

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	DOKÜMAN NO:	ASO2. PR.19
		YAYIN TARİHİ:	05.09.2022
		REVİZYON TARİHİ:	-
		REVİZYON NO:	00
ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ		Sayfa 1 / 5	

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri memnuniyetinin izlenmesi, ölçülmesi ve müşteri memnuniyetini artırmak için Bölge tarafından müşteriye sunulmuş olan hizmetlerle ilgili şikâyetler, istekler ile ilgili geri beslemelerinin alınarak çözümlenmesi için yapılacak işlemleri ve bu süreçte yer alan personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, aşağıda belirtilen Yönetim Sistemleri ile ilgili tüm yasal ve diğer şartları kapsar. Müşteri şikâyetlerini alan, inceleyen ve gerekli faaliyetleri yürüten, sonuçlandıran, müşteri geri bildirimini sağlayanların bilgilendirilmesi de dahil hizmetle ilgili tüm şikâyetleri kapsar.

Aynı zamanda müşteri bildirimlerinin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve memnuniyet ölçüm aşamalarını kapsamaktadır. Müşteri ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığı, hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile müşteri memnuniyetinin artırılması için yeteneğin tayin edilmesi ve belirlenmesini ve sonuç olarak toplamda müşteri memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini kapsamaktadır. Bu prosedürün uygulanmasından Yönetim Sistemleri Sorumlusu (YSS) sorumludur.

- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi
- ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

### 2.1. Sorumluluklar

NO	SORUMLU	GÖREVLER
1	Üst Yönetim	- Şikâyetleri ele alma konusunda taahhütleri içeren politika belirlemek ve yayınlamak, -Şikâyetleri ele alma süreç ve hedeflerinin kurulmasını sağlamak, -Şikâyetleri ele alma sürecinin uygulanması, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak, etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek, -Etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek, -Şikâyetleri ele alma ve müşteri odaklı yaklaşımdan tüm çalışanların haberdar olmasını sağlamak
2	Yönetim Sistemleri Sorumlusu	- Şikâyetleri ele alma süreç prosedürünün oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak, -Şikâyet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyeti ölçüm ve araştırmalarının yapılmasını sağlamak, sonuçları analiz ederek iyileştirme alanlarının belirlenmesi ve hedeflenen müşteri memnuniyetine ulaşmak için aksiyonlar planlamak, -Şikâyet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyeti konularında bölümlerin bilgilendirilmesini sağlamak, -Şikâyetlerin ele alınmasında görev alacak uygun personelin eğitimini sağlamak, -Şikâyetleri ele alma sürecinin performansı hakkında düzenli aralıklarla yönetim gözden geçirme toplantıları ile üst yönetime rapor vermek, -Kendisine ulaşan şikâyetleri kayıt altına alarak ilgili bölüm

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
<b>Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur</b>	

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	DOKÜMAN NO:	ASO2. PR.19
		YAYIN TARİHİ:	05.09.2022
		REVİZYON TARİHİ:	-
		REVİZYON NO:	00
<b>ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ</b>		Sayfa 2 / 5	

		sorumlularına bildirmek, raporlamak, şikâyeti koordine etmek ve çözüme ulaştırmak, -Şikâyetin alındığı andan gerektiğinde düzeltici faaliyetin tamamlanıp kapatılması ve en son müşterinin şikâyetin sonucuna kadar tüm aşamalarda şikâyet sahibine bilgi vermek, -Müşteri memnuniyeti ile ilgili olarak, süreçler hakkında performans kriterleri belirlemek, hedefleri takip etmek, gelişmeleri üst yönetime rapor etmekten sorumludur.
3	Birim Müdürleri	-Şikâyetleri ele alma ve Müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını bölümünde sağlamak ve yönlendirmek, -Müşteri memnuniyetini ve ilişkilerini iyileştirmek ve daha iyi hizmet verebilmek amacıyla sorunların çözümüne yönelik çalışmalar yapmak, gerekli durumlarda şikâyetle ilgili diğer bölümlerden destek almak, -Müşterilerin gelişen ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için danışmanlık/destek hizmet sağlamak, -Şikâyetleri ele alma süreci ile ilgili bilgilere kolayca ulaşılmasını sağlamak -Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek, -Yapılan ve kayıt altına alınan şikâyetlerin izlenmesini sağlamak ve etkinliğini değerlendirmek, -Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için işlem yapılmasını sağlamak, -Üst yönetimin gözden geçirmesi için şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak, -Gelen müşteri şikâyetlerini ele almak, değerlendirmek, takip etmek, dosyalamak ve gerektiğinde düzeltici faaliyetleri başlatmaktan sorumludur.
4	Tüm Personel	-Şikâyet yönetim sürecinin işleyişi ve politikası hakkında bilgi sahibi olmak, -Müşteri şikâyetlerini olumlu bir şekilde karşılayarak, mümkünse memnuniyetsizliği gidermek, değilse şikâyetin kayıt altına alınması konusunda yönlendirme yapmak, -Müşterilere nazik davranmak, iyi kişisel ilişkiler kurmak, -Şikâyetleri ele alma ve raporlama ile ilgili şartlara uymak, kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikâyetlerini rapor etmek, şikâyetlerin hızlı şekilde cevaplandırması için uygun kişilere yönlendirmekten sorumludur.

### 3. TANIMLAR

Şikâyet	Hizmetlerimiz ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki eksiklik, algılanan hizmet kalitesi ve performansımızın düşüklüğü nedeniyle, tarafımıza sözel veya yazılı iletilen ve sonucunda açık veya üstü örtülü bir yanıt/çözüm beklenen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.
Öneri/İstek	Ürün veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, müşterilerden gelen geliştirme önerileridir. Hizmetlerimiz ile ilgili genel konularda uyarılar ve iyileştirme ve geliştirme tavsiyeleri bu kapsamda değerlendirilir.
Yüksek Öncelikli Şikâyet	- Can kaybı ya da İş Sağlığı ve Güvenliğine ilişkin yüksek risk durumu bildirilen, -Çevre güvenliğine zarar veren ve büyük çaplı hasar bildirilen, -Yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
<b>Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur</b>	

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	DOKÜMAN NO:	ASO2.PR.19
		YAYIN TARİHİ:	05.09.2022
		REVİZYON TARİHİ:	-
		REVİZYON NO:	00
ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ		Sayfa 3 / 5	

	-Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen durdurma noktasına getiren ve hizmetin durmasına neden olan, -Aynı müşteriden bir yıl içerisinde aynı soruna işaret eden olumsuz geri bildirimler.
Normal Öncelikli Şikâyet	Katılımcı ve ziyaretçilerimizi doğrudan etkilemeyen, ancak iyileştirme ihtiyacı duyulan şikâyetlerdir.
Anlık Çözümenebilen Şikâyet	Şikâyetin alındığı anda çözümü gerçekleştirilen ve anlık sonuç alınan şikâyetlerdir.
Müşteri Memnuniyeti	Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesidir.

## 4. PROSEDÜR AKIŞI

### 4.1. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

Verilen hizmetin tamamlanması sonrası veya hizmetin devamı boyunca yıllık periyotlarda Katılımcı /Kiraçılara "Müşteri Memnuniyet Anketi Formu" ile hizmet kalitesinin kontrolü sağlanır. Anket aynı zamanda, <http://www.aso2osb.org.tr/> adresindeki dokümanlar başlığı altında "Müşteri Memnuniyet Anketi Formu" bölümünden müşteri tarafından doldurularak iletilebilir. Müşterilerden gelen anketler, YSS tarafından yıllık periyotta değerlendirilerek uygunsuzluk durumunda "Uygunsuzluk/Düzeltilici Faaliyet Prosedürü" uygulanır. Müşteri Memnuniyet Anketlerinin değerlendirilmesinde beş cevap seçeneği içeren beş adet soru sayısal değerlendirme yapılabilecek nitelikte olmak üzere hazırlanır.

Müşteri memnuniyetini sayısal olarak belirleyerek, bu sayısal değerlerle kurum kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırabilmek adına hedef, bu hedeflere yönelik planlar ve raporlar hazırlayabilmek için beş seçenekli cevaplar hazırlanır. Bu seçenekler 0 ile 5 arası değerlere sahiptir.

En olumlu cevap 5 puan değerinde olup, en olumsuz cevap ise 1 puandır. Olumlu cevaptan en olumsuza doğru 1 puan aralıkları ile seçeneklerin sayısal değerleri 5-4-3-2-1 olarak sıralanır. Kötü (1), Zayıf (2), Orta (3), İyi (4), Çok iyi (5). Her müşterinin cevabı önce puan sistemine göre sayısal değerlendirilir sonra her bir sorunun sayısal ortalaması alınır ve her bir soru için yüzde oran hesaplanır. Her bir sorunun % memnuniyet oranlarının ortalaması alınarak ortalama % memnuniyet hesaplanır. Çıkan sonuç %80 in altında ise üst yönetime bildirilir ve bu konuda değerlendirme sonucunda uygun ve gerekli olduğu durumlarda "Uygunsuzluk ve Düzeltilici Faaliyet Prosedürü"ne göre "Düzeltilici Faaliyet Formu" açılarak gerekli faaliyetler planlanır. Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı öncesi o yıla ait tüm "Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formları" yukarıda belirttiği şekilde değerlendirilerek sonuçları ve gerektiğinde düzeltilici faaliyetler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında paylaşılır.

