



## MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM KILAVUZU

Kartal Halı, her konudaki geri bildirimlerinizin değerlendirilmesi için bir "Geri Bildirimleri Ele Alma Prosesi" oluşturmuş bulunmaktadır. Bu proses ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistem Standardının gerekliliklerine uygundur.

Müşterilerimizin ihtiyaç ve değişen beklentilerini karşılayacak kalite anlayışı ile müşteri memnuniyetini arttırmak temel politikamızdır. Bundan dolayı, müşterilerimizin geri bildirimleri, süreçlerin geliştirilebilmesi ve iyileştirilmesi için bir fırsat olarak görülmektedir. Öneri, istek, eleştiri, şikâyet, teşekkür veya diğer konulardaki tüm geri bildirimleriniz kayıt altına alınarak şeffaf ve objektif bir biçimde değerlendirilmektedir.

### MÜŞTERİ TARAFINDAN YAPILACAK GERİ BİLDİRİM YÖNTEMLERİ

Geri bildirimlerinizi aşağıdaki yöntemlerden herhangi biriyle yapabilirsiniz.

#### 1.a İnternet Üzerinden

Yurt içi müşterilerimiz [www.sanathali.com](http://www.sanathali.com) sitemizdeki 'Yeni Talep' alt sekmesini, Yurt dışı müşterilerimiz ise [www.kartalcarpets.com](http://www.kartalcarpets.com) sitemizdeki DEMANDS/CLAIMS sekmesinde bulunan 'New Demands' alt sekmesini kullanarak bildirimde bulunabilir.

#### 1.b e-mail Yoluyla

Hem yurt içi müşterilerimiz, hem de yurt dışı müşterilerimiz taleplerini [info@kartalcarpets.com.tr](mailto:info@kartalcarpets.com.tr), [info@sanathali.com](mailto:info@sanathali.com) veya ilgili müşteri temsilcilerinin mail adresine iletebilir.

#### 1.c Faks Yoluyla

Yurt içi veya Yurt dışı müşterilerimiz taleplerini +90 342 357 01 17 nolu faks numarasına bildirebilir.

#### 1.d Müşteri Temsilcileri Yoluyla

Yurt içi veya Yurt dışı müşterilerimiz taleplerini kendilerinden sorumlu olan müşteri temsilcileri yoluyla bildirebilir.

#### 1.e Telefon Yoluyla

Yurt içi veya Yurt Dışı müşterilerimiz +90 444 9 768 numaraya taleplerini bildirebilirler.

### GERİ BİLDİRİMLERİN DEĞERLENDİRME SÜRECİ

Kartal Halı, tüm geri bildirimleri "MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve MEMNUNİYETİ POLİTİKASI"nda taahhüt etmiş olduğu esaslar çerçevesinde ele alır, çözümler ve dönüş yapar. Her geri bildirimde mutlaka cevap verir.

Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Birimi müşterinin geri bildirimini ilk incelemesini ve değerlendirmesini yaparak, geri bildirim ciddiyeti, güvenliğe etkisi, karmaşıklığı ve derhal işlem yapılması ihtiyacı kriterleri açısından geri bildirim statüsünü belirler. Statü aşağıdaki değerlerden biri olabilir:

# SANAT HALI

**Acil/ Yüksek Öncelikli:** Yüksek önem seviyesindeki hızlı müdahale gerektiren öncelikli statüdür. İş sağlığı ve güvenliğine dair yüksek risk içeren bildirimler, çevre güvenliğine dair yüksek risk içeren bildirimler, yüksek maddi hasar bildirimleri, yüksek üretim adetleri ve/veya yüksek sevkiyat miktarı belirten bildirimler, yüksek mali değerli üretim bildirimleri bu statüde değerlendirilir. Acil öncelikli geri bildirimler için müşteriye kararın bildirilmesi ve çözümün sunulması için cevap süresi en fazla 3 iş günüdür. Gerek duyulursa, bu nitelikteki geri bildirimler için ilgili Bölge Müdürlerince Müşteri Ziyareti planlanır.

Bu talebe yönelik oluşturulacak çözüm sunulması ise 15 iş günü içinde yapılacaktır. Yapılması planlanan hızlı çözüm önerisi için belirlenen 15 iş günü olan süre; yeni halı üretimi yapılması, reproses gerekliliği oluşması, deneme üretimi yapılması, test tekrarı yapılması, deneme üretimlerin yapılması gibi 15 iş gününden fazla zamana ihtiyaç duyulan durumlarda, süre kısıtı çalışma ve denemelerin bitim tarihine göre değişebilecek ve bu gibi durumlarda müşteri bilgilendirmesi yapılacaktır.

**Normal Öncelikli:** Yüksek önem seviyesinde acil müdahale gerektirmeyen fakat iyileştirme ihtiyacı olan diğer tüm geri bildirimlerdir. Normal öncelikli geri bildirimler için değerlendirme sonunda geri bildirimlere cevap verebilmek ve çözüm sunabilmek için müşteri ziyareti talep edilebilir veya müşteriden geri bildirim hakkında çeşitli argümanlar istenebilir. Normal öncelikli geri bildirimleri cevaplama süresi, gerekli olduğu durumlarda ziyaretin gerçekleşmesinden veya talep edilen argümanların teslim edilmesinden itibaren en fazla 15 iş günüdür.

Bu talebe yönelik oluşturulacak çözüm geri bildirimleri ise 28 iş günü içinde yapılacaktır. Yapılması planlanan çözüm önerisi için belirlenen 28 iş günlü olan süre; yeni halı üretimi yapılması, reproses gerekliliği oluşması, deneme üretimi yapılması, test tekrarı yapılması, deneme üretimlerin yapılması gibi 28 iş gününden fazla zamana ihtiyaç duyulan durumlarda süre kısıtı, çalışma ve denemelerin bitim tarihine göre değişebilecek ve bu gibi durumlarda müşteri bilgilendirmesi yapılacaktır.

**Düşük Öncelikli:** Şikâyet dışındaki talepler (İstek/Öneri, Teşekkür/Memnuniyet) bu kategoride değerlendirilerek yasal süre içinde müşteriye bildirimde bulunulur.

MMY Bölümü, talebin statüsünü belirleme yanında, bu taleple ilgilenecek bölümü ALTASOFT programı şikâyet modülü üzerinden atamasını yapar.

Gerçekleştirilen tüm değerlendirmelerden sonra müşteriye sunulacak olan çözüm, talep sahiplerine ilgili Müşteri Temsilcileri ve/veya MMY tarafından telefon yoluyla ve/veya e-mail ile bildirilir. Çözümün uygulanmasını takip eden 1 haftalık süre içinde talep sahibine e-mail yoluyla anket gönderilerek veya telefon ile aranarak, Müşteri Talepleri/Şikâyetlerini değerlendirmek amacıyla anket doldurulur.

Talebin sonuçlandırılmasından sonra proseslerimizde hata bulunması durumunda, ilgili proses için hatanın tekrarının önlenmesi amacı ile Altasoft üzerinden düzeltici önleyici faaliyetler (DÖF) başlatılır.

## GİZLİLİK TAAHHÜTÜ

Kartal Halı, müşterilerinden gelen bildirimleri gizli tutacağını, yasal zorunluluk içeren durumlarda, bilgi paylaşımından önce müşterilerini bilgilendireceğini taahhüt eder.