



1882

KONYA TİCARET ODASI  
KONYA CHAMBER OF COMMERCE

# ŞİKAYET EL KİTABI

07.12.2016

---

 <b>KONYA TİCARET ODASI</b> <small>KONYA CHAMBER OF COMMERCE</small>	<h1>ŞİKÂYET EL KİTABI</h1>	KOD NO	ŞEK
		REVİZYON NO	00
		REV. TARİHİ	07.12.2016
		SAYFA NO	1 / 8
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

## İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER .....	1
1 - ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABININ KAPSAMI .....	2
2 – ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR .....	2
3 – TERİMLER VE TANIMLAR .....	2
4 - KILAVUZLUK PRENSİPLERİ .....	3
5 – ŞİKÂYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ .....	4
5.1. Taahhüt .....	4
5.2. Politika .....	4
5.3. Sorumluluk ve Yetki .....	4
<b>5.3.1. Üst Yönetim</b> .....	4
<b>5.3.2. Yönetim Temsilcisi</b> .....	4
<b>5.3.3. Şikâyet Prosesine Dahil Olan Diğer Personel</b> .....	5
<b>5.3.4. Bütün Personel</b> .....	5
6 – PLANLAMA VE TASARIM .....	5
6.1. Genel .....	5
6.2. Hedefler .....	5
6.3. Faaliyetler .....	5
6.4. Kaynaklar .....	5
7 – ŞİKÂYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI .....	6
7.1. İletişim .....	6
7.2. Şikâyetin Alınması .....	6
7.3. Şikâyetin Takip Edilmesi .....	6
7.4. Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi .....	6
7.5. Şikâyetin İlk Değerlendirilmesi .....	6
7.6. Şikâyetlerin Araştırılması .....	6
7.7. Şikâyetlere Cevap Verme .....	6
7.8. Kararın Bildirilmesi .....	6
7.9. Şikâyetin Kapatılması .....	6
8 – SÜRDÜRME VE İYİLEŞTİRME .....	6
8.1. Bilginin Toplanması .....	6
8.2. Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi .....	7
8.3. Şikâyetleri Ele Alma Prosesi İle İlgili Memnuniyet .....	7
8.4. Şikâyetleri ele alma prosesinin izlenmesi .....	7
8.5. Şikâyetleri ele alma prosesinin tetkiki .....	7
8.6. Yönetim Gözden Geçirmesi .....	7
8.6.1. Üst Yönetim .....	7
8.6.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri .....	7
8.6.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktısı .....	7
8.7. Sürekli iyileştirme .....	7

 1882 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<b>ŞİKÂYET EL KİTABI</b>		KOD NO	ŞEK
			REVİZYON NO	00
			REV. TARİHİ	07.12.2016
			SAYFA NO	2 / 8
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

## 1 - ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABININ KAPSAMI

Hazırlanmış olan bu el kitabı, Konya Ticaret Odası'nın TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'ni kapsamaktadır.

Şikâyet Yönetim Sistemi, 5174 sayılı TOBB Kanunu çerçevesinde Odamızın hizmetlerini ve hizmetlerle ilgili tüm birimlerini kapsamaktadır.

Konya Ticaret Odası; üyeleriyle birlikte verdiği hizmetlerden etkilenenlerden gelen şikâyetleri ve önerileri yönetmek amacıyla TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemini kurmuştur.

Şikâyet El Kitabı, KTO Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'ni tanıtmak ve tüm uygulamalarda temel alınmak üzere hazırlanmıştır.

## 2 – ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR

TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

## 3 – TERİMLER VE TANIMLAR

**3.1. Şikâyetçi:** Şikâyeti yapan kişi, kuruluş, temsilci.

**3.2. Şikâyet:** Odamız hizmetlerine yönelik memnuniyetsizlik.

**3.3. Müşteri/Üye:** Hizmeti alan kişi ya da kuruluş.

**3.4. Müşteri Memnuniyeti:** Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.

**3.5. Müşteri Hizmeti:** Bir hizmetin ömür döngüsü boyunca müşteri ile kuruluşun etkileşimi.

**3.6. Geri Bildirim:** Hizmetler veya şikayeti ele alma prosesiyle ilgili olarak görüş, yorum ve ilgili beyanlar.

**3.7. İlgili Taraf:** Bir kuruluşun performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi veya grup.

**3.8. Hedef:** Şikayetleri ele alma konusundaki ilgili aranan

**3.9. Politika:** Üst yönetim tarafından resmi olarak ifade edilen kuruluşun şikayetleri ele almayla ilgili genel amaç veya istikameti.

**3.10. ISO 10002:** TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi,

**3.11. KTO:** Konya Ticaret Odası

**3.12. YGG:** Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı

 <b>KONYA TİCARET ODASI</b> <small>KONYA CHAMBER OF COMMERCE</small>	<h2>ŞİKÂYET EL KİTABI</h2>		KOD NO	ŞEK
			REVİZYON NO	00
			REV. TARİHİ	07.12.2016
			SAYFA NO	3 / 8
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

#### 4 - KILAVUZLUK PRENSİPLERİ

KTO bünyesinde ISO 10002 standardına göre bir müşteri memnuniyeti yönetim sistemi kurulmuş ve dokümante edilmiştir. Müşteri memnuniyeti; şikâyetlerin ele alınması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirmeye dayalı olarak yürütülmektedir.

#### ÇAPRAZ REFERANS LİSTESİ

St. Madde	Prensip	Açıklama	Doküman Adı/No
4.1.	Genel	KTO, kılavuzluk prensiplerine bağlıdır	PR-01
4.2.	Şeffaflık	KTO, şikâyetçiye düzenli olarak bilgilendirir. Ayrıca, şikâyetçi istediği zaman bilgi alabilir.	PR-01, ŞM-01
4.3.	Erişebilirlik	KTO bünyesinde üyeler için birçok şikâyet kanalı oluşturulmuştur.	PR-01
4.4.	Cevap Verebilirlik	Şikâyet sonrası şikâyetçiye geri dönüş sağlanır.	PR-01
4.5.	Objektiflik	Her şikâyet adil, objektif ve tarafsız olarak değerlendirilir.	PR-01
4.6.	Ücretler	Şikâyetler ücretsiz olarak, web sitesi, telefon, faks ve şikâyet kutusu aracılığıyla alınır.	PR-01
4.7.	Gizlilik	Şikâyetler, şikâyet numarası ile takip edilir ve şikâyetçinin rızası olmadan açıklanmaz	ŞEK
4.8.	Müşteri odaklı yaklaşım	KTO'da müşteri merkezli bir yönetim sergilenir.	ŞEK
4.9.	Hesap Verebilirlik	Şikâyet prosesinin her aşamasına ulaşmak ve bilgileri incelemek mümkündür.	ŞEK
4.10.	Sürekli İyileştirme	Uygunsuzluklar kayıt altına alınarak; düzeltici, önleyici faaliyetlerle ve yönetim gözden geçirme toplantılarıyla sürekli iyileştirilmektedir.	PR-01

 1882 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<b>ŞİKÂYET EL KİTABI</b>		KOD NO	ŞEK
			REVİZYON NO	00
			REV. TARİHİ	07.12.2016
			SAYFA NO	4 / 8
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

## 5 – ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

### 5.1. Taahhüt

KTO, şikâyetleri etkili ve verimli şekilde ele alıp karşılaşılan şikâyetleri çözüme kavuşturacağını taahhüt etmiş ve tüm kurum içinde tüm birimlere duyurusu yapılmıştır. ISO 10002 için gerekli kaynaklar sağlanmıştır. Sistemin sürekli iyileştirilmesi, YGG toplantılarında sağlanmaktadır.

### 5.2. Politika

KTO, Şikâyet Politikasını standardın gereklilikleri, üye yapısı ve kurum kültürüne uygun olarak dokümante etmiştir. Şikâyet Politikası; prosedür ve diğer dokümanlarla desteklenmektedir.

### 5.3. Sorumluluk ve Yetki

Odamızda şikâyetle ilgili proses oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. Bu prosesler, şikâyet politikasına uygun olarak planlanmakta, tasarlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir. Prosesimizin erişebilir olması Şikâyet Yönetim Prosedürü ve Şikâyet Şemasına göre sağlanmaktadır.

Şikâyet Yönetim Prosedürü, sürekli iyileştirme adına YGG toplantılarında periyodik olarak gözden geçirilmektedir.

#### 5.3.1. Üst Yönetim

- ISO 10002 Müşteri memnuniyeti yönetim sistemini desteklemek,
- İhtiyaç duyulan kaynakları sağlamak,
- Müşteri memnuniyetine ilişkin süreçleri KTO içinde benimsenmesini sağlamak,
- Şikâyete ilişkin süreçleri periyodik olarak gözden geçirmek,
- Şikâyet Yönetim temsilcisini atamak,

#### 5.3.2. Yönetim Temsilcisi

- Performans izleme, değerlendirme ve rapor etme prosesini oluşturmak,
- İyileştirmeye için çalışmalar yapmak,
- Şikâyetleri ele alma prosesinin etkili ve verimli şekilde işletilmesini sağlamak,
- YGG Toplantıları için gerekli hazırlıkları yapmak,
- Şikâyet Yönetim Prosedürünün uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak,

 1882 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<b>ŞİKÂYET EL KİTABI</b>		KOD NO	ŞEK
			REVİZYON NO	00
			REV. TARİHİ	07.12.2016
			SAYFA NO	5 / 8
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

### 5.3.3. Şikâyet Prosesine Dahil Olan Diğer Personel

- Şikâyet prosesinin uygulanmasını sağlamak,
- Yönetim temsilcisiyle bağlantı kurmak,
- Şikâyetleri ele alma prosesiyle ilgili bilgilere kolay erişilmesini sağlamak,
- Şikâyetlerle ilgili faaliyet ve kararları raporlamak,
- Şikâyetlerin izlenmesini sağlamak,
- Üst yönetim gözden geçirmesi için verileri mevcut olmasını sağlamak

### 5.3.4. Bütün Personel

- Üyelerle temas halindeki tüm personel şikâyetlerin ele alınması konusunda bilgilendirme,
- Tüm personel, şikâyetleri uygun kişiye yönlendirmesini sağlama,
- Müşteri memnuniyet odaklı çalışma.

## 6 – PLANLAMA VE TASARIM

### 6.1. Genel

KTO, hizmet kalitesini artırmak, müşteri sadakatini ve memnuniyetini istenen düzeye getirmek için ISO 10002 kurulmuştur. ISO 10002, şikâyet politikasını esas almakta ve politika şikâyet el kitabı, şikâyet yönetim prosedürü ve üye şikâyetlerini alma ve değerlendirme talimatı ile desteklenmektedir. Şikâyet yönetimi hedeflerini gerçekleştirmek için personel, bilgi, malzeme, mali ve altyapı kaynakları sağlanmaktadır.

### 6.2. Hedefler

ISO 10002 ile ilgili gerçekleştirilebilir ve ölçülebilir hedefler YGG toplantılarında belirlenmekte ve periyodik olarak gözden geçirilmektedir.

### 6.3. Faaliyetler

KTO üst yönetimi, Şikâyet Yönetim Sistemi'nin planlanmasını oluşturduğu dokümanlar ile sağlamıştır. Sistem içerisinde hedefler planlanmakta ve takip edilmektedir.

### 6.4. Kaynaklar

Odamız, Şikâyet Yönetim sistemini uygulamak, sürdürmek ve iyileştirmek için kaynak ihtiyaçlarını belirler ve bu ihtiyaçları sağlar.

 1882 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<b>ŞİKÂYET EL KİTABI</b>		KOD NO	ŞEK
			REVİZYON NO	00
			REV. TARİHİ	07.12.2016
			SAYFA NO	6 / 8
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

## 7 – ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI

### 7.1. İletişim

Şikâyet Formu, Odamız web sitesinde ve girişinde yer alan 7/24 şikâyet kutusunda herkese açık şekilde bulunmaktadır.

### 7.2. Şikâyetin Alınması

Şikâyetler, Şikâyet Yönetim Prosedürüne göre Şikâyet Formuna işlenerek kayıt altına alınır.

### 7.3. Şikâyetin Takip Edilmesi

Alınan şikâyetler, Şikâyet Yönetim Temsilcisi tarafından izlenir ve sonuçlanana kadar takip edilir. Şikâyet sahibi süreç içerisinde istediği an bilgi alabilir.

### 7.4. Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi

Odamız, şikâyet sahibine şikâyet alındığını anında bildirir.

### 7.5. Şikâyetin İlk Değerlendirilmesi

KTO, şikâyetleri ilk olarak inceler ve değerlendirir.

### 7.6. Şikâyetlerin Araştırılması

Şikâyetler, Şikâyet Yönetim Prosedürüne göre incelenir. İnceleme sonucuna göre gerektiği takdirde düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.

### 7.7. Şikâyetlere Cevap Verme

Şikâyet, Şikâyet Yönetim Prosedürüne göre çözüme ulaştırılır ve sonuçları kaydedilir.

### 7.8. Kararın Bildirilmesi

Şikâyetle ilgili kararlar, Şikâyet Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet Yönetim Prosedürüne göre ilgili taraflara bildirilir.

### 7.9. Şikâyetin Kapatılması

Şikâyetle ilgili yapılan faaliyetler Doküman ve Veri Sorumlusu tarafından şikâyetçiye bildirilir. Şikâyetçi alınan kararı kabul ederse şikâyet kapatılır. Aksine reddedilirse şikâyet açık tutulur ve şikâyetçiye başvurabileceği dış faktörler bilgi verilir.

## 8 – SÜRDÜRME VE İYİLEŞTİRME

### 8.1. Bilginin Toplanması

Odamız, şikâyetlere ilişkin olarak Şikâyet Yönetimi Prosedürü oluşturmakta ve uygulamaktadır. Bu kapsamda tutulan kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre sağlanmaktadır.

 1882 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<b>ŞİKÂYET EL KİTABI</b>		KOD NO	ŞEK
			REVİZYON NO	00
			REV. TARİHİ	07.12.2016
			SAYFA NO	7 / 8
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

## 8.2. Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Şikâyetler, analiz edilerek değerlendirilmesi yapılır.

## 8.3. Şikâyetleri Ele Alma Prosesi İle İlgili Memnuniyet

Şikâyet sahibine yönelik olarak Şikâyet Yönetim Prosedürüne göre anket uygulanır.

## 8.4. Şikâyetleri ele alma prosesinin izlenmesi

Şikâyet Yönetim Sisteminin performansını izleme ve ölçme yapmak için Şikâyet Takip Çizelgesi uygulanmaktadır.

## 8.5. Şikâyetleri ele alma prosesinin tetkiki

Odamıza Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan iç tetkikler, Şikâyet Yönetim Prosedürüne göre ele alınmaktadır.

## 8.6. Yönetim Gözden Geçirmesi

Şikâyet Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini gözden geçirmek için gerekli iyileştirme, değişiklik ve planlamalar, YGG Toplantılarında yapılmaktadır.

### 8.6.1. Üst Yönetim

KTO üst yönetimi, şikâyet yönetim prosedürünü düzenli olarak gözden geçirmektedir. Gözden geçirme ile aşağıdaki hususlar gözden geçirilir.

### 8.6.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

KTO, Şikâyet Yönetim Sistemini düzenli aralıklarla gözden geçirir. YGG toplantısı öncesinde Şikâyet Yönetim Temsilcisi tarafından YGG Performans Raporu hazırlanır.

### 8.6.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktısı

Odamız, şikâyet yönetim sistemini gözden geçirerek YGG Toplantı Raporu, Şikâyet Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır.

## 8.7. Sürekli iyileştirme

KTO, şikâyet yönetim prosesini sürekli iyileştirmekte ve hizmetlerinin kalitesini bu yolla artırmaktadır. Bu süreçte, düzeltici ve önleyici faaliyetler ile birlikte iyileştirmeler de kullanılır.