

SOLARIAN

SOLARIAN ENERJİ ANONİM ŞİRKETİ

MÜŞTERİ VE ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No : PR-02
Yayın Tarihi : 05.06.2019
Revizyon No : 02
Revizyon Tarihi : 24.03.2021

Hazırlayan : Onur Güneş
Kontrol Eden : Orçun Başlak

İçindekiler

1. Amaç	4
2. Kapsam	4
3. Sorumluluk	4
4. Tanımlar	4
5. Uygulama	4
5.1 Şikayeti Kayıt Altına Alma	4
5.2 Şikayetlerin/İtirazların Değerlendirilmesi	5
5.3 Şikayetlerin/İtirazların Analiz Edilmesi	5
5.4 Müşteri ile Anlaşma	5
5.5 Şikayetlerin/İtirazların Genel Değerlendirilmesi	5
5.6 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi	5
5.7 Dosyalama Takibi	5

Müşteri ve Şikayetlerin Yönetimi Prosedürü

REVİZYON KAYITLARI			
Rev	Değişikliğin Tanımı	İlgili Kişi	Tarih
0	İlk versiyon	-	05.06.2019
1	Şirket Unvan Değişikliği	Onur Güneş	Ağustos 2020
2	TÜRKAK Uygunluk Giderme	Onur Güneş	24.03.2021
3			
4			
5			

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, müşteri memnuniyeti ve müşterilerden gelen tüm şikayetlerin ve itirazların etkin ve hızlı bir biçimde değerlendirilmesi için gerekli kuralları tanımlayarak müşteri tatmininin sağlanmasıdır.

2. Kapsam

Şirketimizin tüm birimleri için, müşterilerin iletişim araçlarını kullanarak bildirmiş olduğu geri bildirimlerin kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, analiz ve raporlanmasını kapsamaktadır.

3. Sorumluluk

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür sorumludur. Şikayet ve itiraz sürecinin yönetimi ise Genel Müdür ve Proje Yöneticisi tarafından gerçekleştirilir.

4. Tanımlar

Müşteri: Ürün veya Hizmet alan kuruluş veya kişi.

Şikayet: Müşterilerimize ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki eksiklik, algılanan hizmet kalitesi ve performansımızın düşüklüğü nedeniyle, doğruluğu Şirketimiz tarafınca doğrulanması önemli olmaksızın, tarafımıza sözel veya yazılı iletilen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.

Müşteri Tavsiyesi: Ürün veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, müşterilerden gelen geliştirme önerileridir.

Geri Bildirim: Ürünler veya şikayetleri ele alma prosesleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgili beyanlardır. Bu beyanlar olumlu ya da olumsuz olabilir.

İtiraz: SOLARIAN'ın müşteri / firma veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik taleplerdir.

Talep: Müşterilerin tarafımızdan gerçekleşmesini beklediği diğer isteklerdir.

Memnuniyet: SOLARIAN müşterilerinin sunulan hizmete yönelik yapmış oldukları olumlu geri bildirimlerdir.

5. Uygulama

5.1 Şikayeti Kayıt Altına Alma

Şikayetler ve bildirimler yüz yüze görüşme, telefon, e-mail, web sitesi, yazılı olarak alınmaktadır. Genel Müdür alınan şikayetleri FR-02 Müşteri Şikayet Formu'nda bulunan başlıklara uygun olarak kaydeder. Şikayetin kaydı esnasında aşağıdaki bilgiler doldurulur:

- Şikayeti bildiren kişi/kurum veya kuruluş adı ve iletişim bilgileri,
- Şikayet tarihi,
- Şikayete konu olan hizmet, personel ya da diğer faaliyetler,
- Şikayetin açık tarifi ve çözümüne yardımcı olacak ek bilgiler,
- Müşteri tarafından istenen düzeltmenin açık tarifi,
- Sonuç ve kararın açık şekilde kaydı.

Şikayete konu kişi sürecin tamamen dışarısında tutulur ve sadece FR-02 ile savunması alınır.

5.2 Şikayetlerin/İtirazların Değerlendirilmesi

Proje Yöneticisi müşteri ile görüşerek şikayetin/itirazın nedeninin SOLARIAN'dan kaynaklanıp kaynaklanmadığına kesinlik kazandırılmasını sağlar. Müşteri ile yapılan görüşme neticesinde şikayetin/itirazın niteliğinin ne olduğu kesin olarak tarif edilmiş olur. Proje Yöneticisi şikayet ve itiraza taraf olmayan kişi(ler)yi şikayet ve itirazın değerlendirilmesi, çözülmesi ve sonuçlandırılması için görevlendirebilir. Şikâyet ve itirazların araştırılması tüm bilgilerin toplanması ve değerlendirilmesi, müşterinin konu hakkında bilgilendirilmesi sorumluluğu SOLARIAN'a aittir.

5.3 Şikayetlerin/İtirazların Analiz Edilmesi

Proje Yöneticisi şikayetin/itirazın niteliğine göre ilgili kişiler ile görüşerek ve/veya görevlendirdiği kişilerden şikayetin/itirazın neden kaynaklandığını tespit eder. Şikâyet ve itirazda müşteri haklılığı tespit edilir ise şikayetlerin ve itirazın ortadan kaldırılması için faaliyet planlanması kararı verilir. Planlanan faaliyet FR-02 Müşteri Şikayet Formu ile bildirilebileceği gibi e-mail yolu ile en kısa sürede bildirilir.

5.4 Müşteri ile Anlaşma

Proje Yöneticisi, yapılan analiz neticesinde şikâyet ve itirazın temel nedenini belirler ve müşterinin haklı olduğuna karar vermiş ise, müşterinin mağdur olup olmadığını kesinleştirir. Genel Müdürün görüşü ve SOLARIAN politikaları doğrultusunda müşteri ile anlaşma yoluna gidilir. Değerlendirme ve anlaşma sonuçları Proje Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı olarak sunulur.

5.5 Şikayetlerin/İtirazların Genel Değerlendirilmesi

Proje Yöneticisi müşteri şikayetlerini gruplandırarak ve itiraz konularının değerlendirilmesi sonuçları ile birlikte Genel Müdür'e sunar. Bu şikayetler SOLARIAN Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü doğrultusunda gözden geçirilir.

5.6 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

Sürekli hizmet verilen müşteriler için yıllık periyotlarda müşterilere FR-04 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu uygulanarak sonuçlar değerlendirilir. Memnuniyet anketi SOLARIAN hizmet kalitesini ve SOLARIAN Ekibi'nin performansını ölçmeye yönelik sorgulamayı içerir. Anket sonuçları analiz edilerek ortalama memnuniyet sonucunun altında puan alan kriterler incelenerek bu kriterlerin puanlarının artırılmasına yönelik faaliyetler planlanır.

5.7 Dosyalama Takibi

Müşteri şikâyetlerine/itirazlarına ait yazışmalar ve formlar Kalite Yöneticisi tarafından Doküman Yönetimi Prosedürüne göre muhafaza edilir.

İlgili Dökümanlar

- FR-02 Müşteri Şikayet Formu
- FR-04 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu
- PR-01 Doküman Yönetim Prosedürü