



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ŞUTSO MMYs El kitabı çevre duyarlılığı kapsamında kağıt ortamında basılmayarak; elektronik ortamda kullanıma sunulacak olup, revizyonların hızla gerçekleşmesine ve yayınlanmasına katkı sağlayacaktır.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜN VAN	İM ZA	ÜN VAN	İM ZA	1 / 22
ENTE GRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

İÇİNDEKİLER

0	Giriş
0.1	Genel-kuruluşun tanımı
0.2	Listeler
0.2.1	Dağıtım Listesi
0.2.2.	Revizyon Durum listesi
1	Kapsam
2	Atıf yapılan standartlar ve/veya dökümanlar
3	Terimler ve tarifler
3.1	Şikayetçi
3.2	Şikayet
3.3	Müşteri
4	Kılavuzluk prensipleri
4.1	Genel
4.2	Görünürlük
4.3	Erişilebilirlik
4.4	Cevap verebilirlik
4.5	Objektiflik
4.6	Ücretler
4.7	Gizlilik
4.8	Müşteri odaklı yaklaşım
4.9	Hesap verebilirlik
4.10	Sürekli iyileştirme
5	Şikayetleri ele alma çerçevesi
5.1	Taahhüt
5.2	Politika
5.3	Sorumluluk ve yetki
6	Planlama ve tasarım
6.1	Genel
6.2	Hedefler
6.3	Faaliyetler
6.4	Kaynaklar
7	Şikayetleri ele alma prosesinin çalıştırılması
7.1	İletişim
7.2	Şikayetin alınması
7.3	Şikayetin takip edilmesi
7.4	Şikayetin alındığının bildirilmesi
7.5	Şikayetin ilk değerlendirmesi
7.6	Şikayetlerin araştırılması
7.7	Şikayetlere cevap verme
7.8	Kararın bildirilmesi
7.9	Şikayetin kapatılması

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA	2 / 22
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

8	Sürdürme veya iyileştirme	
8.1	Bilginin toplanması	
8.2	Şikayetlerin analizi ve değerlendirilmesi	
8.3	Şikayetleri ele alma prosesi ile ilgili memnuniyet	
8.4	Şikayetleri ele alma prosesinin izlenmesi	
8.5	Şikayetleri ele alma prosesinin tetkiki	
8.6	Şikayetleri ele alma prosesini yönetimin gözden geçirmesi	
8.7	Sürekli iyileştirme	

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA	3 / 22
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

GİRİŞ

"Müşteri Memnuniyeti El Kitabı", ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI'nda kurulmuş olan Müşteri Memnuniyet Yönetim Sisteminin yapısını, dokümantasyonunu ve bu sistemin prosedürlerini özetleyen esas dokümandır. "Müşteri Memnuniyeti El Kitabı", ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI'nda TS ISO 10002 standardının gerekliliklerinin karşılandığı bir Müşteri Memnuniyeti sisteminin oluşturulması, uygulanması ve sürdürülmesi yöntemlerinin açıklanmasını içerir.

0.1 GENEL

Kuruluşun Tanıtımı

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası Yıl Hicri 1312 - Miladi 1894 yılında kurulmuştur. Urfa Sancağı'nın ileri gelen eşrafından yedi kişi bir araya gelerek Ticaret Odası'nın kurulması için ilk girişimini yapıyorlar ve yönetimi oluşturuyorlar. Yapılan görev taksimi neticesinde;

Reis: Hacı Osman Beg,
Reis Muavini: Hacı Bakır Ağa,
Aza: Mahyeddin Efendi,
Aza: Hacı Bozan Efendi,
Aza: Abut Efendi;
Aza: İlyas Efendi,
Aza: Agop Efendi,
Baş Katip: Ahmet Hatip Efendi;
Baş Katip Muavini: Şihmüslüm Efendi;
Sandık Emiri (Veznedar): Ahmet Efendi

olarak görev alıyor. Liste incelediğinde görüldüğü gibi, Hz. İbrahim'in soyundan gelen üç semavi dinin temsilcilerinin yönetim kurulu içerisinde görev alması o zamanki mozağımız hakkında bilgiler veriyor.

Yasal Yükümlülükler Ve Mevzuat

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine bağlı diğer odalar gibi Anayasanın 135. Maddesinde tanımlanan "Kamu Kurumu Niteliğinde Meslek Kuruluşu" olarak kurulmuş ve faaliyetlerini 5174 sayılı "Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu" ve bu kanuna bağlı olarak oluşturulan mevzuat çerçevesinde yürütmektedir.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA	4 / 22
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

Odaların Kuruluş Amacı, 2004 yılında yayımlanmış olan 5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu'nun 4. Maddesinde verilmektedir: "üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, meslekî faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleri ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslekî disiplin, ahlâk ve dayanışmayı korumak ve Kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla kendisine verilen görevleri yerine getirmek amacıyla kurulan, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu" olarak tanımlanmaktadır.

Kanundaki tanımı bu olmakla beraber, misyonu gereği; "bölgesinin ekonomik ve sosyal kalkınmasında özel sektörün rolünün etkin ve verimli bir biçimde yerine getirilmesi için, üyelerine ihtiyacı olan her türlü hizmeti vermek amacıyla var olan, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu" olarak da tanımlanabilmektedir.

VİZYON

Bölgenin gelişimine katkı sağlayan, üyelerimizin yenilikçi uygulamalarla fark yaratacağı global ölçekte gelişimine yön veren tarım ve gıda ile turizm ve tekstil zenginliklerini değerlendirerek bu sektörlerin başkenti haline getirecek şekilde öncü ve lider Oda olmak.

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu'nun 04.10.2018 tarih ve 27 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

MİSYON

Kurumsal saygınlığımız içerisinde; sürekli öğrenen ve gelişen, öncü ve örnek bir kurum olarak, üyelerimize ihtiyaçlarının ve beklentilerinin ötesinde rekabet üstünlüğü sağlamaları için yenilikçi ve değer katıcı tarafsız, hızlı ve doğru hizmetlerimiz ile yanlarında olmak.

