

Müşteri Şikayetleri Prosedürü

Creavit tarafından şikayetlerin değerlendirilmesi, incelenmesi için müşteriden herhangi bir ücret talep edilmez. Şikayet sahibi ile yapılan mutabakat sonucu şikayetin çözümünde ortaya çıkacak masrafların bir kısmını ya da tamamının şikayet sahibinin üstlenmesi talep edilebilir.

Müşterilerimizin şikayetlerini kuruluşumuza ücretsiz iletebilecekleri bilgiler aşağıda verilmiştir.

Web Adresi : www.creavit.com.tr
E-mail: : info@creavit.com.tr
Telefon : 0372 535 51 30 [3 hat]
Adres : Çukurköy Mevkii 67670 Gökçebey / Zonguldak

Creavit müşterileri şikayetleri ya da taleplerini ücretsiz olarak bildirmektedirler. Müşterilerimize sunulan ürünler ve diğer konular ile ilgili şikayet ve talepleri direkt olarak telefon, e-mail vb. yollar ile Kalite Müdürlüğü'ne iletilir. Şikayet ya da talebin fabrikamıza ulaşması sonrasında Kalite Müdürlüğüne Müşteri Şikayetleri Formu'na ve Müşteri Şikayetleri Takip Formu ve Müşteri Şikayetleri İletişim Formuna işlenerek müşteri şikayetlerinin takibi etkin olarak yapılır.

"Çanakçılar Seramik A.Ş. (Creavit yazılabilir) ilişkide olduğu kişi ve kuruluşlar ile ilgili bilgileri yasal ve hukuksal zorunluluklar durumlarında ve gerektiğinde şikayetin ele alınması süreci için yalnız şirket içerisinde ve şirkete bağlı yetkili servislere iletir. Bu durumlar haricinde 3. taraflar ile paylaşmaz. Creavit bünyesinde çalışan tüm personel çeşitli aktiviteler sırasında elde edilen tüm bu bilgileri bu çerçevede gizli tutacağını taahhüt eder."

Şikayet ya da talebin fabrikaya ulaşması sonrasında müşteri ile temase geçilerek şikayetin alındığı bilgisi ve şikayet çözüm süresi hakkında bilgi verilir.

Şikayetin fabrikaya ulaşması sonrasında Kalite Müdürlüğü tarafından yapılan ilk değerlendirmede şikayet Önemli Şikayet sınıfına giren ya da tekrar eden şikayet ise Kalite Müdürlüğüne gerekli görülmesi halinde şikayet için Kök Analizi çalışması başlatılır.

Şikayetlerle ilgili konunun incelenmesinde Kalite Müdürlüğüne Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi Talimatına göre inceleme yapılır ve sonuçlar Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi Kalite Planına göre değerlendirilir.

Şikayetin değerlendirme sonucu şikayet sahibine iletilir. Şikayet sahibi sonuçtan memnun ise şikayet kaydı kapatılır. Eğer memnun değil ise şikayet açık olarak bırakılır. Şikayet konusu ürünün değiştirilmesine karar verilmiş ise ürün değiştirilir. Lojistik Müdürlüğü kanalıyla müşteriye gönderilir.

Lojistik Müdürlüğü gerek görürse Müşteri ile mutabakata vararak ürün yerine parasal ödeme de yapabilir.

Müşteri ile şikâyet konusunda anlaşmazlığa düşüldüğü durumlarda müşteriye diğer çözüm yolları hakkında bilgi verilir. Yapılan incelemenin sonucu ve alınan kararlar "Müşteri Şikâyetleri Formuna yazılarak Kalite Müdürünün onayına sunulur.

Müşteri şikâyetleri değerlendirilerek tüm müşteri şikâyetlerine çözümler getirilir, tekrarının önlenmesi için gerekli çalışmalar başlatılır. Gerekli görülen şikâyetlerde düzeltici faaliyet başlatılır. Müşteri şikâyetleri değerlendirmeleri ve sonuçları Kalite Müdürü tarafından 6 aylık Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında üst yönetime sunulur.

Büyük çapta (900 adet ve üzeri) Müşteri Şikâyeti alındığında Kalite Müdürü, Kalite Sertifikası veren kuruluşları konu ile ilgili bilgilendirir.

Üretimi devam eden ürünlerde yapılan kontrollerde, model kaynaklı ya da fonksiyonel kullanımı etkileyecek bir hata tespit edilmesi durumunda; Kalite Müdürü bu süreç içerisinde üretilmiş olan söz konusu ürünlerin satıldığı/gönderildiği müşterilerimiz ile temasa geçerek Genel Müdür onayı ile bu mamulleri geri çağırır.

Müşterilerimizin Şirketimiz hakkındaki görüşlerinin ve geleceğe dönük araştırmaların yapılabilmesi amacı ile Müşteri Memnuniyeti Anketi uygulaması yapılmaktadır.

Müşterilerimizle yüz yüze görüştüğümüz fuar, gezi vb. toplantılarda veya müşterilere yapılan ziyaretlerde bu anket formu doldurtulur.