



TÜRK STANDARDI

TURKISH STANDARD

TS ISO 10002

Aralık 2006



ICS 03.120.10

KALİTE YÖNETİMİ – MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ – KURULUŞLARDA ŞİKÂyetLERİN ELE ALINMASI İÇİN KILAVUZ BİLGİLER

Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for
complaints handling in organizations

TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ
Necatibey Caddesi No.112 Bakanlıklar/ANKARA

- Bugünkü teknik ve uygulamaya dayanılarak hazırlanmış olan bu standardın, zamanla ortaya çıkacak gelişme ve değişikliklere uydurulması mümkün olduğundan ilgililerin yayınları izlemelerini ve standardın uygulanmasında karşılaştıkları aksaklıkları Enstitümüze iletmelerini rica ederiz.
- Bu standardı oluşturan Hazırlık Grubu üyesi değerli uzmanların emeklerini; tasarılar üzerinde görüşlerini bildirmek suretiyle yardımcı olan bilim, kamu ve özel sektör kuruluşları ile kişilerin değerli katkılarını şükranla anarız.



Kalite Sistem Belgesi

İmalât ve hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren kuruluşların sistemlerini TS EN ISO 9000 Kalite Standardlarına uygun olarak kurmaları durumunda TSE tarafından verilen belgedir.



Türk Standardlarına Uygunluk Markası (TSE Markası)

TSE Markası, üzerine veya ambalajına konulduğu malların veya hizmetin ilgili Türk Standardına uygun olduğunu ve mamulle veya hizmetle ilgili bir problem ortaya çıktığında Türk Standardları Enstitüsü'nün garantisi altında olduğunu ifade eder.



Kalite Uygunluk Markası (TSEK Markası)

TSEK Markası, üzerine veya ambalajına konulduğu malların veya hizmetin henüz Türk Standardı olmadığından ilgili milletlerarası veya diğer ülkelerin standardlarına veya Enstitü tarafından kabul edilen teknik özelliklere uygun olduğunu ve mamulle veya hizmetle ilgili bir problem ortaya çıktığında Türk Standardları Enstitüsü'nün garantisi altında olduğunu ifade eder.

DİKKAT!

TS işareti ve yanında yer alan sayı tek başına iken (TS 4600 gibi), mamulün Türk Standardına uygun üretildiğine dair üreticinin beyanını ifade eder. **Türk Standardları Enstitüsü tarafından herhangi bir garanti söz konusu değildir.**

Standardlar ve standardizasyon konusunda daha geniş bilgi Enstitümüzden sağlanabilir.

TÜRK STANDARDLARININ YAYIN HAKLARI SAKLIDIR.

Ön söz

- Bu standard, ISO tarafından hazırlanan ISO 10002 (2004) standardı esas alınarak TSE Mühendislik Hizmetleri İhtisas Grubu'nca hazırlanmış ve TSE Teknik Kurulu'nun 07 Aralık 2006 tarihli toplantısında Türk Standardı olarak kabul edilerek yayımına karar verilmiştir.
- Bu standardda kullanılan bazı kelime ve/veya ifadeler patent haklarına konu olabilir. Böyle bir patent hakkının belirlenmesi durumunda TSE sorumlu tutulamaz.

İçindekiler

0 Giriş	1
0.1 Genel	1
0.2 ISO 9001:2000 ve ISO 9004:2000 standartları ile ilişki	1
1 Kapsam	2
2 Atıf yapılan standartlar ve/veya dokümanlar	2
3 Terimler ve tarifler	2
3.1 Şikâyetçi	2
3.2 Şikâyet	2
3.3 Müşteri	2
4 Kılavuzluk prensipleri	3
4.1 Genel	3
4.2 Görünürlük	3
4.3 Erişilebilirlik	3
4.4 Cevap verebilirlik	3
4.5 Objektiflik	3
4.6 Ücretler	4
4.7 Gizlilik	4
4.8 Müşteri odaklı yaklaşım	4
4.9 Hesap verebilirlik	4
4.10 Sürekli iyileştirme	4
5 Şikâyetleri ele alma çerçevesi	4
5.1 Taahhüt	4
5.2 Politika	4
5.3 Sorumluluk ve yetki	4
6 Planlama ve Tasarım	5
6.1 Genel	5
6.2 Hedefler	5
6.3 Faaliyetler	5
6.4 Kaynaklar	5
7 Şikâyetleri ele alma prosesinin çalıştırılması	6
7.1 İletişim	6
7.2 Şikâyetin alınması	6
7.3 Şikâyetin takip edilmesi	6
7.4 Şikâyetin alındığının bildirilmesi	6
7.5 Şikâyetin ilk değerlendirmesi	6
7.6 Şikâyetlerin araştırılması	6
7.7 Şikâyetlere cevap verme	6
7.8 Kararın bildirilmesi	6
7.9 Şikâyetin kapatılması	6
8 Sürdürme veya iyileştirme	7
8.1 Bilginin toplanması	7
8.2 Şikâyetlerin analizi ve değerlendirilmesi	7
8.3 Şikâyetleri ele alma prosesi ile ilgili memnuniyet	7
8.4 Şikâyetleri ele alma prosesinin izlenmesi	7
8.5 Şikâyetleri ele alma prosesinin tetkiki	7
8.6 Şikâyetleri ele alma prosesini yönetimin gözden geçirmesi	8
8.7 Sürekli iyileştirme	8
Ek A (Bilgi için) - Küçük işletmeler için kılavuzluk bilgileri	9
Ek B (Bilgi için) - Şikâyetçi formu	10
Ek C (Bilgi için) - Objektiflik	11
Ek D (Bilgi için) - Şikâyet takip formu	12
Ek E (Bilgi için) - Cevaplar	15
Ek F (Bilgi için) - Çözüm akış şeması	16
Ek G (Bilgi için) - Sürekli izleme	17
Ek H (Bilgi için) - Tetkik	19
Kaynaklar	20

Kalite yönetimi – Müşteri memnuniyeti – Kuruluşlarda şikâyetlerin ele alınması için kılavuz bilgiler

0 Giriş

0.1 Genel

Bu standard elektronik ticareti ile ilgili olanlar dâhil olmak üzere, ticari veya ticari olmayan faaliyetlerin bütün tipleri için etkili ve verimli şikâyetleri ele alma prosesinin tasarımı ve uygulanması için kılavuzluk bilgilerini sağlar. Bu standarddan kuruluşun, müşterilerinin, şikâyet sahiplerinin ve diğer ilgili tarafların yararlanması amaçlanmıştır.

Şikâyetlerin ele alınması yoluyla elde edilen bilgi, ürünler ve proseslerde iyileştirmeyi sağlayabilir ve şikâyetler uygun bir şekilde ele alındığında, kuruluşun büyüklüğüne, mahalline ve sektörüne bakılmaksızın bunların itibarını artırabilir. Dünya piyasasında şikâyetlerin tutarlı bir şekilde ele alındığı güvenini verdiği için dolayı bu standardın değeri daha fazla açığa çıkar.

Etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma prosesi ürünleri sağlayan kuruluşların ve bu ürünlerin alıcılarının ihtiyaçlarını yansıtır.

Not - Bu standard içerisinde "ürün" terimi aynı zamanda "hizmet" anlamına da gelmektedir.

Bu standardda tarif edildiği gibi, bir proses aracılığıyla şikâyetlerin ele alınması müşteri memnuniyetini artırabilir. Müşteriler memnun olmadığında bunların şikâyetleri de dahil olmak üzere müşteri geri bildiriminin, teşvik edilmesi, müşteri sadakatini ve onayını sürdürmek veya arttırmak için fırsatlar sunabilir ve yerel ve uluslar arası rekabet gücünü artırabilir.

Bu standardda tarif edilen prosesin uygulanması aşağıdakileri sağlar:

- Şikâyetçiye açık ve sorumlu bir şikâyetleri ele alma prosesine erişme imkânını sağlayabilir.
- Kuruluşun, şikâyetleri tutarlı, sistematik ve sorumlu bir şekilde şikâyetçiyi ve kuruluşu tatmin edecek tarzda çözme kabiliyetini artırabilir,
- Kuruluşun eğilimleri, tanımlama ve şikâyetlerin sebeplerini ortadan kaldırma kabiliyetini artırabilir ve kuruluşun çalışmalarını iyileştirebilir,
- Kuruluş şikâyetlerin çözülmesi ve personeli müşteri ile çalışmadaki yeteneklerini iyileştirme konusunda teşvik edilmesi için müşteri odaklı bir yaklaşım geliştirmede yardım edebilir,
- Şikâyetleri ele alma proseslerini, şikâyetlerin çözümünü ve yapılan proses iyileştirmelerini sürekli gözden geçirme ve analiz etme için temel sağlayabilir.

Kuruluşlar şikâyetleri ele alma proseslerini yönetimin müşteri memnuniyeti kuralları ve dış kaynaklı anlaşmazlık çözüm prosesleriyle birlikte kullanmayı isteyebilir

0.2 ISO 9001:2000 ve ISO 9004:2000 standartları ile ilişki

Bu standard ISO 9001 ve ISO 9004 standartları ile uyumludur ve bu iki standardın hedeflerini şikâyetleri ele alma prosesinin etkili ve verimli bir şekilde uygulaması yoluyla destekler. Bu standard bunlardan bağımsız olarak ta kullanılabilir.

ISO 9001 standardı kuruluşların dâhili uygulamaları, belgelendirme veya sözleşme amaçları için kullanılabilen kalite yönetim sistemi için şartları belirler. Bu standardda açıklanan şikâyetleri ele alma prosesi kalite yönetimi sisteminin bir unsuru olarak kullanılabilir.

Bu standardın belgelendirme veya sözleşme için kullanılması amaçlanmamıştır.

ISO 9004 standardı performansın sürekli iyileştirilmesi üzerine kılavuzluk bilgileri sağlar. ISO 10002'nin kullanımı şikâyetlerin ele alınması alanında performansı daha da artırabilir ve müşterilerin ve ilgili diğer tarafların memnuniyetini yükseltebilir. Aynı zamanda müşterilerin ve ilgili diğer tarafların geri bildirimine dayanan ürünlerin kalitesinin sürekli iyileştirilmesini kolaylaştırabilir.

1 Kapsam

Bu standard bir kuruluş içerisinde, planlama, tasarım, işletme, bakım ve geliştirme dahil olmak üzere, ürünle ilgili şikâyetleri ele alma prosesi için kılavuzluk bilgileri sağlar. Burada açıklanan şikâyetleri ele alma proselinin genel kalite yönetimi sisteminin proseslerinden biri olarak kullanılması uygundur.

Bu standard çözüm için kuruluşun dışına yönlendirilen anlaşmazlıklar ile istihdamla ilgili anlaşmazlıklar için geçerli değildir.

Bu standardın bütün ölçeklerdeki ve bütün sektörlerdeki kuruluşlar tarafından kullanılması amaçlanmıştır. Ek A'da özellikle küçük ölçekli işletmeler için kılavuzluk bilgileri verilmektedir.

Bu standard şikâyetleri ele alma işinin aşağıdaki yönlerini açıklar:

- Geri bildirim(şikâyetler dahil) 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 sokulmasıyla üst yönetimin prosese katılması ve taahhüdü,
- Şikâyetçilerin ihtiyaçlarının ve beklentilerinin tanınması ve ele alınması,
- Şikâyetçilere açık, etkili ve kullanımı kolay şikâyetler prosesi sağlanması,
- Ürün ve müşteri hizmet kalitesini iyileştirmek için şikâyetlerin analizi ve değerlendirilmesi,
- Şikâyetleri ele alma proselinin tetkik edilmesi,
- Şikâyetleri ele alma proselinin etkililiğinin ve verimliliğinin gözden geçirilmesi.

Bu standardın herhangi bir mevzuat veya yasal şartın sağladığı hak veya yükümlülüğü değiştirmesi amaçlanmamıştır.

2 Atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar

Aşağıda verilen, atıf yapılan standartların hükümleri bu standardın hükümleri sayılır. Tarih belirtilen atıflarda, daha sonra yapılan tadil ve revizyonlar uygulanmaz. Bununla birlikte, bu standarda dayalı anlaşmalarda taraflara, aşağıda verilen standartların en yeni baskılarını uygulama imkanını araştırmaları önerilir. Tarih belirtilmeyen atıflarda, ilgili standardın en son baskısı kullanılır. Bütün standartların yürürlükte bulunan baskıları TSE'den temin edilebilir.

EN, ISO, IEC vb. No	Adı (İngilizce)	TS No ¹⁾	Adı (Türkçe)
ISO 9000: 2000	Quality Management Systems- Fundamentals and vocabulary	TS EN ISO 9000	Kalite yönetim sistemleri - Temel kavramlar ve sözlük

3 Terimler ve tarifler

Bu standardın amaçları bakımından, ISO 9000 standardında verilen terimler ve tarifler ile aşağıdakiler uygulanır:

Not - ISO 9000:2000 standardında Madde 3.4.2'de "ürün", hizmetler, yazılım, donanım ve işlenmiş malzemeler olarak dört genel ürün kategorisini kapsayan "bir prosesin sonucu" olarak tarif edilmiştir. Bu standard içerisinde "ürün" terimi aynı zamanda "hizmet" anlamına da gelmektedir.

3.1 Şikâyetçi

Şikâyeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi,

3.2 Şikâyet

Bir kuruluş ürünleri veya şikâyetleri ele alma prosesleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi. Burada doğrudan veya dolaylı olarak cevap veya çözüm beklenir,

3.3 Müşteri

Ürünü alan kuruluş veya kişi.

¹⁾ **TSE Notu:** Atıf yapılan standartların TS numarası ve Türkçe adı 3. ve 4. kolonda verilmiştir. * işaretli olanlar bu standardın basıldığı tarihte İngilizce metin olarak yayımlanmış olan Türk Standardlarıdır.

Örnek olarak, müşteri, nihai kullanıcı, kiracı, yararlanan ve alıcı.
(ISO 9000:2000, Madde 3.3.5)

3.4 Müşteri memnuniyeti

Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.

Not - ISO 9000:2000 standardı Madde 3.1.4 tarifiinden uyarlanmıştır. Notlar silinmiştir.

3.5 Müşteri hizmeti

Bir ürünün ömür döngüsü boyunca müşteri ile kuruluşun etkileşimi.

3.6 Geri bildirim

Ürünler veya şikâyetleri ele alma prosesleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgi beyanları.

3.7 İlgili taraf

Bir kuruluşun performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi veya grup.

Not - ISO 9000:2000 standardı Madde 3.3.7 tarifiinden uyarlanmıştır. Örnek ve not silinmiştir.

3.8 Hedef (Şikâyetleri ele alma)

Şikâyetleri ele alma konusundaki ilgili aranan veya amaçlanan şey

3.9 Politika (Şikâyetleri ele alma)

Üst yönetim tarafından resmi olarak ifade edilen kuruluşun şikâyetleri ele almayla ilgili genel amaç veya istikameti

3.10 Proses

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

Not - ISO 9000:2000 standardı Madde 3. 4.1 tarifiinden uyarlanmıştır. Notlar silinmiştir.

4 Kılavuzluk prensipleri

4.1 Genel

Şikâyetlerin etkili olarak ele alınması için Madde 4.2 ilâ Madde 4.10'da yer alan kılavuzluk prensiplerine bağlı kalınması tavsiye edilir.

4.2 Şeffaflık

Müşterilere, personele ve diğer ilgili taraflara şikâyetin nasıl ve nerede ele alınacağına dair bilgi, yeterli şekilde ilan edilmelidir.

4.3 Erişilebilirlik

Şikâyetleri ele alma prosesi bütün şikâyetçiler için kolayca erişilebilir olmalıdır. Şikâyetlerin yapılması, çözüme ulaştırılması ayrıntıları hakkında bilgiler verilmelidir. Şikâyetleri ele alma prosesi ve destek bilgisi kolay anlaşılabilir ve kullanılabilir olmalıdır. Bilgi açık bir dilde olmalıdır. Şikâyet yapmaya yönelik bilgi ve yardım, şikâyetçiler için dezavantaj oluşturmayacak şekilde, büyük boy baskı, Braille veya teyp gibi alternatif formatlar dahil olmak üzere, ürünün sunulduğu veya sağlandığı format veya dilde, mevcut olmalıdır (EK B'ye bakılmalıdır).

4.4 Cevap verebilirlik

Şikâyetin alınmış olduğu şikâyetçiye derhal bildirilmelidir. Şikâyetlere aciliyetlerine göre kısa sürede cevap verilmelidir. Örnek olarak önemli sağlık ve güvenlik durumları derhal ele alınmalıdır. Şikâyetçilere nazikçe davranılmalıdır ve şikâyetlerin ele alınması prosesindeki ilerlemeler hakkında bilgi verilmelidir.

4.5 Objektiflik

Her bir şikâyet, şikâyetlerin ele alınması prosesi esnasında, adil, objektif ve tarafsız şekilde değerlendirilmelidir (EK C).

4.6 Ücretler

Şikâyetlerin ele alınması prosesinin değerlendirmesi şikâyetçi için ücretsiz olmalıdır.

4.7 Gizlilik

Şikâyetçi ile ilgili, kişisel bilgiler gerekli olduğunda, sadece kuruluş içerisinde şikâyetin ele alınması amacıyla elde edilebilir olmalıdır ve müşteri veya şikâyetçi bunun açıklanmasına açıkça rıza göstermedikçe, bunlar açıklanmamalıdır.

4.8 Müşteri odaklı yaklaşım

Kuruluşun uyarlaması gerektiği müşteri odaklı yaklaşım şikâyetleri dâhil olmak üzere geri bildirimde açık olmalıdır ve yaptığı işlemlerle şikâyetleri çözme taahhüdünü göstermelidir.

4.9 Hesap verebilirlik

Kuruluş, kuruluşun şikâyetleri ele almanın açık bir şekilde teşkil edilmiş olduğuyla ilgili faaliyetleri ve kararları için hesap verebilirliği ve bunları rapor etmeyi sağlamalıdır.

4.10 Sürekli iyileştirme

Şikâyetleri ele alma prosesinin ve ürünlerin kalitesinin sürekli iyileştirilmesi kuruluşun daimi hedefi olmalıdır.

5 Şikâyetleri ele alma çerçevesi

5.1 Taahhüt

Kuruluş şikâyetleri etkili ve verimli şekilde ele alacağını taahhüt etmelidir. Bunun özellikle kuruluşun üst yönetimi tarafından gösterilmesi ve teşvik edilmesi önemlidir.

Şikâyetleri cevaplandırmaya yönelik kesin bir taahhüt hem personele hem de müşterilere kuruluşun ürünlerinin ve proseslerinin iyileştirmesine yardım etmeye izin vermelidir.

Bu taahhüt, şikâyetlerin çözüme kavuşturulması ile ilgili politika ve prosedürlerin tarif edilmesi, benimsenmesi ve yayımlanmasında görülmelidir. Yönetim bu taahhüdünü eğitim dahil olmak üzere, yeterli kaynak sağlayarak göstermelidir.

5.2 Politika

Üst yönetim, açık bir müşteri odaklı şikâyetleri ele alma politikası oluşturmalıdır. Politika bütün personel tarafından elde edilebilir ve biliniyor olmalıdır. Bu politika müşteri ve diğer ilgili taraflarca da elde edilebilir olmalıdır. Politika, proses dahilinde rol alan her bir fonksiyon ve personel için gerekli olan prosedürler ve hedeflerle desteklenmelidir.

Şikâyetleri ele alma prosesi için politika ve hedefler oluşturulurken aşağıdaki faktörler dikkate alınmalıdır:

- Yasal ve mevzuata dayalı şartlar,
- Mali, işletmeye ait ve kuruluşla ilgili şartlar,
- Müşterilerin, personelin ve diğer ilgili tarafların girdileri.

Kalite politikası ile şikâyetlerin ele alınması birbiriyle uyumlu olmalıdır.

5.3 Sorumluluk ve yetki

5.3.1 Üst yönetim aşağıdaki hususlar için sorumlu olmalıdır:

- Kuruluş içerisinde şikâyetleri ele alma proseslerinin ve hedeflerinin kurulmasını sağlamak;
- Şikâyetleri ele alma proseslerinin kuruluşun şikâyetleri ele alma politikasına uygun olarak planlanmasını, tasarımılanmasını, uygulanmasını, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak;
- Etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma prosesi için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek;
- Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek;
- Şikâyetleri ele alma proseslerinin müşterilere, şikâyetçilere ve uygulanabilir olduğunda, diğer doğrudan ilgili taraflara, kolayca erişilebilir bir tarzda bildirim konusunda bilgi sağlamak (EK C'ye bakılmalıdır);
- Bir 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 prosesin olmasını sağlamak;
- Şikâyetleri ele alma proseslerini etkili bir şekilde sürdürmeyi ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak için, periyodik olarak gözden geçirmek.

5.3.2 Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi aşağıdakilerden sorumlu olmalıdır:

- Performans izleme, değerlendirme ve rapor etme prosesini oluşturmak,
- İyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte şikâyetleri ele alma prosesi hakkında üst yönetime rapor vermek,
- Uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek ve karşılamak ve diğer şartlar dahil olmak üzere, şikâyetleri ele alma prosesinin, etkili ve verimli işletilmesini ve prosesleri gözden geçirmeyi sürdürmek.

5.3.3 Şikâyetleri ele alma proseslerine dahil olan diğer yöneticiler, sorumluluk alanları içerisinde uygulanabilir olduğunda, aşağıdakilerden sorumludur:

- Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisiyle bağlantı kurmak,
- Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
- Şikâyetleri ele alma prosesleri ile ilgili bilgilere kolayca erişilmesini sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek,
- Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak,
- Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için işlem yapılmasını sağlamak;
- Üst yönetimin gözden geçirmesi için şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.

5.3.4 Müşteriler ve şikâyetçilerle temas hâlinde olan bütün personel:

- Şikâyetlerin ele alması konusunda eğitilmelidir,
- Kuruluş tarafından belirlenen şikâyetleri ele alma raporlama şartlarına uymalıdır,
- Müşterilere nazik bir tarzda davranmalı ve şikâyetlerini hızlı şekilde cevaplandırmalı veya bunları uygun kişilere yönlendirmelidir ve
- İyi kişisel ilişkiler kurmalı ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmalıdır.

5.3.5 Bütün personel:

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

6 Planlama ve tasarım

6.1 Genel

Kuruluş, müşteri sadakatini ve memnuniyetini arttırmak, sağlanan ürünlerin kalitesini de iyileştirmek için etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma prosesini planlamalı ve tasarlamalıdır. Bu proses birbiriyle ilişkili faaliyetlerin bir setini kapsamalı ve şikâyetleri ele alma politikasına uyumu sağlamak ve hedefleri gerçekleştirmek için çeşitli personel, bilgi, malzeme, mali ve altyapı kaynaklarını kullanmalıdır. Kuruluş, diğer kuruluşların şikâyetlerin ele alınmasıyla ilgili en iyi uygulamalarını dikkate almalıdır.

6.2 Hedefler

Üst yönetim ilgili fonksiyonlar ve kuruluştaki seviyeler için şikâyetleri ele alma hedeflerini oluşturmalıdır. Bu hedefler ölçülebilir ve şikâyetleri ele alma politikasıyla tutarlı olmalıdır. Bu hedefler ayrıntılandırılmış performans kriterleri gibi düzenli aralıklar için belirlenmelidir.

6.3 Faaliyetler

Üst yönetim, müşteri memnuniyetini sürdürmek ve arttırmak için yapılan şikâyetleri ele alma prosesinin planlamasını sağlamalıdır. Şikâyetleri ele alma prosesi, kuruluş kalite yönetim sisteminin diğer prosesleriyle bağlantılı ve uyumlu olabilir.

6.4 Kaynaklar

Şikâyetleri ele alma prosesinin etkili ve verimli bir şekilde çalışmasını sağlamak için, üst yönetim kaynak ihtiyaçlarını değerlendirmeli ve bunları temin etmelidir. Bunlar personel, eğitim, prosedürler, dokümantasyon, uzman desteği, malzemeler ve teçhizat, bilgisayar yazılımı ve donanımı ve mali kaynaklar gibi kaynakları kapsar.

Şikâyetleri ele alma prosesine dahil olan personelin seçimi, desteklenmesi ve eğitimi özellikle önemli faktörlerdendir.

7 Şikâyetleri ele alma prosesinin çalıştırılması

7.1 İletişim

Şikâyetleri ele alma prosesiyle ilgili bilgiler, broşürler, kitapçık veya elektronik ortamda olabilecek şekilde müşteriler, şikâyetçiler veya ilgili diğer taraflar için erişilebilir kılınmalıdır. Şikâyetçiler için dezavantaj oluşturmaması için bu tip bilgiler, olabildiğince anlaşılır bir dilde ve herkes için erişilebilir formatlarda sağlanmalıdır. Bu tip bilgilere örnekler aşağıda verilmiştir:

- Şikâyetlerin yapılabileceği yer,
- Şikâyetlerin nasıl yapılabileceği,
- Şikâyetçi tarafından verilecek bilgi(EK B'ye bakılmalıdır),
- Şikâyetleri ele alma prosesi,
- Proseslerdeki çeşitli safhalarla ilgili süreler,
- Dış kaynaklı araçlar dahil olmak üzere şikâyetçinin düzeltmeye yönelik seçenekleri (Madde 7.9'a bakılmalıdır),
- Şikâyetin durumu hakkında, şikâyetçinin geri bildirimi nasıl elde edeceği.

7.2 Şikâyetin alınması

İlk şikâyetin rapor edilmesi üzerine, şikâyet, yardımcı bilgileriyle ve bir benzersiz tanımlayıcı koduyla birlikte kaydedilmelidir. İlk şikâyetin kaydı şikâyetçi tarafından istenen düzeltmeyi ve aşağıdakiler dahil olmak üzere şikâyetin etkili olarak ele alınması için gerekli diğer bilgileri tanımlamalıdır:

- Şikâyetin tarifi ve ilgili yardımcı veriler,
- İstenen düzeltme,
- Şikâyet edilen ürünler veya bunlarla ilgili kuruluş uygulamaları,
- Cevap için miad tarih,
- Kişiler, kısım, şube, kuruluş ve pazar bölümü hakkında veriler,
- Yapılan ilk işlem (varsa).

Daha fazla kılavuzluk bilgisi için EK B ve EK D'ye bakılmalıdır.

7.3 Şikâyetin takip edilmesi

İlk kabulden şikâyetçinin tatmin edilmesine veya nihai bir karara varılana kadar, bütün proses boyunca şikâyet takip edilmelidir. Şikâyetçiye isteği üzerine ve düzenli aralıklarda en azından önceden belirlenmiş zaman aralıkları ile güncel statü verilmelidir.

7.4 Şikâyetin alındığının bildirilmesi

Her bir şikâyetin alındığı şikâyetçiye derhal bildirilmelidir (Örnek olarak posta, telefon ve e-posta yoluyla).

7.5 Şikâyetin ilk değerlendirmesi

Kabul sonrası, her bir şikâyet ilk olarak ciddiyeti, güvenliğe etkisi, karmaşıklığı, etkisi ve derhal işlem yapılması ihtiyacı veya ihtimali gibi kriterler açısından değerlendirilmelidir.

7.6 Şikâyetlerin araştırılması

Bütün ilgili durumları ve şikâyeti konu alan bilgiyi araştırmak için her türlü makul çaba sarf edilmelidir. Araştırma seviyesi şikâyetin oluşma sıklığı ve ciddiyeti ile orantılı olmalıdır.

7.7 Şikâyetlere cevap verme

Uygun bir araştırma sonrasında, kuruluş bir çözüm önerebilir; örnek olarak, sorunun düzeltilmesi ve gelecekte olmasının önlenmesi gibi (EK E'ye bakılmalıdır). Şikâyet derhal çözüme ulaştırılamıyorsa, sonrasında mümkün olduğunca kısa bir zamanda, şikâyetin etkili bir çözüme ulaştırmasını amaçlayan bir tarzda konu ele alınmalıdır (EK F'ye bakılmalıdır).

7.8 Kararın bildirilmesi

Şikâyetçiyle veya dahil olan personelle ilgili şikâyet hakkında alınan karar veya yapılan her bir faaliyet, karar alınır alınmaz veya faaliyet yapılır yapılmaz şikâyetçilere ve dahil olan personele bildirilmelidir.

7.9 Şikâyetin kapatılması

Şikâyetçi önerilen karar veya faaliyeti kabul ederse, karar ve faaliyeti gerçekleştirilmeli ve kaydedilmelidir.

Şikâyetçi önerilen karar veya faaliyeti ret ederse, şikâyet açık tutulmalıdır. Bu durum kaydedilmelidir ve şikâyetçi iç ve dış kaynaklı alternatif çözüm yolları konusunda bilgilendirilmelidir.

Kuruluş, bütün iç ve dış kaynaklı makul çözüm yolları tükenene veya müşteri tatmin edilene kadar şikâyetin ilerlemesini izlemeyi sürdürmelidir.

8 Sürdürme veya iyileştirme

8.1 Bilginin toplanması

Kuruluş şikâyetleri ele alma prosesinin performansını kaydetmelidir. Kuruluş, şikâyetleri ve cevapları kaydetme, bu kayıtları kullanma ve bunları yönetme prosedürlerini oluşturmali ve uygulamalıdır. Bunları yaparken, kişisel bilgileri korumalı ve şikâyetçilerle ilgili gizliliğini sağlanmalıdır. Bu prosedür aşağıdakileri içermelidir:

- a) Kayıtları tanımlama, toplama, sınıflandırma, sürdürme, saklama ve imha etme adımlarının belirtilmesi,
- 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 prosesinde yer alan kişilere uygulanan eğitim ve öğretim tipi kayıtlarının tutulması,
- d) Şikâyetçi veya onun temsilcisi tarafından yapılan kayıt bildiri ve kayıtların sunulması isteklerine yönelik kuruluşun cevaplama kriterlerinin belirtilmesi; bunlar zaman sınırlandırmaları, hangi tip bilginin kime veya hangi formatta sağlanacağını içerebilir,
- e) Kişisel olmayan istatistikî şikâyet verilerin nasıl ve ne zaman kamuya açıklanacağını belirtilmesi.

8.2 Şikâyetlerin analizi ve değerlendirilmesi

Bütün şikâyetler sınıflandırılmalıdır ve sonrasında tekrarlanan ve bir tek defa olan sorun ve eğilimler sistematikini tanımlamak ve şikâyetin asıl nedenini ortadan kaldırmaya yardım etmek için analiz edilmelidir.

8.3 Şikâyetleri ele alma prosesi ile ilgili memnuniyet

Şikâyetçilerin şikâyetleri ele alma prosesi ile ilgili memnuniyet seviyelerini belirlemek için düzenli faaliyetler yapılmalıdır. Bu faaliyetler şikâyetçilerle yapılan rastgele araştırmalar şekliyle ve diğer tekniklerle yapılabilir.

Not - Şikâyetleri ele alma prosesi ile ilgili memnuniyeti iyileştirmenin bir yolu şikâyetçi ve kuruluş temasının simüle edilmesidir.

8.4 Şikâyetleri ele alma prosesinin izlenmesi

Şikâyetleri ele alma prosesinin sürekli izlenmesinde, gerekli kaynaklar (personel dahil) ve toplanacak veriler belirlenmelidir.

