

Geri bildirimlerde: *Firma adı ve bildirimde bulunan kişinin iletişim bilgileri;
* Şikayetin tanımı ve firmamıza ait ürün tanıtım bilgileri (sipariş no, koli bilgisi vb.)
*Geri bildirimde bulunan müşterinin Art Ambalaj'dan beklentileri mevcut ise, çözümün daha hızlı ilerlemesini sağlayacak

BAŞLA

Müşteri şikâyetinin alınması. Şikayetler yazılı olarak sales@artambalaj.com adresine, veya Sözlü olarak: +90 212 422 79 63 (Pbx) no'lu tel. ve yüz yüze görüşmeler ile alınır.

Müşteriye 1 gün içinde "Feedback Mailli" (şikayetin alındığını ve değerlendirilmek üzere ilgili birime bildirildiğini) gönderilmesi (Kalite Kontrol Müd./Satış Sorumlusu)

Alınan şikayet mesai saatleri içinde ise aynı gün, mesai saatleri dışında ise takip eden iş günü içinde Şikayetleri ele alma Yönetim Temsilcisine iletilmesi (Kalite Kontrol Müdürüne)

Uygunsuzluğun/ şikayetin incelenmesi, önceliklendirilmesi ve cevaplandırılması (Kalite Kontrol Müdürü, Bölüm Sorumluları)

Yüksek Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler: (1 iş günü içinde cevap verilecek) : 1. Yasalara aykırı uygulama
2. Müşteri faaliyetlerinin durmasına sebep olan sorun
Normal Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler: (2 iş günü içinde cevap verilecek) : 1. Finansal Konular
2. Müşteri faaliyetlerinin aksamasına neden olan sorun
3. Sözleşmeye uymayan durum
4. İletişim ve bilgi akışı ile sorun
5. Teslimat ile ilgili sorun
Düşük Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler: (3 iş günü içinde cevap verilecek) : 1. Art Ambalaj faaliyet alanı dışında kalan konu
2. Art Ambalaj'ın kusurlu olmadığı konu

Malların iadesi

A

KKF01.01.01-04 Kalite Kontrol Formu Kesim
KKF01.05 Kalite Kontrol Formu-Matbaa
KKF01.07 Kalite Kontrol Formu-Extruder
KKF02.01-04 Üretim Kontrol Formu-Operatör Kesim
KKF01.06 Açıklama Formu
F05.02 Baskı Üretim Onay Formu

Hayır

Müşteri şikâyeti haklı mı?

