



MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	HY-1-3-40-PR-01
YAYIN TARİHİ	15.09.2020
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	26.08.2021
SAYFA NO	1/6

1. AMAÇ

Hekim Yapı Endüstrisi Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin bayi ve müşterilerle olan faaliyetler doğrultusunda oluşan şikâyetlerin alınması, takip edilmesi, alındığının bildirilmesi, ilk değerlendirilmesi ve şikâyet gelen ürün ile ilgili araştırmaların yapılmasıdır. Araştırmanın sonucunda şikâyete cevap verme, karar geri bildirimini yapılması ve bunun sonucunda şikâyetin kapatılmasını kapsamaktadır.

2. KAPSAM

Hekim Yapı Endüstrisi Sanayi ve Ticaret A.Ş. De yurt içi ve yurt dışı müşteri şikâyetlerini ele alma sürecini ve yöntemini açıklamaktır. Standardın ön gördüğü müşteri memnuniyetini arttırmak, alınan her şikâyeti çözüme kavuşturmak, müşteri hizmetinin iyileştirilmesi için kuruluşun kabiliyetinin artırılmasını sağlamaktır. Müşteri şikâyet verilerinin toplanması, analiz edilmesi, şikâyetçinin ihtiyaçlarını ve beklentilerini dikkate alarak şikâyeti değerlendirme sürecimiz üzerinde değerlendirme yaparak etkinlik ve verimliliğini arttırmayı kapsamaktadır. Ayrıca ürünün üretim sürecinden müşteriye sevk ve uygulama faaliyetlerini de kapsayan süreci gözden geçirerek yapılması gereken faaliyetleri kapsar.

3. TANIMLAR

--

4. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve uygulanmasında **Yapı Malzemelerinden Sorumlu Teknik Başkan Yardımcısı, Pazarlama ve Satış Koordinatörü, Pazarlama ve Satış Koordinatör Yardımcısı, Kalite Müdürü, Kalite Yöneticisi, Kalite Şefi, Pazarlama ve Satış Müdürü, Tesis Müdürü, Üretim Müdürü, Satış Destek Sorumlusu, Satış Sonrası Hizmetler Uzmanı ve İlgili Bölüm amirleri sorumludur.**

4. İLETİŞİM

Müşteriler şikâyet ve taleplerini; <https://www.hekimyapi.com/musteri-sikayet-formu> linkindeki formu doldurarak web sitesi üzerinden iletebilirler. Müşteri şikâyet sisteminin nasıl işlediği web sayfası üzerinde yayınlanmaktadır. Sayfada müşteri ile ilişkili prosedür, formlar ve anketler hazırlanmıştır. Ayrıca bu dokümanlar, satış destek sorumlusundan e-mail ya da faks olarak da temin edilebilir. Ayrıca şikâyetçi ve müşterilere ulaştırdıkları bu doküman ve formların güncelliğinden de sorumludur. Şikâyetçi, iletmış olduğu şikâyetin; kabulünden çözüm için mutabakat sağlanana kadar telefon veya mail ile bilgilendirilir. Müşteriye geri dönüşler telefon veya mail yolu ile yapılmaktadır.

5. UYGULAMA

5.1 Şikâyetin alınması

Müşteri şikâyetleri; **Hekim Yapı A.Ş.** nin kurumsal web sitesi olan [hekimyapi.com](https://www.hekimyapi.com) web sitesi üzerinden <https://www.hekimyapi.com/musteri-sikayet-formu> ile değerlendirmeye alınmaktadır. Ayrıca çağrı merkezi (08502010493) telefon ile pazarlama ve satış bölümüne sözlü yapılan şikâyetler ve e-mail olarak ulaşan şikâyetler ile ilgili olarak müşteri satış destek sorumlusu tarafından bilgilendirilerek yine internet sitesi üzerindeki <https://www.hekimyapi.com/musteri-sikayet-formu> doldurtulur. Şikâyetin hızlı ve çözüm odaklı bir şekilde değerlendirilebilmesi için doldurulması zorunlu olan bilgiler; web sitesi üzerindeki formda otomatik olarak işaretlenmiştir. Kayıt bilgileri forma uygun olarak eksiksiz doldurulmalıdır. Personele yönelik şikâyetler, ilgili personelin cevap ve görüşü alınarak müşteriye geri dönüşleri yapılır. Müşterilerin yurt içi ve yurt dışından gelen web üzerinden bildirdikleri şikâyetler, web üzerinden, **Hekim Yapı Tesis Müdürü, Pazarlama ve Satış Koordinatörü, Pazarlama ve Satış Müdürü, Satış destek sorumlusu ve Kalite Sistem bölümüne HY-1-3-10-FR-05 Müşteri Şikâyet Formu ve HY-1-3-10-FR-06 Yurt Dışı Müşteri Şikâyet Formu** ile otomatik mail olarak gelmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	HY-1-3-40-PR-01
YAYIN TARİHİ	15.09.2020
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	26.08.2021
SAYFA NO	2/6

5.2 Şikâyetin takip edilmesi

Alınan şikâyetler kalite sistem bölümü tarafından **Müşteri Şikâyet Takip Formuna (HY-1-3-10-FR-07)**, **Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Takip Formuna (HY-1-3-10-FR-08)** ve bilgisayar sistemine kayıt edilir. Alınan kayıt için Satış Destek Sorumlusu gerekli bilgiye sahip ise hemen bilgi verir. Eğer çözüm için şikâyet adresinin ziyaret edilmesi ve yerinde inceleme yapılması gerekiyorsa, müşterilerin şikâyetleri kimi ya da hangi bölümü ilgilendiriyorsa gerekli bilgi en kısa sürede ilgili bölüme yazılı olarak bildirilir.

5.3 Şikâyetin alındığının bildirilmesi

Şikâyetçi; Web sistemi üzerinden şikâyeti oluşturduğunda “**HYWS-XXYYZZ no’lu** şikâyet talebiniz alınmıştır. **Şikâyet numaranızı not ediniz. Bu numara ile şikâyetinizin durumunu takip edebilirsiniz.**” maili ile bilgilendirir. HYWS-XX şikâyetin alındığı yılı; YY şikâyetin alındığı ayı ve son iki hane ZZ şikâyet numarasını göstermektedir.

5.4 Şikâyetin ilk değerlendirmesi

5.4.1.Müşteri şikâyetlerinde ilk görüşme ürün gruplarına göre yetkili pazarlama ve satış personeli tarafından yapılır. İlk iletişim ve görüşme sonrası süreç, kalite sistem bölümüne devredilir ve Kalite Sistem bölümü müşteri şikâyetinin ön incelemesini yapar, varsa eksik belge ve bilgileri tamamlar.

Görüşme telefonla, e-mail ile veya yüz yüze olabilir. Kalite Sistem bölümü, şikâyet kaydında önem derecesine göre şikâyeti derecelendirerek kaydeder.

5.4.2. Şikâyetle ilgili ilk olarak **Kalite Sistem Bölümü tarafından Pazarlama ve Satış Koordinatörü, Pazarlama ve Satış Koordinatör Yardımcısı ve Pazarlama/Satış Müdürü** bilgilendirilir. Şikâyetin önemine göre ve yerinde inceleme gerekmesi halinde, pazarlama satış bölümü ve kalite bölümünden belirlenen kişiler tarafından şikâyet incelemek üzere gidilir. Kalite Sistem bölümü tarafından şikâyet için düzeltici faaliyet başlatılmasına ihtiyaç olup olmadığı sorgulanır. Gerekirse Düzeltici faaliyet başlatılır.

5.4.3.Şikâyetin ilk değerlendirmesine takiben, acil çözüm gerektiren şikâyetlerde öneriler şikâyetçilere iletilir. Çözüm önerisi müşteri tarafından kabul edilirse, Kalite Sistem bölümü şikâyetle ilgili gelişme ve sonuç bilgileri hakkında pazarlama ve satış bölümüne bilgi verir ve şikâyet kapatılabilir.

5.4.4.Şikâyetin yerinde incelenmesi gerektiği durumlarda, hızlı müdahale edilemeyen yurtdışı ve uzak bölgeler için şikâyetle ilgili evrak ve resimlerle çözüm yoluna gidilebilir. Yerinde inceleme gerektiği ancak sürecin belirlendiği çözüm sürelerinin yetmeyeceği durumlarda müşteriye özel olarak durum ve süre bilgisi verilir.

5.5 Şikâyet Sınıfları

Şikâyetler alındıktan sonra ürün gruplarına göre acil, normal ve düşük öncelikli şikâyetler olarak sınıflandırılır. Acil öncelikli şikâyetler 10 işgünü içinde, normal öncelikli şikâyetler 15 işgünü içinde, düşük öncelikli şikâyetler 30 işgünü içinde sonuçlandırılacaktır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	HY-1-3-40-PR-01
YAYIN TARİHİ	15.09.2020
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	26.08.2021
SAYFA NO	3/6

5.5.1 Acil öncelikli şikâyetler (10 iş günü)

HEKİMPAN	FİBERCEMENT	EPS	HEKİMPANEL
Kalınlık	Yüzey Bozukluğu	Yüzey Bozukluğu	Yüzey Bozukluğu
Kaynaşma	Kat Ayrılması	Kaynaşma	Esneklik
Sevkiyat	Kalınlık	Çapaklanma	Mukavemet
	Kırılma	Kalınlık	Ölçü Hatası
	Çatlama	Kesim Hatası	Boya - Galvaniz
	Ölçü Hatası	Kırılma	Paslanma
	Kesim Hatası	Ölçü Hatası	
	Esneklik	Dağılma	
	Laminasyon	Esneklik	
	Su Emme	Islaklık	
	Sevkiyat	Yoğunluk	
	Hasarlı Ürün	Sevkiyat	
	Eksik Malzeme	Yabancı cisim	

5.5.2 Normal öncelikli şikâyetler (15 iş günü)

HEKİMPAN	FİBERCEMENT	EPS	HEKİMPANEL
Hatalı Fiyatlandırma	Hatalı Fiyatlandırma	Hatalı Fiyatlandırma	Hatalı Fiyatlandırma
Sipariş Hatası	Sipariş Hatası	Sipariş Hatası	Sipariş Hatası
Paletleme	Paletleme	Paletleme	Paletleme
Ambalajlama	Ambalajlama	Ambalajlama	Ambalajlama

5.5.3 Düşük öncelikli şikâyetler (30 iş günü)

HEKİMPAN	FİBERCEMENT	EPS	HEKİMPANEL
Bayilikler	Bayilikler	Bayilikler	Bayilikler
Uygulama Hatası	Uygulama Hatası	Uygulama Hatası	Uygulama Hatası
Nakliye Hatası	Nakliye Hatası	Nakliye Hatası	Nakliye Hatası
Kurumsal	Kurumsal	Kurumsal	Kurumsal

5.6 Şikâyetin Araştırılması

Şikâyet araştırılmasında şikâyetin sıklığına ve önemine göre değerlendirme yapılır. Hızlı bir çözüm bulunamıyorsa, şikâyetin yerinde incelenmesi için ziyaret edilebilir. Kalite Sistem bölümü ürün ile ilgili şikâyetlerde ilgili taraftan gerektiğinde numune talebinde bulunur. Alınacak ürün numunesi (fibercement ürünler için en az 2 adet 50cmx50cm ebatlarında ve) incelenebilecek özellikte olmalıdır. Diğer ürünlerde numune şikâyetin içeriğine göre belirlenebilir. Numuneler şikâyetin muhatapları tarafından incelenmek üzere Hendek fabrika laboratuvar bölümüne gönderilir. Fabrikaya getirilen veya müşteri tarafından gönderilen numunelerin şikâyetin içeriğine göre analizi yapılır ve sonuç, ilgili rapor ekinde Kalite Sistem bölümüne iletilir. Nihai sonuca ulaşıncaya müşteriyle (telefon, e-mail, fax) görüşülerek mutabık kalımp, şikâyet kapatılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	HY-1-3-40-PR-01
YAYIN TARİHİ	15.09.2020
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	26.08.2021
SAYFA NO	4/6

