

	Müşteri Memnuniyeti, Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No:	EYS.PR.010
		Yayın Tarihi :	05.01.2024
		Revizyon Tarihi :	19.08.2025
		Revizyon No :	03
		Sayfa No:	1/12

1. AMAÇ

Bu prosedür HKTM'de ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve TS ISO 10002: 2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi standardı kapsamında müşteri geri bildirimlerini / şikayetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarını ele almaktır. Müşteri memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi için kuruluşumuz tarafından müşteriye sunulmuş olan ürün ya da hizmetlerle ilgili şikayetler, istekler ile ilgili geri bildirimlerin alınarak incelenmesi, değerlendirilmesi, çözülmesi, sonuçlandırılması ve memnuniyetin ölçülmesi için yapılacak işlemleri ve bu süreçte yer alan personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır. Müşteri şikayetlerini alan, inceleyen ve gerekli faaliyetleri yürüten birimleri ve ürün ya da hizmetle ilgili tüm şikayetleri kapsar.

Müşteri ihtiyaçlarının ve uygulanabilir mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını, ürün ve 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.

2. KAPSAM

Bu prosedür, aşağıda belirtilen Yönetim Sistemleri ile ilgili tüm yasal ve diğer şartları kapsar. Müşteri şikayetlerini alan, inceleyen ve gerekli faaliyetleri yürüten, sonuçlandıran, müşteri geri bildirimini sağlayanların bilgilendirilmesi de dahil hizmetle ilgili tüm şikayetleri 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 Kalite Güvence Sorumlusu sorumludur.

- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi
- ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

3. SORUMLULUKLAR

Sorumlu	Görevler
ÜST YÖNETİM	-Şikâyetleri ele alma konusunda taahhütleri içeren politika belirlemek ve yayınlamak, -Şikâyetleri ele alma süreç ve hedeflerinin kurulmasını sağlamak, -Şikâyetleri ele alma sürecinin uygulanması, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak, etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek, -Etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek, -Şikâyetleri ele alma ve müşteri odaklı yaklaşımdan tüm çalışanların haberdar olmasını sağlamak

Hazırlayan / Kontrol Eden		Onaylayan	
Kalite Güvence Sorumlusu	İmza	Kalite Müdürü	İmza

Bu doküman HKTM'ye aittir. İzinsiz herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve dağıtılamaz. İmzalı olmadığı sürece kontrolsüz kopyadır, geçerliliği yoktur.



Müşteri Memnuniyeti, Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü

Doküman No:	EYS.PR.010
Yayın Tarihi :	05.01.2024
Revizyon Tarihi :	19.08.2025
Revizyon No :	03
Sayfa No:	2/12

KALİTE GÜVENCE SORUMLUSU

-Şikâyetleri ele alma süreç prosedürünün oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak,
-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,
-Şikâyet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyeti konularında bölümlerin bilgilendirilmesini sağlamak,
-Şikâyetlerin ele alınmasında görev alacak uygun personelin eğitimini sağlamak,
-Şikâyetleri ele alma sürecinin performansı hakkında düzenli aralıklarla yönetim gözden geçirme toplantıları ile üst yönetime rapor vermek,
-Kendisine ulaşan şikâyetleri kayıt altına alarak ilgili bölüm sorumlularına bildirmek, raporlamak, şikâyeti koordine etmek ve çözüme ulaştırmak,
-Şikâyetin alındığı andan gerektiğinde düzeltici faaliyetin tamamlanıp kapatılması ve en son müşterinin şikâyetin sonucuna kadar tüm aşamalarda şikâyet sahibine bilgi vermek,
-Müşteri memnuniyeti ile ilgili olarak, süreçler hakkında performans kriterleri belirlemek, hedefleri takip etmek, gelişmeleri üst yönetime rapor etmekten sorumludur.

SATIŞ EKİBİ

-Müşterilerle düzenli toplantılar düzenleyerek ihtiyaç ve beklentileri öğrenmek.
-Müşteri taleplerini ve beklentilerini detaylı bir şekilde kayıt altına almak.
-Müşteri ihtiyaçlarına uygun ürün veya hizmet önerileri geliştirmek.
-Özelleştirilmiş teklifler hazırlamak ve sunmak.
-Satış süreci ve sonrasında müşterilerden geri bildirim toplamak.
-Geri bildirimleri analiz ederek ürün ve hizmetlerde iyileştirmeler yapmak.
-Müşteri memnuniyet anketleri düzenlemek ve sonuçları analiz etmek.
-Anket sonuçlarına göre aksiyon planları oluşturmak.
-Müşteri şikâyetlerini kayıt altına almak ve ilgili birimlere iletmek.
-Şikâyetlerin detaylı bir şekilde incelenmesini sağlamak.
-Şikâyetlerin çözümü için uygun adımlar atmak ve ilgili ekiplerle koordinasyon sağlamak.
-Şikâyet çözüm sürecinde müşteriyi düzenli olarak bilgilendirmek.
-Müşteri ile sürekli iletişimde kalarak şikâyet durumunu takip etmek.
-Şikâyet çözüldükten sonra müşteri memnuniyetini doğrulamak.
-Ürün veya hizmet teslimatından sonra müşteriyi arayarak memnuniyet durumunu kontrol etmek.
-Müşterilere satış sonrası destek hizmetleri sunmak.
-Teknik destek ve sorun çözme süreçlerinde müşterilere

