

QSPR 4.1.3

**MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN YÖNETİMİ
PROSEDÜRÜ
Rev: 17**

Kasım 2016

Hazırlayan
Burcu Akkılıç Şen

Kontrol Eden
Kemal Gözbebek

Onaylayan
Akın Eren

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No: QSPR- 4.1.3
		Revizyon No: 17
		Tarih: 14/11/2016
		Sayfa No: 1/9

1. AMAÇ:

Müşteri şikayetlerinin yönetimi prosedürünün amacı, müşteri şikayetlerini ele alma sürecini açıklayarak, dış müşterilerden ve nihai tüketicilerden gelen tüm şikayetlerin sistemli bir şekilde incelenebilmesini, kayıt altına alınmasını, en kısa sürede yanıtlanmasını ve sonuçlandırılmasını sağlamaktır.

2. KAPSAM: Aşağıdaki maddelere ilişkin Borusan Mannesmann'a iletilen her türlü müşteri şikayeti bu prosedür kapsamındadır;

- üretim satışını gerçekleştirdiğimiz ürünler
- fason ürettirip sattığımız ürünler (işlenmiş parça, vb)
- sevkiyat (hatalı sevkiyat, termine uymama vb)
- hizmet (geç teklif, iletişim, deney raporuna yapılan itirazlar, personel vb)

İç müşteri şikayetleri ve Borusan Mannesmann Boru'nun diğer partilere yaptığı şikayetler bu sürecin kapsamı dışındadır.

3. TANIMLAR:

Müşteri: Borusan Mannesmann Boru'nun ürün/hizmetlerini satın alan ya da satın alma potansiyeli olan kişi veya gruplar. Örnek; Kurumsal Müşteriler, Bireysel Müşteriler ve Bayiler.

Müşteri Şikayeti: Müşterinin, Borusan Mannesmann Boru'nun sağladığı ürün ve hizmetler ile ilgili beklentileri, gereksinimleri karşılanmadığı için Borusan Mannesmann tarafından doğrulanıp doğrulanmadığı önemli olmaksızın sözel veya yazılı olarak memnuniyetsizliğini bildirdiği durumlardır. Şikayetler 3 ana grupta toplanır;

1. Ürün Kalitesi (Pas, ezik, uygunsuz, v.s.)

- a) BMB üretimi
- b) Fason üretim/işlem
- c) Ticari ürün

2. Sevkiyat (Hatalı, eksik, fazla, hasarlı, farklı...)

3. Hizmet (Yanlış fatura, geç cevap verme, termin (üretim/hizmette gecikme), Borusan personelinden şikayet, TS ISO 17025 gereği müşteriler tarafından deney raporlarına yapılan itirazlar, olumsuz geri bildirimler vb)

Bu ana gruplar altında da hata türlerine göre sınıflandırılır.

VOC: Eğer geri bildirimler öneri, bilgi paylaşımı veya geçmişe yönelik bir memnuniyetsizliğin paylaşımı şeklinde ise, yani önceliklendirme açısından prosedür içinde belirlenen teknik rapor veya düzeltici önleyici faaliyet raporu hazırlanması gerekmiyor ise "VOC- Müşteri Sesi Yönetimi" süreci kapsamında ele alınır. Bu tür geri bildirimler için "Müşteri Uygunluk Bildirim Formu" doldurulmaz "VOC" formu doldurulur. Ancak geçmişe yönelik memnuniyetsizlik bildirimlerinde belli konularda yoğunlaşma olur ise bu konuya yönelik araştırma konusu başlatılır, gerekirse Yalın 6 sigma projesi olarak ele alınır.

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No: QSPR- 4.1.3
		Revizyon No: 17
		Tarih: 14/11/2016
		Sayfa No: 2/9

4. UYGULAMA:

Şikayetin Açılışı/ Bildirimi

Müşteri şikayet bildirimini için teşvik edilir. Müşteriye Borusan Mannesmann'ın müşterinin memnuniyetsizliğini memnuniyetle alacağı hissettirilir.

