

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ (MMYS) EL KİTABI	Doküman No	ELK-06
		Rev.Tarihi/No	03.08.26
		Sayfa No	1 / 9

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ (MMYS) EL KİTABI

İÇİNDEKİLER (ISO 10002:2018 maddelerine göre)

1.Kapsam	6. Planlama, Tasarım ve Geliştirme
2.Atıf Yapılan Standartlar	6.1 Genel
3.Terimler ve Tarifler	6.2 Amaçlar
4. Kılavuz Prensipler	6.3 Faaliyetler
4.1 Genel	6.4 Kaynaklar
4.2 Taahhüt	7. Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin İşletilmesi
4.3 Kapasite	7.1 İletişim
4.4 Şeffaflık	7.2 Şikâyetlerin Alınması
4.5 Erişilebilirlik	7.3 Şikâyetlerin Takibi
4.6 Cevap Verebilirlik	7.4 Şikâyetlerin Alındığının Bildirilmesi
4.7 Tarafsızlık	7.5 Şikâyetlerin Başlangıç Değerlendirmesi
4.8 Ücretler	7.6 Şikâyetlerin İncelenmesi
4.9 Bilgi Bütünlüğü	7.7 Şikâyetlere Cevap Verme
4.10 Gizlilik	7.8 Kararın Bildirilmesi
4.11 Müşteri Odaklı Yaklaşım	7.9 Şikâyetlerin Kapatılması
4.12 Hesap Verebilirlik	8. Sürdürme veya İyileştirme
4.13 İyileştirme	8.1 Bilginin Toplanması
4.14 Yeterlilik	8.2 Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi
4.15 Dakiklik	8.3 Şikâyetleri Ele Alma Süreci Memnuniyetinin Değerlendirilmesi
5. Şikâyetleri Ele Alma Çerçevesi	8.4 Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin İzlenmesi
5.1 Kuruluşun Bağlamı	8.5 Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin Tetkiki
5.2 Liderlik ve Taahhüt	8.6 Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin Yönetim Tarafından Gözden Geçirilmesi
5.3 Politika	8.7 Sürekli İyileştirme
5.4 Sorumluluk ve Yetki	

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Müdürü	Genel Müdür

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ (MMYS) EL KİTABI	Doküman No	ELK-06
		Rev.Tarihi/No	03.08.26
		Sayfa No	2 / 9

1. KAPSAM

Kuruluşumuz, müşterilerinin beklentilerine uygun hizmet sunmak için oluşturduğu Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminin (MMYS) esaslarını bu El Kitabıyla tanımlamaktadır. MMYs, aşağıdaki adreslerde ve faaliyet kapsamlarına uygun olarak yürütülmektedir;

Firma Adı : ARNİKON MÜHENDİSLİK A.Ş.
Adresi : İSTİKLAL OSB MAH. FATİH CAD. NO:9/1 ÇUMRA KONYA/TÜRKİYE
Telefon : 444 2 540
Faaliyet Kapsamı : VİNÇ MÜHENDİSLİK VE SERVİS HİZMETLERİ, VİNÇ TASARIMI, ÜRETİMİ, PAZARLAMA VE SATIŞI

Bu el kitabı, alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket ederek, satış sonrası hizmet olarak şikâyet ile ilgili verilerin alınması, bunun kaydedilerek takip edilmesi, müşteriye bildirilmesi, değerlendirilmesi, araştırılması ve iç süreçlerin bu değerlendirmelere göre yönlendirilmesi, müşteriye geri dönüşlerin yapılması ve şikâyet kapatılması faaliyetlerinin anlatılmasını kapsar.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Kuruluşumuz Kalite Yönetim Sistemi ISO 9001:2015 ve Kalite yönetimi – Müşteri memnuniyeti – Kuruluşlarda şikâyetlerin ele alınması için kılavuz bilgiler ISO 10002:2018 standartlarına uygun olarak kurulmuştur.

3. TERİMLER VE TARİFLER

Bu El Kitabında geçen terimler ve tarifler Kalite yönetimi – Müşteri memnuniyeti – Kuruluşlarda şikâyetlerin ele alınması için kılavuz bilgiler ISO 10002:2018 standardında tanımlanmıştır.

