



MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

HAZIRLAYAN

Satış Operasyon Birimi_Satış
Operasyon Birim Yöneticisi
BERNA İNAN

KONTROL EDEN

Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri
Mdr._Yönetim Sistemleri Yöneticisi
MELTEM ATABAY SAVAŞ

ONAYLAYAN

Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri
Mdr._Yönetim Sistemleri ve İş
Süreçleri Müdür
ERDEM ÖZGÜN

Önsöz

Bu El Kitabı, İGSAS şirketinde uygulanmakta olan Müşteri Şikâyetleri Sistemi'ni tanıtmak ve Müşteri Şikâyetleri ile ilgili tüm uygulamalarda temel alınmak üzere hazırlanmıştır.

İGSAS' da müşteri ile ilişki içinde olan tüm bölümler ve bu bölümlerde her kademedeki çalışanlar bu el kitabını ve el kitabının gönderme yaptığı bütün uygulama ve dokümanları eksiksiz ve doğru olarak uygulamaktan sorumludurlar.

İLKAY ÜNAL

Genel Müdür

EL KİTABININ TANITIMI

Amaç: İGSAS' ın TS ISO 10002 standardı kapsamında Müşteri şikâyetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarını ele almaktır.

Bu el kitabında ISO 10002:2018 Müşteri Şikâyetlerinin Yönetimi kapsamında müşteri şikâyet taleplerini ele alan birimler bu standardın gerekliliklerini yerine getirmek ile yükümlüdürler.

El kitabında İGSAS'a şikâyet ve geri bildirim amaçlı gelen başvuruların nasıl, hangi metodlarla karşılanacağı, kayıt edileceği, bu başvuruların hangi kanallarla ulaştırılacağı ve kimler tarafından ne şekilde yönetileceği ve denetleneceği anlatılmaktadır.

Ayrıca Müşteri Şikâyetlerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve bu süreçte uygulanacak süreçleri belirlemek ve bu sürecin etkinliğini sürekli iyileştirmek için yürütülen çalışmalar tanımlanmıştır.

Yayınlama ve Dağıtım: El Kitabı ve ilgili tüm dokümanlar; QDMS programı tarafından elektronik ortamda yönetilir. Sistemdeki tüm kullanıcılar tarafından kolaylıkla ulaşılabilir, ancak kullanıcılar tarafından güncellenemez.

Gerektiğinde tüm müşterilerimiz, Müşteri Şikâyetleri El Kitabına internet sayfamız www.igsas.com.tr sayfaları üzerinden kontrollü kopya, çıktı alındığında kontrolsüz kopya olarak ulaşabilirler.

Sorumluluk: Bu el kitabının hazırlanması, yayınlanması ve güncellenmesinden Yönetim Sistemleri Müdürlüğü, Satış ve Pazarlama Direktörlüğü sorumludur.

Bu el kitabı kapsamındaki dokümanların doğruluğu, düzenli olarak senede en az bir veya gerekli görüldüğü hallerde Yönetim Sistemleri bölümü, Satış ve Pazarlama Direktörlüğü Diğer sorumluluklar görev tanımlarında açıklanmıştır.

Gözden Geçirme ve Değişiklik: Bu dokümanın içeriği; yönetimin gözden geçirmesi sırasında, önemli organizasyon değişikliklerinden sonra veya ihtiyaç duyulduğunda yenilenir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış Operasyon Birimi_Satış Operasyon Birim Yöneticisi BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri Yöneticisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Müdür ERDEM ÖZGÜN

1. KAPSAM

Bu el kitabı, İGSAŞ için planlama, tasarım, işletme, bakım ve geliştirme dahil olmak üzere, ürünle ilgili şikâyetleri ele alma süreci için kılavuz bilgileri kapsar.

Alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket ederek, Satış ve Pazarlama Direktörlüğü olarak şikâyet ile ilgili verilerin alınması, kayıt ve takip edilmesi, müşteriye bildirilmesi, değerlendirilmesi, araştırılması ve iç süreçlerin bu değerlendirmeler ışığında yönlendirilmesi, müşteriye geri dönüşlerin yapılması ve şikâyetin kapatılması faaliyetlerinin anlatılmasını kapsar.

Burada açıklanan şikâyetleri ele alma süreci kalite yönetim sisteminin süreçlerinden biridir.