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu'nun 04.10.2018 tarih ve 27 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası olarak; Kalite, Çevre, Bilgi Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri gereği, üye odaklı olmayı, üyeler, paydaşlar ve personelinin memnuniyetini ve gelişimini hedeflemeyi, verdiği hizmetlerde teknolojik gelişmeleri takip ederek üyelerine daha hızlı ve güvenli hizmet sunmayı, çevreye duyarlı, doğal kaynak kullanımına hassasiyet göstermeyi, Yönetim Sistemleri konusundaki sürekli iyileştirme ve geliştirmeyi destekleyerek, iş sağlığı ve güvenliğini korumayı, üye şikayetlerini azaltarak memnuniyetini arttırmayı ve bilgi güvenliğini sağlayarak korumayı, yasal şartlara uygun hareket etmeyi, tüm süreçlerinde sürekli gelişimi taahhüt eder.

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu'nun 04.10.2018 tarih ve 27 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No 5 / 22
ÜN VAN	İM ZA	ÜN VAN	İM ZA	
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

MALİ POLİTİKA

1. Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası, üyelerinin ihtiyaçlarının karşılanması, mesleki faaliyetlerinin kolaylaştırılması ve geliştirilmesi, üyeleri ve halk arasında dürüstlük ve güveni hâkim kılmak üzere mesleki disiplin, ahlak ve dayanışmayı korumak ve 5174 sayılı Kanunda yazılı hizmetleri vermek üzere faaliyetler gerçekleştirir. Söz konusu faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde 5174 sayılı Kanun'da belirtilen gelir kaynaklarını kullanır.
2. ŞUTSO'nun verdiği hizmetler ve aidatlara ilişkin tarifeler, 5174 sayılı Kanun'da belirtilen hükümler doğrultusunda her mali yıl öncesinde Oda Meclisi tarafından bölgenin sosyo-ekonomik koşullarına göre belirlenir.
3. ŞUTSO'nun bütçesi, plan ve programlarının gerekleri ile fayda ve maliyet unsurları göz önünde tutularak verimlilik, tutumluluk ilkelerine ve hesap dönemine göre hazırlanır ve uygulanır.
4. Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası'nın yıllık gelirlerine göre (kaynak), harcamalar planlanır. Bu plan çerçevesince harcamalar düzenlenir ve kaynak- harcama dengesi sağlanır.
5. Bütçeden harcama, yönetim kurulu başkanı veya yetkilendireceği yardımcısı ve genel sekreterin veya sayman üyenin ortak imzası ile yapılır. Genel sekreterin bulunmadığı hallerde, genel sekreter yerine sayman üyenin imzası aranır.
6. Yönetim kurulunun önerisi üzerine meclislerce saptanan miktar kadar harcama, sonradan yönetim kurulunun onayına sunulmak şartıyla, genel sekreter tarafından re'sen yapılabilir.
7. Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliğine göre hareket eden ŞUTSO, genel kabul görmüş muhasebe ilkelerine ve tek düzen hesap planına uygun olarak muhasebe kayıtlarını düzenler.
8. ŞUTSO harcamaların yapılması, gelirlerin toplanmasında şeffaflık, verimlilik, tutumluluk, doğru ve zamanında bilgi ilkelerini benimser.
9. Mali kaynakların ve harcamaların kontrol ve yönetimini kolaylaştırmak için düzenli olarak mali raporlarını hesapları inceleme komisyonuna, ilgili organlara sunar.
10. Odanın mevcut fonları ile gereksinim duyduğu fonları en uygun koşullarda sağlama, bu fonların değerini koruma ve etkin biçimde kullanımı konusunda bir sistem kurar.
11. Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası sahip olduğu varlıkları vadeli mevduat olarak, likit fon olarak, iştirak olarak, bağlı ortaklıklar kurarak, devlet tahvili, hazine bonosu olarak, repo yaparak değerlendirir. Nakit mevduatın negatif getirisi olabilecek riskli yatırım alanlarında kullanılmasına izin verilmez.
12. Gayrimenkullerin yönetimi; gayrimenkullerin yönetiminde risk almadan, sadece bilinen tanınmış firmalara kiraya verilerek kira geliri elde edilir.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No 6 / 22
ÜN VAN	İM ZA	ÜN VAN	İM ZA	
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

13. Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası, İştirakler MİB-FR/15 ŞUTSO Menkul ve Gayrimenkuller Formunda belirtilmiştir. Varlıklarının yönetiminde, korunmasında, kurum faaliyetlerinde etkin ve verimli kullanılmasında yasal şartlar öncelik olmak üzere Mali Risk Analizinde tespit edilen tehlikelerden korunmak üzere alınan kurumsal idari tedbirleri ilgili, yetkili tüm kademelerde uygular.

14. Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası, sahip olduğu nakit değerlerin yönetiminde “Sıfır Risk” ilkesine uygun çalışır.

- Nakit değerler birden fazla güvenli bankada tutulur.
- Nakit değerlerin kullanımında, vadesiz mevduat hesapları çalıştırılır. Kurumun ödemeleri mümkün olduğunca vadesiz mevduat hesaplarından yapılır.
- Banka Hesaplarımız MİB-FR/24 Banka Mevcutları Formunda belirtilmiştir.

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu'nun 04.10.2018 tarih ve 27 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

Şanlıurfa Sanayi ve Ticaret Odası misyon ve vizyonunun çalışanlarının etkin katkısı ile gerçekleşeceği inancıyla, uygun işe uygun kişiyi seçerek işe almak, görevlendirmek, eğitmek ve güçlendirmek, performans yönetimi, motivasyonu artırarak çalışan bağlılığını geliştirmek ve hizmet odaklı çalışarak üye ve kurumun faydasını sürekli gözetmeyi benimser. .

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu'nun 04.10.2018 tarih ve 27 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Ulusal ve Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği standart ve mevzuatlarını Oda yapımıza uyarlayarak çağdaş, etkin iş sağlığı ve güvenliği sistemini kurup sürekli geliştireceğimizi taahhüt ederiz.

Tüm hizmet alanlarımızda, gerek çalışanlarımızın gerekse üyelerimizin çalışma konforlarını ve memnuniyetlerini en yüksek seviyede tutmak temel yaklaşımımızdır.

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu'nun 04.10.2018 tarih ve 27 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

ÜYE İLİŞKİLERİ POLİTİKASI

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası, yasa ile belirlenmiş görev ve yetkileri ile Entegre Yönetim Sistemi kapsamında belirlenmiş hizmetlerini, üye odaklılık ilkesini esas alarak; üyelerin talep, öneri ve şikayetlerini çözüm odaklı bir şekilde sonuçlandırarak hızlı, etkin ve kaliteli hizmet anlayışıyla gerçekleştirmeyi kabul etmiş, bütünleşmiş bir yapı içerisinde tüm süreçlerimizi iyileştirerek, üye memnuniyetini sürekli arttırmayı taahhüt eder.

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu'nun 04.10.2018 tarih ve 27 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No 7 / 22
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA	
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası Bilgi İşlem Politikasının amacı, güçlü ve kurumsal altyapısı ile odanın hizmetlerinde teknolojik yenilikleri takip ederek, üyelerine dünya standartlarında hizmet vermek, üyelerin mesleki etkinliklerini kolaylaştırmaktır.

Bilgi güvenliği; odadaki hizmetlerin sürekliliğinin sağlanması, meydana gelebilecek aksaklıkların azaltılması ve iyileştirmelere yönelik ilgili yatırımlardan gelecek faydanın artırılması için bilginin geniş çaplı tehditlerden korunmasını sağlar.

Bilgi güvenliği olarak bilginin gizliliği, bütünlüğü, kullanılabilirliği unsurlarını hedefler.

Kurmuş olduğumuz Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin çağın gereklerine uygun şekilde geliştirilmesi, güncellenmesi ve iyileştirilmesini taahhüt eder.

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu'nun 04.10.2018 tarih ve 27 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

HABERLEŞME, İLETİŞİM, YAYIN POLİTİKASI

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası olarak sunduğumuz hizmetlerin hedef kitlemize zamanında ve doğru iletilmesi, üyelerimizle etkin iletişim kurarak gelişmesini sağlamayı amaç edinmiştir. Bu amacımızı yerine getirmek için, haberleşme, iletişim ve yayın stratejilerimizi belirleyerek, çalışanlarımıza, üyelerimize ve paydaşlarımıza duyururuz. Yerel ve ulusal, görsel ve yazılı medyayı kapsamlı biçimde kullanarak sürdürülebilir etkili iletişimi sağlarız. Faaliyetler ve hizmetler konusunda basın bültenleri oluşturarak kamuoyu ile paylaşıyoruz, kitlelere duyururuz.

Üyelerin tercih ettiği iletişim yöntemini belirleyerek buna uygun faaliyetler yürütürüz. Gelişen ve yenilenen teknolojiyi takip ederek uyum sağlarız. Doğru ve etkili iletişim araçlarını kullanarak, Web sitemiz, sosyal medya hesaplarımız, elektronik ortamlar ve basılı yayınlarımız ile duyururuz. İlimizin tanıtımına ve sosyal-ekonomik gelişmesine katkı sağlayacak faaliyetleri planlayarak gerçekleştiririz. ihtiyaçlara ve gelişen yönetim sistemlerine uygun olarak iletişim araç ve ortamlarımızı yenileriz.

Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu'nun 04.10.2018 tarih ve 27 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜN VAN	İM ZA	ÜN VAN	İM ZA	8 / 22
ENTE GRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



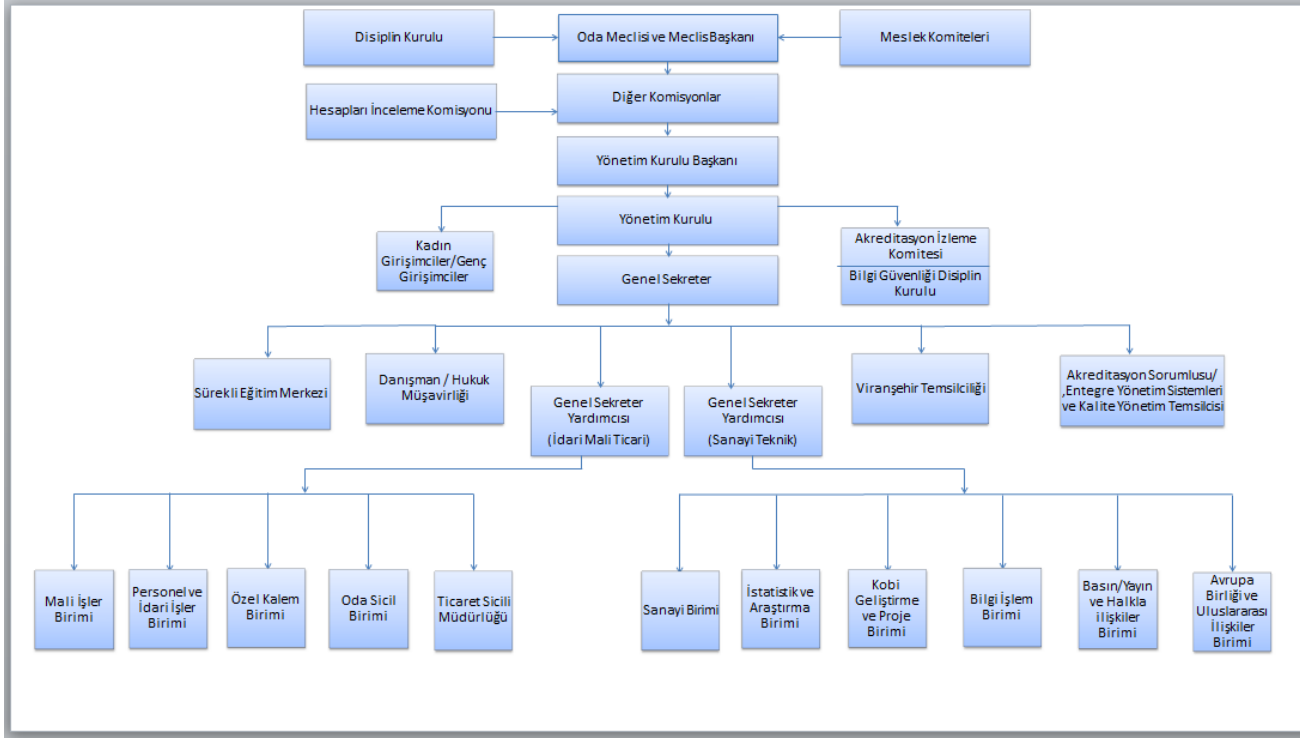
ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

Organizasyon Yapısı

ORGANİZASYON ŞEMASI



Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu'nun 04.10.2018 tarih ve 27 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA	9 / 22
ENTEGRİ YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



0.2. LİSTELER

0.2.1. Dağıtım Listesi

Yönetim Kurulu Başkanına ve Oda çalışanlarına elektronik ortamında dağıtılmaktadır.

0.2.2.Revizyon Durum Listesi

REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO.	AÇIKLAMALAR
04.10.2018	01	VİZYON MİSYON VE POLİTAKALARIN REVİZESİ

1.KAPSAM

Odamızda, 5174 sayılı Odalar, Borsalar ve Birlik Kanunu doğrultusunda üyelerimize hizmet vermek.

ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemini; hizmet verdiği üyeleri ile hizmetinin etkilerinden dolayı veya doğrudan etkilenenlerden gelen şikayetlere ve önerilere ait süreci yönetmek amacıyla oluşturmuştur.

Bu Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi El Kitabı'nın hazırlanmasından, dağıtımından, yürürlüğe konulmasından ve güncellenmesinden Entegre Yönetim Sistemleri (EYS) Yönetim Temsilcisi sorumludur. Genel Sekreterin onayından sonra MMYs El Kitabı dağıtıma ve uygulamaya alınır.

2.ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE/VEYA DÖKÜMANLAR

KYS aşağıda belirtilen standart, kanun ve yasal düzenlemelere göre uygulanmaktadır:

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi

TS ISO 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi

TS EN ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA	10 / 22
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu ve bu kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelikler,
6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve bu kanun ile ilgili diğer yasal düzenlemeler,
4857 sayılı İş Kanunu ,
657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ,
Odanın iş ve işlemlerini ilgilendiren diğer yasal düzenlemeler ,

Bu El Kitabında ve Odamız Müşteri Memnuniyet Yönetim Sisteminde TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi Standardı ve maddeleri uygulanmıştır.

3- TERİM VE TARİFLER

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi amaçları bakımından aşağıdaki terimler ve tarifler kullanılır.

- *3.2.Şikayetçi: şikayeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi
- *3.2.Şikayet:bir kuruluşa ürün/hizmetleri veya şikayetleri ele alma prosesleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi
- *3.3.Müşteri:Ürün/hizmeti alan kuruluş veya kişi
- *3.4.Müşteri Memnuniyeti: gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi
- *3.5.Müşteri Hizmeti: bir ürün/hizmetin ömür döngüsü boyunca müşteri ile kuruluşun etkileşimi.
- *3.6.Geri bildirim: ürün/hizmetler veya şikayetleri ele alma prosesleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve beyanları.
- *3.7.İlgili taraf: bir kuruluşun performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi veya grup
- *3.8.Hedef (şikayetleri ele alma): şikayetleri ele alma konusundaki ilgili aranan veya amaçlanan şey.
- *3.9.Politika (şikayetleri ele alma): üst yönetim tarafından resmi olarak ifade edilen kuruluşun şikayetleri ele almayla ilgili genel amaç veya istikameti,
- *3.10.Proses: girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan bir faaliyetler dizisi,

Not.ürün terimi aynı zamanda hizmet anlamına da gelmektedir.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- *Şikayet yönetim süreci
- *Entegre Yönetim Sistemi Politikası

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜN VAN	İM ZA	ÜN VAN	İM ZA	11 / 22
ENTE GRE YÖ NETİM Sİ STEMİ TEM Sİ LCİ Sİ		GEN EL SEK RE TER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

4 - KILAVUZLUK PRENSİPLERİ

4.1 Genel

Şikayetlerin ele alınması için aşağıda belirtilen prensiplere bağlı kalınması sistemin kuruluş ve işletilmesinde öncelik olarak belirlenmiştir.

4.2. Görünürlük/Şeffaflık; Tüm paydaşlarımızın öneri, talep ve şikayetlerinin iletim ve değerlendirmeleri ile ilgili ihtiyaç duyacakları bilgiler çeşitli iletişim kanallarıyla duyurulur.

Şikayetçi istediği zaman ve periyotta konuyla ilgili bilgi alabilir.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

MÜŞTERİ ŞİKAYETİ-ÖNERİ-İSTEĞİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

4.3 Erişilebilirlik

Paydaşlarımızın; şikâyetlerini, bilgi taleplerini, öneri ya da memnuniyetlerini kolay bir şekilde iletmeleri için gerekli iletişim imkanları oluşturulur ve sürekli olarak geliştirilir. Üyelerimizin talep ettikleri bilgiye en kısa zamanda ve en hızlı şekilde ulaşabilmeleri sağlanır.

Şikayet yolları müşterilerin ulaşımını kolaylaştırmak için çeşitlendirilmiştir (Telefon, e-posta, web sitesi üzerinde bulunan müşteri öneri-şikayet paneli, oda bünyesinde bulunan şikayet kutuları) Çağrı merkezi vb. Şikayetlerin ulaştırılması ile ilgili yazılı tüm bilgiler okunabilir boyut ve yapıda ve anlaşılır bir dilde yazılmıştır. Telefon yoluyla gelen şikayetler, eğitimli personelimizce ve belirtilen kurallara göre karşılanmakta ve gerekli yönlendirmeler yapılmaktadır.

4.4 Cevap Verebilirlik

Paydaşlarımız tarafından iletilen tüm öneri, talep ve şikayetlerin en kısa sürede cevaplandırılmasına yönelik olarak gerekli sistem kurulmuştur. Öneri, talep ve şikayetler anında kayıt altına alınır. Değerlendirmeler öneri/talep/şikayetin aciliyet durumuna göre değerlendirmeye alınır ve süreç hakkında, öneri/talep/şikayeti ileten paydaşımıza bildirim yapılır.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜN VAN	İM ZA	ÜN VAN	İM ZA	12 / 22
ENTE GRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

MÜŞTERİ ŞİKAYETİ-ÖNERİ-İSTEĞİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

4.5 Objektiflik

İletilen tüm öneri, talep ve şikayetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve çözümlenmesinde adil, objektif ve tarafsız şekilde değerlendirilir.

4.6 Ücretler

Şikayetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve çözümlenmesi aşamalarında şikayetçiden herhangi bir ücret talebinde bulunulmaz.

4.7 Gizlilik

Paydaş öneri, talep ve şikayetleri esnasında elde edilen kişisel bilgilerin kullanımı yasalarla sınırlı olup, gizlilik prensibine bağlı kalınır. Müşteri veya şikayetçi bunun açıklanmasına açıkça rıza göstermedikçe açıklanmaz.

4.8 Müşteri Odaklı Yaklaşım

Müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla şikayetlerin ele alınması ve çözümlenmesi dahil sunulan tüm hizmetlere ilişkin geri bildirimler alınır ve değerlendirilir.

4.9 Hesap Verebilirlik

Öneri, talep ve şikayetler ve bunlarla ilgili yapılan tüm faaliyetler Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kayıt altına alınır ve raporlanır.

ŞUTSO şikayet yönetimi için gerekli dokümantasyonu oluşturmuş ve sistem içerisinde şikayetleri kod ile yönetmektedir. Böylelikle şikayet prosesinin her aşamasına ulaşmak ve bilgileri incelemek mümkündür.

4.10 Sürekli İyileştirme

Tüm öneri, talep ve şikayetler sürekli iyileştirme için bir araç olarak değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

kurum hizmetlerinin ve paydaş memnuniyetinin iyileştirilmesine yönelik olarak paydaşlardan gelen öneri, talep ve şikayetleri fırsat olarak değerlendirir.

karşılaştığı uygunsuzlukları kayıt altına alarak; düzeltici, önleyici, iyileştirici faaliyetlerle ve yönetimin gözden geçirme toplantılarıyla sürekli iyileştirmektedir.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA	13 / 22
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

* MÜŞTERİ ŞİKAYETİ-ÖNERİ-İSTEĞİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ.

5- ŞİKAYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

5.1 Taahhüt

Şikayetlerin etkili ve verimli bir şekilde ele alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, müşteri memnuniyetinin artırılması ve hizmetlerin iyileştirilmesi üst yönetim tarafından desteklenir. Bu faaliyetlerin yürütülmesine yönelik olarak her türlü kaynağın temin edilmesini sağlar ve yaptığı değerlendirmelerle sistemin geliştirilmesine katkı sağlar.

5.2. Politika

“ŞUTSO ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI” standardın gerekliliklerine, müşterilerin yapısına ve kurum kültürüne uygun olarak dokümante etmiştir. Politika, yönetim sisteminin kurulumunda gerekli olan temel şart ve değerleri içermekte ve diğer dokümanlar ile desteklenmektedir.

Müşteri odaklılığın tüm çalışanlar tarafından anlaşılması ve sahiplenilmesi amacıyla “ŞUTSO ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI” Yönetim Kurulu tarafından belirlenir ve her yıl gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilir.

5.3. Sorumluluk ve Yetki

Üst Yönetimin Sorumlulukları:

- *Kuruluş içerisinde şikayetleri ele alma proseslerinin ve hedeflerinin kurulmasını sağlamak,
- *Şikayetleri ele alma proseslerinin kuruluşun şikayetleri ele alma politikasına uygun olarak planlanmasını, tasarımlanmasını, uygulanmasını, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak, uygulanmasını teşvik etmek,
- *Etkili ve verimli bir şikayetleri ele alma prosesi için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek,
- *Her bir önemli şikayetin üst yönetime hızlı ve etkili şekilde bildirimini için bir prosesin olmasını sağlamak,

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA	14 / 22
ENTEGRİ YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

*Şikayetleri ele alma proseslerini etkili bir şekilde sürdürmeyi ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak için, periyodik olarak gözden geçirmek,

5.3.2. şikayetleri ele alma yönetim temsilcisi aşağıdakilerden sorumludur
Entegre Yönetim Temsilcisi.

*performans izleme, değerlendirme ve rapor etme prosesini oluşturmak,

*iyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte şikayetleri ele alma prosesi hakkında üst yönetime rapor vermek,

*uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek, karşılamak ve diğer şartlar dahil olmak üzere, şikayetleri ele alma prosesinin, etkili ve verimli işletilmesini ve prosesleri gözden geçirmeyi sürdürmek, çalışmalarını takip etmek.

Memnuniyet yönetim prosesinin ulaşılabilirliğini sürekli tutmak.

ŞUTSO, ISO 10002 sisteminin periyodik denetimini planlamak ve gerçekleştirmek.

Memnuniyet yönetim prosesinin içerisinde ihtiyaç duyulan incelemeleri yapmak ve uygulamaları kontrol etmek.

İyileştirme için çalışmalar yapmak.

Sürecin işleyişini incelemek ve gerekliyse düzeltici önleyici faaliyetler başlatmak.

Üst yönetimi memnuniyet yönetim prosesi hakkında bilgilendirmek.

Gözden geçirme toplantıları için gerekli hazırlıkları koordine etmek.

Gerekli ve uygun personelin tespit ve teminini sağlamak.

Gerekli eğitim ihtiyaçlarını belirleyerek eğitim taleplerini yapmak.

Yeni dokümantasyon ihtiyaçlarını belirlemek.

İç denetimlerde gerektiğinde aktif rol almak.

Hedef Aksiyon Planı ile hedefleri yönetmek.

Birden çok sayıda birimin birlikte şikayet çözümü yapacağı durumlarda gerekli organizasyonu yapmak.

Şikayet sürecinde birden çok sayıda birimin gerçekleştirdiği toplantılar için gerekli görürse moderatörlük görevi yapmak.

İlgili prosedürün uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak.

Bu prosesin performansı hakkında düzenli aralıklarda yapılan YGG toplantılarında üst yönetime rapor vermek.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA	15 / 22
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

Müşteriye verilen hizmetin kalitesine yönelik geri bildirimlerin alınmasını sağlamak, sonuçlarını analiz ederek iyileştirme alanlarını belirlemek, bu konuda yapılan hizmet sayısı ile orantılı geri bildirim oranı, müşteri memnuniyet seviyesi vb hususlarda hedefler belirlenmesini sağlamak, ilgili hedeflere yönelik aksiyonlar planlamak.

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi - Müşteri Şikayetleri Sorumlusu

Gelen şikayetlerin önceliğini belirlemek.

Gelen şikayetleri kaydetmek, takibini yapmak.

Alınan şikayetler kayıt işlemi ardından, şikayetin işleme alındığı bilgisi ve ilgili takip numarasını şikayeti yapana iletme.

Şikayetle ilgili her aşamada şikayetçiyi bilgilendirmek.

Şikayetlerin ilgililerine ulaşmasını sağlamak.

5.3.3. Birim sorumluları

Şikayetleri ele alma proseslerine dahil olan diğer yöneticiler sorumluluk alanları içerisinde uygulanabilir olduğunda aşağıdakilerden sorumludur.

Şikayetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak,

Şikayetleri ele alma yönetim temsilcisiyle bağlantı kurmak,

Şikayetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamak ve teşvik etmek,

Şikayetleri ele alma prosesleri ile ilgili bilgilere kolayca erişilmesini sağlamak,

Şikayetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek

Yapılan ve kaydedilen şikayetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak,

Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için işlem yapılmasını sağlamak,

Üst yönetimin gözden geçirmesi için şikayetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.

5.3.4. müşteriler ve şikayetçilerle temas halinde olan bütün personel

Kuruluş tarafından belirlenen şikayetleri ele alma, raporlama şartlarına uymalıdır.

Müşterilere nazik bir tarzda davranmalı ve şikayetlerini hızlı şekilde cevaplandırmalı veya bunları uygun kişilere yönlendirmeli, raporlamalı,

İyi kişisel ilişkiler kurmalı ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmalıdır.

Kendi sürecinde tespit veya kabul ettiği şikayetleri Yönetim Temsilcisine iletme

Kendi sürecinde tespit edilen şikayetin ortadan kaldırılması için çalışma yapmak veya yapılacak çalışmalara katılım sağlayarak destek olmak.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA	16 / 22
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

Gerektiğinde yönetim temsilcisi ile birlikte, müşteri şikayetinin kendi bölümüne ait kısmıyla ilgili analiz ve değerlendirmeler yapmak, çözüm bulmak, ilgili şikayet kayıtlarına işlemek, gelecekte oluşmasını engelleyecek düzenlemeler yapmak.

Şikayetin çözümüne yönelik aksiyonları kaydederek ilgililerin bilgilendirilmesini sağlamak.

Müşteri memnuniyeti odaklı çalışmak.

5.3.5. Tüm ŞUTSO personeli;

Şikayetleriyle alakalı görevlerinden, sorumluluklarından ve yetkilerinden haberdar olmalıdır,

Takip edilecek prosedürlerden ve şikayetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmalıdır,

Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikayetleri rapor etmelidir,

ÖNEMLİ ŞİKAYET

Aşağıda yer alan durumlarda yapılan şikayetlerin aciliyeti ve önemi yüksek olarak kabul edilir.

İnsan sağlığını riske eden problemler

Can ve/veya mal kaybına sebep olabilecek problemler

Kurum imajını zedeleyebilecek şikayetler

Şikayetçilerin üretim ve/veya hizmetini durduran problemler

Diğer durumlardaki şikayetler, aciliyeti ve önemi normal olarak kabul edilir.

Şikayetin aciliyet ve öneminin yüksek olduğu durumlarda gerekiyorsa müşteri yerinde ziyaret edilir ve/veya derhal şikayetçi ile iletişime geçilir.

6 - PLANLAMA VE TASARIM

6.1 Genel

ŞUTSO, hizmet kalitesini arttırmak, müşteri sadakatini ve memnuniyetini istenen düzeylere getirmek için etkili ve verimli bir yönetim sistemi oluşturmuştur. Oluşturulan yönetim sistemi Müşteri Memnuniyet Yönetimi Politikası'nı temel almakta ve el kitabı, süreç, prosedür ve talimatlarla desteklenmektedir. Oluşturulan dokümanlar, görev tanımları ve tutulan kayıtlar belirlenmiş MMYs kapsamında belirlenmiş hedeflere ulaşmakta ŞUTSO'ya kılavuzluk etmektedir.

MMYS işleyişinde ihtiyaç duyulan her türlü kaynağın temin edileceği Müşteri Memnuniyet Yönetimi Politikası içinde üst yönetim tarafından taahhüt edilmiştir.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜN VAN	İM ZA	ÜN VAN	İM ZA	17 / 22
İNTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

Müşteri Sadakati;

Müşteri sadakati kurumun müşterisi için değer yaratmasıyla oluşmakta ve müşterinin kurumu sahiplenmesi ile olgunlaşmaktadır.