4. ARNİKON MÜHENDİSLİK GENEL PRENSİPLERİ

4.1 GENEL

Arnikon Mühendislik Kalite Politikası ve Müşteri Memnuniyeti Politikası gereği ISO 10002:2018 standardına bağlı kalarak Müşteri Şikâyetleri sürecini yönetmektedir.

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 Sonrası Hizmetler Sorumlusu 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 ERİŞİLEBİLİRLİK

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

Şikâyet başvurusu yapmak isteyen müşterilerimiz internet sayfamızda yer alan iletişimi formu, e-posta, telefon numarası (<https://www.arnikon.com.tr/iletisim/>) veya bayilerimiz üzerinden bizlere şikâyetlerini bildirebilirler.

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Müdürü	Genel Müdür

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ (MMYS) EL KİTABI	Doküman No	ELK-06
		Rev.Tarihi/No	03.08.26
		Sayfa No	3 / 9

4.6 CEVAP VEREBİLİRLİK

Şikâyetin alınmış olduğu bilginin şikâyetçi, kurum veya kuruluşa bildirilmesi.

Alınan şikâyetlerin “Müşteri Şikâyeti Veri Tabanı”na kaydedilmesiyle birlikte ürün şikâyetleri için şikâyet sahibinin veri tabanında bulunan e-posta adresine şikâyet alındığına dair bilgilendirme e-postası müşteriye gönderilmektedir. Ayrıca son kullanıcı iletişim bilgileri sistemde mevcut ise SMS yöntemiyle kendisi de bilgilendirilmektedir. Hizmet şikâyetleri için inceleme sonrasında müşterilere geri dönüş yapılarak şikâyet sonlandırılmaktadır.

4.7 TARAFSIZLIK

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

4.8 ÜCRETLER

Alınan şikâyetin veri tabanına kaydedilmesinden şikâyetin sonuçlandırmasına kadar geçen süreçte ortaya çıkabilecek ücretler şikâyet sahibi kişi, kurum ve/veya kuruluşa yansıtılmamaktadır.

4.9 BİLGİ BÜTÜNLÜĞÜ

Arnikon Mühendisliğe gelen tüm şikâyetler, şikâyetin doğruluğunun araştırılması yapıldıktan, toplanan verilerin ilgili, doğru, tam, anlamlı ve faydalı olması sağlandıktan sonra değerlendirilir.

4.10 GİZLİLİK

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluşa ait kişisel ve özel bilgiler “Müşteri Şikâyeti Veri Tabanı”na 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

Sunduğumuz MMYS’nin merkezinde Müşteri Odaklılık bulunmakta olup tüm çalışmalar müşteri esas alınarak planlanmaktadır.

4.12 HESAP VEREBİLİRLİK

Her bir şikâyet “Müşteri Şikâyeti Veri Tabanı”nda 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 “Müşteri Şikâyeti Veri Tabanı”ndaki referans numarası ile server dosyalarda saklanmakta olup verilen referans numarası ile istenilen tüm bilgiler şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından sorgulanabilmektedir.

4.13 İYİLEŞTİRME

Arnikon Mühendislik, şikâyetlerin ele alınması sürecinin etkinliğini ve verimliliğini sürekli olarak iyileştirmeyi taahhüt eder. Bu kapsamda; müşteri şikâyetleri, şikâyet sonrası müşteri geri bildirimleri, süreç performans göstergeleri (KPI) ve diğer ilgili veriler analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir. Gerekli aksiyonlar Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantıları ve ilgili süreçler aracılığıyla planlanır, uygulanır ve sonuçları izlenerek sürekli iyileştirme sağlanır.

4.14 YETERLİLİK

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

4.15 DAKİKLIK

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

5. ARNİKON MÜHENDİSLİK ŞİKAYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Müdürü	Genel Müdür

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ (MMYS) EL KİTABI	Doküman No	ELK-06
		Rev.Tarihi/No	03.08.26
		Sayfa No	4 / 9

5.1 KURULUŞUN BAĞLAMİ

Satış Sonrası Hizmetler Sürecini ilgilendiren tüm iç ve dış husus konuları, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, oluşabilecek risk/fırsatları önceden “Arnikon Mühendislik Bağlam Risk/Fırsat Değerlendirme Analizi Tablosu” ve “Satış Sonrası Hizmetler Taraf Beklentileri Tablosu”nda ele alınmıştır.

5.2 LİDERLİK ve TAAHHÜT

Arnikon Mühendislik Üst Yönetimi, ISO 10002 Standardına uygun olarak yapılandırılmış olan MMYS’yi sürdürerek, firmayı kurumsal ve sürekli gelişen bir yapıya dönüştürmeyi taahhüt eder.

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

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

5.3 POLİTİKA

Müşteri Memnuniyeti Politikamız oluşturulmuş ve kurum içinde yayımlanarak tüm personel duyurulmuştur. Bu politikamız www.arnikon.com.tr web sitemizde ilgili sayfada tüm ilgili taraflarca da erişilebilir durumdadır.

POL-4 Müşteri Memnuniyeti Politikası

5.4 SORUMLULUK VE YETKİ

Dokümantasyon yönetim sistemimizde bulunan 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, tasarımlanmasını, 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,
- 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:

- Şikâyetleri ele alma süreçlerinin uygulanmasını sağlamak,

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Müdürü	Genel Müdür

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ (MMYS) EL KİTABI	Doküman No	ELK-06
		Rev.Tarihi/No	03.08.26
		Sayfa No	5 / 9

- 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

Arnikon Mühendislik, müşteri sadakatini ve memnuniyetini arttırmak, sağlanan ürünlerin kalitesini de iyileştirmek için etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma sürecini planlamakta ve tasarımılmaktadır. Bu süreç birbiriyle ilişkili faaliyetlerin bir kümesini kapsamlı 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

Arnikon Mühendislik, MMYS için gerçekleştirilebilir, ölçülebilir hedefler üst yönetim tarafından belirlenmiş olup, yıllık hedefler firmamızın ortak ağında yayınlanmış olup firmamızın server'ın güncel tutulmaktadır.

6.3 FAALİYETLER

Arnikon Mühendislik, MMYS'ye ait yıllık hedeflere ulaşmak için gerekli faaliyetleri Süreç Hedefleri Aksiyon Planları ile kayıt altına alınmış olup firmamızın bünyesindeki ortak ağında yayınlanmış ve takip edilmektedir.

6.4 KAYNAKLAR

Arnikon Mühendislik üst yönetimi MMYS'nin çalışmasında ihtiyaç duyulan alt yapı, insan, eğitim, danışmanlık, malzeme, teçhizat, bilgisayar yazılımı, bilgisayar donanımı vb. kaynakları sağlamaktadır.

7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İŞLETİLMESİ

7.1 İLETİŞİM

Arnikon Mühendislik, 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: web sitesi iletişim formu, e-posta, telefon ve posta'dır.

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Müdürü	Genel Müdür

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ (MMYS) EL KİTABI	Doküman No	ELK-06
		Rev.Tarihi/No	03.08.26
		Sayfa No	6 / 9

7.2 ŞİKAYETLERİN ALINMASI

Şikâyetlerin alınması yöntemleri aşağıda belirtilmiştir.

- Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından web sitesi iletişim formu, telefon, e-posta, posta aracılığıyla Satış Müdürlüğü'ne ve/veya Resepsiyon Görevlisi'ne iletilen müşteri şikâyetleri, e-posta aracılığıyla Satış Sonrası Hizmetler Sorumlusu'na aktarılır.
- Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından herhangi bir bayi yöneticimize telefon, e-posta, posta aracılığıyla iletilen müşteri şikâyetleri, bayi yöneticisi tarafından Satış Sonrası Hizmetler Sorumlusu'na e-posta ile aktarılır.
- Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından herhangi bir personelimize telefon, e-posta, posta aracılığıyla iletilen müşteri şikâyetleri, ilgili personel tarafından Satış Sonrası Hizmetler Sorumlusu'na e-posta ile aktarılır.

