

## İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİN KABULÜ

İtiraz ve şikayetler müşteriler tarafından doğrudan satış temsilcisine veya [satis@alce-elektrik.com.tr](mailto:satis@alce-elektrik.com.tr) veya ilgili satış sorumlusunun mail adresine iletilir.

## İÇ İLETİŞİM

Müşteri tarafından gelen İtiraz veya Şikâyet bilgilendirmeleri aynı gün içerisinde Alce bünyesinde ilgili birimlere Satış Temsilcileri aracılığıyla iletilir.

## KAYIT

İtiraz veya Şikâyet Kalite Yönetim bölümü tarafından kayıt altına alınır. İtiraz veya şikayetin kayıt altına alındığı ise satış bölümü tarafından başvuru sahibine bilgi verilir. İtiraz veya Şikâyetin sonuçlandırılmasının takibi Kalite Yönetim yapılır.

## ANALİZ

İtiraz ve şikayetlerin analiz çalışmaları Kalite Yönetim bölümü tarafından yürütülür. İlgili bölümün görüşlerinin alınmasının yanı sıra itiraz ve şikayetin analiz ve sonuçlandırılması bağımsız kişiler tarafından yapılmaktadır.

## SONUÇLANDIRILMA

Reklamasyon Grupları en geç 7 gün içerisinde ilgili Satış Temsilcisine İtiraz veya Şikâyetin değerlendirme sonucunu ulaştırır.

Satış temsilcisi sonucu geldiği gün müşteriye iletir.

## RAPORLAMA

İhtiyaç halinde açılan Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin sonucu faaliyet bitiminde müşteriye 8D ve/veya teknik rapor halinde iletilir.



## İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Süreçlerimiz ve akredite olduğumuz laboratuvar ve muayene kuruluşu süreçlerimiz kalite yönetim sistemleri kapsamında değerlendirilmektedir.

Temel amacımız kendimizi kalite ve akreditasyon yönetim sistemlerinde sürekli geliştirmektir.