5.7 Şikâyetlere Cevap Verme

Şikâyet bütün yönleri ile ele alınarak, uygun bir araştırma yapıldıktan sonra, öncelikle müşterinin haklarını korumak amacıyla çözüm önerilerini sunulur. Müşteri önerilen bu çözümü kabul etmezse **Hekim Yapı A.Ş** 'nin

HH-1-1-00-PR-05 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü çerçevesinde tekrar değerlendirmeye alınır. Belirlenen çözüm doğrultusunda müşteriye, firma gerekli işlem ya da bilgilendirmeyi (ücret iadesi, değiştirme, tamir etme, yerine eşdeğerini verme, teknik yardım, bilgilendirme, telafi etme, şikâyet sonucu ortaya çıkan ürünlerdeki, süreçteki, politikadaki ve işlemlerdeki değişikliklerin gösterilmesi vb.) yaparak mutabık kalır ve şikâyet uzlaşılarak kapatır.

5.8 Şikâyetin karara bağlanması ve kapatılması

Şikâyetçi yapmış olduğu şikâyette haklı bulunursa, telefon, e-mail, fax yolu ile varılacak mutabakata göre şikâyet giderilir. Eğer şikâyetçinin hatalı kullanım ve uygulamalarından veya standarda aykırı işlemlerden doğan uygunsuzluklarda; şikâyet eden kişiye alternatif çözümler ya da ürünün standardı hakkında bilgi verilir ya da dış çözüme (sigorta) başvurulur. Dış çözüm için müşteriden gerekli evraklar istenip ona göre işleme alınır.

Evraklar 10 gün içerisinde müşteriden tarafımıza iletilmez ise dış çözüm (sigorta) süreci başlatılamaz. Bu işlemler sonrasında işleyiş Yapı Malzemelerinden Sorumlu Teknik Başkan Yardımcısı, Pazarlama ve Satış Koordinatörü veya Pazarlama **Satış Koordinatör Yardımcısının** onayına sunulur. Çıkacak her sonuç şikâyetçiye yazılı (maile) olarak bildirilir.

5.9 Ayrıca bilgilendirme yapıldı açıklaması yapılan bütün müşteri şikâyetleri kapama dosyasında aşağıdaki dokümanlar eklenir.

- * Bilgilendirme yapılan kişiler listesi
- * Bilgilendirme notları (yazılı)
- * Faaliyet için harcanan süre (adamxsaat)
- * Varsa verilen eğitim dokümanları veya eğitim bilgilendirme notları
- * Eğitim/Bilgilendirme yapan ilgili-yetkili* eğitim yeri ve saati

5.10 Kalite Sistem bölümü, süreçlerle ilgili olarak İlgili Bölüm Müdürü'ne, Pazarlama ve Satış Koordinatörü yardımcısına, Pazarlama ve Satış Koordinatörüne ve Yapı Malzemelerinden Sorumlu Teknik Başkan Yardımcısına bilgi verir. Kalite Sistem bölümü şikâyetçilerle yaptığı görüşmeler sonucunda oluşan herhangi bir iade, iskonto, iptal, değişim ve benzeri durumlarda İlgili Bölüm Müdürü, Pazarlama ve Satış Koordinatörü ve Tesis Müdürü tarafından verilen karar ve sözlü/yazılı verilen talimat doğrultusunda şikâyeti kapatır. Şikâyet kapatılmadan önce müşterinin şikâyet ile ilgili süreç ve çözüm için uygunluğu alınır. Her yıl düzenlenen Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında müşteri şikâyetlerinin genel değerlendirmesi ile ilgili; iletişim araçları kullanılarak genel bilgilendirme yapılır.

5.11 Raporlamalar

Kalite Sistem tarafından; şikâyetler hakkında periyodik olarak her ay rapor hazırlanır. Rapor, şikâyetlerin sınıflarına ve aylara göre dağılımı, mali etkileri ve şikâyete göre sayısal ve mali oranlarını göstermek için hazırlanır. Hazırlanan rapor doğrultusunda şikâyet nedenlerini incelemek için en çok şikâyetin geldiği bölümler bilgilendirilir ve açılan **DF**'lerin sonuçları değerlendirilerek yöneticilere aylık olarak yapılan toplantıda raporlanır. Ayrıca yönetimin gözden geçirilmesi toplantısında da müşteri şikâyetlerinin yıllık değerlendirmeleri rapor halinde üst yönetime sunulur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	HY-1-3-40-PR-01
YAYIN TARİHİ	15.09.2020
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	26.08.2021
SAYFA NO	5/6