7.3 ŞİKAYETLERİN TAKİP EDİLMESİ

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş sürecin herhangi bir anında internet sayfamızda bulunan web sitesi iletişim formu, telefon veya e-posta yoluyla kurumumuza ulaşarak şikâyeti hakkında gerekli bilgileri alabilir.

7.4 ŞİKÂYETİN ALINDIĞININ BİLDİRİLMESİ

Her bir şikâyet "Müşteri Şikâyeti Veri Tabanı"nda benzersiz bir numara ile kayıt altına alınır ve kayıt edilmesi ile birlikte Satış Sonrası Hizmetler Sorumlusu tarafından şikâyet sahibinin e-posta adresine veya telefonuna şikâyetin alındığına dair bilgilendirme yazısı gönderilmektedir.

7.5 ŞİKÂYETİN BAŞLANGIÇ DEĞERLENDİRİLMESİ

- Satış Sonrası Hizmetler Sorumlusu'na ulaşan şikâyetler ilgili "Müşteri Şikâyeti Veri Tabanı"nda zorunlu tutulan bilgiler yine kendisi tarafından yazılarak kayıt işlemi yapılmak suretiyle 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 değerlendirilmesi aşağıdaki kriterlere göre yapılmaktadır.

Yüksek:

Aşağıdaki şikâyetlerin aciliyeti ve önemi YÜKSEK olarak kabul edilir.

- Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen durdurma noktasına getiren ve üretimin durmasına neden olan şikâyetler,
- Marka imajını zedeleyebilecek şikâyetler,
- İnsan sağlığını riske eden problemlerle ilgili şikâyetler,
- Çevre güvenliğine zarar veren ve büyük çaplı hasar bildirilen şikâyetler,
- Yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkmasına neden olan şikâyetler,
- Aynı müşteriden son 3 ay içerisinde aynı soruna işaret eden şikâyetler,

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 Sonrası Hizmetler Müdürlüğü tarafından hazırlanan "Satış Sonrası Hizmetler Ana Süreci"ne bağlı "Müşteri Şikâyet ve Çözümü Talimatı"nda detaylandırılarak anlatılmıştır.

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 ve/veya üretim esnasında tespitini sağlayabilecek hızlı çözümler sağlanabiliyor ise gerekli düzenlemeler yapılarak uygulamaya alınır.
- Aylık, yıllık ve kök nedene dönük analizler yapılarak şikâyete sebep olan öncelikli konular belirlenir.
- İlgili müşteri şikâyetlerine ait kök nedenleri üzerinde yapılan düzeltici faaliyetler ile şikâyete konu olan sebeplerin sorumluları ile birlikte (laboratuvar, üretim, sevkiyat vb.) iyileştirilmesi sağlanır.

7.7 ŞİKÂYETLERE CEVAP VERME

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Müdürü	Genel Müdür

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ (MMYS) EL KİTABI	Doküman No	ELK-06
		Rev.Tarihi/No	03.08.26
		Sayfa No	7 / 9

“Müşteri Şikâyeti Veri Tabanı”nda benzersiz bir numara ile kayıt altına alınan her bir şikâyet, ilgili birimler tarafından incelenerek değerlendirilir. İnceleme sonucunda şikâyetin giderilmesine ve mümkünse benzer şikâyetlerin tekrarının önlenmesine yönelik uygun çözüm ve/veya aksiyonlar belirlenir. Şikâyetin derhal çözüme ulaştırılamadığı durumlarda, çözüm için gerekli faaliyetler planlanarak mümkün olan en kısa sürede sonuçlandırılır.

7.8 KARARIN BİLDİRİLMESİ

Şikâyete ilişkin inceleme, tespit, deney sonuçları ve diğer ilgili bulgular değerlendirilerek oluşturulan karar ve/veya sonuç, gerektiğinde ticari konularda Satış Müdürlüğü’nün görüşü alınarak Satış Sonrası Hizmetler Sorumlusu tarafından ilgili müşteriye e-posta veya telefon yoluyla bildirilir. Alınan karar ve gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin bilgiler “Müşteri Şikâyeti Veri Tabanı”na kaydedilerek izlenebilirliği sağlanır.

7.9 ŞİKÂyetİN KAPATILMASI

Şikâyetin çözümüne ilişkin karar ve/veya gerçekleştirilecek faaliyetler müşteriye bildirilir. Müşteri önerilen çözümü kabul ederse, belirlenen faaliyetler gerçekleştirilir ve sonuçları “Müşteri Şikâyeti Veri Tabanı”na kaydedilerek şikâyet kapatılır.

Müşterinin önerilen çözümü kabul etmemesi durumunda şikâyet açık tutulur ve müşterinin beklentileri yeniden değerlendirilerek uygun alternatif çözüm yolları belirlenir. Gerekli durumlarda ilgili birimlerin ve Satış Müdürlüğü’nün görüşü alınarak süreç yeniden değerlendirilir.

Müşterinin çözümden memnuniyetinin sağlanması veya uygulanabilir iç ve dış çözüm yollarının tüketilmesine kadar şikâyetin ilerlemesi Satış Sonrası Hizmetler Sorumlusu tarafından izlenir. Gerçekleştirilen tüm faaliyetler, müşteri geri bildirimleri ve sonuçlar “Müşteri Şikâyeti Veri Tabanı”na kaydedilir.

8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME

8.1 BİLGİNİN TOPLANMASI

Arnikon Mühendislik, şikâyetleri ele alma sürecinin performansının izlenebilmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilebilmesi amacıyla şikâyetlere ve verilen cevaplara ilişkin bilgileri kayıt altına alır, muhafaza eder ve analiz eder. Şikâyet kayıtlarının yönetiminde kişisel verilerin korunması ve şikâyetçi bilgilerinin gizliliği esas alınır.

Şikâyet kayıtlarının oluşturulması, sınıflandırılması, saklanması, erişimi, muhafazası ve imhasına ilişkin esaslar ilgili dokümanlar edilmiş bilgiler doğrultusunda uygulanır. Bu kapsamda;

- Şikâyetler “Müşteri Şikâyeti Veri Tabanı”nda benzersiz bir numara verilerek kayıt altına alınır; şikâyete ilişkin bilgi ve belgelerin sınıflandırılması, saklanması ve gerektiğinde imha edilmesi ilgili dokümanlar edilmiş bilgiler doğrultusunda gerçekleştirilir.
- Elektronik ortamda tutulan şikâyet kayıtlarının yetkisiz erişim, kayıp, bozulma veya kötüye kullanıma karşı korunması ve erişilebilirliğinin sürdürülmesi sağlanır.
- Şikâyetleri ele alma sürecinde görev alan personele verilen eğitim ve bilgilendirmelere ilişkin kayıtlar ilgili prosedür ve kayıt yönetimi kuralları doğrultusunda muhafaza edilir.
- Şikâyetçi veya temsilcisinin şikâyet kaydına veya kendisiyle ilgili bilgilere erişim talebi olması durumunda, kişisel verilerin korunması ve gizlilik esasları dikkate alınarak talepler değerlendirilir ve ilgili mevzuat ile kuruluş kuralları doğrultusunda cevaplandırılır.
- Kişisel olmayan istatistikî şikâyet verilerinin kamuya açıklanması Arnikon Mühendislik A.Ş.’nin mevcut uygulaması kapsamında değildir. Gerekli görülmesi halinde bu verilerin kamuya açıklanmasına ilişkin yöntem ve koşullar ayrıca belirlenir.

Şikâyetlerin kayıt altına alınması, saklanması, yönetilmesi ve ilgili kayıtların kontrolüne ilişkin detaylı bilgiler aşağıdaki dokümanlarda tanımlanmıştır:

- Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Müşteri Şikâyet ve Çözümü Talimatı

8.2 ŞİKÂyetLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Müdürü	Genel Müdür

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ (MMYS) EL KİTABI	Doküman No	ELK-06
		Rev.Tarihi/No	03.08.26
		Sayfa No	8 / 9

- a) Şikâyet konu olan ürün, proje ve/veya hizmete ilişkin üretim, kalite ve ilgili diğer kayıtlar geriye dönük olarak incelenir. Şikâyetin nedeni belirlenerek gerekli düzeltmeler yapılır ve kök nedenin ortadan kaldırılması amacıyla gerekli durumlarda düzeltici faaliyet başlatılır. Şikâyetin tekrarını önlemek ve benzer uygunsuzlukların üretim veya hizmet süreçlerinde mümkün olduğunca erken tespit edilmesini sağlamak amacıyla gerekli süreç, ürün veya kontrol iyileştirmeleri uygulanır.
- b) Şikâyetler konu, ürün, süreç, neden ve ilgili birim gibi kriterlere göre sınıflandırılır. Aylık ve yıllık olarak yapılan analizlerde tekil ve tekrarlanan şikâyetler ile şikâyet eğilimleri değerlendirilerek öncelikli sorun alanları ve iyileştirme fırsatları belirlenir. Gerekliğinde kök neden analizleri yapılarak tekrarlanan şikâyetlerin temel nedenleri belirlenir.
- c) Satış Sonrası Hizmetler koordinasyonunda, ilgili birimlerin katılımıyla belirlenen kök nedenlere yönelik düzeltici faaliyetler ve tekrarını önlemeye yönelik iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sağlanır. Alınan faaliyetlerin etkinliği izlenir ve sonuçları şikâyet kayıtlarına ve ilgili performans değerlendirmelerine yansıtılır.

8.3 ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİ MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Arnikon Mühendislik, şikâyetçilerin şikâyetleri ele alma sürecinden duyduğu memnuniyet seviyesini belirlemek amacıyla, şikâyetin sonuçlandırılmasının ardından müşteri geri bildirimlerini değerlendirir.

Şikâyetçiye; şikâyetin ele alınma şekli, iletişim, bilgilendirme, çözüm süreci ve genel memnuniyetine ilişkin geri bildirim alınır. Elde edilen geri bildirimler kayıt altına alınır ve belirli dönemlerde analiz edilerek şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğinin ve müşteri memnuniyetinin iyileştirilmesinde kullanılır.

Müşterinin şikâyetlerin ele alınması sürecinden memnun olmadığını belirtmesi durumunda, şikâyet süreci ve alınan kararlar yeniden değerlendirilir; gerekli görülen durumlarda ilave faaliyetler planlanır ve uygulanır.

8.4 ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İZLENMESİ

Şikâyetleri ele alma süreci, Satış Sonrası Hizmetler ana süreci kapsamında sürekli olarak izlenir. Sürecin izlenmesi ve performansının değerlendirilmesi için gerekli personel, bilgi, sistem ve diğer kaynaklar belirlenir.

Şikâyetlerin sayısı, türü, çözüm ve kapanma süreleri, tekrarlanan şikâyetler, müşteri geri bildirimleri ve diğer ilgili veriler düzenli olarak takip edilir. Şikâyetleri ele alma sürecinin performansı, kuruluş tarafından belirlenen performans kriterleri ve göstergeler doğrultusunda ölçülür ve sonuçlar ilgili birimlerle paylaşılır.

İzleme ve ölçme sonuçları, gerekli durumlarda iyileştirme faaliyetlerinin belirlenmesinde ve sürecin etkinliğinin artırılmasında kullanılır.

8.5 ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN TETKİĞİ

Arnikon Mühendislik bünyesinde uygulanan MMYS ve şikâyetleri ele alma süreci, planlanan aralıklarla gerçekleştirilen iç tetkikler kapsamında değerlendirilir. Tetkiklerde, şikâyetleri ele alma sürecinin belirlenen prosedür ve dokümanite edilmiş bilgilere uygunluğu ile şikâyetleri ele alma amaçlarını gerçekleştirmedeki uygunluğu ve etkinliği değerlendirilir.

Şikâyetleri ele alma sürecinin tetkikleri, ilgili süreçteki faaliyetlerden bağımsız ve yetkin iç tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir. Tetkik sonuçları, tespit edilen uygunsuzluklar ve iyileştirme fırsatları, gerekli faaliyetlerin planlanması ve uygulanması amacıyla ilgili süreç sorumluları ile paylaşılır ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilir.

8.6 ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN YÖNETİM TARAFINDAN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Arnikon Mühendislik üst yönetimi, MMYS ve şikâyetleri ele alma sürecini düzenli olarak Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantıları kapsamında değerlendirir. Bu değerlendirmeler ile şikâyetleri ele alma sürecinin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve verimliliğinin sürdürülmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amaçlanır.

Yönetimin gözden geçirmesinde;

- Şikâyetleri ele alma sürecinin performansı, müşteri memnuniyeti ve müşteri geri bildirimleri,
- Şikâyetlerin sayısı, türleri, tekrarları, çözüm ve kapanma süreleri ile eğilim analizleri,
- İç ve dış tetkik sonuçları ile tespit edilen uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- Mevzuat, müşteri şartları, teknolojik gelişmeler ve diğer dış faktörlerdeki değişiklikler,
- Kuruluşun politika, amaç, organizasyon yapısı, kaynakları, ürün ve hizmetlerindeki değişiklikler gibi iç faktörler,

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Müdürü	Genel Müdür

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ (MMYS) EL KİTABI	Doküman No	ELK-06
		Rev.Tarihi/No	03.08.26
		Sayfa No	9 / 9

f) Şikâyetleri ele alma süreci ve sunulan ürün ve hizmetlerle ilgili riskler, fırsatlar ve bunlara yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,

g) Önceki YGG toplantılarında alınan karar ve faaliyetlerin durumu,

h) İyileştirme fırsatları ve ilgili diğer bilgiler değerlendirilir.

Yönetimin gözden geçirmesi sonucunda; şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğinin ve verimliliğinin iyileştirilmesi, ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi ve gerekli kaynakların sağlanmasına yönelik kararlar ve faaliyetler belirlenir. Belirlenen faaliyetler için gerekli durumlarda sorumlular ve hedef tarihler belirlenerek sonuçları takip edilir.

Yönetimin gözden geçirmesine ilişkin kayıtlar muhafaza edilir ve alınan kararlar ile sonuçları, MMYS'nin ve şikâyetleri ele alma sürecinin sürekli iyileştirilmesinde kullanılır.

8.7 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Arnikon Mühendislik A.Ş., şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğini ve verimliliğini sürekli olarak iyileştirmeyi taahhüt eder. Bu kapsamda; şikâyet analizleri, müşteri geri bildirimleri, performans göstergeleri, düzeltici faaliyetler ile risk ve fırsatlara yönelik faaliyetlerin sonuçları değerlendirilerek iyileştirme fırsatları belirlenir ve gerekli faaliyetler uygulanır.

Arnikon Mühendislik A.Ş., şikâyetle yol açan mevcut sorunların tekrarını ve potansiyel sorunların ortaya çıkmasını önlemek amacıyla, bunların nedenlerini ortadan kaldırmaya yönelik faaliyetleri planlar, uygular ve sonuçlarının etkinliğini izler.

Şikâyetleri ele alma sürecinin ve müşteri memnuniyetinin geliştirilmesi amacıyla;

a) Şikâyetleri ele almada uygulanabilecek iyi ve başarılı uygulamalar araştırılır, değerlendirilir ve uygun görülenler uygulanır.

b) Müşteri geri bildirimleri ve şikâyetler, müşteri odaklı yaklaşımın geliştirilmesi ve süreçlerin iyileştirilmesi amacıyla kullanılır.

c) Şikâyetlerin daha etkin ve verimli şekilde ele alınmasına yönelik yenilikçi çözüm ve uygulamalar teşvik edilir.

d) Şikâyetlerin çözümünde örnek teşkil eden başarılı uygulamalar ve müşteri odaklı davranışlar uygun yöntemlerle takdir edilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Müşteri Şikâyeti Veri Tabanı

Bağlam Risk/Fırsat Değerlendirme Analizi Tablosu

Satış Sonrası Hizmetler Taraf Beklentileri Tablosu

POL-04 Müşteri Memnuniyeti Politikası

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Lideri Atama Yazısı

Şikâyetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi

MMYS Yıllık Hedefler.

MMYS Süreç Hedefleri Aksiyon Planları

Müşteri Şikâyet ve Çözümü Talimatı

REVİZYONLAR

-

HAZIRLAYAN	ONAY
Kalite Müdürü	Genel Müdür