



YILDIZ
ENTEGRE

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM
SİSTEMİ EL KİTABI

HAZIRLAYAN

Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon
Mühendisi
MEHMET DOĞA KUBAT

KONTROL EDEN

Yönetim Sistemleri
Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri
Yetkilisi
MELTEM ATABAY SAVAŞ

ONAYLAYAN

Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

Önsöz

Bu El Kitabı, **YE Türkiye** ve **YE Romanya**'nın Genel Müdürlükleri ve bağlı tüm tesislerinde uygulanmakta olan Müşteri Şikâyetleri Sistemi'ni tanıtmak ve Müşteri Şikâyetleri ile ilgili tüm uygulamalarda temel alınmak üzere hazırlanmıştır.

YE Türkiye ve **YE Romanya**'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.

Hasan YILDIZ

Yönetim Kurulu Üyesi

EL KİTABININ TANITIMI

Amaç: **YE Türkiye** ve **YE Romanya**'nın TS ISO 10002:2018 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 10002:2018 Müşteri Şikâyetlerinin Yönetimi kapsamında müşteri şikâyet taleplerini ele alan birimler bu standardın gerekliliklerini yerine getirmek ile yükümlüdürler.

El kitabında **YE Türkiye** ve **YE Romanya**'ya 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.yildizentegre.com - www.yildizentegre.ro sayfaları üzerinden kontrollü kopya, çıktı alındığında kontrolsüz kopya olarak ulaşabilirler.

Sorumluluk: Bu el kitabının hazırlanması, yayınlanması ve güncellenmesinden Yönetim Sistemleri Müdürlüğü, Kalite Müdürlükleri sorumludur.

Bu el kitabı kapsamındaki dokümanların doğruluğu, düzenli olarak senede en az bir veya gerekli görüldüğü hallerde Yönetim Sistemleri bölümü, Kalite Müdürlüğü 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
Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon Mühendisi MEHMET DOĞA KUBAT	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Yetkilisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

FİRMA TANITIMI

YE Türkiye - YE Romanya

Kilometre taşları

- 1890** Hasan Yıldız, Trabzon'da kereste ticaretine başladı.
1930 İlk kereste atölyesi kuruldu.
1957 Kereste ticaretinin yanında diğer orman ürünlerinin de satışı yapılmaya başlandı.
1982 Yıldız Mobilya A.Ş. adıyla yapılanarak, kurumsal işletmeye adım atıldı.
1992 İlk tutkal ve formaldehit tesisi Samsun'da kuruldu.
1994 Kutlukent Tesisinde ikinci formaldehit ünitesi kuruldu.
1998 Başiskele Tesisinde 2. tutkal ve 3. formaldehit üniteleri üretime başladı.
2000 Başiskele Tesisine 4. formaldehit ünitesi kuruldu.
2002 Kocaeli / Kartepe'de ilk MDF Pres üretim ve ilk Melamin pres üniteleri hizmete açıldı.
2003 Kartepe Tesisinde ilk kez elektrik enerjisi üretildi.
2004 Kartepe Tesisinde İlk Laminat Parke üretimi gerçekleştirildi ve Başiskele Tesisinde 5.formaldehit tesisi kuruldu.
2005
 - Kartepe Tesisinde 2.MDF Pres ünitesi ve 3. Melamin pres ünitesi kuruldu.
 - Başiskele Tesisinde 6.Formaldehit ünitesi kuruldu.**2006** Kartepe Tesisinde 1.MDF Kapı ünitesi kuruldu ve 2.Laminat parke ünitesi devreye girdi.
2007 Kartepe Tesisinde 3.MDF Pres ünitesi ve 2. Elektrik enerjisi üretim ünitesi devreye alındı.
2008 Kartepe Tesisinde 1. Boyalı Levha ünitesi, 1. ve 2. Emprenye ünitesi devreye girdi. 4.Melamin pres ünitesi yatırımı tamamlandı.
2009
 - Kartepe Tesisinde 1.Doorskin (Panel Kapı) ünitesi kuruldu. 5.Melamin pres ünitesi devreye alındı.
 - Kartepe Tesisinde ISO 9001 belgesi alındı.**2010**
 - Kartepe Tesisinde 3.Laminat parke ünitesi ve 1.High Gloss Panel ünitesi devreye alındı.
 - CE belgesi alındı.
 - Başiskele Tesisinde 7.Formaldehit ünitesi devreye alındı.
 - Kartepe Tesisinde 3. ve 4. Emprenye Tesisleri kuruldu.**2011**
 - Kartepe Tesisinde 6.Melamin pres ünitesi kuruldu.
 - Başiskele Tesisinde 8.Formaldehit ünitesi yatırımına başlandı.
 - Bolunun Mudurnu ilçesindeki Mastaş Fabrikası satın alındı.**2012**
 - Kartepe Tesisinde 7.Melamin pres ve Laminat parke Hymmen Pres üniteleri kuruldu.
 - Kartepe Tesisinde 5.Emprenye Ünitesi kuruldu.
 - Mersin/Akdeniz ilçesinde MDF pres ,Melamin pres, Laminat parke ve 3.Tutkal üniteleri yatırımları tamamlandı.
 - Akhisar Tesisinde 3 adet Melamin pres ünitesi kuruldu.
 - Akdeniz Tesisinde 2 adet Emprenye ünitesi yatırımı tamamlandı.
 - FSC belgesi alındı.
 - Mudurnu Tesisinde CARB belgesi alındı.
 - Kütahya Gübre İşletmesi baca yıkama sistemi kuruldu.**2013**
 - Kartepe Tesisinde ISO 14001 ile belgelendirildi.
 - Kartepe Tesisinde 4.Laminat parke ünitesi kuruldu.

HAZIRLAYAN

Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon
Mühendisi
MEHMET DOĞA KUBAT

KONTROL EDEN

Yönetim Sistemleri
Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri
Yetkilisi
MELTEM ATABAY SAVAŞ

ONAYLAYAN

Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

2014

- Kartepe Tesisi'nde ISO 50001 ile belgelendirildi.
- Akdeniz Tesisi, Mudurnu Tesisi, Akhisar Tesisi, ve Başiskele Tesisi ISO 9001 ile belgelendirildi.
- Kartepe Tesisi'nde 2.High Gloss Panel ünitesi devreye alındı.
- Akdeniz Tesisi'nde High Gloss Panel ünitesi kuruldu.
- Akhisar Tesisi'nde 2.Boyalı Levha üretim ünitesi kuruldu.

2015

- Akhisar Tesisi'nde 9.Formaldehit ünitesi kuruldu.
- Romanya'da Yıldız Entegre Romania şirketi kuruldu.
- Mudurnu Tesisi üretim kapasitesi %30 oranında artırıldı.

2016

- Kartepe Tesisi'nde 3.elektrik enerjisi üretim ünitesi devreye girdi.
- Yıldız Entegre Romania Tesisi yatırımına başlandı
- Kartepe Tesisi'nde CARB belgesi alındı.
- Yıldız CHEM firması kuruldu.

2017

- Yıldız Entegre (Kartepe, Akdeniz, Akhisar, Mudurnu ve Başiskele Tesisleri) 27001 Bilgi Güvenliği ve Yönetim Sistemleri Belgesi alındı.

KONTROLSUZ KOPYA

HAZIRLAYAN

Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon
Mühendisi
MEHMET DOĞA KUBAT

KONTROL EDEN

Yönetim Sistemleri
Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri
Yetkilisi
MELTEM ATABAY SAVAŞ

ONAYLAYAN

Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

1. KAPSAM

Bu el kitabı, **YE Türkiye** ve **YE Romanya** için planlama, tasarım, işletme, bakım ve geliştirme dahil olmak üzere, ürünle ilgili şikâyetleri ele alma süreci için kılavuz bilgileri kapsar.

Alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket ederek, satış sonrası hizmet 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 süreci 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 10002:2018 standartları dikkate alınarak hazırlanmıştır.

3. TERİMLER VE TARİFLER:

3.1. YYH: Yıldızlar Yatırım Holding A.Ş.

3.2. YE Türkiye: Yıldız Entegre Ağaç Sanayi ve Ticaret A.Ş.

3.2.1. Kartepe Tesisi: Yıldız Entegre Ağaç Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi (Merkez)

3.2.2. Mudurnu Tesisi: Yıldız Entegre Ağaç Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi Mudurnu/Bolu Şubesi

3.2.3. Başiskele Tesisi: Yıldız Entegre Ağaç Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi İzmit Şubesi

3.2.4. Akhisar Tesisi: Yıldız Entegre Ağaç Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi Akhisar Manisa Şubesi

3.2.5. Akdeniz Tesisi: Yıldız Entegre Ağaç Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi Mersin Şubesi

3.2.6. Uzunbey Tesisi: Yıldız Entegre Ağaç Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi Uzunbey Şubesi

3.3. YE Romanya: Yıldız Entegre Romania S.A.

3.3.1. Oarja Tesisi: Yıldız Entegre Romanya S.A.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon Mühendisi MEHMET DOĞA KUBAT	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Yetkilisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

Üst Yönetim: Tesislerde Tesis Müdürleri, YE Türkiye geneli için ise YE Türkiye Genel Müdürü veya YE Türkiye Genel Müdürü tarafından konu ile uygun görülen YE Türkiye Genel Müdürlük Organizasyon Şeması ve YYH organizasyon şemasında yer alan yöneticilerdir.

Şikâyetçi: Şikâyeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi.

Şikâyet: Kuruluşa ürünleri veya şikâyetleri ele alma süreçleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi.

Müşteri: Ürünü alan kuruluş veya kişi. Örneğin, müşteri, nihai kullanıcı, kiracı, yararlanan ve alıcı.

Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.

Müşteri Hizmeti: Bir ürünün ömür döngüsü boyunca müşteri ile kurulan etkileşimi.

Geri Bildirim: Ürünler veya şikâyetleri ele alma süreçleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgi beyanları.

İlgili taraf: Kuruluşun performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi veya grup.

Amaç: Şikâyetleri ele alma konusunda, aranan veya amaçlanan şey.

Politika: Üst yönetim tarafından resmi olarak ifade edilen, şikâyetleri ele alma konusunda kuruluşun genel amacı ve yönü.

Süreç: Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan faaliyetler dizisi..

4. YILDIZ ENTEGRE GENEL PRENSİPLERİ

4.1. GENEL

YE Türkiye ve YE Romanya Müşteri Şikâyetleri Yönetim Politikası gereği ISO 10002:2018 standardına bağlı kalarak kılavuzda yer alan prensiplere bağlı kalarak Müşteri Şikâyetleri sürecini yönetmektedir. tüm prensiplere her koşulda istinasız bağlı kalmaktadır.

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 Kalite Müdürlüğüne bağlı Satış Sonrası Hizmetler personelleri 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. 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.yildizentegre.com ve ya www.yildizentegre.ro adresimiz ilgili linkinde yer almaktadır.

HAZIRLAYAN

Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon
Mühendisi
MEHMET DOĞA KUBAT

KONTROL EDEN

Yönetim Sistemleri
Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri
Yetkilisi
MELTEM ATABAY SAVAŞ

ONAYLAYAN

Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

Şikâyet başvurusu yapmak isteyen müşterilerimiz internet sayfamızda yer alan e posta, telefon numarası ile bizlere şikâyetlerini bildirebilirler

4.6. CEVAP VEREBİLİRLİK

Şikâyetin alınmış olduğu bilginin şikâyetçi, kurum veya kuruluşa bildirilmesi.

Alınan şikâyetin “**Müşteri Şikâyeti Programına**” kayıt edilmesi ile birlikte şikâyet sahibinin programda bulunan e-posta adresine şikâyetin alındığına dair bilgilendirme maili otomatik olarak müşteriye gönderilmektedir. Şikâyetin alındığı tarih ile “**Müşteri Şikâyeti Programına**” kayıt edildiği tarih arasındaki geçen süre Personelin Birim KPI'yı olarak takip edilerek müşteri memnuniyeti arttırmaya yönelik hedef çalışma belirlenmiş ve takip edilmiş olur.

4.7. TARAFSIZLIK

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

4.8. ÜCRETLER

Alınan şikâyetin “**Müşteri Şikâyeti Programına**” kayıt edilmesinden şikâyetin sonuçlandırmasına kadar geçen süreçte ortaya çıkabilecek ücretler şikâyet sahibi kişi, kurum ve/veya kuruluşa yansıtılmamaktadır.

4.9. BİLGİ BÜTÜNLÜĞÜ

YE Türkiye ve **YE Romanya** adına gelen tüm şikâyetler, şikâyetin doğruluğunun araştırması yapıldıktan, toplanan verilerin ilgili, doğru, tam, anlamlı ve faydalı olması sağlandıktan sonra değerlendirilmektedir.

4.10. GİZLİLİK

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluşa ait kişisel ve özel bilgiler “**Müşteri Şikâyeti Programında**” sağlanan yetkilendirme modülü ile güvence altına alınarak gizliliği sağlanmaktadır. Şikâyetlerin ele alınması ve şikâyetlerin yanıtlanması sürecinde işlem yapması gereken kişiler yetkilendirme modülü 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

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

4.12. HESAP VEREBİLİRLİK

Her bir şikâyet “**Müşteri Şikâyeti Programında**” 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 Programında**” saklanmakta olup verilen dosya numarası ile istenilen tüm bilgiler şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından sorgulanabilmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon Mühendisi MEHMET DOĞA KUBAT	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Yetkilisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

4.13. İYİLEŞTİRME

Şikâyet yönetimi süreci ve Ürün Kalitesi ile ilgili sürekli iyileştirme çalışmaları **YE Türkiye** ve **YE Romanya** 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.

4.14. YETERLİLİK

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

4.15. DAKİKLİK

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

5. YILDIZ ENTEGRE ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

5.1. KURULUŞUN BAĞLAMI

Satış Sonrası Hizmetler Sürecini ilgilendiren tüm iç ve dış husus konuları, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, oluşabilecek Risk/Fırsatları önceden İgşaş Bağlam Risk/Fırsat Değerlendirme Analizi tablosu ve Satış Sonrası Hizmetler Taraf Beklentileri Tablosunda ele alınmıştır.

5.2. LİDERLİK VE TAAHHÜT

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

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

Yıldız Entegre 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 v.b.) sağlanacağı da üst yönetimce taahhüt edilmiştir.

5.3. POLİTİKA

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

YE-GL.PT.01 Yıldız Entegre Yönetim Sistemleri Politikası

5.4. SORUMLULUK ve YETKİ

QDMS'de bulunan YYH Organizasyon Şeması temel alınarak, müşteri şikâyetleri 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, tasarlanmasını, uygulanmasını, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma süreci için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon Mühendisi MEHMET DOĞA KUBAT	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Yetkilisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

- 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 Madde 5.3.2'de verilen 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.

Şikâyetleri 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,
- Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisiyle bağlantı kurmak,
- Şikâyetleri ele alma süreçlerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
- Şikâyetleri ele alma süreçleri ile ilgili bilgilere kolayca erişilmesini sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek,
- Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma süreçlerinin 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.

Müşteriler ve şikâyetçilerle temas hâlinde olan bütün personel;

- Şikâyetleri ele alma konusunda eğitilmiş olmak
- Kuruluş tarafından belirlenen şikâyetleri ele alma raporlama şartlarına uygun hareket etmek,
- Müşterilere nazik davranmak ve şikâyetlerini hızlı şekilde cevaplandırmak veya bunları uygun kişilere yönlendirmek,
- İyi kişisel ilişkiler kurmak ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmak.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon Mühendisi MEHMET DOĞA KUBAT	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Yetkilisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

Tüm personel;

- Şikâyetlerle alakalı görevlerinden, sorumluluklarından ve yetkilerinden haberdar olmak,
- Takip edilecek prosedürlerden ve şikâyetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmak,
- Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikâyetleri rapor etmek.

6. PLANLAMA VE TASARIM

6.1. GENEL

Yıldız Entegre müşteri sadakatini ve memnuniyetini arttırmak, sağlanan ürünlerin kalitesini de iyileştirmek için etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma sürecini planlamakta ve tasarımılamaktadır. Bu süreç birbiriyle ilişkili faaliyetlerin 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

YE Türkiye ve YE Romanya Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi için gerçekleştirilebilir, ölçülebilir hedefler üst yönetim tarafından belirlenmiş olup, Yıllık Hedefler QDMS Programından yayınlanmıştır.

6.3. FAALİYETLER

YE Türkiye ve YE Romanya Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemine ait yıllık hedeflere ulaşmak için gerekli faaliyetler QDMS aksiyon modülünde planlanmış olup, buradan izlenmekte ve takip etmektedir.

6.4. KAYNAKLAR

YE Türkiye ve YE Romanya 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 SÜRECİNİN ÇALIŞTIRILMASI

7.1. İLETİŞİM

YE Türkiye ve YE Romanya 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: 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 YE Türkiye ve YE Romanya Firmasının iletişim adresleri ve numaraları üzerinden bağlantı kurulur ve müşterinin şikâyetini Müşteri Hizmetleri Personeline aktarması sağlanır.
- Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından bayilerimize bildirilen şikâyetler bayiler tarafından e-posta, telefon vb. aracılığıyla Satış Müdürlüklerimize iletilir. Satış Müdürlüğümüz bildirilen şikâyetler e-posta aracılığıyla Müşteri Hizmetleri Personeline aktarır.

HAZIRLAYAN

Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon
Mühendisi
MEHMET DOĞA KUBAT

KONTROL EDEN

Yönetim Sistemleri
Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri
Yetkilisi
MELTEM ATABAY SAVAŞ

ONAYLAYAN

Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

- c) Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından sosyal medya üzerinden Pazarlama Birimine bildirilen şikâyetler e-posta aracılığıyla Müşteri Hizmetleri Personeline aktarması sağlanır.
- d) Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından Satış Birimine bildirilen şikâyetler e-posta aracılığıyla Müşteri Hizmetleri Personeline aktarması sağlanır.
- e) Müşteri Şikâyeti İncelenmesi sürecinde ve/veya Müşteri Şikâyeti Ziyaretlerinde bayilerimiz tarafından Müşteri Hizmetleri Personeline iletilen şikâyetler kayıt altına alınır.

7.3. ŞİKÂyetLERİN 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 “**Müşteri Şikâyeti Programında**” benzersiz bir numara ile kayıt altına alınır ve kayıt edilmesi ile birlikte şikâyet sahibinin programda bulunan e-posta adresine şikâyetin alındığına dair bilgilendirme maili otomatik olarak müşteriye gönderilmektedir.

7.5. ŞİKÂyetİN İLK DEĞERLENDİRİLMESİ

- a) Müşteri Hizmetleri Personeline ulaşan şikâyetler ilgili yöneticilerimiz tarafından “Müşteri Şikâyetleri Programına” 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.
- b) Şikâyetlerin ilk değerlendirilmesi aşamasında zorunlu alanların doldurulması esnasında şikâyetin önem durumuna göre sınıflandırma yapılır.

Şikâyetin önem durumuna göre değerlendirme aşağıdaki kriterlere göre yapılmaktadır.

Yüksek:

İnsan sağlığını riske eden problemler

Çevre güvenliğine zarar veren ve büyük çaplı hasar bildirilen,

Yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması,

Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen durdurma noktasına getiren ve Üretimin durmasına neden olan,

Aynı müşteriden üç ay içerisinde aynı soruna işaret eden farklı lotta olumsuz geri bildirimler

Seri imalat üretimlerinde iade edilen müşteri tarafından hiçbir şekilde kullanılmayan,

Marka imajını zedeleyebilecek şikâyetler

Düşük:

Diğer durumlardaki şikâyetlerin aciliyeti ve önemi DÜŞÜK olarak kabul edilir.

HAZIRLAYAN

Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon
Mühendisi
MEHMET DOĞA KUBAT

KONTROL EDEN

Yönetim Sistemleri
Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri
Yetkilisi
MELTEM ATABAY SAVAŞ

ONAYLAYAN

Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

- c) Gelen şikâyetler Haftalık yapılan toplantılarda yapılan planlama çerçevesinde Müşteri Hizmetleri Personeli ve/veya şikâyetin durumuna bağlı olarak üretim ve diğer süreç yöneticilerinin de katılımıyla şikâyet yerinde inceleme yapılır.
- d) Şikâyete konu olan mekânda gerekli ölçümler, görüşmeler, kontroller, incelemeler (zemin rutubeti, görseller, üretim tarihi vb.) yapılır. Şikâyetin değerlendirilmesiyle yönelik olarak şikâyet konusunu net olarak gösterecek şekilde fotoğraflar çekilir. Şikâyetin durumuna ve kullanım yeri ve/veya şartlara bağlı olarak şikâyeti gösteren yeterli miktarda şikâyet numunesi alınır.
- e) Şikâyete konu olan mekânda gerekli görüşmeler, kontroller, incelemeler (zemin rutubeti, ölçümler, görseller, üretim tarihi vb.) *Müşteri İstek ve Şikâyetleri Değerlendirme Formu* doldurularak ilgili kişilere imzalatılarak kayıt altına alınır.
- f) Şikâyet yerinde imza altına alınan *Müşteri İstek ve Şikâyetleri Değerlendirme Formu* ve şikâyeti net olarak gösteren Fotoğraflar "Müşteri Şikâyetleri Programına" ilgili bölümlerine taranarak kayıt edilir.
- g) Şikâyetin konusuna, miktarına, durumuna bağlı olarak *Müşteri İstek ve Şikâyetleri Değerlendirme Formu* ve fotoğraflar ilgili tesislerimizdeki yöneticiler ile e-posta aracılığıyla paylaşılır. Şikâyet ile ilgili görüş ve değerlendirmeleri alınır.
- h) Şikâyetin durumuna ve kullanım yeri ve/veya şartlara bağlı olarak şikâyeti gösteren yeterli miktarda şikâyet numunesi alınması durumunda numuneler Kalite Kontrol Birimine şikâyet konusuna bağlı olarak yapılması gereken deneylerin yapılması için teslim edilir.
- i) Kalite Kontrol Birimi tarafından yapılan deneylerin sonuçları; Parke hariç diğer tüm ürünler için İmal Test Cihazı tarafından alınan analiz sonuçları çıktısı; Parke için de *Laminat Parke Müşteri Şikâyetleri Kontrol Formu*'na kayıt edilir ve deney sonuçları Müşteri Hizmetleri Personeline iletilir.

7.6. ŞİKÂyetLERİN İNCELENMESİ

- a) Şikâyete konu olan ürünle ilgili üretim tarihine bağlı olarak geriye dönük şikâyeti oluşturan kök nedenlerin belirlenmesi için çalışma yapılır. Şikâyet konusunun bir daha yaşanmaması için ve/veya üretim esnasında tespitini sağlayabilecek hızlı çözümler sağlanabiliyor ise gerekli düzenlemeler yapılarak uygulamaya alınır. Kök nedenin çözümü bir çalışma gerektiriyor ise şikâyet konusu bir proje olarak değerlendirilerek gerekli çalışma birimleri oluşturulur.
- b) Şikâyeti oluşma nedeni, süresi ve miktarına bağlı olarak bariz operatörün görev tanımında tarif edilen sorumluluğu yerine getirmemesinden kaynaklı durumlarda Satış Sonrası Hizmet (SSH) Birim tarafından şikâyet disiplin kuruluna bildirilir.
- c) "Müşteri Şikâyet Programı" üzerinden aylık, yıllık şikâyet nedeni analizleri yapılarak şikâyete sebep olan öncelikli sebepler belirlenir.
- d) Kalite Müdürlüğü koordinatörlüğünde ilgili üretim departmanlarıyla birlikte kök nedenler üzerinde önleyici ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sağlanır.
- e) İstatistiksel olarak en çok alınan müşteri şikâyetlerine yönelik şikâyetin kök nedenin araştırılarak problemin çözülebilmesi için Düzeltici Faaliyet başlatılmaktadır.

7.7. ŞİKÂyetLERE CEVAP VERME

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon Mühendisi MEHMET DOĞA KUBAT	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Yetkilisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

Her bir şikâyet **“Müşteri Şikâyeti Programında”** benzersiz bir numara ile kayıt altına alınan şikâyet, şikâyet sahibinin programda bulunan e-posta adresine şikâyetin durumuna dair bilgilendirme mailini, kayıt tarihinden itibaren otomatik olarak her 5 günde bir müşteriye göndermektedir.

7.8. KARARIN BİLDİRİLMESİ

- Müşteri Hizmetleri Personeli, Kalite Kontrol Birimi ve ilgili Üretim Birimleri tarafından yapılan incelemeler, tespitler, deney sonuçları vb. bulgular değerlendirilerek şikâyet ile ilgili değerlendirme bilgisi Satış Müdürlüğüne e-posta aracılığıyla ve/veya açıklama gerektiren durumlarda sözlü olarak iletir.
- Satış Müdürlüğümüz tarafından edinilen bulgular, müşteri memnuniyeti, ürünlerin değerlendirilmesi vb. etkenler göz önünde bulundurularak şikâyetin red, tamirat, iade, iskonto, tazmin gibi sonuçlandırılması konusunda görüş alınır.
- Kalite Müdürlüğünce oluşturulan görüş ile Satış Müdürlüğünden görüşün uyuşmaması durumunda Satış Direktörlüğüne tarafından sonuç karara bağlanır.
- Müşteri Şikâyet sonucunun Tazmin, iskonto gibi Müşteri lehine sonuçlanması durumunda Müşteri Hizmetleri Personeli İlgili Satış Müdürlüğüne bağlı Satış Geliştirme yetkilisine giderek yazılı olarak ilgili ürünün Fiyat bilgisini alır.
- Satış Müdürlüğümüzden alınan görüş doğrultusunda Müşteri Hizmetleri Personeli tarafından şirket antetli kağıdına ile Üst Yazı hazırlanır ve İlgili Satış Müdürlüğümüze teslim edilir.
- Satış Müdürlüğümüz tarafından Üst Yazı son kez kontrol edilerek şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş e-posta aracılığı ile gönderilir.
- Müşteri Hizmetleri Personeli tarafından inceleme ve değerlendirme yapılmadan, Üst Yazı hazırlanmadan müşteri şikâyetleri ile ilgili iade, red, tazmin ve/veya tamir işlemleri yapılmaz.
- Müşteri Şikâyeti ile ilgili sonucu Müşteri Hizmetleri Personeli tarafından **“Müşteri Şikâyeti Programının”** ilgili bölümüne kayıt edilerek şikâyet kapatılır.

7.9. ŞİKÂYETİN KAPATILMASI

Şikâyete konu olan sebep müşteriden kaynaklanmıyor ise müşterilerimiz memnun edilene kadar, iskonto, geri iade, tazmin yolları denenir. Şikâyet sonrası müşteri memnuniyet anketi yapılarak müşteri memnuniyetinden emin olunur ve şikâyet ‘Müşteri Şikâyetleri Programı’nda kapatılır.

8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME

8.1. BİLGİNİN TOPLANMASI

YE Türkiye ve YE Romanya şikâyetleri ele alma sürecinin performansını kaydetmektedir. YE Türkiye ve YE Romanya şikâyetleri ve cevapları kaydetme, bu kayıtları kullanma ve yönetme prosedürlerini oluşturmada 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
Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon Mühendisi MEHMET DOĞA KUBAT	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Yetkilisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

- b) 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,
- c) Uygulanan şikâyetleri ele alma sürecinde yer alan kişilere uygulanan eğitim ve öğretim tipi kayıtlarının tutulması,
- d) 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,
- e) Kişisel olmayan istatistikî şikâyet verilerin nasıl ve ne zaman kamuya açıklanacağını belirtilmesi.

Bununla birlikte Müşteri Şikâyet Sistemi ile ilgili detaylı bilgilere aşağıdaki dökümanlardan da ulaşılabilir.

Doküman ve kayıtların kontrolü prosedürüne,

İK Prosedürüne,

Kayıtların Saklanma Süresi Tablosu

8.2. ŞİKÂyetLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

- a) Şikâyete konu olan ürünle ilgili üretim tarihine bağlı olarak geriye dönük şikâyeti oluşturan kök nedenlerin belirlenmesi için çalışma yapılır. Şikâyet konusunun bir daha yaşanmaması için ve/veya üretim esnasında tespitini sağlayabilecek hızlı çözümler sağlanabiliyor ise gerekli düzenlemeler yapılarak uygulamaya alınır. Kök nedenin çözümü bir çalışma gerektiriyor ise şikâyet konusu bir proje olarak değerlendirilerek gerekli çalışma birimleri oluşturulur.
- b) Şikâyeti oluşma nedeni, süresi ve miktarına bağlı olarak bariz operatörün görev tanımında tarif edilen sorumluluğu yerine getirmemesinden kaynaklı durumlarda Satış Sonrası Hizmet (SSH) Birim tarafından şikâyet disiplin kuruluna bildirilir.
- c) “**Müşteri Şikâyet Programı**” üzerinden aylık, yıllık ve kök nedene dönük analizler yapılarak şikâyete sebep olan öncelikli sebepler belirlenir.
- d) Kalite Müdürlüğü koordinatörlüğünde ilgili üretim departmanlarıyla birlikte kök nedenler üzerinde önleyici ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sağlanır.

8.3. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİ MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

YE Türkiye ve YE Romanya şikâyetin kapatılmasının ardından şikâyetçilerin süreçten memnuniyetlerini ölçmek amacıyla öncelikle telefon ile görüşerek müşterinin şikâyetin kapatılması ile ilgili memnuniyeti, şikâyetin kapatılmasından sonra 1 ay içerisinde sorgulanacaktır.

8.4. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İZLENMESİ

Şikâyetleri ele alma süreci Müşteri Şikâyetleri iş akışında detaylı olarak izlenmektedir. (Bakınız Ek:A)

8.5. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN TETKİĞİ

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon Mühendisi MEHMET DOĞA KUBAT	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Yetkilisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

YE Türkiye ve YE Romanya bünyesinde uygulanan Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'ni düzenli aralıklarla sürece, standarda uyum ve hedefleri gerçekleştirmeye uygunluk iç tetkiklerle kontrol edilir.

8.6. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN YÖNETİM TARAFINDAN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

YE Türkiye ve YE Romanya üst yönetimi şikâyetleri ele alma sürecini aşağıdakileri sağlamak için düzenli olarak gözden geçirmektedir.

- Sürecin 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 ve hizmet eksikliklerini tanımlamak ve telafi etmek,
- Süreç eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
- Riskleri ve fırsatları ve şikâyetleri ele alma sürecinde ve sağlanan ürün ve hizmetlerde değişiklik ihtiyacını değerlendirmek,
- Riskler ve fırsatlara ilişkin olarak yapılan eylemlerin etkinliğini değerlendirmek,
- Şikâyetleri ele alma politikası ve amaçlarına yönelik potansiyel değişiklikleri değerlendirmek.

Yönetimin gözden geçirmesine girdiler aşağıdaki bilgileri içermektedir:

- Yasal ve düzenleyici gerekliliklerdeki, rekabet uygulamalarındaki veya teknolojik yeniliklerdeki değişiklikler gibi dış faktörler;
- Politika, amaç, kurumsal yapısı, kaynakların erişilebilirliği ve sunulan veya sağlanan ürünlerdeki değişiklikler gibi iç faktörler,
- Müşteri memnuniyeti araştırmalarını ve süreçleri sürekli izleme sonuçlarını içeren şikâyetleri ele alma sürecinin genel performansı,
- Şikâyetleri ele alma sürecine dair geri bildirim
- Tetkiklerin sonuçları,
- İlgili eylemler dâhil olmak üzere riskler ve fırsatlar,
- Riskler ve fırsatların ele alınması için yapılan eylemlerin etkinliği,
- Düzeltilici faaliyetlerin durumu,
- Önceki yönetimin yaptığı gözden geçirmelerden yola çıkarak devam eden takip eylemleri,
- İyileştirme için tavsiyeler.

Yönetimin gözden geçirmesinin çıktıları aşağıdaki bilgileri içermektedir:

Yönetimin gözden geçirmesinin çıktıları aşağıdaki bilgileri içermektedir:

- Şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğini ve verimliliğini iyileştirmesi ile ilgili kararlar ve eylemler,
- Ürün ve hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik öneriler,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon Mühendisi MEHMET DOĞA KUBAT	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Yetkilisi MELTEM ATABAY SAVAŞ	Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

c) Belirlenen kaynak ihtiyaçlarıyla (eğitim programları gibi) ilgili kararlar ve eylemler.

Yönetimin gözden geçirme kayıtları muhafaza edilmekte ve iyileştirme amacıyla fırsatları tanımlamak için kullanılmaktadır.

8.7. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

YE Türkiye ve YE Romanya şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğini ve verimliliğini sürekli iyileştirmek için çalışmalar yürütmektedir. Sonuç olarak, kuruluş ürünlerinin kalitesini sürekli iyileştirmektedir. Bu durum, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yenilikçi iyileştirmeler ile gerçekleştirilmektedir. YE Türkiye ve YE Romanya, şikâyete yol açan mevcut sorunların tekrarlanmasını ve potansiyel sorunların ortaya çıkmasını önlemek için bunların sebeplerini ortadan kaldıracak faaliyetleri planlamaktadır.

YE Türkiye ve YE Romanya iyileştirmeler için aşağıdakileri yapmaktadır:

- En iyi şikâyetleri ele alma uygulamalarını araştırmakta, belirlemekte ve uygulamaktadır.
- YE Türkiye ve YE Romanya'da müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsenmektedir.
- Şikâyetleri ele almayı iyileştirirken yenilikleri teşvik etmektedir.
- Örnek niteliğinde şikâyetleri ele alma davranışlarını takdir etmektedir.

9. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

ORJ.İK.PR.01-İNSAN KAYNAKLARI PROSEDÜRÜ
ORJ.YS.DD.01-KAYITLARIN SAKLANMA SÜRELERİ
ORT.YS.PR.01-DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
YE-TR.İK.PR.07-İNSAN KAYNAKLARI PROSEDÜRÜ
YGM.YS.DD.01-YE-TR GENEL MÜDÜRLÜK KAYITLARIN SAKLAMA SÜRELERİ

10. REVİZYONLAR

R(4) - El Kitabı 2018 standart revizyonuna göre revize edilmiştir.

HAZIRLAYAN

Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon
Mühendisi
MEHMET DOĞA KUBAT

KONTROL EDEN

Yönetim Sistemleri
Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri
Yetkilisi
MELTEM ATABAY SAVAŞ

ONAYLAYAN

Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

KONTROLSUZ KOPYA

EK-A

HAZIRLAYAN

Kalite Birimi_Kalite Koordinasyon
Mühendisi
MEHMET DOĞA KUBAT

KONTROL EDEN

Yönetim Sistemleri
Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri
Yetkilisi
MELTEM ATABAY SAVAŞ

ONAYLAYAN

Kalite Müdürlüğü_Kalite Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