Bu el kitabı, şikâyetleri ele alma işinin aşağıdaki yönlerini inceler;

- Geri bildirim (şikâyetler dâhil) açık olan müşteri odaklı bir ortamın oluşturulmasıyla müşteri memnuniyetinin artırılması, alınan her bir şikâyetin çözüme ulaştırılması ve ürünlerinin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için kuruluşun kabiliyetinin artırılması,
- Personel eğitimi dâhil olmak üzere kaynakların yeterli miktarda alınması ve kullanıma sunulması ile üst yönetimin sürece katılması ve taahhüdü,
- Şikâyetçilerin ihtiyaçlarının ve beklentilerinin tanınması ve ele alınması,
- Şikâyetçilere açık, etkili ve kullanımı kolay şikâyetler süreci sağlanması,
- Ürün ve müşteri hizmet kalitesini iyileştirmek için şikâyetlerin analizi ve değerlendirilmesi,
- Şikâyetleri ele alma sürecinin tetkik edilmesi,
- Şikâyetleri ele alma sürecinin etkililiğinin ve verimliliğinin gözden geçirilmesi.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE DOKÜMANLAR:

Bu el kitabı ISO 9001:2015 ve ISO 10002:2018 standartları dikkate alınarak hazırlanmıştır.

3. TERİMLER VE TARİFLER:

3.1. YYH: Yıldızlar Yatırım Holding A.Ş.

3.2. İGSAŞ: İstanbul Gübre Sanayii Anonim Şirketi

3.3. Üst Yönetim: İGSAŞ Genel Müdürü veya İGSAŞ Genel Müdürü tarafından konu ile uygun görülen İGSAŞ Organizasyon Şeması ve YYH organizasyon şemasında yer alan yöneticilerdir.

3.4. Şikâyetçi: Şikâyeti yapan kuruluş veya temsilcisi (bayilerimiz ve ticari müşterilerimiz).

3.5. Şikâyet: Kuruluşa ürünleri veya şikâyetleri ele alma süreçleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi.

3.6. Müşteri: Ürünü alan kuruluş veya temsilcisi (bayilerimiz ve ticari müşterilerimiz).

3.7. Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.

3.8. Müşteri Hizmeti: Bir ürünün ömür döngüsü boyunca müşteri ile kurulan etkileşimi.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış Operasyon Birimi_Satış Operasyon Birim Yöneticisi BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdrl._Yönetim Sistemleri Yöneticisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdrl._Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Müdür ERDEM ÖZGÜN

3.9. Geri Bildirim: Ürünler veya şikayetleri ele alma süreçleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgi beyanları.

3.10. İlgili taraf: Kuruluşun performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi veya grup.

3.11. Amaç: Şikayetleri ele alma konusunda, aranan veya amaçlanan şey.

3.12. Politika: Üst yönetim tarafından resmi olarak ifade edilen, şikayetleri ele alma konusunda kuruluşun genel amacı ve yönü.

3.13. Süreç: Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan faaliyetler dizisi.

4. İGSAŞ'ın GENEL PRENSİPLERİ

4.1. GENEL

İGSAŞ Müşteri Şikâyetleri Yönetim Politikası gereği ISO 10002:2018 standardına bağlı kalarak kılavuzda yer alan prensiplere bağlı kalarak Müşteri Şikâyetleri sürecini yönetmektedir. tüm prensiplere her koşulda istinasız bağlı kalmaktadır.

4.2. TAAHHÜT

Müşteri Şikâyetleri, Satış Sonrası Hizmetler Sürecinde tanımlanmış olup, tüm uygulamalar aktif olarak süreç bazlı yürütülmektedir.

4.3. KAPASİTE

Şikâyetlerin yönetilmesi ve sonuçlandırılması için Satış ve Pazarlama Direktörlüğü görevlendirilmiş olup, gerekli kaynak temini üst yönetim tarafından sağlanacağı garanti altına alınmıştır.

4.4. ŞEFFAFLIK

Müşterilere, personele ve diğer ilgili taraflara Müşteri Şikâyet Sürecine ait tüm bilgileri içeren dokümantasyonlar yayın organları aracılığı ile ilan edilmektedir.

4.5. ERİŞEBİLİRLİK

Müşteri şikâyetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarının tarif edildiği Müşteri Şikâyetleri Yönetimi El Kitabı www.igsas.com.tr adresimiz ilgili linkinde yer almaktadır.

Şikâyet başvurusu yapmak isteyen müşterilerimiz internet sayfamızda yer alan e posta, telefon numarası ile bizlere şikâyetlerini bildirebilirler

4.6. CEVAP VEREBİLİRLİK

Şikâyetin alınmış olduğu bilgisinin şikâyetçi, kurum veya kuruluşa bildirilmesi.

Alınan şikâyetin QDMS'te kayıt edilmesi ile birlikte şikâyet sahibinin e-posta adresine Satış ve Pazarlama Direktörlüğü Çalışanları tarafından şikâyetin alındığına dair bilgilendirme maili müşteriye gönderilmektedir.

