



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂYETİ YÖNETİM SİSTEMİ

Egemen Holding şirketler grubumuzda müşterilerimiz tarafından iletilen geri bildirimlerin toplanması, değerlendirilmesi ve süreç iyileştirme faaliyetlerinin başlatılması amacıyla "ISO 10002 Standardı" ile uyumlu olarak "Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyeti Yönetim Sistemi" oluşturulmuştur.

"Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyeti Yönetim Sistemi" nin temel prensipleri aşağıda sıralanmıştır:

- Şeffaflık
- Erişilebilirlik
- Cevap Verebilirlik
- Objektiflik
- Gizlilik
- Müşteri odaklılık
- Hesap verebilirlik
- Sürekli iyileştirme

Egemen Holding şirketler grubumuzda müşterilerimizin deneyerek onaylayıp satın aldığı ürünler¹ ile ilgili şikâyetlerin ve diğer geri bildirimlerin incelenmesi için müşterilerinden herhangi bir ücret talep edilmez. Şikâyetçi taraflarla ilgili kişisel bilgiler gerekli olduğunda, sadece kuruluş içerisindeki değerlendirme sürecinde paylaşılır ve yazılı onay verilmeksizin üçüncü şahıslarla paylaşılmaz.

Müşterilerimizin bize her türlü geri bildirimlerini iletmeleri amacıyla çeşitli iletişim araçları tanımlanmıştır.

Bize ulaşabileceğiniz iletişim araçları aşağıda belirtilmiştir:

- www.denlaks.com web sayfası
- Müşteri Öneri ve Bildirim Direkt Hattı (0850 259 68 68)
- Santral Telefonu (0212 422 11 00)
- Müşteri ziyaretleri
- info@denlaks.com e-mail adresi

Egemen Holding şirketler grubumuzda şikâyetlerin ve diğer geri bildirimlerin, yukarıda belirtilen araçlar aracılığıyla sözlü ve/veya yazılı olarak alındıktan sonra değerlendirmeye alındığına dair bilgi verilmesinden "Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyeti Yönetim Sistemi Temsilcisi" (MMŞYST) sorumludur.

Şikâyet ve diğer tüm geri bildirimler MMŞYST tarafından benzersiz bir şikâyet numarası ile kayıt altına alınarak, ilgili birime yönlendirilir.

Şikâyet alındıktan sonra, en fazla 24 saat içinde, şikâyetin işleme alındığına dair bilgi şikâyetçi tarafa yazılı olarak iletilir. Şikâyetin şikâyetçiden alınmasını takiben; her bir şikâyet ciddiyeti, güvenliğe etkisi, karmaşıklığı ve derhal işlem yapılması ihtiyacı gibi kriterler ışığında ISO 10002 gereklilikleri yerine getirilerek değerlendirmeye alınır.

Şikâyetlerin kök nedenlerinin araştırılması ve düzeltici faaliyetlerinin başlatılması süreci, "Düzeltilici Faaliyet Prosedürü" ne uygun olarak yapılır. Müşteri şikâyetleri, makul olan tüm çözüm yöntemleri tükenene ya da müşteri memnuniyeti sağlanana kadar takip edilir.

¹ Egemen Holding şirketler grubumuzda üretilen ve/veya satışı yapılan ürünlerin tümünde ürün bazlı kalite güvence sorumluluğu, müşterilerimize sevk edildiği tarih itibarı ile genel proses, uygulama ve depolama şartlarını kapsamaz.