



DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

ŞİKAYET/GERİ BİLDİRİM/ÖNERİ

Doküman No

27.08.2014

11.08.2026

PR-024

Yayın Tarihi

Yayın No 01

Revizyon Tarihi

Revizyon No 03

Sayfa No 1 /

4

1. AMAÇ ve KAPSAM

Şikâyet/Geri Bildirim/Öneri (talep) alma, değerlendirme ve sonuçlandırma yöntemini belirlemek.

2. SORUMLULUK

Entegre Yönetim Temsilcisi, Genel Müdür, Birim Yöneticileri.

3. UYGULAMA

3.1. ŞİKAYET/GERİ BİLDİRİM/ÖNERİLERİN ALINMASI

3.1.1. Müşterilerden gelen talepler **Müşteri Şikâyet/Geri Bildirim/Öneri Formuna** işlenir ve Entegre Yönetim Temsilcisine iletilir.

3.1.2. İlgili birim yöneticileri **Müşteri Şikâyet/Geri Bildirim/Öneri Formu** ile Entegre Yönetim Temsilcisi tarafından bilgilendirilir.

3.1.3. İlgili birim yöneticileri 24 saat içerisinde talepte bulunan müşterilere uygun iletişim yoluyla talebin alındığına dair bilgi verir. Talebin mesai saati dışında gelmesi durumunda takip eden işgününde bilgilendirme yapılır. Ulaşılamayan müşterilerimizin talepleri ulaşılamayan talep olarak değerlendirilir.

3.1.4. Telefonla gelen bildirimler

Mesai saatleri içinde gelen talepler birim yöneticilerimiz tarafından **Müşteri Şikâyet/Geri Bildirim/Öneri Formuna** işlenir. Mesai saatleri dışında gelen bildirimler bildiri alan tarafından **Müşteri Şikâyet/Geri Bildirim/Öneri Formuna** işlenir ve birim yöneticisine iletilir.

3.1.5. Web sayfasına gelen bildirimler

Web sayfamıza gelen talepler

www.akdassilah.com

Birim yöneticileri tarafından her gün kontrol edilerek gelen taleplerin çıktısı alınır ve **Müşteri Şikâyet/Geri Bildirim/Öneri Formuna** işlenir.

3.1.6. Çalışanlara gelen bildirimler

Çalışanlar kendilerine gelen talepleri **Müşteri Şikâyet/Geri Bildirim/Öneri Formuna** kaydederek talep kutularına atarlar veya birim yöneticilerine iletirler.

3.1.7. Talep Kutuları ile gelen bildirimler

Talep kutuları ilgili birim yöneticisi tarafından mesai günleri içinde her gün açılır ve talep var

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR



DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

ŞİKAYET/GERİ BİLDİRİM/ÖNERİ

Doküman No

27.08.2014

11.08.2026

PR-024

Yayın Tarihi

Yayın No 01

Revizyon Tarihi

Revizyon No 03

Sayfa No 2 /

4

ise **Müşteri Şikâyet/Geri Bildirim/Öneri Formuna** kaydeder takip formunu Entegre Yönetim Temsilcisine iletir.

3.1.8. Şikâyet/Geri Bildirim/Öneri Alındığına Dair Talep Sahibine Dönüş

Telefonla veya bizzat görüşülen talep sahibine dönüş yapılmaz. Diğer talepler için birim yöneticileri mesai günü içinde müşteriyi arayarak talebinin alındığına dair bilgi verir ve ilgili detayları öğrenerek ilgili forma işler.

3.1.9. Şikâyet/Geri Bildirim/Öneri İncelenmesi / Değerlendirilmesi

Şirketimize gelebilecek talepler için öncelik sırası veya aciliyeti belirlenir ve gerekli faaliyetler yürütülür. Taleplerin incelenmesi ilgili birim yöneticileri ile yapılır. Gerektiğinde Entegre yönetim temsilcisi ve birim yöneticisi tarafından yerinde inceleme yapılır. Birim yöneticileri müşteriye mail, telefon ya da bizzat dönüş yaparak çözümle ilgili bilgi verir. Eğer müşteri çözümden memnun ise çözümü uygulanır ve talep kapatılır. Eğer müşteri çözümden memnun değilse müşteriye alternatif çözüm önerileri sunulur. Müşteri önerileri kabul etmezse talep açık bırakılır ve müşteriye dış kaynaklı çözüm önerileri sunulur. Mail ile yapılan bilgilendirmelerde müşteri çözüme itiraz etmezse çözümden memnun kabul edilir ve talep kapatılır. Müşteri çözümden memnun kalmıyorsa talep açık bırakılır.

3.1.10. Taleplerin belirlenen süreler içinde değerlendirilememesi veya yeni teknoloji uygulamaları vb. gereklerden dolayı çözümü uzun sürecektir talepler hakkında müşteriye yapılacak uygulama hakkında uygulama tarihi hakkında bilgi verilir uygulama tamamlanıp müşteri tekrar aranıncaya kadar talep açık bırakılır. Faaliyetin uygulama sonrasında müşteriye tekrar bilgi verilir.

3.1.11. Talebin çözülmesinin mümkün olmadığı durumlarda nedeni müşteriye izah edilir ve müşterinin memnuniyeti sağlanmaya çalışılır.

3.1.12. Taleplerin incelenme durumu, kapatılıp/kapatılmadığı Entegre yönetim temsilcisi tarafından **Müşteri Talep Takip Formu** üzerinde takip eder.

3.2. Talepleri Ele Alma Süreci Memnuniyet Seviyesinin Ölçülmesi

3.2.1. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sürecimizi ölçmek için 6 ayda bir kez Entegre yönetim temsilcisi gelen taleplerden en az 5 tanesini rastgele seçer ve seçtiği müşterilere mail veya telefon ile ulaşarak Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sürecimizden memnun olup

HAZIRLAYAN

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN

GENEL MÜDÜR



DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

ŞİKAYET/GERİ BİLDİRİM/ÖNERİ

Doküman No

27.08.2014

11.08.2026

PR-024

Yayın Tarihi

Yayın No 01

Revizyon Tarihi

Revizyon No 03

Sayfa No 3 /

4

olmadığını sorar sonuç **Müşteri Talep Takip Formuna** işlenir.

3.3. Yönetimi Gözden Geçirme Toplantıları

3.3.1.Yılda en az bir kez yapılan Yönetimi Gözden Geçirme Toplantılarında aşağıdaki konular görüşülür;

- Politikadaki, hedeflerdeki, organizasyon yapısındaki, kaynakların erişilebilirliğindeki 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,
- Düzeltici faaliyetlerin statüleri,
- Önceki yönetim gözden geçirmesinden kaynaklanan faaliyetlerin takibi,
- İyileştirme için tavsiyeler.

Toplantılara Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı, Genel Müdür, Genel Koordinatör, Entegre yönetim temsilcisi ve Genel Müdür Yardımcıları katılır.

Toplantı kararları Entegre yönetim temsilcisi tarafından yazılı karar tutanağı haline getirilerek katılanların tutanağı imzalaması sağlanır. Karar tutanağı, Entegre yönetim temsilcisi tarafından katılanlara gönderilir.

Entegre yönetim temsilcisi 6 ayda bir defa Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sürecinin performansı konusunda Yönetim Kuruluna ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Süreci, Yönetimi Gözden Geçirilmesi Toplantılarına sistemin uygunluğu ve etkinliği konusunda yazılı rapor sunar.

3.4. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Süreci kapsamında oluşturulan kayıtlar **Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne** göre saklanıp muhafaza edilir.

3.5. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sürecinde yer alan kişilere verilecek eğitimler Entegre yönetim temsilcisi veya danışmanlık firmaları aracılığı ile uzmanlarca verilir ve kayıtlar muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR



DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

ŞİKAYET/GERİ BİLDİRİM/ÖNERİ

Doküman No

27.08.2014

11.08.2026

PR-024

Yayın Tarihi

Yayın No **01**

Revizyon Tarihi

Revizyon No **03**

Sayfa No **4 /**

4

3.6. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Süreci ile kişisel olmayan verilerin istatistikleri Veri Analizi Sürecine uygulanır ve Veri Analizi Planında belirtilen aralıklarla web sayfalarımızda yayınlanır.

4. REFERANS DÖKÜMANLAR

FR-002 Müşteri Şikâyet/Geri Bildirim/Öneri Formu

FR-004 Müşteri Talep Takip Formu

PR-003 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR