



# MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

KONTROLSUZ KOPYA

## HAZIRLAYAN

Satış ve Pazarlama Şefliği\_Satış ve  
Pazarlama Uzmanı  
BERNA İNAN

## KONTROL EDEN

Yönetim Sistemleri  
Müdürlüğü\_Yönetim Sistemleri  
Uzmanı  
GÜLDEN ÖZLÜ

## ONAYLAYAN

Paz.Satış ve Sevkiyat  
Müdürlüğü\_Pazarlama Satış ve  
Sevkiyat Müdürü  
VEDAT ALTINOK

## Önsöz

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

İGSAŞ' 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.

## Turan TOK

### Genel Müdür

## EL KİTABININ TANITIMI

**Amaç:** İGSAŞ' 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 10002:2015 Müşteri Şikâyetlerinin Yönetimi kapsamında müşteri şikâyet taleplerini ele alan birimler bu standardın gerekliliklerini yerine getirmek ile yükümlüdürler.

El kitabında İGSAŞ'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](http://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, Pazarlama, Satış ve Sevkiyat Direktörlüğü sorumludur.

Bu el kitabı kapsamındaki dokümanların doğruluğu, düzenli olarak senede en az bir veya gerekli görüldüğü hallerde Yönetim Sistemleri bölümü, Pazarlama, Satış ve Sevkiyat Direktörlüğü tarafından gözden geçirilerek/ geçirilmesi sağlanarak güncellenir.

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 ve Pazarlama Şefliği_Satış ve Pazarlama Uzmanı BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı GÜLDEN ÖZLÜ	Paz.Satış ve Sevkiyat Müdürlüğü_Pazarlama Satış ve Sevkiyat Müdürü VEDAT ALTINOK

## 1. KAPSAM

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

Alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket ederek, Pazarlama, Satış ve Sevkiyat 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 prosesi 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 10002:2015 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 prosesleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi.

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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış ve Pazarlama Şefliği_Satış ve Pazarlama Uzmanı BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı GÜLDEN ÖZLÜ	Paz.Satış ve Sevkiyat Müdürlüğü_Pazarlama Satış ve Sevkiyat Müdürü VEDAT ALTINOK

- 3.7. Müşteri Memnuniyeti:** Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.
- 3.8. Müşteri Hizmeti:** Bir ürünün ömür döngüsü boyunca müşteri ile kurulan etkileşimi.
- 3.9. Geri Bildirim:** Ürünler veya şikayetleri ele alma prosesleriyle 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. Proses:** 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 aşağıda belirtilen tüm prensiplere her koşulda istinasız bağlı kalmaktadır.

##### 4.2. ŞEFFAFLIK

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

##### 4.3. 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](http://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

##### 4.4. CEVAP VEREBİLİRLİK

Şikâyetin alınmış olduğu bilginin şikâyetçi, kurum veya kuruluşa bildirilmesi.

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

##### 4.5. OBJEKTİFLİK

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

##### 4.6. ÜCRETLER

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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış ve Pazarlama Şefliği_Satış ve Pazarlama Uzmanı BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı GÜLDEN ÖZLÜ	Paz.Satış ve Sevkiyat Müdürlüğü_Pazarlama Satış ve Sevkiyat Müdürü VEDAT ALTINOK

#### 4.7. 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.

#### 4.8. MÜŞTERİ ODAKLI YAKLAŞIM

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

#### 4.9. 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.

#### 4.10. SÜREKLİ 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.

### 5. İGSAŞ ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

#### 5.1. TAAHHÜT

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

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

#### 5.2. POLİTİKA

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

İGS.YS.PT.01 İGSAŞ Yönetim Sistemleri Politikası

#### 5.3. SORUMLULUK ve YETKİ

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

#### Üst Yönetim Sorumluluk ve Yetkileri

a) Kuruluş içerisinde şikâyetleri ele alma proseslerinin ve amaçlarının oluşturulmasını sağlamak,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış ve Pazarlama Şefliği_Satış ve Pazarlama Uzmanı BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı GÜLDEN ÖZLÜ	Paz.Satış ve Sevkiyat Müdürlüğü_Pazarlama Satış ve Sevkiyat Müdürü VEDAT ALTINOK

- Şikâyetleri ele alma proseslerinin kuruluşun şikâyetleri ele alma politikasına uygun olarak planlanmasını, tasarımlanmasını, uygulanmasını, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma prosesi için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek,
- Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
- Şikâyetleri ele alma proseslerinin 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 prosesin olmasını sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma proseslerini etkili bir şekilde sürdürmeyi ve sürekli iyileştirmeyi güvence altına almak için periyodik olarak gözden geçirmek.

## Şikâyetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi

- Performans izleme, değerlendirme ve rapor etme prosesini oluşturmak,
- İyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte şikâyetleri ele alma prosesi hakkında üst yönetime rapor vermek,
- Uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek ve karşılamak ve diğer şartlar dâhil olmak üzere, şikâyetleri ele alma prosesinin, etkili ve verimli işletilmesini ve prosesleri gözden geçirmeyi sürdürmek.

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

- Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisiyle bağlantı kurmak,
- Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
- Şikâyetleri ele alma prosesleri ile ilgili bilgilere kolayca erişilmesini sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek,
- Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak,
- Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için faaliyet yapılmasını sağlamak,
- Üst yönetimin gözden geçirmesi için şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.

## 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 prosesini planlamakta ve tasarımılamaktadır. Bu proses birbiriyle ilişkili faaliyetlerin

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış ve Pazarlama Şefliği_Satış ve Pazarlama Uzmanı BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı GÜLDEN ÖZLÜ	Paz.Satış ve Sevkiyat Müdürlüğü_Pazarlama Satış ve Sevkiyat Müdürü VEDAT ALTINOK

bir kümesini kapsmalı ve şikâyetleri ele alma politikasına uyumu sağlamak ve amaçları gerçekleştirmek için 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 PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI

### 7.1. İLETİŞİM

İGSAS müşterilerinin şikâyet prosesine 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. ŞİKAYETLERİN ALINMASI

Şikâyetlerin alınması yöntemleri aşağıda belirtilmiştir.

- Şikâyet sahibi kişi\*, kurum, kuruluş tarafından direkt olarak telefon, faks, e-posta aracılığıyla Pazarlama, Satış ve Sevkiyat Müdürlüğümüze iletilir. Pazarlama, Satış ve Sevkiyat Direktörlüğümüz bildirilen şikâyetler e-posta aracılığıyla Satış ve Pazarlama Müdürlüğü personeline aktarır.
- Şikâyet sahibi kişi\*, kurum, kuruluş tarafından bölge yöneticilerimize telefon, faks, e-posta aracılığıyla gelen müşterinin şikâyetleri, Satış ve Pazarlama Müdürlüğü 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 Müdürlüğü personeline aktarması sağlanır.
- Şikâyet sahibi kişi\*, kurum, kuruluş tarafından sosyal medya üzerinden Kurumsal İletişim Birimine bildirilen şikâyetler e-posta aracılığıyla Satış ve Pazarlama Müdürlüğü 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.*

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış ve Pazarlama Şefliği_Satış ve Pazarlama Uzmanı BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı GÜLDEN ÖZLÜ	Paz.Satış ve Sevkiyat Müdürlüğü_Pazarlama Satış ve Sevkiyat Müdürü VEDAT ALTINOK

### 7.3. ŞİKÂYETİN TAKİP EDİLMESİ

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş sürecin herhangi bir anında internet sayfamızda bulunan e posta yoluyla veya telefon ile kurumumuza ulaşarak şikâyeti 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 Müdürlüğü personeli tarafından gönderilmektedir.

### 7.5. ŞİKÂYETİN İLK DEĞERLENDİRİLMESİ

- Satış ve Pazarlama Müdürlüğü 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.
- Şikâyetlerin ilk durumuna göre sınıflandırma yapılır.
- Şikâyetin önem durumuna göre değerlendirme değerlendirilmesi aşamasında zorunlu alanların doldurulması esnasında şikâyetin önem aşağıdaki kriterlere göre yapılmaktadır.

#### Yüksek:

Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen durdurma noktasına getiren ve Üretimin durmasına neden olan, Marka imajını zedeleyebilecek şikâyetler,  
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 şikâyetlerin 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 Müdürlüğü tarafından hazırlanan "Satış Sonrası Hizmetler Ana Süreci"nde detaylandırılarak anlatılmıştır.

Bkz: Satış Sonrası Hizmetler Ana Süreci

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış ve Pazarlama Şefliği_Satış ve Pazarlama Uzmanı BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı GÜLDEN ÖZLÜ	Paz.Satış ve Sevkiyat Müdürlüğü_Pazarlama Satış ve Sevkiyat Müdürü VEDAT ALTINOK



### 7.6. ŞİKÂyetLERİN ARAŞTIRILMASI

- 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.
- QDMS üzerinden aylık, yıllık ve kök nedene dönük analizler yapılarak şikâyete sebep olan öncelikli konular belirlenir.
- 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 Müdürlüğü personeli tarafından şikâyetin sonucuna dair bilgilendirme maili veya telefon ile bilgilendirme yapılmaktadır.

### 7.8. KARARIN BİLDİRİLMESİ

Satış ve Pazarlama Müdürlüğü 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 Müdürlüğü personeli tarafından ilgili Müşteriye mail aracılığıyla iletir.

### 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 prosesinin 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.

- Kayıtları tanımlama, toplama, sınıflandırma, sürdürme, saklama ve imha etme adımlarının belirtilmesi,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış ve Pazarlama Şefliği_Satış ve Pazarlama Uzmanı BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı GÜLDEN ÖZLÜ	Paz.Satış ve Sevkiyat Müdürlüğü_Pazarlama Satış ve Sevkiyat Müdürü VEDAT ALTINOK

- 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,
- Uygulanan şikâyetleri ele alma prosesinde yer alan kişilere uygulanan eğitim ve öğretim tipi kayıtlarının tutulması,
- Şikâyetçi veya onun temsilcisi tarafından yapılan kayıt bildirim ve kayıtların sunulması isteklerine yönelik kuruluşun cevaplama kriterlerinin belirtilmesi; bunlar zaman sınırlandırmaları, hangi tip bilginin kime veya hangi formatta sağlanacağını içermekte,
- Kişisel olmayan istatistikî şikâyet verilerin nasıl ve ne zaman kamuya açıklanacağını belirtilmesi.

Bununla birlikte Müşteri Şikayet 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

- 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.
- QDMS üzerinden aylık, yıllık ve kök nedene dönük analizler yapılarak şikâyete sebep olan öncelikli sebepler belirlenir.
- Pazarlama, Satış ve Sevkiyat Müdürlüğü koordinatörlüğünde ilgili üretim hatları ile birlikte kök nedenler üzerinde önleyici ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sağlanır.

### 8.3. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA PROSESİ İLE İLGİLİ MEMNUNİYET

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 PROSESİNİN İZLENMESİ

Şikâyetleri ele alma prosesi 'Satış Sonrası Hizmetler' ana sürecinde detaylı olarak izlenmektedir. (Bak; İKC.SAT.SR.13)

### 8.5. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA PROSESİNİN TETKİĞİ

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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış ve Pazarlama Şefliği_Satış ve Pazarlama Uzmanı BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı GÜLDEN ÖZLÜ	Paz.Satış ve Sevkiyat Müdürlüğü_Pazarlama Satış ve Sevkiyat Müdürü VEDAT ALTINOK

### 8.6. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA PROSESİNİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

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

- Prosesin 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 eksikliklerini tanımlamak ve telafi etmek,
- Proses eksikliklerini tanımlamak ve telafi etmek,
- İyileştirme için fırsatları ve şikâyetleri ele alma prosesi ve sunulan ürünler için değişiklik ihtiyaçlarını değerlendirmek,
- Şikâyetleri ele alma politikası ve amaçlarına yönelik potansiyel değişiklikleri değerlendirmek.

#### Yönetimin gözden geçirmesine girdiler aşağıdaki bilgileri içermektedir:

- Politika, amaç, kurumsal yapısı, kaynakların erişilebilirliği ve sunulan veya sağlanan ürünlerdeki değişiklikler gibi iç faktörler,
- Mevzuattaki, rekabet uygulamalarındaki veya teknolojik yeniliklerdeki değişiklikler gibi dış faktörler,
- Müşteri memnuniyeti araştırmalarını ve prosesleri sürekli izleme sonuçlarını içeren şikâyetleri ele alma prosesinin genel performansı,
- Tetkiklerin sonuçları,
- Düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin statüleri,
- Önceki yönetim gözden geçirmesinden kaynaklanan faaliyetlerin takibi
- İyileştirme için tavsiyeler.

#### Yönetimin gözden geçirmesinin çıktıları aşağıdaki bilgileri içermektedir:

- Şikâyetleri ele alma prosesinin etkinliğini ve verimliliğini iyileştirmesi ile ilgili kararlar ve faaliyetler,
- Ürün iyileştirmesiyle ilgili öneriler,
- Belirlenen kaynak ihtiyaçlarıyla (eğitim programları gibi) ilgili kararlar ve faaliyetler.
- Yönetimin gözden geçirme kayıtları muhafaza edilmekte ve iyileştirme amacıyla fırsatları tanımlamak için kullanılmaktadır.

### 8.7. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

İGSAŞ şikâyetleri ele alma prosesinin etkinliğini ve verimliliğini sürekli iyileştirmek için çalışmalar yürütmektedir. Sonuç olarak, kuruluş ürünlerinin kalitesini sürekli iyileştirmektedir. Bu durum, düzeltilici 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.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış ve Pazarlama Şefliği_Satış ve Pazarlama Uzmanı BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı GÜLDEN ÖZLÜ	Paz.Satış ve Sevkiyat Müdürlüğü_Pazarlama Satış ve Sevkiyat Müdürü VEDAT ALTINOK

İGSAŞ iyileştirmeler için aşağıdakileri yapmaktadır:

- Şikâyetleri en etkin şekilde ele alma uygulamalarını araştırmakta, belirlemekte ve uygulamaktadır.
- İGSAŞ'da müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsenmektedir.
- Şikâyetleri ele almayı iyileştirirken inovasyonları teşvik etmektedir.
- 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(1) - 7.9 Maddesi güncellenmiştir.

**KONTROLSUZ KOPYA**

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Satış ve Pazarlama Şefliği_Satış ve Pazarlama Uzmanı BERNA İNAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı GÜLDEN ÖZLÜ	Paz.Satış ve Sevkiyat Müdürlüğü_Pazarlama Satış ve Sevkiyat Müdürü VEDAT ALTINOK