### 4.2. Müşteri Şikâyetlerinin Ele Alınması

#### 4.2.1. İstek/Şikâyet Bildirimi/Kayıt Altına Alınması

Bölgemiz, TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Standardı çerçevesinde tarafımıza iletilen şikâyet ve tavsiyelere objektif, gizlilik kuralları çerçevesinde, ücret talep etmeden, müşteri odaklı hizmet yaklaşımı ile cevap vermektedir.

"Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Prosedürü"ne, "Müşteri Şikâyet Formu"na, "Yönetim Sistemleri Politikası"na web sayfası aracılığı ile ulaşılabilirdiği gibi, istendiğinde e-posta ya da faks olarak da temin edilebilir.

Bölgemiz hizmetleri ile ilgili telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen yazılı veya sözlü müşteri şikâyetleri, şikâyeti alan personel tarafından YSS'ye iletilir ve YSS tarafından "Müşteri Şikâyet Formu" nun ilk ve şikâyetin açıklaması bölümü düzenlenir. Personele iletilen yazılı ve sözlü şikâyetlerde aynı zamanda müşteri, elektronik forma yönlendirilebilir. Müşteri şikâyetleri, <http://www.aso2osb.org.tr/> adresindeki dokümanlar başlığı altında "Müşteri Şikâyet Formu" bölümünden müşteri tarafından doldurularak direkt de iletilebilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
<b>Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur</b>	

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	DOKÜMAN NO:	ASO2. PR.19
		YAYIN TARİHİ:	05.09.2022
		REVİZYON TARİHİ:	-
		REVİZYON NO:	00
ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ		Sayfa 4 / 5	

Şikâyet talebinin işleme alınabilmesi için formun eksiksiz doldurulması gerekmektedir.

Şikâyetlerin alınmasında kullanılan iletişim araçları aşağıdaki belirlenmiştir.

ŞİKÂYETİN BİLDİRİLİŞ ŞEKLİ	KAYIT YÖNTEMİ
http://www.aso2osb.org.tr/	Elektronik form
Santral telefonu	Elektronik forma yönlendirme
Müşteri ziyaretleri	Baskılı form doldurma/ yönlendirme
Müşterilerin iletişimde olduğu personel e-posta	Elektronik forma yönlendirme/YSS'ye iletme
Müşterilerin iletişimde olduğu personel telefonları	Elektronik forma yönlendirme

Şikâyetler, "Müşteri Şikâyet Formu" ile kayıt altına alınır. Tüm şikâyetler "Müşteri İstek/Şikâyet Takip Formu" ile şikâyetin alındığı andan gerektiğinde düzeltici faaliyetin tamamlanıp kapatılması ve en son müşterinin şikâyetin sonucu ile ilgili bilgilendirilmesine kadar tüm aşamalarda takip edilir. "Müşteri İstek/Şikâyet Takip Formu"nda her bir istek/şikâyete farklı bir numara verilerek takibi sağlanır.

Gelen istek ve şikâyetin alındığına dair bildirim, YSS tarafından en kısa sürede yazılı olarak yapılır. Bildirimde, istek/şikâyetin kayıt numarası belirtilir. Müşterilerimiz şikâyetinin durumunu iletişim kanallarımızdan, başvuru esnasında verilen kayıt numarası ile öğrenebilirler.

#### 4.2.2. İstek/Şikâyetin Ele Alınması (Sebebi, Çözümü, Kapatılması, Bildirim, Mutabakat)

Şikâyetler, şikâyete konu olan birimden bağımsız birim/ler ve Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından değerlendirilmekte olup, Yönetim Sistemleri Sorumlusu ile ilgili şikâyetler ise Bölge Müdürü ve/veya Bölge Müdür Yardımcısı tarafından değerlendirilir. Değerlendirmede şikâyete konu olan birimden gerekli bilgi, veri, görüş ve öneri alınabilir. Her bir şikâyet ele alınırken adil, objektif ve tarafsız bir şekilde değerlendirilir, müşteri odaklı yaklaşılır. Şikâyetin araştırılması aşamasında şikâyetçiden şikâyet ile ilgili detaylar talep edilebilir. Müşteri ile yapılan görüşmeler telefonla, elektronik posta ya da yüz yüze olabilir.