Şikâyetleri ele alma prosesinin performansı önceden belirtilen kriterlere göre ölçülmelidir (EK G'ye bakılmalıdır).

8.5 Şikâyetleri ele alma prosesinin tetkiki

Kuruluş, şikâyeti ele alma prosesinin performansını değerlendirmek için tetkikleri düzenli olarak yapmalı veya yaptırmalıdır. Tetkik aşağıdakiler hakkında bilgi sağlamalıdır:

- Prosesin şikâyetleri ele alma prosedürlerine uygunluğu,
- Prosesin şikâyetleri ele alma hedeflerini gerçekleştirmeye uygunluğu.

Şikâyetleri ele alma tetkiki kalite yönetimi sisteminin tetkikinin bir parçası olarak yapılabilir; örnek olarak ISO 19011'e uygun olarak yapılanlar. Sorunları tanımlama ve şikâyetleri ele alma prosesindeki iyileştirmeleri ortaya çıkarmak için yapılan yönetimin gözden geçirmesinde tetkik sonuçları dikkate alınmalıdır. Tetkik, tetkiki yapılan faaliyetten bağımsız olan ehliyetli kişiler tarafından yapılmalıdır. Tetkik için daha fazla kılavuzluk bilgisi EK H'de verilmiştir.

8.6 Şikâyetleri ele alma prosesini yönetimin gözden geçirmesi

8.6.1 Kuruluşun üst yönetimi şikâyetleri ele alma prosesini aşağıdakileri sağlamak için düzenli olarak gözden geçirmelidir:

- Prosesin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve verimliliğinin devamlılığını sağlamak,
- Sağlık, güvenlik, çevre, müşteri, mevzuat ve diğer yasal şartlara olan uygunsuzluk örneklerini tanımlamak ve bunları ele almak,
- Ürün eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
- Proses eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
- İyileştirme için fırsatları ve şikâyetleri ele alma prosesi ve sunulan ürünler için değişiklik ihtiyaçlarını değerlendirmek,
- Şikâyetleri ele alma politikası ve hedeflerine yönelik potansiyel değişiklikleri değerlendirmek.

8.6.2 Yönetimin gözden geçirmesine girdiler aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Politikadaki, hedeflerdeki, organizasyon yapısındaki, kaynakların erişilebilirliğindeki ve sunulan veya sağlanan ürünlerdeki değişiklikler gibi iç faktörler,
- Mevzuattaki, rekabet uygulamalarındaki veya teknolojik yeniliklerdeki değişiklikler gibi dış faktörler,
- Müşteri memnuniyeti araştırmalarını ve prosesleri sürekli izleme sonuçlarını içeren şikâyetleri ele alma prosesinin genel performansı,
- Tetkiklerin sonuçları,
- Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin statüleri,
- Önceki yönetim gözden geçirmesinden kaynaklanan faaliyetlerin takibi
- İyileştirme için tavsiyeler.

8.6.3 Yönetimin gözden geçirmesinin çıktıları aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Şikâyetleri ele alma prosesinin etkinliğini ve verimliliğini iyileştirmesi ile ilgili kararlar ve faaliyetler,
- Ürün iyileştirmesiyle ilgili öneriler,
- Belirlenen kaynak ihtiyaçlarıyla (eğitim programları gibi) ilgili kararlar ve faaliyetler.

Yönetimin gözden geçirme kayıtları muhafaza edilmeli ve iyileştirme amacıyla fırsatları tanımlamak için kullanılmalıdır.

8.7 Sürekli iyileştirme

Kuruluş şikâyetleri ele alma prosesinin etkinliğini ve verimliliğini sürekli iyileştirmelidir. Sonuç olarak, kuruluş ürünlerinin kalitesini sürekli iyileştirmelidir. Bu durum, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yenilikçi iyileştirmeler ile gerçekleştirilebilir. Kuruluş, şikâyeteye yol açan mevcut sorunların tekrarlanmasını ve potansiyel sorunların ortaya çıkmasını önlemek için, bunların sebeplerini ortadan kaldıracak faaliyetleri yapmalıdır. Kuruluş aşağıdakileri yapmalıdır:

- En iyi şikâyetleri ele alma uygulamalarını araştırmalı, belirlemeli ve uygulamalıdır.
- Kuruluş içerisinde müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsemelidir.
- Şikâyetleri ele alma geliştirmelerindeki yenilikleri teşvik etmelidir.
- Örnek niteliğinde şikâyetleri ele alma davranışlarını takdir etmelidir.

Sürekli iyileştirmeye yönelik genel metodoloji hakkındaki daha fazla kılavuzluk bilgisi için, kuruluşlar ISO 9004:2000 standardının EK B'sine başvurabilirler.

Ek A (Bilgi için)

Küçük işletmeler için kılavuzluk bilgileri

Bu standard bütün boyutlardaki kuruluşlar için tasarlanmıştır. Bununla birlikte, çoğu küçük işletmeler bir şikâyetleri ele alma prosesini tahsis etmek, kurmak ve sürdürmek için sınırlı kaynaklara sahiptir. Bu Ek, küçük işletmelerin basit bir prosesten azami etkin ve verimlilik sağlamak için dikkatlerini odaklayabilecekleri yerlerdeki kilit alanları vurgulamaktadır.

Aşağıdaki adımlarda, her bir faaliyet için önerilerle birlikte kilit alanlar belirlenmiştir:

- *Şikâyetlere açık olunmalıdır:* Aşağıdakine benzer ifade görülür bir yerde levha hâlinde veya şirket faturası üzerinde bir paragraf hâlinde belirtilmelidir (Madde 4.2):
"Memnuniyetiniz bizim için önemlidir, memnuniyetsizliğinizi lütfen bize bildiriniz – Bunu düzeltmek isteriz".
- *Şikâyetler toplanmalı ve kaydedilmelidir:* (Ek B ve Ek D).
- Şikâyet şahsen alınmamışsa, şikâyetçilere *şikâyetin aldığı bildirilmelidir* (telefon görüşmesi veya e-posta yeterlidir) (Madde 7.4).
- *Şikâyetin geçerliliği*, muhtemel etkileri ve bununla en iyi ilgilenecek kişiler *değerlendirilmelidir* (Madde 7.5),
- *Mümkün olduğunca kısa sürede konu çözümlenmeli* veya şikâyet daha ileri seviyede araştırılmalı ve ne yapılacağı hakkında karar verilmeli ve hızlı hareket edilmelidir (Madde 7.7),
- Şikâyetle ilgili olarak ne yapacağı hakkında *müşteriye bilgi verilmeli* ve müşterinin tepkisi değerlendirilmelidir. Faaliyetin müşteriyi memnun etmesi muhtemel midir? Cevap evetse, müşterinin makul beklentileri sanayi içerisinde en iyi uygulamayı hesaba katarak gerçekleştirecek faaliyete hızla geçilmelidir (Madde 7.8),
- Şikâyeti çözüme kavuşturmak için gereken her şeyin yapıldığı düşünülüğünde müşteriye bu husus bildirilmeli ve sonucu kaydedilmelidir. Şikâyet müşteriyi tatmin edecek şekilde hâlâ çözümlenmediyse karar açıklanmalı ve varsa alternatif çözümler sunulmalıdır (Madde 7.9).
- *Şikâyetler düzenli olarak gözden geçirilmelidir* :– kısa bir periyodik gözden geçirme ve daha yoğun bir yıllık gözden geçirme – Şikâyetlerin oluşmasını engellemek, müşteri hizmetini iyileştirmek veya müşteriyi daha memnun kılmak için herhangi bir eğilim veya değiştirebileceğiniz belirgin şeyler varsa, bunları belirlemek için (Ek B ve Ek D Madde 7 şikâyetlerin takip edilmesine bakılmalıdır).
- Yukarıdaki kılavuzluk bilgileri kolay uygulanabilmesi için tasarlanmıştır. Bu bilgilerin belki tam olarak aynısı uygulanmaz ama diğer benzer işletmeleri ziyaret etmek ve bunların müşteri şikâyetlerini nasıl ele aldığına bakmak yararlı olabilir. Çoğu kez uygulamak için önemli ipuçları ve teknikler bulunabilir.

Ek B (Bilgi için)

Şikâyetçi formu

Şikâyeti yeterli şekilde ele almaya yönelik, kuruluş tarafından istenen önemli ayrıntıları sağlamak için şikâyetçiye yardım edebilecek temel bilgileri içeren örnek form aşağıda verilmiştir.

0	Şikâyetçinin ayrıntı bilgileri*
Adı/kuruluş	_____
Adres	_____
Posta kodu, şehir	_____
Ülke	_____
Telefon numarası	_____
Faks numarası	_____
E-posta	_____
Şikâyetçi vekilinin bilgileri (varsa)	_____
Temas kurulacak kişi (Eğer yukarıdakinden farklı ise) :	
1	Ürünün tarifi
Ürünün/siparişin referans numarası (biliniyorsa)	_____
Tarif	_____
2	Karşılaşılan sorun
Ortaya çıkma tarihi	_____
Tarif	_____
3	Düzeltilme isteniyor mu?
Evet ☐	Hayır ☐
4	Tarih, imza
Tarih	_____
İmza	_____
5	Ekler
Ekte yer alan dokümanların listesi	

* TSE Notu :

Ek C (Bilgi için)

Objektiflik

C.1 Genel

Şikâyetleri ele alma prosesindeki objektiflik prensipleri aşağıdakileri içerir:

- Açıklık:** Proses iyi duyurulmalı, erişilebilir olmalı ve şikâyetle ilgili olan kişiler tarafından anlaşılabilir. Personelin ve şikâyetçilerin takip edebilmeleri için proses açık olmalı ve iyi duyurulmalıdır.
- Tarafsızlık:** Şikâyet edilen kişi veya kuruluş tarafından şikâyetçiyle ilgilenirken herhangi bir önyargıdan kaçınılmalıdır. Proses şikâyet edilen kişiyi önyargılı herhangi bir işleme karşı koruyacak şekilde tasarlanmalıdır. Proses suçlama yapmaya değil çözüme vurgu yapılmalıdır. Personel hakkında bir şikâyet yapılmışsa, soruşturma bağımsız olarak yürütülmelidir.
- Gizlilik:** Proses, makul ölçüde şikâyetçinin ve müşterinin kimliğini koruyacak şekilde tasarlanmalıdır. Bu husus, rahatsızlığa veya ayrımcılığa yol açabilecek ayrıntılı bilgi vermekten korkabilecek kişilerin şikâyetten caymasının önüne geçmek için çok önemlidir.
- Erişilebilirlik:** Kuruluş, şikâyetçilerin şikâyetleri ele alma prosesine makul yer ve makul zamanda erişebilmelerine izin vermelidir. Şikâyet prosesi ile ilgili bilgi açık bir dilde olmalı ve bütün şikâyetçilerin erişebileceği formatlarda bulunmalıdır. Şikâyet, tedarik zincirinin farklı katılımcıların ilgilendirdiğinde, ortak çözümü koordine eden bir plan yapılmalıdır. Proses, şikâyetlerden ortaya çıkan bilginin şikâyetle ilgili olan kuruluşun tedarikçileri tarafından bilinmesine izin vermelidir. Böylece tedarikçiler iyileştirmeler yapabilirler.
- Bütünlük:** Konuyla ilgili gerçeklerin ortaya çıkarılması, mümkün olduğu durumlarda, ortak görüş oluşturmak ve açıklamaları doğrulamak için şikâyete taraf olan her iki taraftan insanlarla konuşulması.
- Adillik:** Bütün insanlara eşit muamele uygulanması.
- Duyarlılık:** Kişisel farklılıklara ve ihtiyaçlara önem verildiğinden dolayı, her bir durum önemine göre dikkate alınmalıdır.

C.2 Personel için objektiflik

Şikâyetleri ele alma prosedürleri şikâyet edilenleri objektif olarak değerlendirmeyi sağlamalıdır. Bu prosedür aşağıdakileri içerir:

- Personeli performanslarıyla ilgili herhangi bir şikâyet hakkında derhal ve tam olarak bilgilendirmek,
- Personele durumu açıklamaları için fırsat vermek ve bunlara uygun desteği sağlamak,
- Şikâyetin soruşturulmasındaki ilerlemeler ve sonuç hakkında personeli bilgilendirmeyi sürdürmek.

Personel görüşmeye alınmadan önce, şikâyet edilen kişiye şikâyetin bütün ayrıntılarının verilmiş olması büyük önem taşımaktadır. Bununla birlikte, gizliliğe riayet edilmelidir.

Personele proses tarafından desteklendikleri yönünde güven verilmelidir. Personel şikâyetleri ele alma tecrübesinden yararlanmak ve şikâyet perspektiflerinin anlaşılabilirliğini geliştirilmek yönünde teşvik edilmelidir.

C.3 Şikâyetleri ele alma prosedürlerinin disiplin prosedürlerinden ayrı tutulması

Şikâyetleri ele alma prosedürleri disiplin prosedürlerinden ayrı tutulmalıdır.

C.4 Gizlilik

Şikâyetçinin gizliliğine ek olarak, şikâyetleri ele alma prosesi şikâyetlerin personele yönelik yapıldığında da gizliliği sağlamalıdır. Bu tip şikâyetlerin ayrıntıları sadece doğrudan ilgili olan kişiler tarafından bilinmelidir.

Bununla birlikte, gizliliğin şikâyetleri ele almayı önlemeye yönelik bir bahane olarak kullanılmaması önemlidir.

C.5 Objektifliğin izlenmesi

Kuruluşlar, ele alınan şikâyetlerin objektifliğini sağlamak için şikâyetlere yönelik çözümleri izlemelidir.

Bununla ilgili tedbirler aşağıdakileri içermelidir:

- Düzenli olarak (mesela aylık) rastgele seçilen çözüme kavuşturulmuş şikâyet vakalarının izlenmesi
- Objektif bir şekilde işlem görüp görmedikleri yönünde şikâyetçiler ile ilgili araştırmaların yapılması.

Ek D (Bilgi için)

Şikâyet takip formu

Kuruluşa şikâyetin takibi konusunda yardımcı olabilecek temel bilgileri içeren örnek form aşağıda verilmiştir (sadece kuruluşa içi kullanım için):

1 Şikâyetin alınması ile ilgili ayrıntılar	
Şikâyetin tarihi	_____
Şikâyetin saati	_____
Şikâyeti alanın adı	_____
Şikâyetin yapılma şekli	Telefon ☐ E-posta ☐ İnternet ☐ Şahsen ☐ Posta ☐
	Diğer ☐ _____
Tanımlayıcı kod:	_____
2 Şikâyetçinin ayrıntıları	
Şikâyetçi formuna bakınız.	
3 Şikâyetin ayrıntıları	
Şikâyetin referans numarası	_____
Şikâyet hakkında bilgi	_____
Şikâyeti havale eden	_____
4 Karşılaşılan sorun	
Sorunun tarihi	_____
Tekrarlayan sorun mu?	Evet ☐ Hayır ☐
Sorunun sınıfı	
1	☐ Teslim edilmeyen ürün
2	☐ Kısmen veya tamamen sağlanmayan hizmet
3	☐ Ürün tesliminde gecikme Gecikme süresi _____
4	☐ Hizmet sağlamada gecikme Gecikme süresi _____
5	☐ Kusurlu ürün
6	☐ Kötü hizmet: Ayrıntıları _____
6	☐ Ürünün siparişe uygun olmaması
7	☐ Ürünün sipariş edilenden farklı olması
8	☐ Hasar
9	☐ Garanti kapsamında iş yapmayı redetme
10	☐ Satışı ret etme
11	☐ Hizmet sağlamayı redetme
12	☐ Ticari uygulamalar/satış metotları
13	☐ Yanlış bilgi
14	☐ Yetersiz bilgi
15	☐ Ödeme düzenlemeleri
16	☐ Fiyat

- 17 ☐ Fiyat artışı
- 18 ☐ İlave ücretler
- 19 ☐ Gerekçesi olmayan masraflar/faturalar
- 20 ☐ Sözleşme dönemi
- 21 ☐ Sözleşme kapsamı
- 22 ☐ Hasarın değerlendirilmesi
- 23 ☐ Tazminat ödemesinin rededilmesi
- 24 ☐ Yetersiz tazminat
- 25 ☐ Sözleşmenin değişikliği
- 26 ☐ Sözleşmenin kötü performansı
- 27 ☐ Sözleşmenin iptali/feshi
- 28 ☐ Hizmetin iptali
- 29 ☐ Kredi geri ödemesi
- 30 ☐ Faiz talebi
- 31 ☐ Verilen taahhüdün gerçekleştirilmemesi
- 32 ☐ Yanlış faturalama
- 33 ☐ Şikâyetin ele alınmasında aşırı gecikme
- 34 ☐ Diğer tip sorun: -----

Ek bilgi :-----

5 Şikâyetin değerlendirilmesi

Şikâyetin gerçek ve potansiyel etkilerinin kapsamının ve ciddiyetinin değerlendirilmesi:

Ciddiyet :-----

Karmaşıklık:-----

Etki :-----

Derhal işlem yapma ihtiyacı Evet ☐ Hayır ☐

Derhal işlem yapma imkanı Evet ☐ Hayır ☐

Tazminat ihtimali Evet ☐ Hayır ☐

6 Şikâyetin çözülmesi

Düzeltilme isteği Evet ☐ Hayır ☐

Yapılacak işlem

35 ☐ Ürünün teslimi

36 ☐ Ürünün tamiri

37 ☐ Ürünün değiştirilmesi

38 ☐ Satışın iptali

39 ☐ Garantinin uygulanması

40	☐	Taahhütlerin yerine getirilmesi	
41	☐	Sözleşme yapılması	
42	☐	Sözleşmenin iptali/feshi	
43	☐	Faturanın iptali	
44	☐	Bilgi	
45	☐	Hasar değerlendirme düzeltmesi	
46	☐	Toplam zarar ödemesi	: _____
47	☐	Kaporanın geri ödeme miktarı	: _____
48	☐	Yapılan diğer ödemelerin geri ödeme miktarı	: _____
49	☐	Fiyat indirim miktarı	: _____
50	☐	Ödeme kolaylıkları	
51	☐	Özür dileme	
52	☐	Diğer işlem	: _____ _____

7 Şikâyetin izlenmesi

Yapılan işlem	Tarih	Adı	Açıklama
Şikâyetçiye şikâyetin alındığının bildirilmesi			
Şikâyetin değerlendirilmesi			
Şikâyetin araştırılması			
Şikâyetin çözümlenmesi			
Şikâyetçiye bilgi vermesi			
Düzeltilme yapılması			
Düzeltilmenin doğrulanması			
Şikâyetin kapatılması			

Ek E (Bilgi için)

Cevaplar

E.1 Kuruluşun cevap verme konusundaki politikası aşağıdakileri içerebilir:

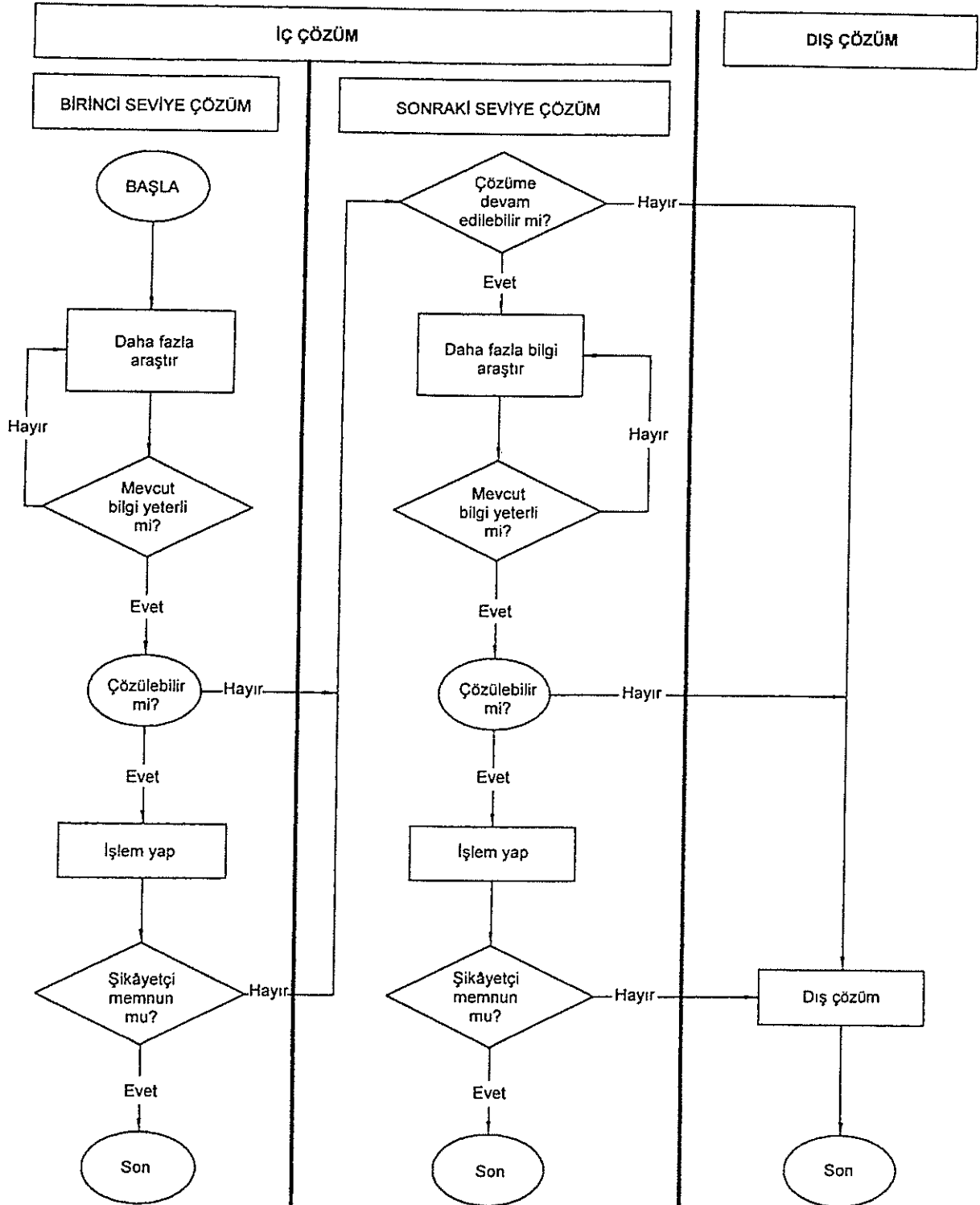
- Ücret iadesi,
- Değiştirme,
- Tamir etme,
- Yerine eşdeğerini verme,
- Teknik yardım,
- Bilgilendirme,
- Havale etme,
- Mali yardım,
- Diğer yardımlar,
- Telafi etme,
- Özür dileme,
- İyi niyet hediyesi veya hediye çeki,
- Şikâyetler sonucu ortaya çıkan ürünlerdeki, prosesteki, politikadaki ve prosedürdeki değişikliklerin gösterilmesi.

E.2 Dikkate alınan hususlar aşağıdakileri içerebilir:

- Şikâyetin bütün yönlerinin ele alınması,
- Uygun olduğunda takip edilmesi,
- Uygun olduğunda, şikâyetçi ile aynı şekilde muzdarip olan fakat resmen şikâyetle bulunmayanlar için düzeltme tekliflerinin yapılması,
- Çeşitli cevaplar için yetki seviyesi,
- İlgili personele bilginin iletilmesi.

Ek F (Bilgi için)

Çözüm akış şeması



Ek G (Bilgi için)

Sürekli izleme

G.1 Genel

Bu Ek şikâyetleri ele alma prosesini etkili ve verimli olarak sürekli izlemek için genel bir kılavuzdur. Benimsenen yaklaşım kuruluşun tipine ve büyüklüğüne uygun olmalıdır.

G.2 Yönetimin sorumluluğu

Şikâyetleri ele alma prosesi performansının izlenmesinden ve rapor edilmesinden ve düzeltici faaliyetlerin yapılmasından sorumlu olanların, bu görev için yeterli olmalarının sağlanması büyük önem taşır.

Dikkate alınması gereken bazı sorumluluk tipleri aşağıda verilmiştir:

- a) Üst yönetim aşağıdakileri yapmalıdır:
 - İzleme hedeflerinin belirlenmesi,
 - İzleme sorumluluklarının belirlenmesi,
 - İzleme prosesinin gözden geçirmesi,
 - İyileştirmelerin uygulanmasının sağlanması.
- b) Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi aşağıdakileri yapmalıdır:
 - Performans izleme, değerlendirme ve rapor etme prosesinin oluşturulması,
 - Şikâyetleri ele alma prosesinin gözden geçirilmesi esnasında açığa çıkan performans hakkında üst yönetime rapor verilmesi, bu şekilde gerekli olan bütün iyileştirmelerin yapılması.
- c) Kuruluşta şikâyetlerle alakalı diğer yöneticiler aşağıdakileri sağlamalıdır:
 - Sorumluluk alanlarında şikâyetleri ele alma prosesinin yeterli derecede izlenmesi ve kayıtlarının tutulması,
 - Sorumluluk alanlarındaki düzeltici faaliyetlerin yapılması ve kaydedilmesi,
 - Sorumluluk alanlarındaki şikâyetleri ele alma prosesini üst yönetimin gözden geçirmesi için, yeterli verilerin sağlanması.

G.3 Performansın ölçülmesi ve izlenmesi

G.3.1 Genel

Kuruluş önceden belirtilen bir grup kriteri kullanarak şikâyetleri ele alma prosesinin performansını değerlendirmeli ve izlemelidir.

Kuruluşa ait prosesler ve ürünler arasında önemli farklılıklar vardır. Bundan dolayı bunlara uygun performans izleme kriterleri de büyük farklılık gösterirler. Kuruluşlar özel durumlarıyla ilgili performans izleme kriterleri geliştirmelidirler. Ek G.3.2'de buna ait örnekler verilmiştir.

G.3.2 Performans izleme kriterleri

Şikâyetleri ele alma prosesinin performansı izlendiğinde dikkate alınabilecek ve dahil edilebilecek kriterlere örnekler aşağıdakileri içerir:

- Şikâyetleri ele alma politikası ve hedeflerinin oluşturulup oluşturulmadığı, sürdürülüp sürdürülmediği ve uygun bir şekilde temin edilip edilmediği,
- Şikâyetlerin ele alınmasına yönelik üst yönetimin taahhüdünü personelin algılaması,
- Şikâyetlerin ele alınması için sorumlulukların uygun şekilde tayin edilip edilmediği,
- Şikâyetlerin çözümüne yönelik müşteri ile teması sağlayacak personelin yerinde yetkilendirilip yetkilendirilmediği,
- Müşterilerle temas hâlindeki personele çözüm sağlama konusunda inisiyatif kullanma sınırlarının tespit edilip edilmediği,
- Şikâyetleri ele alma konusunda ihtisaslaşmış personelin tayin edilip edilmediği,
- Müşterilerle temas hâlinde olan, şikâyetleri ele alan eğitilmiş personelin oranı,
- Şikâyetleri ele alma eğitimlerinin etkinliği ve verimliliği,
- Şikâyetleri ele alma işleminin iyileştirilmesi için personelden gelen öneri sayısı,
- Şikâyetleri ele almaya yönelik personelin tavrı,
- Şikâyetleri ele alma tetkikleri ve yönetimin gözden geçirmesi sıklığı,

- Şikâyetleri ele alma tetkikleri ve yönetimin gözden geçirmesinden kaynaklanan tavsiyeleri uygulanmak için harcanan zaman,
- Şikâyetçilere cevap verilmesi için harcanan zaman,
- Şikâyetçi memnuniyetinin derecesi,
- Uygun olduğunda, gerekli düzeltici ve önleyici faaliyet prosesinin etkinliği ve verimliliği.

G.3.3 İzleme verileri

Verilerin izlenmesi şikâyetleri ele alma performansının doğrudan bir göstergesi olduğu için önemlidir. İzleme verileri aşağıdakilerin bir veya bir kısmını içerebilir:

- Alınan şikâyetler,
- Yapıldıkları anda çözümlenen şikâyetler,
- Yanlış şekilde öncelik verilen şikâyetler,
- Anlaşma sağlanan zamandan sonra bilgilendirilen şikâyetler,
- Anlaşma sağlanan zamandan sonra çözülen şikâyetler,
- Dış çözüm yollarına havale edilen şikâyetler,
- Tekrarlanan şikâyetler veya hakkında şikâyetle bulunulmamış tekrar eden sorunlar,
- Şikâyetler sayesinde iyileşme kaydedilen prosedürler.

Verilerin yorumlanmasına aşağıdaki nedenlerden dolayı dikkat gösterilmelidir:

- Cevap verme zamanları gibi objektif veriler, prosesin nasıl çalıştığını gösterebilir ancak müşteri memnuniyeti hakkında bilgi sağlamayabilir
- Yeni bir şikâyetleri ele alma prosesinin uygulamaya konulmasından sonra şikâyetlerin sayısındaki artış kötü üründen ziyade etkili bir prosesi gösterebilir.

Ek H (Bilgi için)

Tetkik

Kuruluş şikâyetleri ele alma prosesinin etkinliğini ve verimliliğini sürekli iyileştirmelidir. Bu sebepten dolayı, proses performansı ve çıktıları, iyileştirmeler için her bir fırsatı ortaya çıkarmak yanında, mevcut olan veya potansiyel sorunların sebeplerini belirlemek ve bunları ortadan kaldırmak için düzenli olarak izlenmelidir. Şikâyetleri ele alma tetkikinin ana hedefi beyan edilen kriterlere karşı şikâyetleri ele alma prosesinin performansı hakkında bilgi sağlayarak iyileştirmeyi kolaylaştırmaktır. Bu tip kriterler şikâyetlerin ele alınmasıyla ilgili çeşitli politikaları, prosedürleri ve standartları içerebilir.

Şikâyetleri ele alma prosesinin performansının incelenmesinde, tetkik, hedefleri gerçekleştirecek prosesin uygunluğu yanında, prosesin beyan edilmiş kriterlere uygunluk derecesini de değerlendirir.

Örnek olarak, tetkik aşağıdakileri değerlendirmek için uygulanabilir:

- Şikâyetleri ele alma prosedürlerinin kuruluşun politikası ve hedefleriyle uygunluğu,
- Şikâyetleri ele alma prosedürlerinin takip edilme derecesi,
- Mevcut şikâyetleri ele alma prosedürlerinin hedefleri gerçekleştirme yeteneği,
- Şikâyetleri ele alma prosesinin güçlü ve zayıf yanları,
- Şikâyetleri ele alma prosesindeki ve bunun çıktılarındaki iyileştirme fırsatları.

Şikâyetleri ele alma tetkiki kalite yönetim sisteminin bir parçası olarak planlanabilir ve yapılabilir. Kuruluşlar, yönetim sisteminin tetkik edilmesi üzerine daha fazla bilgi için ISO 19011 standardına başvurmalıdır.

Kaynaklar

- 1) ISO 9001:2000, Quality management systems – Requirements
- 2) ISO 9004:2000, Quality management systems – Guidelines for performance improvements,
- 3) ISO 19011:2002, Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing
- 4) ISO/IEC Guide 71:2001, Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities.