

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN : İNSAN KAYNAKLARI VE GELİŞİM&İDARİ İŞLER GENEL MÜDÜR YARD.		KOD NO : MMYS-EK-10002 YÜRÜRLÜK TARİHİ : 10.01.2022 REVİZYON NO : REVİZYON TARİHİ : SAYFA NO : 1 / 12
MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI			

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı şirketimizde uygulanan TS ISO 10002 standardı kapsamında Müşteri şikayetlerini ele alma yöntemini açıklamaktır. Bu el kitabında Tüyap A.Ş.'de şikayet ve tavsiye amaçlı gelen başvuruların nasıl, hangi metotlarla karşılanacağı, kayıt edileceği, bu başvuruların hangi kanallarla ulaştırılabileceği ve kimler tarafından ne şekilde yönetileceği ve denetleneceği anlatılmaktadır. Ayrıca Müşteri Şikayetlerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve süreçte uygulanacak süreçleri belirlemek ve bu sürecin etkinliğini sürekli iyileştirmek için yürütülen çalışmalar tanımlanmıştır.

## 2. KAPSAM

Bu el kitabı Tüyap A.Ş. de alınan şikayet ve tavsiyelerden hareket ederek, şikayet ile ilgili verilerin belirlenmesi, toplanması, analiz edilmesi ve iç süreçlerin bu değerlendirmeler ışığında yönlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

## 3. TANIMLAR

Şikayet	Hizmetlerimiz ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki eksiklik, algılanan hizmet kalitesi ve performansımızın düşüklüğü nedeniyle, tarafımıza iletilen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.
Müşteri Tavsiyesi	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.
Yüksek Öncelikli Şikayet	- Can kaybı ya da İş Sağlığı ve Güvenliğine ilişkin yüksek risk durumu bildirilen, - Çevre güvenliğine zarar veren ve büyük çaplı hasar bildirilen, - Yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması, - Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen durdurma noktasına getiren ve hizmetin durmasına neden olan, - Aynı müşteriden üç ay içerisinde aynı soruna işaret eden olumsuz geri bildirimler
Normal Öncelikli Şikayet	Katılımcı ve ziyaretçilerimizi doğrudan etkilemeyen, ancak iyileştirme ihtiyacı duyulan şikâyetlerdir.
Anlık Çözümlenebilen Şikayetler	Şikayetin alındığı anda çözümü gerçekleştirilen ve anlık sonuç alınan şikayetlerdir.

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN : İNSAN KAYNAKLARI VE GELİŞİM&İDARİ İŞLER GENEL MÜDÜR YARD.		KOD NO : MMYE-EK-10002 YÜRÜRLÜK TARİHİ : 10.01.2022 REVİZYON NO : REVİZYON TARİHİ : SAYFA NO : 2 / 12
MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI			

## 4. TÜYAP A.Ş. GENEL PRENSİPLERİ

### 4.1. GENEL

Tüyap A.Ş. Kalite Politikası ve Müşteri Şikayetleri Yönetim Politikası gereği ISO 10002:2018 standardına bağlı kalarak Müşteri Şikayetleri sürecini yönetmektedir.

### 4.2. TAAHHÜT

Müşteri tavsiye ve şikayetleri tanımlanmış olup tüm uygulamalar süreç bazlı yürütülmektedir.

### 4.3. KAPASİTE

Şikayetlerin yönetilmesi ve sonuçlandırılması için Kalite Yöneticisi ve Fuar Müşteri İlişkileri personeli görevlendirilmiş olup gerekli kaynak temini üst yönetim tarafından sağlanmaktadır.

### 4.4. ŞEFFAFLIK

Müşterilere, personele ve diğer taraflara Müşteri Şikayet sürecine ait tüm bilgileri içeren dokümantasyon yayınlanmıştır.

### 4.5. ERİŞİBİLİRLİK

Müşteri şikayetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlaması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarının Müşteri Şikayetleri Yönetimi Prosedürü [www.tuyap.com.tr](http://www.tuyap.com.tr) adresimizde yer almaktadır.

Şikayet başvurusu yapmak isteyen müşterilerimiz internet sayfamızda yer alan formu doldurarak yada fuar alanında Fuar Müşteri İlişkilerinde yer alan baskılı formu doldurarak bizlere şikayetlerini iletebilirler.

### 4.6. CEVAP VERİLEBİLİRLİK

Şikayetin alınmış olduğu bilgisinin şikayetçiye bildirilmesi.

Alınan şikayetin Müşteri Şikayeti Programına kayıt edilmesiyle birlikte şikayet sahibinin programda bulunan e-posta adresine şikayetin alındığına dair bilgilendirme maili otomatik olarak gönderilmektedir.

### 4.7. TARAFSIZLIK

Şikayet sahibi kişi, kurum, kuruluş, şikayet miktarı vb. gibi kriterler gözetmeksizin her bir şikayetin ön yargıdan uzak

### 4.8. ÜCRETLER

Alınan şikayetin Müşteri Şikayeti Programına kayıt edilmesinden ve internet üzerinden alınan tüm şikayetlerin sonuçlandırılmasına kadar geçen süreçte hiçbir ücret söz konusu değildir.

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN : İNSAN KAYNAKLARI VE GELİŞİM&İDARİ İŞLER GENEL MÜDÜR YARD.		KOD NO : MMYE-EK-10002 YÜRÜRLÜK TARİHİ : 10.01.2022 REVİZYON NO : REVİZYON TARİHİ : SAYFA NO : 3 / 12
MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI			

#### 4.9. BİLGİ BÜTÜNLÜĞÜ

Tüyap A.Ş. ye gelen tüm şikayetler, şikayetin doğruluğunun araştırılması yapıldıktan, toplanan verilerin ilgili, doğru, tam, anlamlı ve faydalı olması sağlandıktan sonra değerlendirilir.

#### 4.10. GİZLİLİK

Şikayet sahibi kişi, kurum, kuruluşa ait kişisel ve özel bilgiler Müşteri Şikayeti Programında güvence altına alınarak gizliliği sağlanmakta, açıkça rıza gösterilmedikçe ve yasal bir zorunluluk olmadıkça bu bilgiler hiç kimse ile paylaşılmamaktadır.

#### 4.11. MÜŞTERİ ODAKLI YAKLAŞIM

Sunduğumuz Müşteri Yönetim Sisteminin merkezinde Müşteri Odaklılık bulunmakta olup tüm çalışmalar müşteri esas alınarak planlanmaktadır.

#### 4.12. HESAP VERİLEBİLİRLİK

Her bir şikayet Müşteri Şikayeti Programında benzersiz bir numara ile kayıt altına alınır. Her şikayet ile ilgili şikayet sahibi kişi, kurum, kuruluşa ait kişisel ve özel bilgiler, şikayet ile ilgili detaylı bilgiler, şikayete ait fotoğraflar, şikayet yeri inceleme raporları, sorumlu personel gibi bilgiler Müşteri Şikayeti Programında saklanmakta olup verilen şikayet numarası ile sorgulanabilmektedir.

#### 4.13. İYİLEŞTİRME

Şikayet Yönetimi süreci ve hizmet kalitesi ile ilgili sürekli iyileştirme çalışmaları Tüyap tarafından müşteri şikayeti sonrası yapılan anketler ile elde edilen veriler ışığında aksiyon alınması için YGG Toplantılarında görüşülerek sürekli iyileşme sağlanır.

#### 4.14. YETERLİLİK

Şikayet Yönetimi sürecinin etkin yürütülebilmesi için bu süreci yürütecek kişilerin yetkinlikleri görev tanımlarında tanımlanmıştır.

#### 4.15. DAKİKLİK

Gelen şikayetler, şikayetin nitelik ve öncelik sırası belirlenerek en hızlı şekilde ele alınmaktadır.

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN : İNSAN KAYNAKLARI VE GELİŞİM&İDARİ İŞLER GENEL MÜDÜR YARD.		KOD NO : MMYE-EK-10002 YÜRÜRLÜK TARİHİ : 10.01.2022 REVİZYON NO : REVİZYON TARİHİ : SAYFA NO : 4 / 12
MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI			

## 5. ŞİKAYETLERİN ELE ALINMA ÇERÇEVESİ

### 5.1. KURULUŞUN BAĞLAMİ

Fuarcılık hizmetini ilgilendiren tüm iç ve dış husus konuları, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, olabilecek risk/fırsatları Risk/Fırsat değerlendirme analizi tablosunda ele alınmıştır.

### 5.2. LİDERLİK VE TAAHHÜT

Tüyap A.Ş. de üst yönetim, ISO 10002 Standardına uygun olarak yapılandırılmış olan Müşteri Şikayetleri Sistemini sürdürerek, firmayı sürekli gelişen bir yapıya dönüştürmeyi taahhüt eder.

Şikayetleri ele alma, çözüme kavuşturma ile ilgili olarak Kalite Politikası yayınlı ve günceldir.

### 5.3. POLİTİKA

Müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemi Politikamız diğer yönetim sistemi politikamız ile entegre bir şekilde hazırlanarak yayınlanmıştır.

### 5.4. SORUMLULUK VE YETKİ

Tüyap A.Ş. Organizasyon Şeması temel alınarak müşteri şikayetleri ile alakalı sorumluluk ve yetki tablosu aşağıda verilmiştir.

No	SORUMLU	GÖREVLER
1	Üst Yönetim	<ul style="list-style-type: none"><li>- Şikayetleri ele alma konusunda taahhütleri içeren politika belirlemek ve yayınlamak,</li><li>- Şirket içerisinde şikayetleri ele alma süreç ve hedeflerinin kurulmasını sağlamak,</li><li>- Şikayetleri ele alma sürecinin uygulanması, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak, etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek,</li><li>- Etkili ve verimli bir şikayetleri ele alma için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek,</li><li>- Şikayetleri ele alma ve müşteri odaklı yaklaşımdan tüm çalışanların haberdar olmasını sağlamak</li></ul>
2	Yönetim Temsilcisi TS ISO 10002 Kalite Yönetimi Müşteri Memnuniyeti Sistemi Yönetim Temsilciliği görevi Yönetim Kurulu kararı ile Genel Müdür Yardımcısına (İK ve Gelişim&İdari İşler) verilmiş ve iç iletişim üzerinden tüm personele duyurulmuştur.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Şikayetleri ele alma süreç ve prosedürünün oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak,</li><li>- Şikayet 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,</li><li>- Şikayet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyeti konularında bölümlerin bilgilendirilmesini sağlamak,</li></ul>

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN : İNSAN KAYNAKLARI VE GELİŞİM&İDARİ İŞLER GENEL MÜDÜR YARD.		KOD NO : MMYE-EK-10002 YÜRÜRLÜK TARİHİ : 10.01.2022 REVİZYON NO : REVİZYON TARİHİ : SAYFA NO : 5 / 12
MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Şikayetlerin ele alınmasında görev alacak uygun personelin eğitimini sağlamak,</li> <li>- Şikayetleri ele alma sürecinin performansı hakkında düzenli aralıklarla yönetim gözden geçirme toplantıları ile üst yönetime rapor vermek,</li> <li>- Müşteri memnuniyeti ile ilgili olarak, süreçler hakkında performans kriterleri belirlemek, hedefleri takip etmek, gelişmeleri üst yönetime rapor etmekten sorumludur.</li> </ul>
3	Kalite Yöneticisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kendisine ulaşan şikayetleri kayıt altına alarak ilgili bölüm sorumlularına bildirmek, raporlamak, şikayeti koordine etmek ve çözüme ulaştırmak.</li> <li>- Şikayet sahibine sürecin başlangıcında şikayetin alındığına dair bilgi vermek,</li> <li>- Yönetim Temsilcisiyle koordineli olarak şikayetin kapatılmasını yapmak</li> </ul>
4	Müşteri İlişkileri	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Şikayetleri ele alma sürecinin uygulanmasını sağlamak</li> <li>-Şikayetleri ele alma ve Müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını bölümünde sağlamak ve yönlendirmek,</li> <li>-Şikayet sahibine sürecin başlangıcında şikayetin alındığına dair bilgi vermek,</li> <li>- Müşteri memnuniyetini ve ilişkilerini iyileştirmek ve daha iyi hizmet verebilmek amacıyla sorunların çözümüne yönelik çalışmalar yapar, gerekli durumlarda şikayetlerle ilgili diğer bölümlerden destek alır.</li> <li>- Müşteri memnuniyetini artırmak için müşterinin problemlerini şikayetin kapsamına göre ilgili bölümlere aktararak düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlar, müşteri şikayetlerinin takibini yapar ve gerektiğinde bunlarla ilgili istatistiksel çalışmalar yapar.</li> <li>- Müşterilerin gelişen ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için danışmanlık/destek hizmet sağlar,</li> <li>- Şikayetleri ele alma süreci ile ilgili bilgilere kolayca ulaşılmasını sağlamak</li> <li>-Şikayetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek,</li> <li>-Yapılan ve kayıt altına alınan şikayetlerin izlenmesi sağlamak ve etkinliğini değerlendirmek</li> <li>-Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için işlem yapılmasını</li> </ul>

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN : İNSAN KAYNAKLARI VE GELİŞİM&İDARİ İŞLER GENEL MÜDÜR YARD.		KOD NO : MMYE-EK-10002 YÜRÜRLÜK TARİHİ : 10.01.2022 REVİZYON NO : REVİZYON TARİHİ : SAYFA NO : 6 / 12
MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI			

		sağlamak -Üst yönetimin gözden geçirmesi için şikayetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak
5	Tüm Çalışanlar	Tüm personel, şikayet yönetim sürecinin işleyişi ve politikası hakkında bilgi sahibi olmakla sorumludur. Çalışanlar müşteri şikayetlerini olumlu bir şekilde karşılayarak, mümkünse memnuniyetsizliği gidermek, değilse şikayetin kayıt altına alınması konusunda yönlendirme yapmaktan sorumludur.

## 6. PLANLAMA VE TASARIM

### 6.1.GENEL

Tüyap A.Ş. müşteri memnuniyetini arttırmak, hizmet kalitesini iyileştirmek için etkili ve verimli bir şikayetleri ele alma sürecini planlamış ve tasarlamıştır.

### 6.2. AMAÇLAR

Tüyap A.Ş. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi için gerçekleştirilebilir, ölçülebilir hedefler üst yönetim tarafından belirlenerek, yayınlanır.

### 6.3. FAALİYETLER

Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemine ait yıllık hedeflere ulaşmak için gerekli faaliyetler planlanır ve izlenir.

### 6.4. KAYNAKLAR

TÜYAP A.Ş. Müşteri Memnuniyet Yönetim Sisteminin çalışmasında ihtiyaç duyulan alt yapı, insan, eğitim, danışmanlık, malzeme, teçhizat, bilgisayar yazılımı, bilgisayar donanımı v.b. kaynakları sağlamaktadır.

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN : İNSAN KAYNAKLARI VE GELİŞİM&İDARİ İŞLER GENEL MÜDÜR YARD.		KOD NO : MMYS-EK-10002 YÜRÜRLÜK TARİHİ : 10.01.2022 REVİZYON NO : REVİZYON TARİHİ : SAYFA NO : 7 / 12
MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI			

## 7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN ÇALIŞTIRILMASI

### 7.1. İLETİŞİM

TÜYAP A.Ş. müşterilerinin şikayet sürecine ulaşma yollarını, web sitesi, telefon, yayınlar aracılığıyla açıklar. Şikayet yolları şifre ya da herhangi bir yöntem ile kısıtlanmamış herkese açık tutulmuştur.

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

Tüyap'ta Müşteri şikayeti ile ilgili süreç aşağıdaki aşamalardan oluşmaktadır:

1. Şikayet bildirim / kayıt altına alınması,
2. Şikayetin nedeninin belirlenmesi, çözüm aşaması
3. Şikayetin sonuçlanması konusunda bilgilendirme,
4. Şikayet ile ilgili (var ise) izleme bilgisi.

### 7.2.-7.3. ŞİKAYET BİLDİRİMİ / KAYIT ALTINA ALINMASI

1. TÜYAP şikayetleri ele alma ile ilgili uygulamaları, süreç ve formları erişilebilir kılma yollarını tarif etmiştir. Bu tariflere, [www.tuyap.com.tr](http://www.tuyap.com.tr) internet sitesinden kolaylıkla ulaşılabilir.
2. Müşteri memnuniyeti yönetim sistemi politikası, Müşteri Şikayetleri Prosedürüne, Şikayet Yönetimi Süreci ve Müşteri Şikayeti Formuna web sayfası aracılığı ile ulaşılabilirdiği gibi, istendiğinde e-posta ya da faks olarak da temin edilebilir.
3. Tüyap'ta her bir şikayet ele alınırken adili objektif ve tarafsız bir şekilde değerlendirilir.
4. Tüyap'ta şikayetlerin alınmasında kullanılan iletişim araçları aşağıdaki belirlenmiştir.

<a href="http://www.tuyap.com.tr">www.tuyap.com.tr</a> / fuar sayfaları	Elektronik form
Santral Telefonu	Elektronik forma yönlendirme
Müşteri ziyaretleri	Baskılı form doldurma/ elektronik form yönlendirme
Müşterilerin iletişimde olduğu TÜYAP personel e-posta	Elektronik forma yönlendirme
Müşterilerin iletişimde olduğu TÜYAP personel telefon hatları	Elektronik forma yönlendirme
Fuar alanlarında belirlenmiş şikayet noktaları - Teknik Ofisler/Müşteri İlişkileri/Fuar Alanı Sekreterlik	Baskılı form

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN : İNSAN KAYNAKLARI VE GELİŞİM&İDARİ İŞLER GENEL MÜDÜR YARD.		KOD NO : MMYE-EK-10002 YÜRÜRLÜK TARİHİ : 10.01.2022 REVİZYON NO : REVİZYON TARİHİ : SAYFA NO : 8 / 12
MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI			

5. Şikayetler numaraları farklı olarak belirlenmiş elektronik ve baskılı formlarla kayıt altına alınır.
6. Baskılı forma alınan şikayetler, alındığı bölümde TÜYAP MÜŞTERİ İSTEK ŞİKAYETLER MODÜLÜNE numarasıyla birlikte kaydedilir.
7. Her bir şikayetin alındığına dair başvuru sahibine otomatik olarak bilgi mesajı gönderilir.
8. Müşterilerimiz şikayetin durumunu iletişim kanallarımızdan, başvuru esnasında verilen kod numarası ile öğrenebilirler.

#### 7.4-7.5.-7.6.-7.7.-7.8.-7.9. ŞİKAYET SEBEBİNİN BELİRLENMESİ - ÇÖZÜM AŞAMASI – KAPATILMASI – MUTABAKAT

1. TÜYAP'ta şikayetlerin önem derecesine göre çözülme süreleri şöyle belirlenmiştir.

Yüksek Öncelikli	Konunun ilgilileri ile 24 saat içinde toplanılır ve aksiyonlar belirlenir.
Normal Öncelikli	Konunun ilgilileri tarafından 2 hafta içinde çözüm üretilmesi yoluna gidilir.
Müşteri Tavsiyesi	Haftalık toplantılarda, proje toplantılarında, YGG'de görüşülür.
Anlık Çözümlenebilen Şikayetler	Çözüldükleri gün, çözüm üreten tarafından kayıt altına alınır.

2. TÜYAP MÜŞTERİ İSTEK ŞİKAYETLER MODÜLÜNE gelen şikayet alındıktan sonra şikayet sahibine aynı gün içinde ( otomatik ) şikayetin alındı bilgisi gönderilir.
3. Şikayet talebinin işleme alınabilmesi için formun eksiksiz doldurulması gerekmektedir.
4. TÜYAP'ta şikayetlerin konuları ve şikayetin ilgili bölümleri aşağıdaki şekilde tarif edilmiştir. Şikayeti ilk karşılayan birim olan Müşteri İlişkileri, şikayetin konusuna göre şikayeti ilgili birim yöneticisine yönlendirir;

Müşteri İlişkileri	Danışmalar, kapı giriş uygulamaları, Fuar sekreterliği, Santral, Toplantı Salonları, Fuayeler, ..
Teknik Ofis	Stand kurulum ve boşaltımı, ilave malzemeler, ...
Tesis İşletme	Elektrik, Havalandırma, ISG uygulamaları, ...
İdari İşler	Temizlik, Güvenlik, otoparklar,...
Proje Yönetimi	Satış, Pazarlama faaliyetleri, ..
Kalite	Genel öneri, tavsiyeler, ..
Bilgi Sistemleri	İnternet, bilişim, ..



HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN : İNSAN KAYNAKLARI VE GELİŞİM&İDARİ İŞLER GENEL MÜDÜR YARD.		KOD NO : MMYS-EK-10002 YÜRÜRLÜK TARİHİ : 10.01.2022 REVİZYON NO : REVİZYON TARİHİ : SAYFA NO : 9 / 12
MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI			

5. Şikayeti alan birim yöneticisi, konunun çözümünde katkısı bulunacak ekip oluşturabilir, şikayetin ön incelemesini yapar, eksik bilgi varsa şikayetçiden veya ilgili çalışandan talep edilir.
6. Şikayetin aciliyet ve öneminin yüksek olduğu durumlarda gerekiyorsa müşteri yerinde ziyaret edilir ve/veya derhal şikayetçi ile iletişime geçilir.
7. Her şikayet konunun uzmanı tarafından dikkatli ve özenli bir şekilde incelenmekte ve şikayetin çözüm aşamasında kadar yapılan her işlem kayıt edilmektedir.
8. Şikayetin araştırılması aşamasında şikayetçiden şikayet ile ilgili detaylar talep edilebilir. Müşteri ile yapılan görüşmeler telefonla, elektronik posta ya da yüz yüze olabilir.
9. Şikayetin araştırılması aşamasında, Şikayetçi ile yapılan görüşmeler belli bir nezaket çerçevesinde yapılır. Şikayetçiye ait kişisel bilgiler bu kişilerin rızası olmadan açıklanmaz.
10. Şikayetin sebebinin araştırılmasından sonra şikayeti değerlendiren birim yöneticisi, şikayeti sonuçlandırır ve sonucu Müşteri İlişkilerine gönderir. Müşteri ilişkileri cevabı şikayeti kapatma onayı için Yönetim Temsilcisi/Kalite Yöneticisine gönderir. Bu aşamada; Yönetim Temsilcisi / Kalite Yöneticisi yapılan incelemeyi yetersiz bulur ise şikayeti yeniden gelişme aşamasına döndürerek şikayetin yeniden incelenmesini talep edebilir. Bu durumda program üzerinden ekip belirlenerek faaliyet başlatılır.
11. Şikayetçinin kendi uygulamalarından doğan bir uygunsuzluk söz konusu ise bu durum gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek şikayetçiye iletilir.
12. Değerlendirmeler sonunda şikayetçi yapmış olduğu şikayette haklı bulunursa düzeltici faaliyet açılır, söz konusu mağduriyet şikayetçiyle karşılıklı olarak varılacak mutabakata göre giderilir ve mutabık kalınan çözüm en kısa sürede ilgili bölüm tarafından uygulamaya alınır
13. Müşterinin sunulan çözüm önerisini uygun bulmaması ve mutabakat sağlanamaması halinde Yönetim Temsilcisi varsa alternatif çözüm önerisini şikayetçiye sunar, eğer hazırda önerilecek başka çözüm önerisi yoksa çözüm önerileri konusunda başka çalışmalar yapar.
14. Şikayet ile ilgili çözüm bulunamadığı durumlarda şikayetçiye çözüm için dış kaynaklar gösterilebilir.
15. Şikayetçinin önerilen hiçbir çözümü kabul etmemesi ve mutabakat sağlanamaması halinde şikayet kapatılmaz ve açık bırakılır. (sadece hukuki yollara başvurulacak ise)

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN : İNSAN KAYNAKLARI VE GELİŞİM&İDARİ İŞLER GENEL MÜDÜR YARD.		KOD NO : MMYS-EK-10002 YÜRÜRLÜK TARİHİ : 10.01.2022 REVİZYON NO : REVİZYON TARİHİ : SAYFA NO : 10 / 12
MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI			

16. Şikayetçiye sözlü ve/veya yazılı geri bildirim ve şikayet kapaması Yönetim Temsilcisi veya Kalite Yöneticisi tarafından bildirdiği e-posta veya telefonu üzerinden yapılır.
17. Şikayetçiden 2 gün içinde cevaba itiraz gelmemesi durumunda yapılan açıklama kabul edilmiş sayılır.
18. Açık kalan şikayetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve şikayet tarihinden itibaren 6 ay içerisinde şikayetçinin dış çözüme başvurduğuna dair şikayetçiden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde şikayet kapatılır.
19. Müşteri Şikayeti Haftalık Bölüm Toplantılarında ve/veya münferit toplantılarda Teknik Planlama, Teknik Uygulama, Müşteri İlişkileri, Tesis İşletme, İdari İşler, Proje Yönetimi departmanlarının katılımıyla değerlendirilir.
20. Müşteri şikayet sürecinin tüm aşamaları TÜYAP MÜŞTERİ İSTEK ŞİKAYETLER MODÜLÜ üzerinde takip edilir.

## 8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME

### 8.1. BİLGİNİN TOPLANMASI

Tüyap A.Ş. şikayetleri ale alma sürecinin performansını kaydetmektedir. Bunu yaparken kişisel bilgileri korumakta ve gizliliği sağlamaktadır. Kayıtlar özel dokümanlar olup PD-7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme ve PD-7.5.3 Doküman Bilginin Kontrolü Prosedürü'nde belirtilen şartlara göre kontrol edilir. TÜYAP MÜŞTERİ İSTEK ŞİKAYETLER MODÜLÜ'nde yer alan verilerin sürekliliğinin sağlanması, bilgi sistemlerinin yedekleme prosedürleriyle, güvence altına alınmıştır.

### 8.2. ŞİKAYETLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Tüyap A.Ş. de Müşteri Şikayet Programında şikayetler sınıflandırılır ve sonrasında tekrarlanan ve ilk kez karşılaşılan sorun ve eğilimler tanımlanır. Şikayetin asıl nedenini ortadan kaldırmaya yönelik düzeltici/önleyici faaliyetler planlanır.

Şikayeti ele alma prosesinin performansı, İç Tetkik prosedürü kapsamında belirlenen periyotlarda yapılan entegre tetkiklerde değerlendirilir.

Üst yönetim, şikayeti ele alma prosesinin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkililiğinin ve verimliliğinin devamını sağlar.

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN : İNSAN KAYNAKLARI VE GELİŞİM&İDARİ İŞLER GENEL MÜDÜR YARD.		KOD NO : MMYE-EK-10002 YÜRÜRLÜK TARİHİ : 10.01.2022 REVİZYON NO : REVİZYON TARİHİ : SAYFA NO : 11 / 12
MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI			

### 8.3. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA İLE İLGİLİ MEMNUNİYET SEVİYESİNİN ÖLÇÜLMESİ

1. TÜYAP'ta şikayetçilerin memnuniyet seviyelerini belirlemek için "Müşteri Şikayetleri Memnuniyet Anketi" düzenlenir.
2. Şikayetçiye yılda 1 kez "Müşteri Şikayetleri Memnuniyet Anketi" Formu gönderilerek memnuniyeti sorulur ve edinilen bilgiler, değerlendirilerek tespit edilen uygunsuzluklar için Uygunsuzluk Kontrolü Prosedürü ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre Düzeltici/ Önleyici Faaliyetler başlatılabilir.
3. Yapılan anketler, anket değerlendirmeleri ve alınan aksiyonlar düzenli olarak Yönetimi Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür/değerlendirilir.
4. Yıl içinde Kalite Bölümü tarafından sürecin adımları hakkında bilgi toplamak amacıyla gizli şikayetler oluşturularak sistem denetlenir.

### 8.4. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İZLENMESİ

Şikayetleri ele alma süreci Müşteri Şikayetleri iş akışında detaylı olarak izlenmektedir.

### 8.5. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA TETKİKİ

TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Sisteminin iç tetkikleri, TS EN ISO 9001:2015 kapsamında PD-9.2 İç Tetkik Prosedürüne göre yapılmaktadır. İç tetkikler ile yapılan işlerin Şikayet Yönetimi sürecine uygunluğu denetlenir. Tetkik sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında değerlendirilmekte ve gerekli aksiyonlar alınmaktadır.

Şikayetleri ele alma prosesinin performansının tetkikinde aşağıdaki hususlar dikkate alınmıştır;

Şikayetleri ele alma prosedürlerinin politika ve hedefler ile uygunluğu,

Mevcut şikayetleri ele alma prosedürlerinin hedefleri gerçekleştirme yeteneği,

Şikayetleri ele alma prosesinin güçlü ve zayıf yanları,

Şikayetleri ele alma prosesindeki ve bunun çıktılarındaki iyileştirme fırsatları.

### 8.6. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Yılda bir kere yapılan yönetimin gözden geçirmesi toplantısının gündemlerinden biri Şikayet Yönetimi Sistemi'nin gözden geçirilmesidir. YGG'de şikayet hedeflerinin belirlenmesi, prosesin uygunluğunu, yeterliliğinin, etkinliğinin ve verimliliğinin devamlılığının sağlanması, hizmetin ve prosesin eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek, iyileştirme için fırsatları ve şikayetleri ele almak, sunulan hizmetler ile ilgili değişiklik ihtiyacını değerlendirmek, Şikayetleri ele alma politikası ve hedeflerine yönelik potansiyel değişiklikler de görüşülür.

<b>HAZIRLAYAN</b> : KALİTE YÖNETİCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> : İNSAN KAYNAKLARI VE GELİŞİM&İDARİ İŞLER GENEL MÜDÜR YARD.		<b>KOD NO</b> : MMY5-EK-10002 <b>YÜRÜRLÜK TARİHİ</b> : 10.01.2022 <b>REVİZYON NO</b> : <b>REVİZYON TARİHİ</b> : <b>SAYFA NO</b> : 12 / 12
<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI</b>			

Yönetim Temsilcisi şikayetlerle ilgili en az Yönetimi Gözden Geçirmesi Toplantısında şikayetler hakkında bilgilendirmeler ve değerlendirmeler yapar; rapor olarak tüm ilgililere sunulur. Şikayetlerle ilgili olarak toplantı düzenleyebilir ve bir önceki döneme ait durumu paylaşabilir. Bunlara ek olarak, Yönetim Temsilcisi Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında da yıllık değerlendirme raporu hazırlayarak üst yönetime sunar.

## 8.7. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

TÜYAP Şikayet Yönetimi sürecinin etkinliği ve verimliliğini sürekli iyileştirmek amacı ile aşağıdaki çalışmaları yapmaktadır.

- Hizmet kalitemiz gözden geçirmelerle sürekli izlenir ve iyileştirilir.
- Şikayetlerin tekrar etmesini önlemek amacıyla süreçlerimiz sürekli izlenir ve revize edilir.
- İlgili çalışanlarına Şikayet Yönetimi konusunda periyodik olarak verilen eğitimler alınır.
- Şirket içinde örnek şikayeti ele alma davranışları desteklenir.

## İLGİLİ DOKÜMANLAR

1. Şikayet Yönetim Süreci
2. Müşteri Şikayet Formu (FR-10002-01)
3. Oluşturma ve Güncelleme Prosedürü ( PD-7.5.2 )
4. Dokümante Bilginin Kontrolü ( PD-7.5.3 )
5. İç Tetkik Prosedürü ( PD-9.2 )