

ŞİKAYET YÖNETİMİ

Şikayetlerin İletilmesi

Müşterilerimiz bize çeşitli kanallardan ulaşabilmektedir. Tüm kanallardan ulaşan talep ve şikayetler Yönetim Temsilcisi'nde toplanmaktadır. Müşteri odaklı yaklaşımla hazırlanmış süreçlerimize uygun olarak değerlendirilmekte ve sonuçlandırılmaktadır. Ulaşabileceği tüm iletişim kanallarımız web sayfamızda duyurulmaktadır.

Şikayetlerin Kaydedilmesi ve Takibi

İletilen tüm şikayet başvuruları, çözüm sürecindeki her işlem ve sonuç bilgisi müşteri ilişkileri yönetim sistemimize tekil numara ile kaydedilmektedir. Müşterilerimiz her zaman şikâyetin statüsü ile ilgili bilgiyi Yönetim Temsilcimizden şikayet numarası ile edinebilmektedirler. Müşteri başvuru ve şikayetlerinin mümkün olan en hızlı şekilde çözülmesi şirketimizin ilk önceliğidir. İlk aşamada çözümlenemeyen başvuru ve şikayetler için, müşterilerimize konunun araştırılarak kendilerine bilgi verileceği iletilmektedir.

Şikayetin Değerlendirilmesi ve Araştırılması

Kayıt altına alınan başvuruların kaydı açan kişi tarafından ilk değerlendirilmesi yapılır. İlk başvuruda sonuçlandırılabilen talepler, başvuru sahibinin bilgilendirilmesi sağlanarak kapatılmaktadır. Ancak makul çaba gösterilmesine karşın yanıtlanamayan ve araştırma gerektiren konular, kaydı açan kişi tarafından, uzman çalışanlardan oluşan ekiplere yönlendirilerek, burada çözümü sağlanmaktadır.

Şikayetin Sonuçlandırılması ve Bilgi verilmesi

İlk başvuruda sonuçlandırılabilen talepler, başvuru sahibinin bilgilendirilmesi sağlanarak kapatılmaktadır. Talep ve şikayetlerin, ilk başvuruda yanıtlanması hedeflenmektedir. Uzman ekipler tarafından yapılan detaylı incelemeler sonucunda şikayetin çözülmesi sağlanmaktadır. Sonuçlanan şikayetler ile ilgili olarak müşterilere telefon, SMS veya mail alternatiflerinden biri ile bilgi verilmektedir.

Sürekli İyileştirme

Şikayetlerin tekrar etmesini önlemek amacıyla düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyetler gerçekleştirip süreçlere dahil edilmektedir. Müşterilerimizin en fazla şikayet başvurusunda buldukları konular düzenli olarak izlenerek yapılan iyileştirmeler sonrasında benzer şikayetlerde artış ve düşüş oranları takip edilir. Tekrarlanan problemler tespit edildiğinde kök neden analizi yapılarak ana sebep tespit edilir ve aksiyonlar alınarak tekrar etmemesi sağlanmaktadır.

Şikayetin Konusu:

- Hizmet kalitesi problemleri (kapsamı karşılama, ürün ve uygulama kalitesi, termin v.s.)
- Can kaybı ya da iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin risk durumu bildirimini
- Maddi hasar bildirimini
- Çalışan davranışları ile ilgili şikâyetler (personelin bilgi yetersizliği, taahhütlerin yerine getirilmemesi)
- Diğer

Şikâyetçinin ayrıntı bilgileri

Adı/kuruluş :
Adres :
Telefon numarası :
Faks numarası :
E-posta :
Şikâyetçi vekilinin bilgileri :
Temas kurulacak kişi (Eğer yukarıdakinden farklı ise) :

Ürünün / Hizmet tarifi:

Karşılaşılan Sorun:

Ortaya çıkma tarihi:

Tarif:

Düzeltilme isteniyor mu?

Evet Hayır

ŞİKAYET BİLDİRİM FORMU

Doküman No	F40
Revizyon No	01
Yayın Tarihi	15.11.2013
Sayfa No	2 / 2

Bu doküman ACIBADEM PROJE YÖNETİMİ A.Ş.'ne aittir. İzinsiz çoğaltılamaz.

Ekler (VARSA)

Ekte yer alan dokümanların listesi

Tarih ----- İmza -----