6.2 Hedefler

ŞUTSO Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi için gerçekleştirilebilir, ölçülebilir hedefler üst yönetim tarafından belirlenmiş olup, yayınlanmıştır. (Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi Hedefleri)

6.3 Faaliyetler

ŞUTSO üst yönetimi Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'nin planlamasını oluşturduğu dokümanlar ile sağlamıştır. Sistemin hedefleri ve hedeflerine giderken izlediği yol planlanmakta ve takip edilmektedir. (BKZ: Hedefler)

6.4 Kaynaklar

ŞUTSO üst yönetimi Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'nin çalışmasında ihtiyaç duyulan alt yapı, insan, eğitim, prosedürler, dökümantasyon, danışmanlık, malzeme, teçhizat, bilgisayar yazılımı, bilgisayar donanımı, mali kaynaklar v.b. kaynakları sağlamaktadır.

7 - ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞMASI

7.1 İletişim

ŞUTSO müşterilerinin şikayet prosesine ulaşma yollarını, web sitesi, yayınlar ve muhtelif yollarla açıklamaktadır. Şikayet yolları şifre ya da her hangi bir yöntem ile kısıtlanmamış herkese açık tutulmuştur.

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

Web Sitesi, yayınlar ve muhtelif yollarla gerçekleştirilen bilgilendirmelerin içeriği:

- Şikayet kabul edilen yerlerin belirtilmesi,
- Şikayetin nasıl gerçekleştirilebileceğini,
- Şikayetçiden istenen bilgiler,
- Şikayet değerlendirme prosesi,
- Proses terminleri,
- Şikayetin kapatılma kriterleri,
- Geri bildirim yollarını kapsar nitelikte olacaktır.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA	18 / 22
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



Şikayet kanalları;

- yazılı (şikayet kutusu)
- web, e-mail sosyal ağlar
- sesli iletişim
- yüz yüze
- sms

7.2 Şikayetin Alınması

Şikayet Şikayet Öneri Talep değerlendirme formu doldurularak alınır. ŞUTSO kendisine iletilen şikayetleri kayıt altına alır. Şikayet kaydı; şikayetin tarifi, yardımcı veriler, talep edilen düzeltme, şikayet edilen hizmet, geri dönüş termini, ilgili kişiler ile tamamlanarak işleme hazır hale getirilir.

Ayrıca üyelerin odayı ziyaretleri sırasında şikayet kutularında doldurduğu formlar ile de müşteri şikayet ve önerileri alınır. Bu form aracılığı ile gelen şikayet ve önerilerde süreç doğrultusunda değerlendirilir. Beklentiler ise değerlendirilir. şikayet öneri ve istek takip formu aracılığı ile tutulabilir.

İlk şikayetin rapor edilmesi üzerine, şikayet yardımcı bilgileriyle ve bir benzersiz tanımlayıcı koduyla birlikte kaydedilir. şikayetin kaydı şikayetleri ele alma prosesinde tanımlanmıştır.

7.3 Şikayetin Takip Edilmesi

ŞUTSO kendisine iletilen her şikayeti benzersiz bir kod ile takip eder. Şikayetçiye şikayetin türüne göre düzenli ve belirlenmiş periyotlarda geri bildirim yapar. Şikayet sahibi sürecin herhangi bir anında arayarak şikayeti hakkında bilgi alabilir.

7.4 Şikayetin Alındığının Bildirilmesi

ŞUTSO kendisine iletilen her şikayeti kayıt altına aldığını ve izlediğini, şikayet sahibine derhal bildirir.

7.5 Şikayetin İlk Değerlendirmesi

ŞUTSO kendisine ulaşan şikayeti ilk olarak belirlenmiş kriterlere göre inceler ve kategorize eder.

Her bir şikayet ilk olarak ciddiyeti, güvenliğe etkisi, karmaşıklığı, etkisi ve derhal işlem yapılması ihtiyacı veya ihtimali gibi kriterler açısından değerlendirilir.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜN VAN	İM ZA	ÜN VAN	İM ZA	19 / 22
ENTEGR E YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

7.6. Şikayetin Araştırılması

ŞUTSO kendisine ulaşan şikayeti ciddiyetini ve oluşma sıklığını göz önüne alarak makul bir çabayla araştırma gerçekleştirir.

Şikayetin seviyesine, ciddiyetine uygun ve makul süre içerisinde araştırma ve analizi yapılır.

7.7 Şikayetlere Cevap Verme

ŞUTSO şikayetlerle ilgili araştırmanın ardından şikayet sahibine çözüm sürecini iletir. Sorunun düzeltilir ve geçekte olması önlenir. Şikayet derhal çözüme ulaştırılamıyorsa, sonrasında mümkün olduğunca kısa bir zamanda şikayetin etkili bir çözüme ulaştırılmasını amaçlayan bir tarzda ele alınır.

Uygun bir araştırma sonrasında ŞUTSO bir çözüm önerebilir. (Sorunun düzeltilmesi ve gelecekte olması önlenir). Şikayet derhal çözüme ulaştırılamıyorsa, sonrasında mümkün olduğunca kısa bir zamanda, şikayetin etkili bir çözüme ulaştırılmasını amaçlayan bir tarzda konu ele alınır.

7.8 Kararın Bildirilmesi

ŞUTSO şikayet hakkında alınan karar veya yapılan her bir faaliyet, karar alınır alınmaz veya faaliyet yapılır yapılmaz şikayetçiye ve varsa şikayete dahil personele bildirir. Personelle ilgili şikayet hakkında alınan karar Genel Sekreterlik tarafından yüz yüze görüşülerek bildirilir.

7.9 Şikayetin Kapatılması

Şikayetçi önerilen karar veya faaliyeti kabul ederse, karar ve faaliyeti gerçekleştirilir ve kaydedilir.

ŞUTSO şikayeti kapatmak için şikayet sahibi onayını şart sayar ve yapılan çalışma şikayet sahibi tarafından onaylanmazsa şikayeti açık tutarak şikayet sahibinin onaylayacağı yeni çalışmalar gerçekleştirir. Şikayetin çözümündeki makul olan yollar tükenene kadar çalışmalar devam eder.

8 – SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME

8.1 Bilginin Toplanması

ŞUTSO memnuniyet yönetim performansını yaptığı veri analizleriyle ölçer ve kayıt altına alır. Gelen şikayetler ve üretilen çözümler izlenir ve kayıt edilir.

ŞUTSO yaptığı tüm çalışmalarda gizlilik prensibine bağlı kalarak şikayetçi bilgisini korur. ŞUTSO Memnuniyet Yönetim Sistem dokümantasyonu;

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA	20 / 22
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



ŞANLIURFA TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yürürlük Tarihi	01.06.2018
Değişiklik No:	01
Değişiklik Tarihi:	04.10.2018

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI- **MMYS-EK**

Kayıtları tanımlama, toplama, sınıflandırma, sürdürme, saklama ve imha süreçlerini,

Şikayete ait kayıtların saklanması, kötüye kullanımının engellenmesi ve elektronik verilerin saklanmasına yönelik koşulları,

Süreç içinde yer alan kişilerin eğitim-öğretim kayıtlarının tutulmasını,

Geri dönüş zaman ve şekil şartlarını,

Elde edilen verilerin kullanımını içeren bir yapıdadır.

Şikayetçi veya onun temsilcisi tarafından yapılan kayıt bildirimini ve kayıtların sunulması isteklerine yönelik kuruluşun cevaplama kriterlerinin belirlenmiştir. (zaman sınırlandırmaları, hangi tip bilginin kime veya hangi formatta sağlanacağı).

Kişisel olmayan istatistik verilerin nasıl ve ne zaman açıklanacağını belirtmesi,

Farklı şikayet kanalları için uygun kayıt sistematığı tasarlanmış olup, bu bilgilerin güvenliği ve ulaşılabilirliği sağlanmıştır. (Çağrı merkezi görüşmeleri)

Gerek bilgisayar gerek kağıt olmadan gelen şikayetler

Yüz yüze müracaat eden müşterilerin şikayetleri gerçek hissiyatını yansıtabilecek gerçeklikte kayıt altına alınır.

8.2 Şikayetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi

ŞUTSO, kendisine ulaşan şikayeti belirlenmiş kriterler uyarınca sınıflandırır. Şikayetin asıl nedeninin tespiti ve ortadan kaldırılması için gerekli çalışmanın belirlenmesi için gerekli analiz ve değerlendirme çalışmasını gerçekleştirir.

İç gösterge	Dış gösterge
Şikayet cevaplama süreleri	Anketler
Şikayet/çözüm oranları	Şikayetler

İç ve dış performans göstergelerinin dengeli olması önemlidir.

8.3 Şikayetleri Ele Alma Prosesi ile İlgili Memnuniyet

ŞUTSO, şikayetin kapatılmasının ardından şikayetçilerin süreçten memnuniyetlerini ölçmek amacıyla MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİNDEKİ MEMNUNİYET ANKETİ ile ölçüm yapar ve bu sonuçları değerlendirir.

8.4 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin İzlenmesi

ŞUTSO müşteri prosesini sürekli izlemektedir. Gerekli kaynaklar ve toplanacak veriler prosedürlerde belirlenmiştir.)

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜN VAN	İM ZA	ÜN VAN	İM ZA	21 / 22
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER V.		



Şikayetleri ele alma prosesinin performansı önceden belirtilen kriterlere göre ölçülmektedir. YGG'de raporlanmaktadır.

8.5 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki

ŞUTSO Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'ni düzenli aralıklarla prosese, standarda uyum ve hedefleri gerçekleştirmeye uygunluk açısından tetkik eder.

8.6 Şikayetleri Ele Alma Prosesini Yönetimin Gözden Geçirmesi

8.6.1 Yönetimin Gözden Geçirme Kriterleri

ŞUTSO, Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'ni düzenli ve belirli aralıklarla gözden geçirir. Bu gözden geçirme işleminde;

Müşteri Memnuniyet Yönetim prosesinin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve verimliliğinin devamlılığını sağlamak,

Sağlık, güvenlik, çevre, müşteri, mevzuat ve diğer yasal şartlara olan uygunsuzluk örneklerini tanımlamak ve bunları ele almak,

Hizmet eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,

Proses eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,

İyileştirme için fırsatları ile şikayetleri ele alma prosesi ve sunulan ürünler için değişiklik ihtiyaçlarını değerlendirmek,

Memnuniyet yönetimi politikasına ve hedeflerine yönelik potansiyel değişiklikleri değerlendirmek amaçlanır.

8.6.2 Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

ŞUTSO Yönetimi Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'ni gözden geçirip aşağıdaki çıktıları ve toplantıda tespit edilen diğer çıktıları kayıt altına alır.

- Prosesin iyileştirilmesine yönelik kararlar,
- Hizmet iyileştirme önerileri,
- Belirlenen ihtiyaçlar ve oluşturulan kaynaklar.

8.7. Sürekli İyileştirme

ŞUTSO müşteri memnuniyet yönetim prosesini sürekli iyileştirmekte ve hizmet kalitesini bu yolla da arttırmaktadır. Tespit edilen sorunların kayıt edilmesi çözülmesi ve bu çalışmalardan iyileştirmeler elde etme disiplinin tüm kurumca benimsenmiştir.

ŞUTSO her zaman araştırmacı bir ruh ile en iyi şikayet yönetim prosesine ulaşmak için çalışmalarını sürdürmektedir.

ŞUTSO müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsemiştir.

HAZIRLAYAN/ REVİZE EDEN NESRİN KARAKAŞ		ONAYLAYAN NİHAL DÖRTKARDEŞ		Sayfa No
ÜN VAN	İM ZA	ÜN VAN	İM ZA	22 / 22
ENTE GRE YÖ NETİM Sİ STEMİ TEM Sİ LCİ Sİ		GENEL SEK RE TER V.		