Şikayet bildirimini için çeşitli bildirim kanalları oluşturulmuştur;

- Telefon
- E-mail
- Yazılı
- Yüz yüze görüşme- Satış ve satış sonrası ziyaretler sırasında
- Web

Şikayetler Borusan Mannesmann Boru'ya ağırlıklı olarak aşağıdaki kaynaklar aracılığı ile iletilir;

- Müşteri Temsilcileri
- Segment İç Piyasa ve İhracat satış, satış planlama sorumluları
- Fabrika Kalite/Şikayet Takip Sorumluları
- Diğer Borusan Mannesmann çalışanları

Şikayeti sisteme girerek süreci başlatma yetkisi;

- Müşteri temsilcileri
- Segment İç Piyasa ve İhracat satış sorumluları

na aittir. Şikayeti sisteme girerek bildirmekle yükümlüdürler.

Tüm Borusan Mannesmann personeli şikayeti almaktan, ilgili birime iletmekten ve müşteri algısını yönetmekten sorumludur.

Şikayetin ulaştığı diğer Borusan Mannesmann çalışanları konunun prosedüre tabi olması açısından aldıkları şikayetleri satış bölümlerinde görev alan personele ve/veya Müşteri Hizmetleri Uzmanı'na bildirirler. Söz konusu kişiler şikayeti sisteme girerek veya konuyu ilgili satış personeline bildirip şikayetin sisteme girişini sağlayarak gerekli koordinasyonu sağlar.

Şikayet hangi bildirim kaynağı aracılığı ile iletilirse iletilsin, müşteri şikayeti dinlenir ve müşteriye şikayet bildirimini yaptığı için Borusan Mannesmann'ın memnun olduğu hissettirilir. Şikayetin sistemli bir şekilde incelenebilmesi ve gerekli tedbirlerin alınabilmesi amacıyla, tüm şikayetler için sistemde "Müşteri Şikayeti Bildirimi" formu doldurulur. Şikayet ile ilgili bilgiler tam ve doğru olarak alınır.

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No: QSPR- 4.1.3
		Revizyon No: 17
		Tarih: 14/11/2016
		Sayfa No: 3/9

Eğer şikayet ürün kalitesi ile ilgili ise etiket bilgisi, etiket bilgisine ulaşamıyor ise irsaliye bilgileri mutlaka alınmalıdır. Etiket bilgilerine veya irsaliye bilgilerine ulaşamayan şikayetler için izlenebilirlik bilgilerine ulaşılması mümkün olmayacağından teknik rapor talebi karşılanamaz.

Sisteme girilen şikayet bilgisi otomatik olarak e-mail ile ilgili Fabrika Müdürüne, Fabrika Kalite Müdürüne, fabrikada şikayetlerin takibinden sorumlu personele, şikayetin alındığı bölgeden sorumlu olan Bölge Müdürüne, Müşteri Hizmetleri Uzmanı ve Segment Müdürüne iletilir.

Şikayeti sisteme girmeden önce, müşteri ziyareti ya da görüşmelerle şikayet detaylarını oluşturulur. Gerekliğinde Kalite veya Üretim bölümlerinden bir yetkilinin de katılımı ile ziyaret gerçekleştirilir.

Eğer şikayet hizmet kalitesine yönelik ve fabrika birimlerinin sorumluluğunda olan alanları kapsıyor ise, şikayet hakkında inceleme fabrikanın ilgili bölümü tarafından gerçekleştirilir

Eğer müşteriden gelen şikayete ait borular; EN 10210 ve EN 10219 standartlarına uygun olarak üretilmiş ise "Onaylanmış Kuruluş/Kişi"lere elektronik posta ile bilgilendirilmelidir.

Şikayetin İncelenmesi ve Çözümün Belirlenmesi

Şikayet ile ilgili detaylar alındıktan sonra iki durum söz konusu olabilir;

a) Şikayetin sebebi belli ise, çözüm tespiti için şikayet detaylı incelemeye veya diğer departmanlardan görüş almaya gerek yok ise (yanlış sevkiyat, sevkiyat esnasında hasarlanma vb) Müşteri Temsilcisi Bölge Müdürü'nün, ihracat/iç piyasa satış sorumluları ise Segment Müdürü'nün görüş ve onayını alarak şikayeti sonuçlandırır. Bölge Müdürü veya Segment Müdürü tarafından onaylanan çözüm müşteriye yazılı/sözlü iletilir. Bu durumda Müşteri Uygunsuzluk Bildirim formunu doldurulurken "bilgi içindir" seçeneği işaretlenir. Bu tür şikayetlerde şikayeti sisteme giren yetkili sonuç formunu doldurup yayınlamakla sorumludur.

b) Şikayetin sebebi bilinmiyor ise, çözüm tespiti için teknik incelemeye veya diğer departmanlardan görüş almaya gerek var ise Müşteri Temsilcisi veya Segment satış sorumlusu "teknik rapor" seçeneğini işaretler, ilgili fabrika kalite bölümünden veya ilgili diğer bir bölümden teknik rapor talep eder.