Hazırlayan / Kontrol Eden

Kalite Güvence Sorumlusu

İmza

Onaylayan

Kalite Müdürü

İmza



Müşteri Memnuniyeti, Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü

Doküman No:	EYS.PR.010
Yayın Tarihi :	05.01.2024
Revizyon Tarihi :	19.08.2025
Revizyon No :	03
Sayfa No:	3/12

	yardımcı olmak. -Müşteri sorunlarını hızlı ve etkili bir şekilde çözmek için teknik ekiplerle işbirliği yapmak. -Müşteri memnuniyeti ve şikayetler ile ilgili düzenli raporlar hazırlamak. -Rapor sonuçlarına göre müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik stratejiler geliştirmek.
PROJE EKİBİ	-Proje başlangıcında müşteri gereksinimlerini ve beklentilerini belirlemek -Gereksinimleri dokümanle etmek ve proje planına dahil etmek. -Müşteri ihtiyaçlarına uygun proje planları hazırlamak. -Proje adımlarını ve teslim tarihlerini belirlemek. -Proje ilerleyişini sürekli olarak izlemek ve gerektiğinde müdahalelerde bulunmak. -Proje durumu hakkında müşteriyi düzenli olarak bilgilendirmek. -Projeler sırasında ortaya çıkabilecek riskleri önceden belirlemek. -Riskleri en aza indirmek için stratejiler geliştirmek ve uygulamak. -Müşteri şikayetlerine anında müdahale etmek ve çözüm sürecini yönetmek. -Proje süreçlerinde kalite kontrol adımlarını uygulamak. -Ürün veya hizmetlerin müşteri beklentilerine uygunluğunu sürekli olarak denetlemek. -Müşteri geri bildirimlerini proje süreçlerine entegre etmek ve gerekli iyileştirmeleri yapmak. -Proje süreçleri ve müşteri geri bildirimleri ile ilgili detaylı dokümantasyon hazırlamak. -Müşteri memnuniyeti ve şikayet yönetimi ile ilgili düzenli raporlar sunmak. -Proje sonuçlarını ve müşteri memnuniyetini analiz eden raporlar hazırlamak.
TÜM BİRİMLER	-Şikâyet yönetim sürecinin işleyişi ve politikası hakkında bilgi sahibi olmak, -Müşteri şikâyetlerini olumlu bir şekilde karşılayarak, mümkünse memnuniyetsizliği gidermek, değilse şikâyetin kayıt altına alınması konusunda yönlendirme yapmak, -Müşterilere nazik davranmak, iyi kişisel ilişkiler kurmak, -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 sorumludur.

Hazırlayan / Kontrol Eden		Onaylayan	
Kalite Güvence Sorumlusu	İmza	Kalite Müdürü	İmza

Bu doküman HKTm'ye aittir. İzinsiz herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve dağıtılamaz. İmzalı olmadığı sürece kontrolsüz kopyadır, geçerliliği yoktur.

	Müşteri Memnuniyeti, Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No:	EYS.PR.010
		Yayın Tarihi :	05.01.2024
		Revizyon Tarihi :	19.08.2025
		Revizyon No :	03
		Sayfa No:	4/12

4. TANIMLAR

Müşteri; HKTM ürün veya hizmetlerini satın alma/kullanma kararını vermiş kişilerdir.

Şikayet; 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.

Geri Bildirim; Ürünler veya şikayetleri /bildirimleri ele alma süreçleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgili beyanları

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.

Teşekkür Bildirimi; Müşterileri tarafından ürün veya hizmetlerimize yönelik olarak iletilen memnuniyet bildirimleridir.

Yüksek Öncelikli Şikâyet;

- 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 bir yıl içerisinde aynı soruna işaret eden olumsuz geri bildirimler.

Anlık Çözümlenebilen Şikayet; Şikâyetin alındığı anda çözümü gerçekleştirilen ve anlık sonuç alınan şikâyetlerdir.

Müşteri Memnuniyeti; Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesidir.

QDMS; Kalite Bölümü Dokümantasyon Yönetimi sistemi

CPM; ERP Enflasyon muhasebesi

DÖF; Düzeltici ve Önleyici faaliyet

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- EYS.PR.008-Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- EYS.FR.006 Müşteri memnuniyeti anketi
- EYS.FR.016 Geri bildirim formu
- CPM Geri bildirim işlemleri
- QDMS Döf işlemleri
- QDMS Müşteri şikayetleri işlemleri

6. UYGULAMA

6.1. Müşteri geri bildirimlerinin alınması

HKTM'deki geri bildirimler aşağıdaki şekilde beş ana başlık altında tanımlanmıştır.