4.7. TARAFSIZLIK

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş, şikâyet miktarı vb. kriterler gözetmeksizin her bir şikâyetin ön yargıdan uzak, tarafsız, adil, objektif olarak değerlendirildiğini İGSAŞ taahhüt etmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış Operasyon Birimi_Satış Operasyon Birim Yöneticisi BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri Yöneticisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Müdür ERDEM ÖZGÜN

4.8. ÜCRETLER

Alınan şikâyetin QDMS'e kayıt edilmesinden şikâyetin sonuçlandırmasına kadar geçen süreçte ortaya çıkabilecek ücretler şikâyet sahibi kişi, kurum ve/veya kuruluşa yansıtılmamaktadır.

4.9. BİLGİ BÜTÜNLÜĞÜ

İGSAŞ adına gelen tüm şikâyetler, şikâyetin doğruluğunun araştırması yapıldıktan, toplanan verilerin ilgili, doğru, tam, anlamlı ve faydalı olması sağlandıktan sonra değerlendirilmektedir.

4.10. GİZLİLİK

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluşa ait kişisel ve özel bilgiler QDMS'e sağlanan yetkilendirme ile güvence altına alınarak gizliliği sağlanmaktadır. Şikâyetlerin ele alınması ve şikâyetlerin yanıtlanması sürecinde işlem yapması gereken kişiler yetkilendirme ile yetkilendirilerek bu bilgilere erişimi sağlanmaktadır. Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluşun açıkça rıza göstermedikçe ve yasal bir zorunluluk olmadıkça bu bilgiler hiç kimse ile paylaşılmamaktadır.

4.11. MÜŞTERİ ODAKLI YAKLAŞIM

Sunmuş olduğumuz Müşteri Yönetim Sisteminin merkezinde Müşteri Odaklılık bulunmakta olup, tüm çalışmalar müşteri esas alınarak planlanmaktadır.

4.12. HESAP VEREBİLİRLİK

Her bir şikâyet QDMS'e benzersiz bir numara ile kayıt altına alınır. Her şikâyet ile ilgili şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluşa ait kişisel ve özel bilgiler, şikâyet ile ilgili detaylı bilgiler, şikâyete ait fotoğraflar, şikâyet yeri inceleme raporları, sorumlu personel gibi bilgiler yıllarca QDMS'teki referans numarası ile server dosyalarda saklanmakta olup verilen referans numarası ile istenilen tüm bilgiler şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından sorgulanabilmektedir.

4.13. İYİLEŞTİRME

Şikâyet yönetimi süreci ve Ürün Kalitesi ile ilgili sürekli iyileştirme çalışmaları İGSAŞ tarafından Kurum ve Birim KPI'ları ve müşteri şikâyeti sonrası yapılan anketler ile elde edilen veriler ışığında aksiyonlar alınması için YGG Toplantıları ile sürekli iyileştirmenin sağlanacağı taahhüt eder.

4.14. YETERLİLİK

Satış Sonrası Hizmetler sürecinin etkin yürütülebilmesi için Satış Sonrası Hizmetler süreç kartında süreci yürütecek kişilerin yetkinlikleri (deneyim, eğitim, tecrübe vs...) tanımlanmıştır.

4.15. DAKİKLİK

Gelen şikâyetler, şikâyetin niteliğine göre öncelik sırası belirlenerek en hızlı şekilde ele alınmaktadır.

5. İGSAŞ ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

5.1. KURULUŞUN BAĞLAMI

Satış Sonrası Hizmetler Sürecini ilgilendiren tüm iç ve dış husus konuları, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, oluşabilecek Risk/Fırsatları önceden İgşaş Bağlam Risk/Fırsat Değerlendirme Analizi tablosu ve Satış Sonrası Hizmetler Taraf Beklentileri Tablosunda ele alınmıştır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış Operasyon Birimi_Satış Operasyon Birim Yöneticisi BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri Yöneticisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Müdür ERDEM ÖZGÜN

5.2. LİDERLİK ve TAAHHÜT

İGSAŞ Üst Yönetimi, ISO 10002 Standardına uygun olarak yapılandırılmış olan Müşteri Şikayetleri Sistemini sürdürerek, firmayı kurumsal ve sürekli gelişen bir yapıya dönüştürmeyi taahhüt eder.

Şikayetleri ele alma, çözüme kavuşturma ile ilgili olarak Yönetim Sistemleri Politikası yayınlı ve günceldir. Bununla birlikte Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Lideri atama yazısında ilgili beklentiler ve sorumluluklar tanımlanmıştır.