Şikâyetlerin önem derecesine göre ele alma süreleri aşağıda belirtilmiştir:

Yüksek Öncelikli Şikâyet	Konunun ilgilileri ile 24 saat içinde toplanılır ve aksiyonlar belirlenir.
Normal Öncelikli Şikâyet	Konunun ilgilileri tarafından 2 hafta içinde çözüm üretilmesi yoluna gidilir.
Anlık Çözömlenebilen Şikâyet	Çözöldükleri gün, çözüm üreten tarafından kayıt altına alınır.
Öneri/İstek	Birim müdürleri toplantılarında, koordinasyon toplantılarında, YGG'de görüşülür.

Şikâyete ilişkin tüm kanıtlar değerlendiren ekip tarafından ele alınır. Araştırma, şikâyetin oluşma sıklığı ve ciddiyeti ile orantılı olarak gerçekleştirilir. Bütün ilgili durumların ve şikâyete konu bilginin araştırılması için her türlü makul çaba sarf edilir. Değerlendirme sonucu şikâyetin nedeni (Kök sebep), şikâyetin giderilmesi için alınacak aksiyon ve aksiyon alacak birim belirlenir. Aksiyonlar belirlenirken şikâyetin tekrarlanmaması amaçlanır.

Şikâyetçinin kendi uygulamalarından doğan bir uygunsuzluk söz konusu ise bu durum gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek şikâyetçiye iletir. Şikâyetçi şikâyetinde haklı bulunursa "Uygunsuzluk/Düzeltilici Faaliyet Prosedürü"ne göre Düzeltici Faaliyet açılır. Şikâyet derhal çözüme ulaştırılmıyorsa, sonrasında mümkün olan en kısa zamanda, şikâyetin etkili bir çözüme ulaştırmasını amaçlayan bir şekilde konu ele alınır. Şikâyetin etkilediği alanlar için risk analizi "Risk Analizi Prosedürü"ne göre tekrar değerlendirilir.

Şikâyet hakkında alınan karar veya gerçekleştirilen her bir eylem, karar alınır alınmaz veya eylem yapılır yapılmaz şikâyetçiye bildirilir. Şikâyetçiden 2 gün içinde cevaba itiraz gelmemesi durumunda yapılan açıklama kabul edilmiş

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
<b>Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur</b>	

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	DOKÜMAN NO:	ASO2. PR.19
		YAYIN TARİHİ:	05.09.2022
		REVİZYON TARİHİ:	-
		REVİZYON NO:	00
ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ		Sayfa 5 / 5	

sayılır. Şikâyetçi, önerilen karar veya eylemi reddederse şikâyet açık tutulur. Bu durum kaydedilir, şikâyetçi iç ve dış kaynaklı alternatif çözüm yolları hakkında bilgilendirilir. Bütün iç ve dış kaynaklı makul çözüm yolları tükenene veya müşteri tatmin olana kadar şikâyeti izlemeye devam edilir.

Şikâyetçiye yazılı geri bildirim ve şikâyetin kapatılması YSS tarafından ve Müşteri Şikâyet Formunda belirtilen e-postaya yazılı olarak yapılır.

Açık kalan şikâyetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve şikâyet tarihinden itibaren 6 ay içerisinde şikâyetçinin dış çözüme başvurduğuna dair şikâyetçiden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde veya şikâyetin geri çekilmesi durumunda şikâyet kapatılır.

Gerektiğinde, şikâyetçi ile ilgili kişisel bilgiler, sadece kuruluş içerisinde şikâyetin ele alınması amacıyla kullanılır ve müşteri veya şikâyetçi bunun açıklanmasına açıkça rıza göstermedikçe veya açıklama kanunen zorunlu değilse açıklanmaz.

## 5. İLGİLİ DOKÜMAN VE KAYITLAR

5.1. Uygunsuzluk/Düzeltilici Faaliyet Formu	ASO2.FR.57
5.2. Müşteri Şikâyet Formu	ASO2.FR.68
5.3. Müşteri Memnuniyet Anketi Formu	ASO2.FR.69
5.4. Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu	ASO2.FR.70
5.5. Yönetim Sistemleri Politikası Formu	ASO2.FR.91
5.6. Müşteri İstek/ Şikâyet Takip Formu	ASO2.FR.146
5.7. Uygunsuzluk/Düzeltilici Faaliyet Prosedürü	ASO2.PR.03
5.8. Risk Analizi Prosedürü	ASO2.PR.10

## 6. REVİZYON İZLEME TABLOSU

Rev. No	Revizyon Tarihi	Açıklama
00	05.09.2022	İlk yayın

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur	