

|                                                                                   |                                                |                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------|-------------|
|  | <b>MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b> | DOKÜMAN NO:        | ASO2. PR.19 |
|                                                                                   |                                                | YAYIN TARİHİ:      | 05.09.2022  |
|                                                                                   |                                                | REVİZYON TARİHİ:   | 07.04.2023  |
|                                                                                   |                                                | REVİZYON NO:       | 01          |
| <b>ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ</b>                                       |                                                | Sayfa <b>1</b> / 5 |             |

## 1. AMAÇ

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

## 2. KAPSAM

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

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

- [TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemleri](#)
- [TS EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemleri](#)
- [TS ISO 45001:2018 İş Sağlığı Ve Güvenliği Sistemleri](#)
- [TS EN ISO 50001:2018 Enerji Yönetim Sistemleri](#)
- [TS ISO 10002 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti](#)

### 2.1. Sorumluluklar

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

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| HAZIRLAYAN                                                    | ONAYLAYAN |
| Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur |           |

|                                                                                   |                                                |                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------|-------------|
|  | <b>MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b> | DOKÜMAN NO:        | ASO2. PR.19 |
|                                                                                   |                                                | YAYIN TARİHİ:      | 05.09.2022  |
|                                                                                   |                                                | REVİZYON TARİHİ:   | 07.04.2023  |
|                                                                                   |                                                | REVİZYON NO:       | 01          |
|                                                                                   | <b>ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ</b>    | <b>Sayfa 2 / 5</b> |             |

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

### 3. TANIMLAR

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Şikâyet     | Hizmetlerimiz ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki eksiklik, algılanan hizmet kalitesi ve performansımızın düşüklüğü nedeniyle, tarafımıza sözel veya yazılı iletilen ve sonucunda açık veya üstü örtülü bir yanıt/çözüm beklenen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir. |
| Öneri/İstek | Ürün veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, müşterilerden gelen geliştirme önerileridir. Hizmetlerimiz ile ilgili genel konularda uyarılar ve iyileştirme ve geliştirme tavsiyeleri bu kapsamda değerlendirilir.                                                           |

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| HAZIRLAYAN                                                    | ONAYLAYAN |
| Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur |           |

|                                                                                   |                                                |                  |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|-------------|
|  | <b>MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ</b> | DOKÜMAN NO:      | ASO2. PR.19 |
|                                                                                   |                                                | YAYIN TARİHİ:    | 05.09.2022  |
|                                                                                   |                                                | REVİZYON TARİHİ: | 07.04.2023  |
|                                                                                   |                                                | REVİZYON NO:     | 01          |
| ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ                                              |                                                | Sayfa 3 / 5      |             |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Yüksek Öncelikli Şikâyet     | -Can kaybı ya da İş Sağlığı ve Güvenliğine ilişkin yüksek risk durumu bildirilen,<br>-Çevre güvenliğine zarar veren ve büyük çaplı hasar bildirilen,<br>-Yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması,<br>-Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen durdurma noktasına getiren ve hizmetin durmasına neden olan,<br>-Aynı müşteriden bir yıl içerisinde aynı soruna işaret eden olumsuz geri bildirimler. |
| Normal Öncelikli Şikâyet     | Katılımcı ve ziyaretçilerimizi doğrudan etkilemeyen, ancak iyileştirme ihtiyacı duyulan şikâyetlerdir.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Anlık Çözümlenebilen Şikâyet | Şikâyetin alındığı anda çözümü gerçekleştirilen ve anlık sonuç alınan şikâyetlerdir.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Müşteri Memnuniyeti          | Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesidir.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

#### 4. PROSEDÜR AKIŞI

##### 4.1. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

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

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

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

##### 4.2. Müşteri Şikâyetlerinin Ele Alınması

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

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

“Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Prosedürü”ne, “Müşteri İstek/Şikâyet Formu”na, “Yönetim Sistemleri Politikası”na ve “Müşteri Memnuniyet Anketi Formu”na web sayfası aracılığı ile ulaşılabilirdiği gibi, istendiğinde e-posta/faks veya elden de temin edilebilir.

Bölgemiz hizmetleri ile ilgili telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen yazılı veya sözlü müşteri şikâyetleri, şikâyeti alan personel tarafından YSS'ye iletilir ve YSS tarafından “Müşteri Şikâyet Formu” nun ilk ve

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| HAZIRLAYAN                                                    | ONAYLAYAN |
| Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur |           |

|                                                                                   |                                                |                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------|-------------|
|  | <b>MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b> | DOKÜMAN NO:        | ASO2. PR.19 |
|                                                                                   |                                                | YAYIN TARİHİ:      | 05.09.2022  |
|                                                                                   |                                                | REVİZYON TARİHİ:   | 07.04.2023  |
|                                                                                   |                                                | REVİZYON NO:       | 01          |
|                                                                                   | <b>ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ</b>    | Sayfa <b>4</b> / 5 |             |

Şikâyetin açıklaması bölümü düzenlenir. Personele iletilen yazılı ve sözlü şikâyetlerde aynı zamanda müşteri, elektronik forma yönlendirilebilir. Müşteri şikâyetleri, <http://www.aso2osb.org.tr/> adresindeki dokümanlar başlığı altında “Müşteri İstek/Şikâyet Formu” bölümünden müşteri tarafından doldurularak direkt de iletebilir. Personele telefon/yüzyüze yapılan şikâyetlerde personel gelen şikâyeti “Müşteri İstek/Şikâyet Formu” ile de kayıt altına aldıktan sonra YSS’ye iletebilir.

Şikâyet talebinin işleme alınabilmesi için formun eksiksiz doldurulması gerekmektedir.

Şikâyetlerin alınmasında kullanılan iletişim araçları aşağıdaki belirlenmiştir.

| ŞİKÂyetİN BİLDİRİLİŞ ŞEKLİ                                          | KAYIT YÖNTEMİ                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="http://www.aso2osb.org.tr/">http://www.aso2osb.org.tr/</a> | Elektronik form                                                                              |
| Santral telefonu                                                    | Elektronik forma yönlendirme/ <u>İstek/Şikâyeti form ile kayıt altına alma</u>               |
| Müşteri ziyaretleri                                                 | Baskılı form doldurma/ yönlendirme                                                           |
| Müşterilerin iletişimde olduğu personel e-posta                     | Elektronik forma yönlendirme/YSS’ye iletme/ <u>İstek/Şikâyeti form ile kayıt altına alma</u> |
| Müşterilerin iletişimde olduğu personel telefonları                 | Elektronik forma yönlendirme/ <u>İstek/Şikâyeti form ile kayıt altına alma</u>               |

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

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

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

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

Şikâyetlerin önem derecesine göre ele alma süreleri aşağıda belirtilmiştir:

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

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

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| HAZIRLAYAN                                                    | ONAYLAYAN |
| Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur |           |

|                                                                                   |                                                |                  |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|-------------|
|  | <b>MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b> | DOKÜMAN NO:      | ASO2. PR.19 |
|                                                                                   |                                                | YAYIN TARİHİ:    | 05.09.2022  |
|                                                                                   |                                                | REVİZYON TARİHİ: | 07.04.2023  |
|                                                                                   |                                                | REVİZYON NO:     | 01          |
|                                                                                   | <b>ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ</b>    | Sayfa 5 / 5      |             |

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

Şikâyet hakkında alınan karar veya gerçekleştirilen her bir eylem, karar alınır alınmaz veya eylem yapılır yapılmaz şikâyetçiye bildirilir. Şikâyetçiden 2 gün içinde cevaba itiraz gelmemesi durumunda yapılan açıklama kabul edilmiş sayılır. Şikâyetçi, önerilen karar veya eylemi reddederse şikâyet açık tutulur. Bu durum kaydedilir, şikâyetçi iç ve dış kaynaklı alternatif çözüm yolları hakkında bilgilendirilir. Bütün iç ve dış kaynaklı makul çözüm yolları tükenene veya müşteri tatmin olana kadar şikâyeti izlemeye devam edilir.

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

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

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

## 5. İLGİLİ DOKÜMAN VE KAYITLAR

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

## 6. REVİZYON İZLEME TABLOSU

| Rev. No | Revizyon Tarihi | Açıklama                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 00      | 05.09.2022      | İlk yayın                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 01      | 07.04.2023      | 2.madde- Standart isimleri tam olarak yazılmıştır.<br>2.1.4.maddesi-Personelin görevlerine yeni görevler eklenmiştir.<br>4.2.1.maddesi-Şikâyetin alınması ile ilgili değişiklikler yapılmıştır.<br>5.madde- İlgili Doküman ve Kayıtlar da formda isim değişikliği olmuştur. |

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| HAZIRLAYAN                                                    | ONAYLAYAN |
| Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur |           |