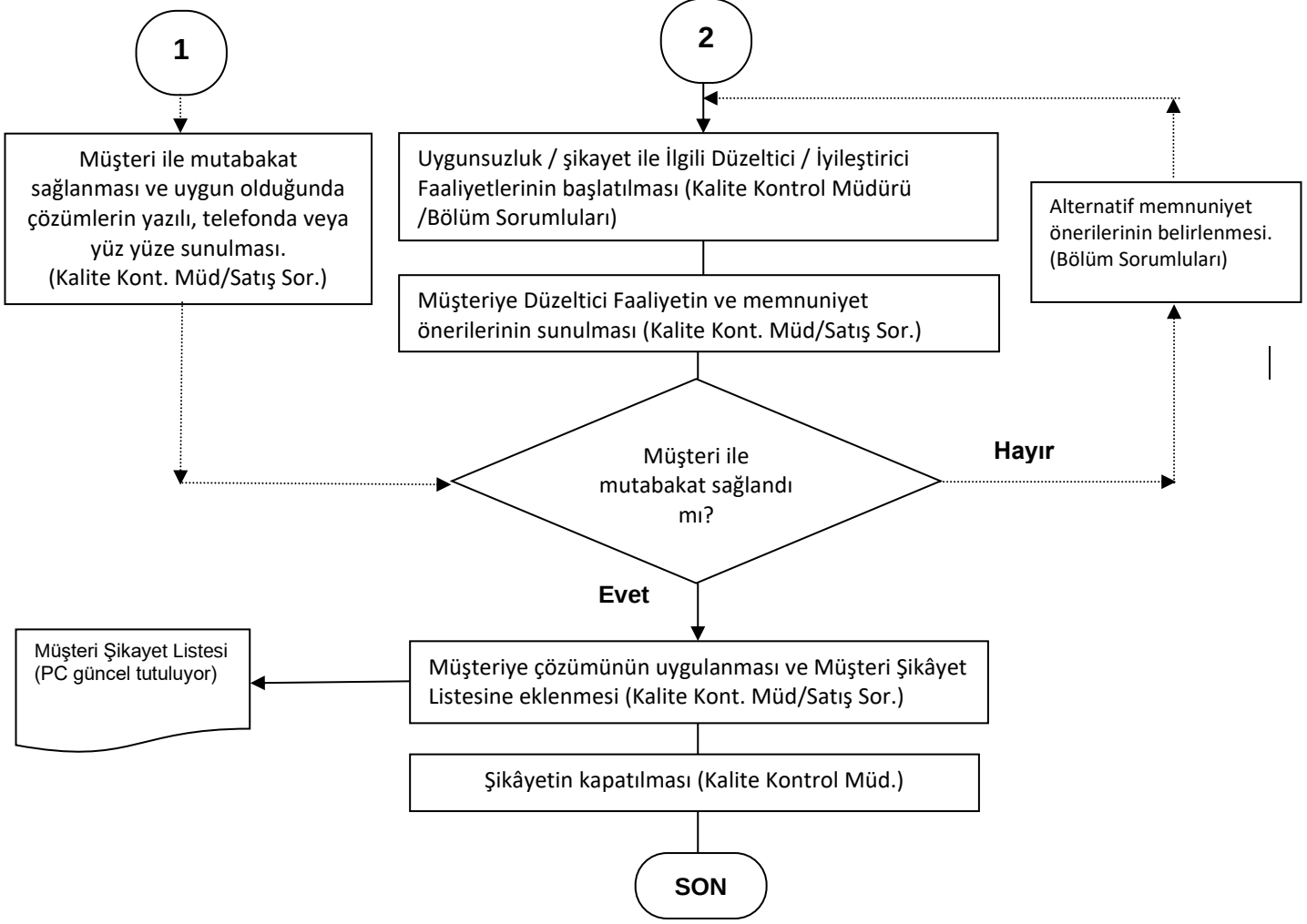
Evet

1

2

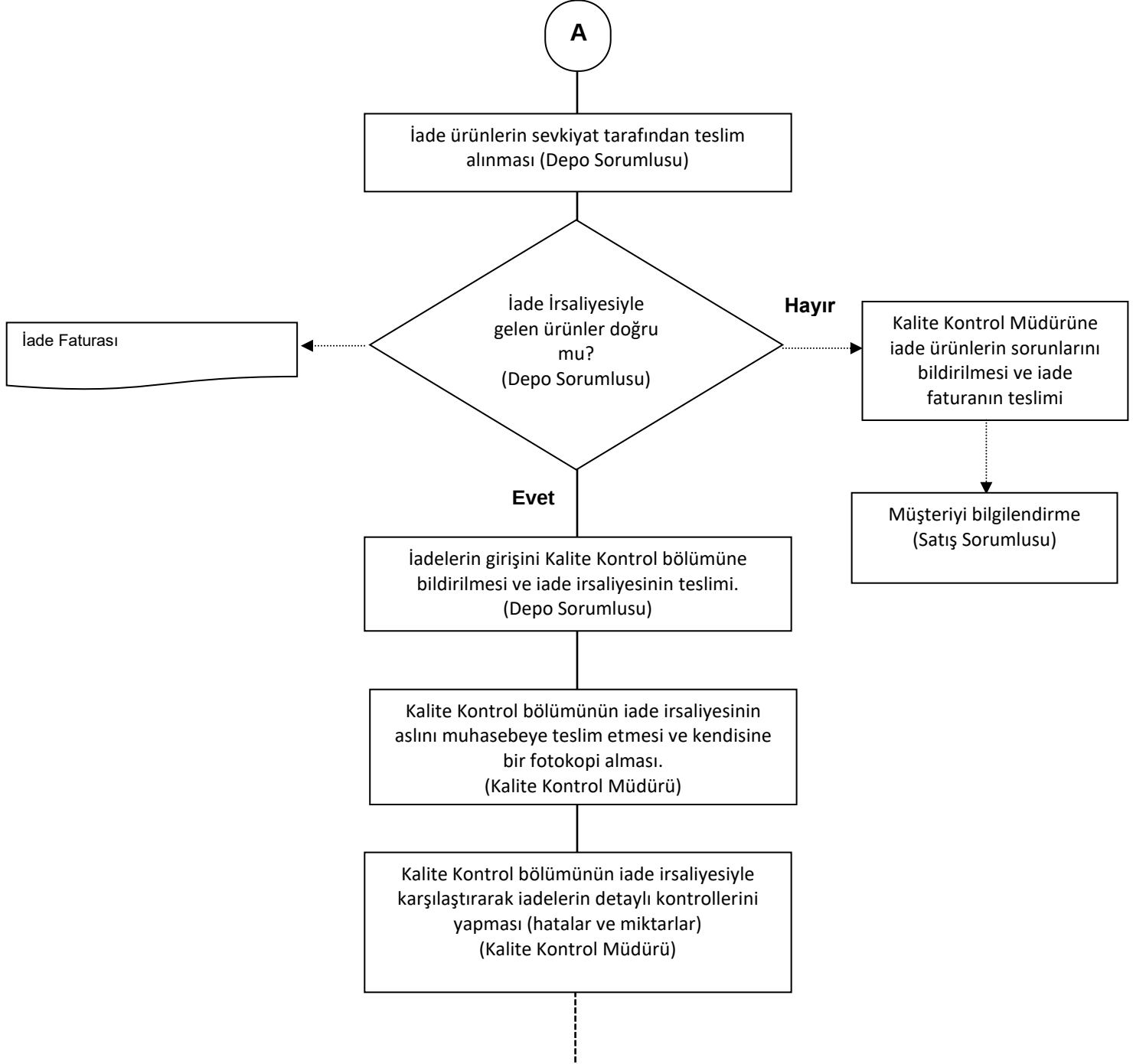
HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAY
GENEL MÜDÜR



HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAY
GENEL MÜDÜR



HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAY
GENEL MÜDÜR