Teknik inceleme için gerekirse numune temin edilir veya ürün yerinde incelenir. Aksi takdirde numune incelenmeden şikayet sonuçlanamaz.

Numune ile birlikte, müşterinin gözlemleri, varsa, gözetim raporları ve yerinde inceleme sonuçları ilgili fabrikanın Kalite Bölümüne CCM üzerinden iletilir. Şikayetin sonuçlandırma süresine direkt etkisi olduğundan numunenin en hızlı şekilde fabrikaya iletilmesi çok önemlidir. Numune mutlaka temin edildiği gün, en makul iletme şekli (kurye, kargo, otobüs, elden vb) seçilerek fabrikaya iletilmelidir.

İlgili Kalite Bölümü, şikayetin tanımı için gerekli veri ve numunelerin tamamlanmasından sonra hata nedeni, hata türü, şikayetin haklılığı, planlanan düzeltici faaliyet ve düzeltici faaliyet sorumlusu bilgilerini içeren "Müşteri Şikayet Teknik Raporu" nu hazırlar. Otomotiv müşterileri 8D raporu talep etmiş ise ayrıca teknik rapor doldurulmasına gerek yoktur, 8D raporu teknik rapor formu içine eklenir.

 BORUSAN MANNESMANN	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No: QSPR- 4.1.3
		Revizyon No: 17
		Tarih: 14/11/2016
		Sayfa No: 4/9

Müşteri temsilcisi veya Segment satış sorumluları müşteri şikayet teknik raporuna istinaden müşteriye yazılı veya sözlü olarak inceleme sonucu ve gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında bilgi verir. Müşterinin yazılı cevap istemesi durumunda "Müşteri Şikayet Teknik Raporu" müşteriye aynen gönderilmez. Şikayeti açan yetkili tarafından Borusan Mannesmann antetli "Düzeltilici Önleyici Faaliyet" formuna aktarılarak Segment2 ve Segment3 için Bölge Müdürü'nün, Segment1 ve Segment4 için ise ilgili Segment Müdürü'nün onayı ile müşteriye gönderilir. Bu form şikayet sonuçlandırıldıktan sonra doldurulan "Müşteri Şikayeti Sonuç Formu"na eklenerek, CCM üzerinden şirket içinde paylaşılır.

Müşteri temsilcisi veya Segment satış sorumlusu, Segment ve/veya Bölge Müdürü ile koordineli olarak müşteri ile teması sürdürerek mutabakat sağlar.

Ürünün hatalı kullanımı vb sebeplerle tarafımıza bildirilen "haksız" şikayetlerde Bölge Müdürü veya Segment Müdürü müşteri haksız olduğu halde, müşteriyi kaybetmemek, mevcut ilişkilerini korumak veya müşteri memnuniyeti için şikayetin haklı sınıfında değerlendirilmesine karar verebilir. Bu şikayetlere "ticari şikayet" denir.

Ne tür şikayet olursa olsun, şikayet ile ilgili son kararın verilme yetki ve sorumluluğu;

- Müşteri temsilcileri tarafından alınan Segment2 ve Segment3 şikayetleri için Bölge Müdüründedir. Gerek görüldüğü takdirde ilgili Segment Müdürünün görüşü alınabilir.
- Segment1 ve Segment4 satış sorumluları tarafından alınan şikayetler için ilgili Segment ve ihracat Müdürlerindedir.

Müşteri şikayetin sonucunu hakkında müşteriye cevap verme yetki ve sorumluluğu Müşteri Temsilcisi, Segment iç piyasa ve ihracat satış sorumlularına aittir. Şikayeti kim aldıysa müşteriye cevabını da o verir. Üretim veya Kalite bölümlerinden direkt müşteriye cevap gönderilemez.

Şikayeti alan kişi şikayetin açılışından kapanışına kadar takip etmekle sorumludur.

Müşteri Şikayetlerinden kaynaklanan düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesinden ilgili bölüm yöneticisi, gerçekleşip gerçekleşmediğinin kontrolünden ise Fabrika Müşteri Şikayetleri Sorumlusu sorumludur.

Müşteri şikayetlerinin, şikayet sınıfı, şikayet türü, fabrika, bölge ve segment bazında analizi ile ilgili kayıtlar Fabrika Müşteri Şikayetleri Sorumlusu tarafından aylık dönemlerde derlenerek, Kokpit toplantılarında paylaşımı yapılır.

Müşteri ile mutabakat sağlanırken şikayete çözüm olarak asla bir sonraki satış için iskonto yapma yoluna gidilmeyecektir. Her türlü tazminat, müşteri tarafından Borusan Mannesmann'a tazminat faturası olarak iletilecektir.

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No: QSPR- 4.1.3
		Revizyon No: 17
		Tarih: 14/11/2016
		Sayfa No: 5/9

Şikayetin Kapatılması

Şikayet sonuçlandıktan sonra Müşteri Hizmetleri Uzmanı her bir şikayet için tüm süreci gözden geçirir. Aşağıdaki kritik şikayet verilerinden bir veya birden fazlası geçerli ise, müşteri ile irtibata geçer. Şikayetin çözümü ve şikayet sürecimiz ile ilgili görüşlerini alarak müşteri şikayeti çözüm sürecinden memnuniyeti teyit eder. Müşterinin probleminin tam anlamı ile çözüldüğünden emin olduktan sonra verileri CCM üzerinde kayıt altına alır ve şikayeti sistem üzerinde kapatır. Şikayet için kritik şikayet verilerinin hiçbiri geçerli değil ise, Müşteri Hizmetleri Uzmanı, maliyet hesaplama formunu tamamladıktan sonra şikayeti CCM'de kapatır.

Her iki durumda da problem devam ediyor ise şikayet kapatılmaz, Müşteri Hizmetleri Uzmanı tarafından ilgililere iletilir ve düzeltici faaliyetin yeniden gözden geçirilmesini talep eder.

Müşterinin hiçbir çözümü kabul etmemesi ve mutabakat sağlanamaması halinde şikayette bulunan müşteri, yasal yollara başvurma hakkına sahiptir. Şikayetin yargıya yansıdığı bilgisi Satış Ekibi tarafından Müşteri Hizmetleri Uzmanına bildirilmesi halinde şikayet kapatılır.

Kritik Şikayet Verileri

- Ürününüzün ara ürün girdi olarak kullanıldığı nihai ürünlerin pazardan toplatılması söz konusu ise,
- Şirket imajını olumsuz etkileyecek kamuoyuna yansımış durum söz konusu ise,
- Müşterinin üretimi duruyorsa,
- Son kullanıcının günlük hayatını idame ettirmesini engelleyen durumlar söz konusu ise,
- Şikayetten sonra hatalı ürünler yerine sevk edilen partide de problem yaşanması durumu söz konusu ise,
- Müşterinin son 3 sevkiyatının, 2 veya daha fazlasında şikayet alındıysa, müşteri şikayeti kritik olarak değerlendirilir.

Şikayet Kaynaklı İadelerin Yönetimi Süreci

Müşteri şikayeti sonuçlandırılırken, müşterilerin iadeyi değerlendirme şekline göre Müşteri Hizmetleri Sorumlusu, Müşteri Temsilcisi veya Segment satış sorumluları değişik kararlar alabilirler:

1. Şikayet alındığında müşteri ürün üzerinde herhangi bir şekil verme işlemi uygulamamış ise ve şikayetinde haklı ise,

- a) Müşteri hatalı ürünleri ancak seçerek kullanmak zorunda kalıyorsa, seçme sonucunda elinde kalan boruları iade eder. İade edilen ürünler fabrikaya iletilir.
- b) Müşteri ürünü hiçbir şekilde kullanamıyor ise ürün iade alınır. Eğer ürünün başka bir müşteriye satılması mümkün ise (ölçü tolerans hatası vb.) satılır. Ancak ürünün başka bir müşteri tarafından da kullanılması mümkün değil ise (açık kaynak vb) ürün fabrikaya iletilir.
- c) Ürün üzerinde rework işlemi yapmak gerekiyor ise ürün ilgili fabrikaya iletilir veya fason hizmet desteği alınabilir.

Müşteri Temsilcisi veya Segment satış sorumlusu tarafından kabaca rework maliyeti ve nakliye maliyeti hesaplanır. Eğer rework maliyeti veya nakliye maliyeti ürünün fabrikaya geri gönderilmesine değmeyecek kadar yüksek ise, fabrikaya gönderilmeden değerlendirilmesi mümkün ise Bölge Müdürü/Segment Müdürü'nün kararı ile değerlendirilir.

Yukarıdaki durumlarda müşteri hatalı ürün yerine yeni ürün veya tazminat veya her ikisini de talep edebilir. İlgili ürün var ise stoktan yerine boru temin edilir, yok ise yeniden üretilir.

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No: QSPR- 4.1.3
		Revizyon No: 17
		Tarih: 14/11/2016
		Sayfa No: 6/9

İade durumunda şikayetin sonuçlandırılma tarihi, iade faturasının kesildiği tarihtir.

Seçerek kullanma durumunda veya mutabakat sonucu müşterinin deneme/ gözetim vb. faaliyetlerini gerçekleştirilmesi gerektiğinde, karara varılmadan şikayet sonuçlandırılmaz.

2. Şikayet alındığında müşteri ürün üzerinde şekil verme işlemi uygulamış ise ve haklı ise;

Ürün değerlendirilmek üzere "Yan Ürün Satış Bölümü"ne iletilir.

Müşterinin haksız olduğu durumlarda Bölge Müdürü ve/veya Segment Müdürü inisiyatif kullanarak şikayeti haklı şikayet kapsamında değerlendirebilir.

Fabrikaya iletilecek iadeler için, iadeyi göndermeden önce Fabrika Sevkiyat bölümü ve Fabrika Kalite Bölümü mutlaka bilgilendirilir.

Şikayet Kaynaklı İadelerin Kabulünde Yetki ve Sorumluluklar

Müşterilerimizden gelen ürün kalitesi şikayetleri, teknik açıdan incelenmek üzere fabrikamızın Kalite Bölümlerine iletilir. İnceleme sonuçları Müşteri Temsilcisi/Satış Sorumlusu'na iletilir, Kalite Bölümü tarafından müşteriye cevap verilmez. İnceleme sonucunda müşteri haklı veya haksız olabilir. Ürünün hatalı kullanımı vb sebeplerle tarafımıza bildirilen "haksız" şikayetlerde Bölge Müdürü veya Segment Müdürü, müşteri haksız olduğu halde, müşteriyi kaybetmemek, mevcut ilişkilerini korumak veya müşteri memnuniyeti için, şikayetin haklı sınıfında değerlendirilmesine karar verebilir. Bu şikayetlere "ticari şikayet" denir.

Şikayet ister haklı ister haksız olsun iade talebini değerlendirmede son yetki Satış'a aittir. Fabrika kalite bölümleri tarafından müşterinin haklı veya haksız olarak değerlendirilmesinden bağımsız olarak Satış ürün iade kabul kararı verebilir. Satış personelinin şikayet kaynaklı iade kabul yetkileri aşağıdaki gibidir;

- 1 pakete kadar Müşteri Temsilcisi
- 1 kamyonu kadar Bölge Müdürü/ Segment Müdürü
- 1 kamyon üzeri şikayetlerde ise ilgili Genel Müdür Yardımcısı'nın yazılı onayı ile iade kabul edilebilir.

İade kabulünün yapılması, iadenin fabrikaya gönderilebileceği veya fabrikaya kabul edilebileceği anlamına gelmemektedir. İade alınmasına karar verilen ürün, stoklama, rework, seçme, ayıklama vb işlemler için fabrikaya gönderilebilir, iade alınıp direkt başka bir müşteriye satılabilir, Yan Ürün Satış Bölümüne iletilerek 2. Kalite veya hurda olarak değerlendirilebilir.

İadesi kabul edilen ürünlerin fabrikaya gönderilmesi gerekiyorsa, fabrikanın bilgi sahibi olması ve hazırlık yapabilmesi için gönderimden önce fabrikadan onay alınması esastır.

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No: QSPR- 4.1.3
		Revizyon No: 17
		Tarih: 14/11/2016
		Sayfa No: 7/9

Şikayet ister haklı ister haksız olsun, iadenin fabrikaya kabul yetkisi aşağıdaki gibidir;

- 1 pakete kadar Kalite Müdürü
- 1 kamyonu kadar Fabrika Müdürü
- 1 kamyon üzeri şikayetlerde ise ilgili Genel Müdür Yardımcısı'nın yazılı onayı ile iade fabrikaya kabul edilir.

Şikayet sonucunda müşterinin iade talebi olmayıp, tazminat talebi var ise;

- 10.000\$'a kadar Bölge Müdürü/ Segment Müdürü
- 10.000\$-100.000\$ kadar tazminatlarda ise ilgili Fabrika Müdürü/ Genel Müdür Yardımcısı
- 100.000\$ üzeri tazminatlarda ise Genel Müdür yazılı onayı ile tazminat ödemesi gerçekleştirilir.

Tazminat ödemeleri müşteriden alınan tazminat faturaları ile yapılır. Asla bir sonraki satıştan indirim yapmak sureti ile tazminat talepleri karşılanmaz.

İade alınması / tazminat ödenmesine karar verilen durumlarda CCM üzerinde Sonuç Formu kısmına eklenerek sistemde kayıt altına alınır. Form üzerindeki "iade ürün tutarı" ve "tazminat tutarı" bölümleri, iade alınan ürünlerden doğacak toplam zararın hesaplanması neticesinde tamamlanır.

Kalitesizlik Maliyeti Hesaplama

Her şikayet için kalitesizlik maliyeti hesaplanır. Kalitesizlik maliyetlerini takip etme sorumluluğu ilgili fabrika Müşteri Şikayetleri Sorumlusundadır.

Kalitesizlik maliyetleri;

- Müşterinin fabrikasında meydana gelen her türlü maddi zarar
- İşçilik faturası
- Şikayetten kaynaklanan nakliye faturası
- Terimde gecikme ile ilgili tazminat
- İade edilen ürünlerden kaynaklanan kalitesizlik maliyeti
- Müşteri memnuniyetini sağlamak için ödenen tazminat
- Ziyaret giderleri (Olağandışı, yüksek maliyetli müşteri şikayetinden kaynaklanan yurtdışı gezileri)

Müşteri şikayetlerinin takibi için "CCM- Customer Complaint Management" programı kullanılır. Prosedür içinde bahsi geçen tüm formlar bu program içinde yer almaktadır. Bu programın yönetim sorumluluğu da Müşteri Hizmetleri Sorumlusu'na aittir.

Fason ve Ticari Ürünlere Ait Şikayetler

Fason ve ticari ürün için de aynı prosedür izlenecektir. Bu ürünlere yönelik şikayetlerle ilgili "teknik inceleme gerçekleştirme" sorumluluğu ilgili Fabrika Kalite Müdürlüğünde, ticari çözümü ise ilgili satış biriminde olacak. Teknik çözüm aşamasında ilgili tedarikçi sürece dahil edilir.

	HALKALI UYGUNSUZ ÜRÜN KONTROL PROSEDÜRÜ	Doküman No: QSPR 4.1.3
		Revizyon No: 17
		Tarih: 14/11/2016
		Sayfa No: 9/9

5.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

DOKÜMAN DEĞİŞİKLİK TAKİP TABLOSU

Değişiklik Nedeni	Değişiklik İçeriği	Rev No	Tarih
TS 16949 gereği gözden geçirme	Artık organizayonda olmayan "teknik hizmetler sorumlusu" tanımı prosedürden çıkarılmıştır. Fabrika müşteri şikayetleri sorumlusunun yetki ve sorumlulukları ilave edilmiştir.	13	08.08.11
Genel Revizyon	Madde 4- Uygulama başlığında 'Şikayetlerden kaynaklanan DÖF'ün gerçekleştirilmesinden ve kontrolünden kimlerin sorumlu olduğu' belirtilmiştir.	14	29.03.2013
Dış denetim gözlemi (ISO 10002:2004)	Madde 4- Uygulama- Şikayetlerin kapatılması başlığında: 'Müşterinin hiçbir çözümü kabul etmemesi ve mutabakat sağlanamaması halinde şikayette bulunan müşteri, yasal yollara başvurma hakkına sahiptir. Şikayetin yargıya yansıdığı bilgisi Satış Ekibi tarafından Müşteri Hizmetleri Uzmanına bildirilmesi halinde şikayet kapatılır.' ibaresi eklendi.	15	05.06.2013
Dış denetim gözlemi & İç Denetim & Genel Revizyon	Madde 4- Uygulama: Eğer müşteriden gelen şikayete ait borular; EN 10210 ve EN 10219 standartlarına uygun olarak üretilmiş ise "Onaylanmış Kuruluş/Kişi"lere elektronik posta ile bilgilendirilmelidir. Genel revizyon yapıldı.	16	09.04.2015
İç Denetim sonrası revizyon	Numune bildirim konusunda revizyon yapıldı.	17	14.11.2016