- Memnuniyet
- Şikâyet,
- İtiraz,
- Talep,
- Öneri

Olmak üzere 5 ana başlıkta sınıflandırılır.

Geri bildirimler kayıt altına alınırken Müşteri Temsilcisinin dikkat etmesi gereken hususlar şunlardır:

Hazırlayan / Kontrol Eden		Onaylayan	
Kalite Güvence Sorumlusu	İmza	Kalite Müdürü	İmza

Bu doküman HKTM'ye aittir. İzinsiz herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve dağıtılamaz. İmzalı olmadığı sürece kontrolsüz kopyadır, geçerliliği yoktur.

	Müşteri Memnuniyeti, Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No:	EYS.PR.010
		Yayın Tarihi :	05.01.2024
		Revizyon Tarihi :	19.08.2025
		Revizyon No :	03
		Sayfa No:	5/12

6.1.1. Müşteri geri bildirimleri iletişim kanallar

HKTM Müşteri İletişim Hattı: 444 4580 numaralı telefon hattını arayarak tüm bildirimler sözlü olarak iletilebilir. Kalite Güvence tarafından bildirimler CPM sisteminde kayıt altına alınır ve çözüm süreci başlatılır. HKTM Destek hattı hafta içi 08:30- 17:30 saatleri arasında hizmet vermektedir. Yukarıda belirtilen saatler dışında alınan çağrılar acil durumlar için ilgili satış temsilcisine cep telefonu ile ulaşılmaktadır. Acil durumlar dışında sesli mesaj bırakılarak bir sonraki gün dönüş sağlanmaktadır.

Web Sayfası: HKTM şikayetlerin alınmasında kullanılan web sitesi;

[HKTM | İyi Mühendislik](#)

Web sitelerinden “Geri Bildirim” bölümüne girilir. İlgili form doldurularak yazılı geri bildirim yapılabilir. Bu yolla yapılan bildirimler otomatik olarak Kalite Güvence sorumlusuna iletilir ve kayıt altına alınarak çözüm süreci başlatılır.

Sosyal Medya Hesapları: Facebook, instagram, Twitter ve LinkedIn üzerinden iletilen bildirimleri içermektedir. Gelen bildirimlerin takip süreci ve yönetimi CPM sistemine kaydedilerek yapılmaktadır.

Linkedin/HKTM

Youtube/HKTM TV

X/hktm1998

Instagram/hktm1998

Facebook/Hidropar Kocaeli

Posta-Kargo: Aşağıdaki adrese posta, kargo gibi kanallar ile yazılı bildirimler yapılabilir. İletiler Kalite Güvence Sorumlusu tarafından kayıt altına alınarak çözüm süreci başlatılır. Posta adresimiz:

Gebze Plastikçiler OSB. İnönü Mah. Cumhuriyet Cd. No:31 41400- Gebze / KOCAELİ, TURKEY

Satış Bölümleri ve Firma Çalışanları Aracılığıyla Gelen Bildiriler: Çalışanlarımız kendilerine iletilen sözel (telefon görüşmesi, yüz yüze yapılan görüşmeler) ve yazılı (posta, faks, e-mail vb.) müşteri bildirimlerini aldıktan sonra CPM üzerinden kayıt oluşturmaktadır. Bu yöntemle alınan şikâyet bildirim kayıtlarında dikkat edilmesi gereken hususlar;

- Müşteri bilgileri, (adı, soyadı ve iletişim bilgileri)
- Geri bildirim nedeni,
- Bildirimin detaylı tanımlanması,
- Memnuniyet için beklenen çözüm şekli,
- Bildirim tarihi
- Daha önce konu hakkında yapılmış işlemler (varsa)

Hazırlayan / Kontrol Eden		Onaylayan	
Kalite Güvence Sorumlusu	İmza	Kalite Müdürü	İmza

Bu doküman HKTM'ye aittir. İzinsiz herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve dağıtılamaz. İmzalı olmadığı sürece kontrolsüz kopyadır, geçerliliği yoktur.

	Müşteri Memnuniyeti, Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No:	EYS.PR.010
		Yayın Tarihi :	05.01.2024
		Revizyon Tarihi :	19.08.2025
		Revizyon No :	03
		Sayfa No:	6/12

6.2. Şikâyetlerin – Bildirimlerin Alınması:

6.2.1. Bildirimlerin alınması

Geri bildirimler; e-posta, telefon, web sitesi, sosyal medya, yüz yüze görüşme veya müşteri anketleri aracılığıyla alınabilir.

Tüm geri bildirimler Müşteri Geri Bildirim Formu ile kayıt altına alınır.

CPM üzerinden alınan geri bildirimini **Müşteri Geri Bildirim Takip Sistemine** işler. Geri bildirimler, önem derecesine (kritik, yüksek, orta, düşük) göre sınıflandırılır.

Kritik: Acil, müşteri kaybına yol açabilecek şikâyetler

Yüksek: Müşteri memnuniyetini ciddi etkileyen sorunlar

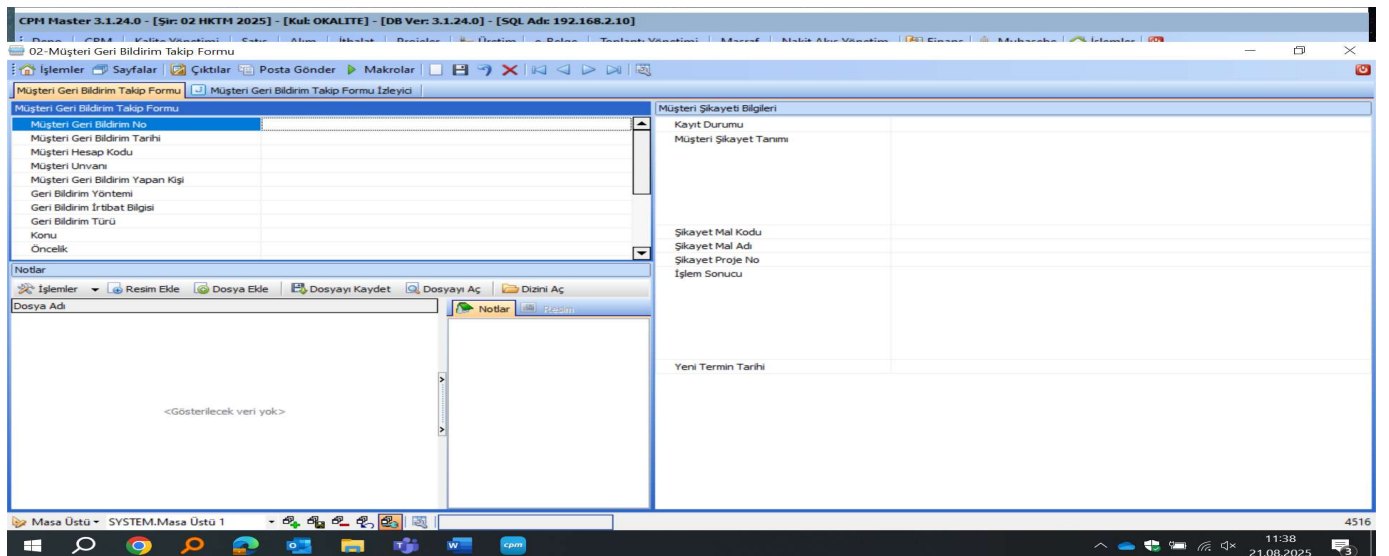
Orta: İşleyişi etkileyen ama acil olmayan konular

Düşük: Genel öneri veya düşük etki seviyesindeki geri bildirimler

Bildirim, bildirim alan kişi tarafından ilgili birime yönlendirilir. Çözüm için maksimum süre **15 iş günü**, kritik durumlarda **48 saat** olarak belirlenmiştir. Müşteriye, bildirim alındığına dair en geç **2 iş günü** içinde bilgi verilir.

6.2.1.1. Bildirimlerin CPM üzerinden kaydedilmesi

Alınan geri bildirimler CPM üzerinden aşağıdaki ekranda kayıt altına alınacaktır. Müşteri Geri Bildirim Formu sekmesinden tüm kayıtlar yapılacaktır. EYS.FR.016 Geri bildirim formu doldurulduktan sonra ilgili ekranda bilgiler girilip Geri bildirim formu buraya yüklenecektir.

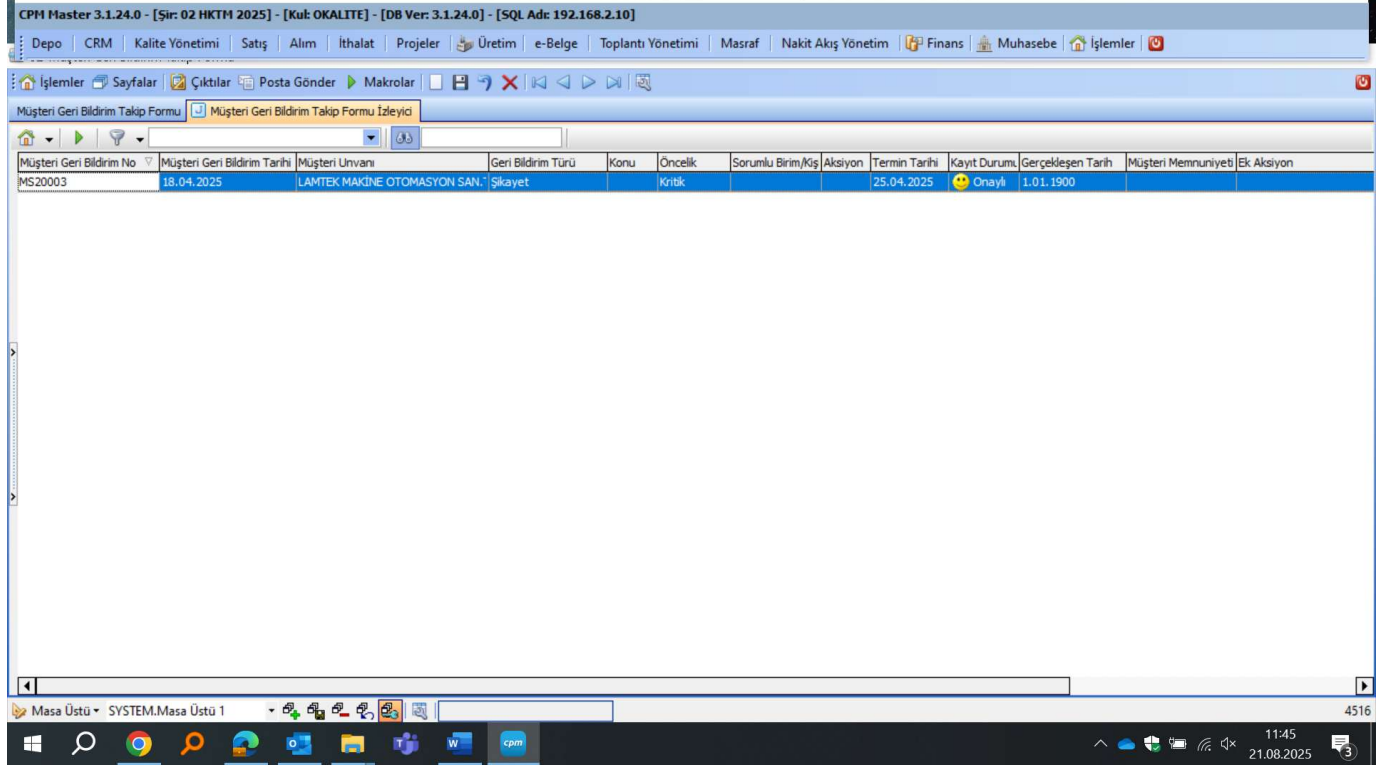


Hazırlayan / Kontrol Eden		Onaylayan	
Kalite Güvence Sorumlusu	İmza	Kalite Müdürü	İmza

Bu doküman HKTm'ye aittir. İzinsiz herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve dağıtılamaz. İmzalı olmadığı sürece kontrolsüz kopyadır, geçerliliği yoktur.

	Müşteri Memnuniyeti, Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No:	EYS.PR.010
		Yayın Tarihi :	05.01.2024
		Revizyon Tarihi :	19.08.2025
		Revizyon No :	03
		Sayfa No:	7/12

Gerekli bilgiler girildikten sonra “Müşteri Geri Bildirim Takip Formu izleyici” kısmından liste olarak takibi yapılacaktır. Bu sayfadan gelen bütün geri bildirimler takip edilip aksiyonların tamamlanma durumu izlenecektir.



6.2.2.Şikayetlerin alınması

Firmamız, 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. Şikayetler telefon, e posta, toplantılarda veya diğer kanallarla bildirilir. Müşteriye, şikâyetin alındığına dair **en geç 2 iş günü** içinde bilgi verilir.

Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Prosedürüne ve Müşteri Memnuniyet Politikasına istendiğinde e-posta ya da faks olarak da temin edilebilir. Ayrıca HKTM internet sitesinden de ulaşım sağlanabilir.

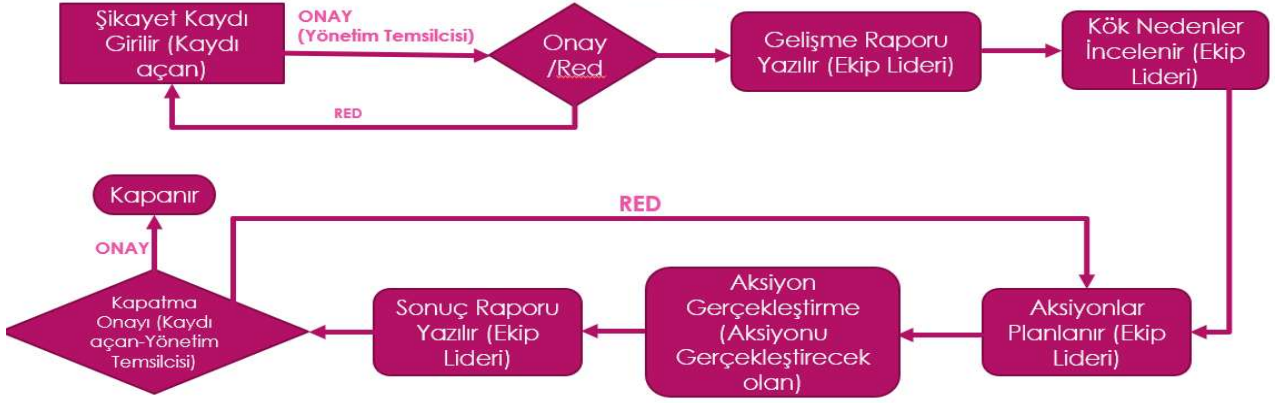
Firmamız hizmetleri ile ilgili telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen yazılı veya sözlü müşteri şikâyetlerini QDMS üzerinden [HKTM Entegre Yönetim Sistemi- Dış Müşteri şikayetleri- Dış Müşteri Şikayetleri](#) sekmesinden aşağıdaki adımları takip ederek şikayetini oluşturur ve sistem otomatik ilgili süreç sahiplerine mail üzerinden bilgi sağlar.

Hazırlayan / Kontrol Eden		Onaylayan	
Kalite Güvence Sorumlusu	İmza	Kalite Müdürü	İmza

Bu doküman HKTM'ye aittir. İzinsiz herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve dağıtılamaz. İmzalı olmadığı sürece kontrolsüz kopyadır, geçerliliği yoktur.

	Müşteri Memnuniyeti, Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No:	EYS.PR.010
		Yayın Tarihi :	05.01.2024
		Revizyon Tarihi :	19.08.2025
		Revizyon No :	03
		Sayfa No:	8/12

6.2.2.1. Şikayetlerin QDMS üzerinden kaydedilmesi



Yeni Şikayet kaydının açılması

Dış Müşteri Şikayeti İşlemleri

+ Yeni | Güncelle | Görüntüle | DÖF kaydına Git

Durum	Kayıt No	Müşteri	Açma Tarihi	Açan	Ekip Lideri
Açık	MC1.6550.2023.0001	ÜSTÜN İŞ MAK SAN VE TİC.LTD.ŞTİ	25.12.2023	HATİCE İRAK	SERCAN ÇELİK
Açık	C103607.2023.0001	KOÇ METALURJİ A.Ş OSMANİYE ŞUBESİ	20.12.2023	EGE CANTUTAN	SERCAN ÇELİK
Açık	DVZHS.0016.2023.0002	UZER MAKİNA VE KALIP SAN.AŞ	15.12.2023	HATİCE İRAK	SERCAN ÇELİK
Açık	DVZHS.0016.2023.0001	UZER MAKİNA VE KALIP SAN.AŞ	15.12.2023	HATİCE İRAK	SERCAN ÇELİK
Açık	BM_005.2023.0003	SMS CONCAST (ÇİN)	11.12.2023	MİNE HANDE YÜCESAN	NECİP CAYAN
Açık	BM_005.2023.0002	SMS CONCAST (ÇİN)	11.12.2023	MİNE HANDE YÜCESAN	NECİP CAYAN

1 / 1 (13) [1] Sayfa Boyutu: 15

Hazırlayan / Kontrol Eden		Onaylayan	
Kalite Güvence Sorumlusu	İmza	Kalite Müdürü	İmza

Bu doküman HKT M'ye aittir. İzinsiz herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve dağıtılamaz. İmzalı olmadığı sürece kontrolsüz kopyadır, geçerliliği yoktur.

	Müşteri Memnuniyeti, Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No:	EYS.PR.010
		Yayın Tarihi :	05.01.2024
		Revizyon Tarihi :	19.08.2025
		Revizyon No :	03
		Sayfa No:	9/12

Yeni butonuna basarak yeni müşteri şikayeti kaydı girilir. **Güncelle** butonu ise daha önce yapılmış müşteri şikayeti kaydını düzenler. **Görüntüle** butonu şikayetin görüntülenmesini sağlar. **Döf kaydına git** butonu eğer bu şikayetle alakalı döf açıldı ise ona yönlendirir.

Yeni butonuna basarak yeni müşteri şikayeti kaydı girilir. Aşağıdaki gibi yeni kayıt sayfası açılır. Şikayetin hangi müşteriden geldiği, şikayetin tanımı, detayı, şikayetin kategorisi gibi zorunlu alanlar girilecektir. İstenilirse şikayetin hangi iş yeri, hangi ürünle alakalı olduğuda belirtilebilir. Şikayetle ilgili bilgi sahibi olması gereken kullanıcılar ise Bilgilendirme alanından seçilebilir.

← Şikayet Detayı

Kaydet

Şikayet Detayı

Çözüm Ekibi

Ek Dosyalar(0)

Gelişme Raporu

Kök Neden Analizi

Aksiyonlar

Sonuç Raporu

İzleme

Kapatma

Değerlendirme

Görüntüle

*Müşteri

*Şikayet Tanımı

*Şikayet Detayı

İş Yeri

*Şikayet Kategorisi

Bilgilendirme

Gelen şikayeti çözüme ulaştıracak, kök nedenlere inecek aksiyonları planlayacak kişi seçilecektir. Bu kişiye istenildiği takdirde bir ekip de belirtilebilir. Daha sonra Gelişme Raporu tarihi verilerek ek dosya varsa eklenir ve kaydet butonuna tıklanarak Müşteri Şikayeti akışı başlatılır. Kaydettikten sonra Şikayet kaydı yönetim temsilcisinin onayına gönderilir. Onaylanan kayıt ilgili kişilere mail olarak gider.

← Şikayet Detayı

Kaydet

Şikayet Detayı

Çözüm Ekibi

Ek Dosyalar(0)

Gelişme Raporu

Kök Neden Analizi

Aksiyonlar

Sonuç Raporu

İzleme

Kapatma

Değerlendirme

Görüntüle

*Ekip Lideri

*Sorumlu Departman

Ekip

*Gelişme Raporu Tarihi (P) 14.11.2024

Hazırlayan / Kontrol Eden		Onaylayan	
Kalite Güvence Sorumlusu	İmza	Kalite Müdürü	İmza

Bu doküman HKTm'ye aittir. İzinsiz herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve dağıtılamaz. İmzalı olmadığı sürece kontrolsüz kopyadır, geçerliliği yoktur.

	Müşteri Memnuniyeti, Geri Bildirim ve Şikâyet Yönetimi Prosedürü	Doküman No:	EYS.PR.010
		Yayın Tarihi :	05.01.2024
		Revizyon Tarihi :	19.08.2025
		Revizyon No :	03
		Sayfa No:	10/12

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

Şikâyetler, şikâyetle 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 şikâyetle 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; Çok yüksek önem seviyesini gösteren önceliklendirme statüsüdür. Can kaybı ya da fiziksel/psikolojik sağlığa ilişkin yüksek risk durumu bildirilen, çevre güvenliğine zarar veren, büyük çaplı maddi hasar bildirilen şikâyetler ve tekrarlayan arıza şikâyetleri acil şikâyet olarak değerlendirilir. Aynı müşteriden alınan tekrarlayan şikâyetler ve aynı soruna işaret eden şikâyetlerde yüksek öncelikli olarak işaretlenir. Bu kapsamdaki şikâyetler öncelikli ve ilk iş olarak ele alınarak şikâyetlere en geç 24 saat içerisinde firma tarafından müdahale edilir.

Normal Öncelikli Şikâyet: Yukarıda ki sınıfa giren durumların dışında iyileştirme veya müdahale ihtiyacı olan bildirimlerdir. Bu sınıfa giren şikâyetler yedek parça değişimi gerekmeyen durumlarda ürün gruplarına göre belirlenen süreler içerisinde en fazla 5 iş günü olmak üzere sonuçlandırılır ve kapatılır.

Düşük Öncelikli Şikâyet: Müşteri süreçlerini direkt etkilemeyen, genel konularda iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerektiren şikâyetlerdir. Fatura mutabakatsızlığı, Ürün, hizmet fiyatı hakkında gelecek şikâyetler bu kapsamda değerlendirilmektedir. Bu sınıfa giren şikâyetler yedek parça değişimi gerekmeyen durumlarda ürün gruplarına göre belirlenen süreler içerisinde en fazla 10 iş günü olmak üzere sonuçlandırılır ve kapatılır.

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.
Düşük Öncelikli Şikâyet	Çözöldükleri gün, çözüm üreten tarafından kayıt altına alınır.
Öneri/İstek	Birim müdürleri toplantılarında, koordinasyon toplantılarında, YGG'de görüşülür.

Şikâyetle ilişkin tüm kanıtlar değerlendiren ekip tarafından ele alınır. Araştırma, şikâyetin oluşma sıklığı ve ciddiyeti ile orantılı olarak gerçekleştirilir. Bütün ilgili durumların ve şikâyetle 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.

Şikâyetçinin kendi uygulamalarından doğan bir uygunsuzluk söz konusu ise bu durum gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek şikâyetçiye iletir. 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 ulaştırmasını 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

Hazırlayan / Kontrol Eden		Onaylayan	
Kalite Güvence Sorumlusu	İmza	Kalite Müdürü	İmza

Bu doküman HKTm'ye aittir. İzinsiz herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve dağıtılamaz. İmzalı olmadığı sürece kontrolsüz kopyadır, geçerliliği yoktur.

	Müşteri Memnuniyeti, Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No:	EYS.PR.010
		Yayın Tarihi :	05.01.2024
		Revizyon Tarihi :	19.08.2025
		Revizyon No :	03
		Sayfa No:	11/12

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.

Şikayetin kapatılması çözüm önerisi sunulduktan sonra açılan kaydın alabileceği kapatma statüleri aşağıdaki gibidir.

- **Çözümlendi/ Memnuniyet Sağlandı:** Müşteri bildirimine istinaden tüm gerekli aşamaların yerine getirilmesi ve kaydın sonuçlandırılması.
- **Çözümlendi/ Memnuniyet sağlanamadı:** Müşteri geri bildirimini ile ilgili olarak yapılan çözüm önerisinde memnuniyet sağlanamamış ise durum statüsü “memnuniyet sağlanamadı” olarak işaretlenir. Memnuniyetsizliğe rağmen çözümü kabul etmişse şikayet kapatılır ya da tekrar incelenir.
- **Çözümlendi / Üçüncü taraf çözüme yönlendirildi:** Şikâyet çözümü için tüm makul çabalar yerine getirildikten sonra müşteri ile mutabakat sağlanamaz ise müşteriye bu statü verilir. Müşteri bu durumda 3. Taraf çözüm yollarına yönlendirilir.
- **İptal edildi:** Şikayet kayıt altına alındıktan sonra aşağıdaki durumların oluşması sebebiyle şikayet iptal edilir ve müşteriye bilgi SMS’i ya da maili gönderilir.
Müşteri isteği: Müşterinin kendi beyanı sonucunda şikayetinden vaz geçmesi durumunda şikayet iptal edilir.
Yanlış bildirim: Müşterinin ürün ve hizmetlerimizin diğer firmalarla karıştırılması neticesinde açtığı şikayetler yine müşterinin bilgisi dahilinde iptal edilir.
Müşteriye ulaşılamaması: Müşteri şikayetinden sonra müşteri 5 iş günü içinde üç kez arandığında ulaşılamıyorsa şikayet iptal edilir.
Hatalı Kayıt : Web’den gelen müşteri şikayet kayıtlarına istinaden müşteri iletişim bilgilerinde yanlışlık olması durumlarında sonucunda şikayet iptal edilir.

Şikâyetçiye yazılı geri bildirim Satış Sorumlusu ve şikâyetin kapatılması Kalite Güvence Sorumlusu tarafından ve Müşteri 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.

6.4. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

Verilen hizmetin tamamlanması sonrası fatura kesim tarihinden 1 ay sonra veya hizmetin devamı boyunca yıllık periyotlarda (Yılın ilk iki ayı) Katılımcı “Müşteri Memnuniyet Anketi Formu” ile hizmet kalitesinin kontrolü sağlanır. Anket aynı zamanda, [HKTm | İyi Mühendislik Kütüphanesi](#) adresindeki “Müşteri Memnuniyet Anketi Formu” bölümünden müşteri tarafından doldurularak iletilebilir. Müşterilerden gelen anketler, Kalite Güvence Sorumlusu tarafından yıllık periyotta değerlendirilerek uygunsuzluk durumunda “Uygunsuzluk/Düzeltilici Faaliyet Prosedürü” uygulanır. Müşteri Memnuniyet Anketlerinin değerlendirilmesinde beş cevap seçeneği içeren 6 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 1 ile 5 arası değerlere sahiptir.

Hazırlayan / Kontrol Eden		Onaylayan	
Kalite Güvence Sorumlusu	İmza	Kalite Müdürü	İmza

Bu doküman HKTm’ye aittir. İzinsiz herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve dağıtılamaz. İmzalı olmadığı sürece kontrolsüz kopyadır, geçerliliği yoktur.

	Müşteri Memnuniyeti, Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No:	EYS.PR.010
		Yayın Tarihi :	05.01.2024
		Revizyon Tarihi :	19.08.2025
		Revizyon No :	03
		Sayfa No:	12/12

Anket cevapları en yüksekten en düşüğe şöyledir; 5-Çok Memnunum, 4-Memnunum, 3-Kararsızım, 2-Memnun Değilim, 1-Hiç Memnun değilim. Her müşterinin cevabı anket değerlendirme tablosuna(EYS.FR.007) kaydedilir. Anket değerlendirmesi aşağıda gösterilen formül ile değerlendirilir. Her bir cevabın % oranları hesaplanır.

Aritmetik ort = (5*Kişi sayısı+4*Kişi sayısı+3*Kişi sayısı+2*Kişi sayısı+1*Kişi sayısı)/Toplam kişi

Memnuniyet Oranı = (Çok iyi kişi sayısı+ İyi kişi sayısı)/Toplam kişi*100

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.

Anketlerde hedefler; gerçekleşme oranlarının, aşağıdaki yüzdeler baz alınarak artırılması ile belirlenir. Hedeflenen değerin altında kalan önermeler iyileştirmeye açık alan olarak belirlenir. Kalite Güvence tarafından **en düşük puanı alan önermelerden başlayarak en az 3’ü öncelikli** olarak ele alınır ve iyileştirme çalışmaları planlanır.

Memnuniyet Oranı	İyileştirme oranı
0-49 arası	%5
50-69 arası	%4
70-79 arası	%2
80-100 arası	%1

7. REVİZYON TAKİBİ

Rev. No	Tarih	Gerekçesi
00	08 Ocak 2024	İlk Yayın
01	6 Mayıs 2024	İlgili dokümanlar kısmına Müşteri Memnuniyeti anketi eklendi
02	17 Temmuz 2024	Doküman içeriği güncellendi. Müşteri memnuniyet anket değerlendirmesi değiştirildi.
03	19 Ağustos 2025	Geri bildirimlerin alınması süreci eklendi

Hazırlayan / Kontrol Eden		Onaylayan	
Kalite Güvence Sorumlusu	İmza	Kalite Müdürü	İmza

Bu doküman HKTm’ye aittir. İzinsiz herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve dağıtılamaz. İmzalı olmadığı sürece kontrolsüz kopyadır, geçerliliği yoktur.