İGSAŞ şikâyetleri etkili ve verimli bir şekilde ele alacağını ve karşılaşılan şikâyetleri çözüme kavuşturacağını taahhüt etmiş ve tüm kuruma duyurusunu yapmıştır. Şikayeti ortadan kaldırma ve sürecin geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakların (insan, eğitim v.b.) sağlanacağı da üst yönetimce taahhüt edilmiştir.

5.3. POLİTİKA

Müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemi Politikamız diğer yönetim sistemleri politikamız ile entegre bir şekilde hazırlanarak yayınlanmıştır.

İGS.YS.PT.01 İGSAŞ Yönetim Sistemleri Politikası

5.4. SORUMLULUK ve YETKİ

QDMS'de bulunan YYH Yönetim Sistemleri Organizasyon Şeması temel alınarak, müşteri şikayetleri ile alakalı sorumluluk ve yetki sahibi olan tüm personellere ait hususlar aşağıda belirtilmiştir.

Üst Yönetim Sorumluluk ve Yetkileri

- Kuruluş içerisinde şikâyetleri ele alma süreçlerinin ve amaçlarının oluşturulmasını sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma süreçlerinin kuruluşun şikâyetleri ele alma politikasına uygun olarak planlanmasını, tasarlanmasını, uygulanmasını, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma süreci için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek,
- Şikâyetleri ele alma süreçlerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
- Şikâyetleri ele alma süreçlerinin müşterilere, şikâyetçilere ve uygulanabilir olduğunda, diğer doğrudan ilgili taraflara, kolayca erişilebilir bir tarzda bildirim konusunda bilgi sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi atamak ve aşağıda belirtilen yetki ve sorumluluklara ilave olarak yönetim temsilcisinin sorumluluklarını ve yetkisini açıkça tayin etmek,
- Her bir önemli şikâyetin üst yönetime hızlı ve etkili şekilde bildirim için bir sürecin olmasını sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma süreçlerini etkili bir şekilde sürdürmeyi ve sürekli iyileştirmeyi güvence altına almak için periyodik olarak gözden geçirmek.

Şikayetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi

- Performans izleme, değerlendirme ve rapor etme sürecini oluşturmak,
- İyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte şikâyetleri ele alma süreci hakkında üst yönetime rapor vermek,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış Operasyon Birimi_Satış Operasyon Birim Yöneticisi BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri Yöneticisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Müdür ERDEM ÖZGÜN

- c) Uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek ve karşılamak ve diğer şartlar dâhil olmak üzere, şikâyetleri ele alma sürecinin, etkili ve verimli işletilmesini ve süreçleri gözden geçirmeyi sürdürmek.

Şikâyetleri ele alma süreçlerine dâhil olan diğer yöneticiler, sorumluluk alanları içerisinde uygulanabilir olduğunda, aşağıdakilerden sorumludur:

- a) Şikâyetleri ele alma süreçlerinin uygulanmasını sağlamak,
b) Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisiyle bağlantı kurmak,
c) Şikâyetleri ele alma süreçlerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
d) Şikâyetleri ele alma süreçleri ile ilgili bilgilere kolayca erişilmesini sağlamak,
e) Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek,
f) Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma süreçlerinin izlenmesini sağlamak,
g) Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için faaliyet yapılmasını sağlamak,
h) Üst yönetimin gözden geçirmesi için şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.

Müşteriler ve şikâyetçilerle temas hâlinde olan bütün personel;

- a) Şikâyetleri ele alma konusunda eğitilmiş olmak
b) Kuruluş tarafından belirlenen şikâyetleri ele alma raporlama şartlarına uygun hareket etmek,
c) Müşterilere nazik davranmak ve şikâyetlerini hızlı şekilde cevaplandırmak veya bunları uygun kişilere yönlendirmek,
d) İyi kişisel ilişkiler kurmak ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmak.

Tüm personel;

- a) Şikâyetlerle alakalı görevlerinden, sorumluluklarından ve yetkilerinden haberdar olmak,
b) Takip edilecek prosedürlerden ve şikâyetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmak,
c) Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikâyetleri rapor etmek.

6. PLANLAMA VE TASARIM

6.1. GENEL

İGSAŞ müşteri sadakatini ve memnuniyetini arttırmak, sağlanan ürünlerin kalitesini de iyileştirmek için etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma sürecini planlamakta ve tasarımılamaktadır. Bu süreç birbiriyle ilişkili faaliyetlerin bir kümesini kapsmalı ve şikâyetleri ele alma politikasına uyumu sağlamak ve amaçları gerçekleştirmek için

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış Operasyon Birimi_Satış Operasyon Birim Yöneticisi BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri Yöneticisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Müdür ERDEM ÖZGÜN

çeşitli personel, bilgi, malzeme, mali ve altyapı kaynaklarını kullanmaktadır. Kuruluş, diğer kuruluşların şikâyetlerin ele alınmasıyla ilgili en iyi uygulamalarını dikkate almaktadır.

6.2. AMAÇLAR

İGSAS Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi için gerçekleştirilebilir, ölçülebilir hedefler üst yönetim tarafından belirlenmiş olup, Yıllık Hedefler QDMS Programından yayınlanmıştır.

6.3. FAALİYETLER

İGSAS Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemine ait yıllık hedeflere ulaşmak için gerekli faaliyetler Süreç Hedefleri Aksiyon Planları ile kayıt altına alınmış olup QDMS'te yayınlamış ve takip edilmektedir.

6.4. KAYNAKLAR

İGSAS Üst yönetimi Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'nin çalışmasında ihtiyaç duyulan alt yapı, insan, eğitim, danışmanlık, malzeme, teçhizat, bilgisayar yazılımı, bilgisayar donanımı v.b. kaynakları sağlamaktadır.

7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İŞLETİLMESİ

7.1. İLETİŞİM

İGSAS müşterilerinin şikâyet sürecine ulaşma yollarını, web sitesi, telefon, yayınlar ve muhtelif yollarla açıklamaktadır. Şikâyet yolları şifre ya da herhangi bir yöntem ile kısıtlanmamış herkese açık tutulmuştur.

Şikâyet kabul yollarının kolay ve anlaşılır olması için bilgilendirmeler yalın bir yapıyla oluşturmuştur.

Şikâyetlerin yapılabileceği yerler: email, telefon, fax, posta'dır.

7.2. ŞİKÂYETLERİN ALINMASI

Şikâyetlerin alınması yöntemleri aşağıda belirtilmiştir.

- Şikâyet sahibi kişi*, kurum, kuruluş tarafından direkt olarak telefon, faks, e-posta aracılığıyla Satış ve Pazarlama Direktörlüğüne iletilir. Satış ve Pazarlama Direktörlüğümüze bildirilen şikâyetler e-posta aracılığıyla Satış ve Pazarlama Müdürlüğü personeline aktarılır.
- Şikâyet sahibi kişi*, kurum, kuruluş tarafından bölge yöneticilerimize telefon, faks, e-posta aracılığıyla gelen müşterinin şikâyetleri, Satış ve Pazarlama Direktörlüğü personeline aktarması sağlanır.
- Şikâyet sahibi kişi*, kurum, kuruluş tarafından direkt olarak telefon, faks, e-posta aracılığıyla İGSAS'ın iletişim adresleri ve numaraları üzerinden bağlantı kurulur ve müşterinin şikâyetini Satış ve Pazarlama Direktörlüğü personeline aktarması sağlanır.
- Şikâyet sahibi kişi*, kurum, kuruluş tarafından sosyal medya üzerinden Kurumsal İletişim Birimine bildirilen şikâyetler e-posta aracılığıyla Satış ve Pazarlama Direktörlüğü personeline aktarması sağlanır.

**Ürün hakkındaki; bireysel kullanıcı (son kullanıcı) şikâyetleri, ürünün satışını gerçekleştiren bayilerimiz aracılığıyla sisteme alınmaktadır. Bireysel kullanıcıların (son kullanıcı) şikâyetlerini, ürünü satın aldıkları bayi aracılığıyla İGSAS'a bildirmesi gerekmektedir.*

7.3. ŞİKÂYETİNLERİN TAKİP EDİLMESİ

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış Operasyon Birimi_Satış Operasyon Birim Yöneticisi BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri Yöneticisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Müdür ERDEM ÖZGÜN

Şikayet sahibi kişi, kurum, kuruluş sürecin herhangi bir anında internet sayfamızda bulunan e posta yoluyla veya telefon ile kurumumuza ulaşarak şikayeti hakkında gerekli bilgileri alabilir.

7.4. ŞİKÂYETİN ALINDIĞININ BİLDİRİLMESİ

Her bir şikâyet QDMS'e benzersiz bir numara ile kayıt altına alınır ve kayıt edilmesi ile birlikte şikâyet sahibinin e-posta adresine şikâyetin alındığına dair bilgilendirme maili Satış ve Pazarlama Direktörlüğü personeli tarafından gönderilmektedir.

7.5. ŞİKÂYETİN BAŞLANGIÇ DEĞERLENDİRİLMESİ

- Satış ve Pazarlama Direktörlüğü personeline ulaşan şikâyetler ilgili yöneticilerimiz tarafından QDMS'e zorunlu tutulan bilgiler yazılarak kayıt işlemi yapılarak Müşteri Şikâyeti oluşturulur. Müşteri şikâyeti ile ilgili zorunlu kısımların dışında kalan bilgi alanları eğer ilk etapta edinilebildi ise bu alanlara kayıt edilir.
- Şikayetlerin ilk durumuna göre sınıflandırma yapılır.
- Şikayetin önem durumuna göre değerlendirme değerlendirilmesi aşamasında zorunlu alanların doldurulması esnasında şikayetin önem aşağıdaki kriterlere göre yapılmaktadır.

Yüksek:

Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen durdurma noktasına getiren ve Üretimin durmasına neden olan, Marka imajını zedeleyebilecek şikayetler,
İnsan sağlığını riske eden problemler
Çevre güvenliğine zarar veren ve büyük çaplı hasar bildirilen,
Yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması,
Aynı müşteriden üç ay içerisinde aynı soruna işaret eden farklı üretilere ait olumsuz geri bildirimler

Düşük:

Diğer durumlardaki şikayetlerin aciliyeti ve önemi DÜŞÜK olarak kabul edilir.

- Gelen şikâyetler aylık olarak yapılan Müşteri Talepleri Değerlendirme Toplantılarında ilgili bölümlerin katılımı ile değerlendirilir.
- Gelen şikâyetlerin başvuru kabulü, kaydı, incelenmesi ve sonuçlandırılması Satış ve Pazarlama Direktörlüğü tarafından hazırlanan "Satış Sonrası Hizmetler Ana Süreci"nde detaylandırılarak anlatılmıştır.

Bkz: Satış Sonrası Hizmetler Ana Süreci

7.6. ŞİKÂYETLERİN İNCELENMESİ

- Şikâyete konu olan ürünle ilgili üretim ve kalite kayıtları geriye dönük incelenir. Şikâyeti oluşturan sebepler için düzeltme ve/veya düzeltici faaliyet çalışması yapılır. Şikâyet konusunun bir daha yaşanmaması için

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış Operasyon Birimi_Satış Operasyon Birim Yöneticisi BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri Yöneticisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Müdür ERDEM ÖZGÜN

ve/veya üretim esnasında tespitini sağlayabilecek hızlı çözümler sağlanabiliyor ise gerekli düzenlemeler yapılarak uygulamaya alınır.

- b) QDMS üzerinden aylık, yıllık ve kök nedene dönük analizler yapılarak şikâyete sebep olan öncelikli konular belirlenir.
- c) İlgili müşteri şikâyetlerine ait kök nedenleri üzerinde önleyici ve düzeltici faaliyetler şikâyete konu olan sebeplerin sorumluları ile birlikte (laboratuvar, üretim, sevkiyat vs...) iyileştirilmesi sağlanır.

7.7. ŞİKÂYETLERE CEVAP VERME

Her bir şikâyet QDMS'te benzersiz bir numara ile kayıt altına alınan şikâyet, şikâyet sahibinin e-posta adresine Satış ve Pazarlama Direktörlüğü personeli tarafından şikâyetin sonucuna dair bilgilendirme maili veya telefon ile bilgilendirme yapılmaktadır.

7.8. KARARIN BİLDİRİLMESİ

Satış ve Pazarlama Direktörlüğü personeli, Laboratuvar Birimi ve ilgili Üretim Birimleri tarafından yapılan incelemeler, tespitler, deney sonuçları vb. bulgular değerlendirilerek ve ticari kısım için Satış Müdürlüğü'nün de görüşü alınarak hazırlanan sonuç raporu Satış ve Pazarlama Direktörlüğü personeli tarafından ilgili Müşteriye mail aracılığıyla iletilir.

7.9. ŞİKÂYETİN KAPATILMASI

Şikâyete konu olan sebep müşteriden kaynaklanmıyor ise müşterilerimiz memnun edilene kadar, iskonto, ürün iadesi, tazmin yolları denenir. İGSAŞ'ın şikâyet çözümünün ardından müşteriye kararın bildirilmesi ile birlikte şikâyetçilerin süreç ile ilgili memnuniyeti sorulur. Müşteri, şikâyet yönetim sürecinden memnun kaldı ise şikâyet kapatılır, müşteri şikâyet raporuna 5 takvim günü içerisinde olumlu ya da olumsuz dönüş sağlanmazsa müşteri sonuçtan memnun kaldı olarak değerlendirilerek şikâyet kapatılır. Müşteri Şikâyet sonucundan memnun kalmadığını 5 takvim günü içinde belirtir ise şikâyet yönetim süreci tekrar incelenerek, müşteri memnun olana kadar süreç aynı şekilde işletilmeye devam edilir.

8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME

8.1. BİLGİNİN TOPLANMASI

İGSAŞ şikâyetleri ele alma sürecinin performansını kaydetmektedir. İGSAŞ şikâyetleri ve cevapları kaydetme, bu kayıtları kullanma ve yönetme prosedürlerini oluşturmakta ve uygulamaktadır. Bunları yaparken, kişisel bilgileri korumakta ve şikâyetçilerle ilgili gizliliği sağlamaktadır. Bunun için bu el kitabı oluşturulmuştur ve bu el kitabı aşağıdaki bilgileri içermektedir.

- a) Kayıtları tanımlama, toplama, sınıflandırma, sürdürme, saklama ve imha etme adımlarının belirtilmesi,
- b) Şikâyeti ele alma kayıtları, bu kayıtların sürdürülmesi, kayıtların kötü kullanılması veya eskimesi sonucunda kaybolabileceği için elektronik dosyalar ve manyetik kaydetme ortamlarını saklamak için mümkün olan dikkatin gösterilmesi,
- c) Uygulanan şikâyetleri ele alma sürecinde yer alan kişilere uygulanan eğitim ve öğretim tipi kayıtlarının tutulması,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış Operasyon Birimi_Satış Operasyon Birim Yöneticisi BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri Yöneticisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Müdür ERDEM ÖZGÜN

d) Şikâyetçi veya onun temsilcisi tarafından yapılan kayıt bildirimi ve kayıtların sunulması isteklerine yönelik kuruluşun cevaplama kriterlerinin belirtilmesi; bunlar zaman sınırlandırmaları, hangi tip bilginin kime veya hangi formatta sağlanacağını içermekte,

e) Kişisel olmayan istatistikî şikâyet verilerin nasıl ve ne zaman kamuya açıklanacağını belirtmesi.

Bununla birlikte Müşteri Şikâyet Sistemi ile ilgili detaylı bilgilere aşağıdaki dokümanlardan da ulaşılabilir.

Dokümante Edilmiş Bilgi Kontrolü Prosedürüne,

Kayıtların Saklanma Süresi Tablosu

Satış Sonrası Hizmetler Ana Süreci

8.2. ŞİKÂyetLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

a) Şikâyete konu olan ürünle ilgili üretim ve kalite kayıtları geriye dönük incelenir. Şikâyeti oluşturan sebepler için düzeltme ve/veya düzeltici faaliyet çalışması yapılır. Şikâyet konusunun bir daha yaşanmaması için ve/veya üretim esnasında tespitini sağlayabilecek hızlı çözümler sağlanabiliyor ise gerekli düzenlemeler yapılarak uygulamaya alınır.

b) QDMS üzerinden aylık, yıllık ve kök nedene dönük analizler yapılarak şikâyete sebep olan öncelikli sebepler belirlenir.

c) Satış ve Pazarlama Direktörlüğü koordinatörlüğünde ilgili üretim hatları ile birlikte kök nedenler üzerinde önleyici ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sağlanır.

8.3. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİ MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İGSAŞ'ın şikâyet çözümünün ardından şikâyetçilerin süreç ile ilgili memnuniyeti sorulur. Müşteri, şikâyet yönetim sürecinden memnun kaldı ise şikâyet kapatılır, memnun kalmadı ise şikâyet yönetim süreci tekrar incelenerek, müşteri memnun olana kadar süreç aynı şekilde işletilmeye devam edilir.

8.4. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İZLENMESİ

Şikâyetleri ele alma süreci 'Satış Sonrası Hizmetler' ana sürecinde detaylı olarak izlenmektedir. (Bak; İK.SSH.SR.01)

8.5. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN TETKİĞİ

İGSAŞ bünyesinde uygulanan Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'ni düzenli aralıklarla sürece, standarda uyum ve hedefleri gerçekleştirilmeye uygunluk ve etkinlik iç tetkiklerle kontrol edilir.

8.6. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN YÖNETİM TARAFINDAN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

İGSAŞ üst yönetimi şikâyetleri ele alma sürecini aşağıdakileri sağlamak için düzenli olarak gözden geçirmektedir.

- Sürecin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve verimliliğinin devamlılığını güvence altına almak,
- Sağlık, güvenlik, çevre, müşteri, mevzuat ve diğer yasal şartlar ile ilgili uygunsuzluk örneklerini tanımlamak ve bunları ele almak,
- Ürün ve hizmet eksikliklerini tanımlamak ve telafi etmek,
- Süreç eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış Operasyon Birimi_Satış Operasyon Birim Yöneticisi BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri Yöneticisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Müdür ERDEM ÖZGÜN

- e) Riskleri ve fırsatları ve şikâyetleri ele alma sürecinde ve sağlanan ürün ve hizmetlerde değişiklik ihtiyacını değerlendirmek,
- f) Riskler ve fırsatlara ilişkin olarak yapılan eylemlerin etkinliğini değerlendirmek,
- g) Şikâyetleri ele alma politikası ve amaçlarına yönelik potansiyel değişiklikleri değerlendirmek.

Yönetimin gözden geçirmesine girdiler aşağıdaki bilgileri içermektedir:

- a) Yasal ve düzenleyici gerekliliklerdeki, rekabet uygulamalarındaki veya teknolojik yeniliklerdeki değişiklikler gibi dış faktörler;
- b) Politika, amaç, kurumsal yapısı, kaynakların erişilebilirliği ve sunulan veya sağlanan ürünlerdeki değişiklikler gibi iç faktörler,
- c) Müşteri memnuniyeti araştırmalarını ve süreçleri sürekli izleme sonuçlarını içeren şikâyetleri ele alma sürecinin genel performansı,
- d) Şikâyetleri ele alma sürecine dair geri bildirim
- e) Tetkiklerin sonuçları,
- f) İlgili eylemler dâhil olmak üzere riskler ve fırsatlar,
- g) Riskler ve fırsatların ele alınması için yapılan eylemlerin etkinliği,
- h) Düzeltici faaliyetlerin durumu,
- i) Önceki yönetimin yaptığı gözden geçirmelerden yola çıkarak devam eden takip eylemleri,
- j) İyileştirme için tavsiyeler.

Yönetimin gözden geçirmesinin çıktıları aşağıdaki bilgileri içermektedir:

- a) Şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğini ve verimliliğini iyileştirmesi ile ilgili kararlar ve eylemler,
- b) Ürün ve hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik öneriler,
- c) Belirlenen kaynak ihtiyaçlarıyla (eğitim programları gibi) ilgili kararlar ve eylemler.

Yönetimin gözden geçirme kayıtları muhafaza edilmekte ve iyileştirme amacıyla fırsatları tanımlamak için kullanılmaktadır.

8.7. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

İGSAŞ şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğini ve verimliliğini sürekli iyileştirmek için çalışmalar yürütmektedir. Sonuç olarak, kuruluş ürünlerinin kalitesini sürekli iyileştirmektedir. Bu durum, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yenilikçi iyileştirmeler ile gerçekleştirilmektedir. İGSAŞ, şikâyete yol açan mevcut sorunların tekrarlanmasını ve potansiyel sorunların ortaya çıkmasını önlemek için bunların sebeplerini ortadan kaldıracak faaliyetleri planlamaktadır.

İGSAŞ iyileştirmeler için aşağıdakileri yapmaktadır:

- a) Şikâyetleri ele almada en iyi uygulamaları araştırmak, belirlemek ve uygulamaktadır.
- b) İGSAŞ'da müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsemektedir.
- c) Şikâyetleri ele almanın geliştirilmesinde yenilikleri teşvik etmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış Operasyon Birimi_Satış Operasyon Birim Yöneticisi BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri Yöneticisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Mdr._Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri Müdür ERDEM ÖZGÜN

d) Örnek niteliğinde şikâyetleri ele alma davranışlarını takdir etmektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR:

İK.C.SSH.SR.01-SATIŞ SONRASI HİZMETLER ANA SÜRECİ SÜREÇ KARTI
İK.C.SSH.SR.02-MÜŞTERİ ŞİKAYET VE ÇÖZÜM ALT SÜRECİ İŞ AKIŞI
ORT.YS.PR.01-DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

REVİZYONLAR

R(3) - Genel Müdür İlkey Ünal olarak değiştirilmiştir. Sorumluluklarda Pazarlama, Satış ve Sevkiyat Müdürlüğü'nün adı Satış ve Pazarlama Direktörlüğü olarak değiştirilmiştir.

KONTROLSUZ KOPYA

HAZIRLAYAN

Satış Operasyon Birimi_Satış
Operasyon Birim Yöneticisi
BERNA İNAN

KONTROL EDEN

Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri
Mdrl._Yönetim Sistemleri Yöneticisi
MELTEM ATABAY SAVAŞ

ONAYLAYAN

Yönetim Sistemleri ve İş Süreçleri
Mdrl._Yönetim Sistemleri ve İş
Süreçleri Müdür
ERDEM ÖZGÜN