6.SÜREÇ YÖNETİM VE DENETİMİ

6.1 Müşteri ile ilişkili süreçlerin iyileştirilmesi

Müşteri ilişkileri çerçevesinde belirlenmiş performans kriterleri yönetimin gözden geçirme toplantılarında düzenli olarak gözden geçirilecek ve sürekli iyileştirme hedefi içinde gereken revizyonlar yapılacaktır.

6.2 Müşteri Şikayet Değerlendirme

Müşteri Şikayet Değerlendirme Anketi (HY-1-3-10-FR-09) kalite sistem bölümünden şikayetler çözümlendikten sonra müşterilere şikayetin çözümüne yönelik anket gönderilerek (e-mail) şikayet ile ilgili memnuniyet seviyeleri ölçülür.

6.3 Müşteri memnuniyet seviyesinin ölçülmesi

Şikâyetçilerin memnuniyet seviyelerini belirlemek için anketler aracılığı ile araştırmalar yapılmaktadır. Yılda bir kez müşterilere **HY-1-3-10-FR-01 Müşteri Memnuniyeti Anketi** ve **HY-1-10-10-SRC-01 Müşteri Memnuniyeti Proses Haritasında** verilen hedeflere uygun olarak yapılmaktadır. Yapılan anketler, **Müşteri Memnuniyet Değerlendirme Formu (HY-1-3-10-FR-10)** 'na göre değerlendirilir.

6.4 Sonuçların Değerlendirilmesi

Anket sonuçları Kalite Sistem tarafından değerlendirildikten sonra yönetim gözden geçirme toplantısında rapor halinde sunulur. Gerekli durumlarda DF açılacak ve yapılan uygulamalar yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilecektir. Ankette yer alan değerlendirme kısımlarının karşılığı olarak verilen cevaplar (çok yüksek, yüksek, orta, düşük, çok düşük) müşterilerin memnuniyet derecesi olarak kabul edilmektedir. Ayrıca müşterilerin beklentilerini karşılamak, taleplerine cevap vermek açısından değerlendirme soruları da yer almaktadır.

6.5 Kayıtların saklanması

Müşteri şikâyetleri ilgili tüm kayıtlar **Kalite Kayıtları Listesi (HH-1-2-00-LS-03)** 'nde yer alan saklama sürelerine göre arşiv bölümünde yıllık olarak numaralandırılarak saklanır.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

HY-1-3-10-FR-01	Müşteri Memnuniyeti Anketi
HY-1-3-10-FR-05	Müşteri Şikayet Formu
HY-1-3-10-FR-06	Yurt Dışı Müşteri Şikayet Formu
HY-1-3-10-FR-07	Müşteri Şikayet Takip Formu
HY-1-3-10-FR-08	Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Takip Formu
HY-1-3-10-FR-09	Müşteri Şikayet Değerlendirme Anketi
HY-1-3-10-FR-10	Müşteri Memnuniyet Değerlendirme Formu
HH-1-2-00-FR-17	Kalite Kayıtları Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	HY-1-3-40-PR-01
YAYIN TARİHİ	15.09.2020
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	26.08.2021
SAYFA NO	6/6

REVİZYON TARİHÇESİ

DOKÜMAN ADI: Müşteri Şikayetlerini Değerlendirme Prosedürü

DOKÜMAN NO: HY-1-3-40-PR-01

DOKÜMAN REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	YAPILAN REVİZYONUN İÇERİĞİ	REVİZE EDİLEN SAYFALAR
01	06.08.2021	*5.8 Şikâyetin karara bağlanması ve kapatılması maddesi detaylandırıldı.	5/6
02	26.08.2021	*5.8 Maddesi Sigorta başvuru evrakları için süre eklendi. *Sorumluluklar ve işleyişle ilgili genel düzenlemeler yapıldı. *Önleyici ifadesi çıkartıldı. *Sorumlular güncellendi.	Tümü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN