



MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM  
SİSTEMİ EL KİTABI

HAZIRLAYAN

Müşteri Teknik Hizmetler  
Müdürlüğü\_Müşteri Teknik Hizmetler  
Müdürü  
SERKAN SOYKAN

KONTROL EDEN

Yönetim Sistemleri  
Müdürlüğü\_Yönetim Sistemleri  
Uzmanı  
FIGEN TABAK BALBAL

ONAYLAYAN

Teknik Hizmetler  
Direktörlüğü\_Teknik Hizmetler  
Direktörü  
YELDA GÜNEY LIMAN

## Önsöz

Bu El Kitabı, **Yıldız Demir Çelik** şirketinin de uygulanmakta olan Müşteri Şikâyetleri Sistemi'ni tanıtmak ve Müşteri Şikâyetleri ile ilgili tüm uygulamalarda temel alınmak üzere hazırlanmıştır.

**Yıldız Demir Çelik**'de müşteri ile ilişki içinde olan tüm bölümler ve bu bölümlerde her kademedeki çalışanlar bu el kitabını ve el kitabının gönderme yaptığı bütün uygulama ve dokümanları eksiksiz ve doğru olarak uygulamaktan sorumludurlar.

## İ. Hakkı YILDIZ

### Yönetim Kurulu Üyesi

## EL KİTABININ TANITIMI

**Amaç:** **Yıldız Demir Çelik**'nin TS ISO 10002 standardı kapsamında Müşteri şikâyetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarını ele almaktır.

Bu el kitabında ISO 10002:2018 Müşteri Şikâyetlerinin Yönetimi kapsamında müşteri şikâyet taleplerini ele alan birimler bu standardın gerekliliklerini yerine getirmek ile yükümlüdürler.

El kitabında **Yıldız Demir Çelik**'e şikâyet ve geri bildirim amaçlı gelen başvuruların nasıl, hangi metotlarla karşılanacağı, kayıt edileceği, bu başvuruların hangi kanallarla ulaştırılacağı ve kimler tarafından ne şekilde yönetileceği ve denetleneceği anlatılmaktadır.

Ayrıca Müşteri Şikâyetlerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve bu süreçte uygulanacak süreçleri belirlemek ve bu sürecin etkinliğini sürekli iyileştirmek için yürütülen çalışmalar tanımlanmıştır.

**Yayınlama ve Dağıtım:** El Kitabı ve ilgili tüm dokümanlar; QDMS programı tarafından elektronik ortamda yönetilir. Sistemdeki tüm kullanıcılar tarafından kolaylıkla ulaşılabilir, ancak kullanıcılar tarafından güncellenemez.

Gerektiğinde tüm müşterilerimiz, Müşteri Şikâyetleri El Kitabına internet sayfamız [www.yildizdemircelik.com.tr](http://www.yildizdemircelik.com.tr) sayfaları üzerinden kontrollü kopya, çıktı alındığında kontrolsüz kopya olarak ulaşabilirler.

**Sorumluluk:** Bu el kitabının hazırlanması, yayınlanması ve güncellenmesinden Yönetim Sistemleri Müdürlüğü, Müşteri Teknik Hizmetler Müdürlükleri birlikte sorumludur.

Bu el kitabı kapsamındaki dokümanların doğruluğu, düzenli olarak senede en az bir veya gerekli görüldüğü hallerde Yönetim Sistemleri Bölümü, Müşteri Teknik Hizmetler Müdürlüğü tarafından gözden geçirilerek/ geçirilmesi sağlanarak güncellenir.

Diğer sorumluluklar görev tanımlarında açıklanmıştır.

**Gözden Geçirme ve Değişiklik:** Bu dokümanın içeriği; yönetimin gözden geçirmesi sırasında, önemli organizasyon değişikliklerinden sonra veya ihtiyaç duyulduğunda yenilenir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Müşteri Teknik Hizmetler Müdürlüğü_Müşteri Teknik Hizmetler Müdürü SERKAN SOYKAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı FIGEN TABAK BALBAL	Teknik Hizmetler Direktörlüğü_Teknik Hizmetler Direktörü YELDA GÜNEY LIMAN

## FİRMA TANITIMI

**Yıldızlar Yatırım Holding A.Ş.**

**Yıldız Demir Çelik Sanayi A.Ş.**

**Kilometre taşları**

**1890** Hasan Yıldız, Trabzon'da kereste ticaretine başladı.

**2016**

- **Yıldız Demir Çelik Sanayi Şirketi Tesisinin yatırımına başlandı**

**2018**

- **Yıldız Demir Çelik Nisan ayında ilk üretimine başladı.**

## 1. KAPSAM

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

Alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket ederek, Müşteri Teknik Hizmetler olarak şikâyet ile ilgili verilerin alınması, kayıt ve takip edilmesi, müşteriye bildirilmesi, değerlendirilmesi, araştırılması ve iç süreçlerin bu değerlendirmeler ışığında yönlendirilmesi, müşteriye geri dönüşlerin yapılması ve şikâyetin kapatılması faaliyetlerinin anlatılmasını kapsar.

Burada açıklanan şikâyetleri ele alma süreci kalite yönetim sisteminin süreçlerinden biridir.

Bu el kitabı, şikâyetleri ele alma işinin aşağıdaki yönlerini inceler;

- a) Geri bildirim (şikâyetler dâhil) açık olan müşteri odaklı bir ortamın oluşturulmasıyla müşteri memnuniyetinin artırılması, alınan her bir şikâyetin çözüme ulaştırılması ve ürünlerinin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için kuruluşun kabiliyetinin artırılması,
- b) Personel eğitimi dâhil olmak üzere kaynakların yeterli miktarda alınması ve kullanıma sunulması ile üst yönetimin sürece katılımı ve taahhüdü,
- c) Şikâyetçilerin ihtiyaçlarının ve beklentilerinin tanınması ve ele alınması,
- d) Şikâyetçilere açık, etkili ve kullanımı kolay şikâyetler süreci sağlanması,
- e) Ürün ve müşteri hizmet kalitesini iyileştirmek için şikâyetlerin analizi ve değerlendirilmesi,
- f) Şikâyetleri ele alma sürecinin tetkik edilmesi,
- g) Şikâyetleri ele alma sürecinin etkililiğinin ve verimliliğinin gözden geçirilmesi.

## 2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE DOKÜMANLAR:

Bu el kitabı ISO 9001:2015 ve ISO 10002:2018 standartları dikkate alınarak hazırlanmıştır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Müşteri Teknik Hizmetler Müdürlüğü_Müşteri Teknik Hizmetler Müdürü SERKAN SOYKAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı FIGEN TABAK BALBAL	Teknik Hizmetler Direktörlüğü_Teknik Hizmetler Direktörü YELDA GÜNEY LIMAN

### 3. TERİMLER VE TARİFLER:

**3.1. YYH:** Yıldızlar Yatırım Holding A.Ş.

**3.2. YDÇ:** Yıldız Demir Çelik

**Üst Yönetim:** YDÇ Genel Müdürü veya YDÇ Genel Müdürü tarafından konu ile uygun görülen YDÇ Organizasyon Şeması ve YYH organizasyon şemasında yer alan yöneticilerdir.

**Şikâyetçi:** Şikâyeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi.

**Müşteri Şikâyeti:** Kuruluşa, kuruluşun ürünleri veya şikâyetleri ele alma süreçleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi,

**Müşteri:** Ürünü alan kişi veya kuruluş için amaçlanan veya bunlar tarafından talep edilen bir ürünü teslim alabilecek veya teslim alan kişi veya kuruluş. Örneğin, müşteri, tüketici, son kullanıcı, satıcı ve alıcı.

**Müşteri Memnuniyeti:** Müşteri beklentilerinin karşılanmasının müşteri tarafından algılanma derecesi.

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

**Geri Bildirim:** Ürünler veya şikâyetleri ele alma süreciyle ilgili görüş, yorum ve ilgi beyanları.

**İlgili Taraf / Paydaş:** Bir kararı ve faaliyeti etkileyen, bunlardan etkilenen veya bunlardan etkilendiğini düşünen kişi veya kuruluş.

**Kuruluş:** Hedeflerine ulaşmak amacıyla kendi sorumlulukları, yetkileri ve ilişkilerinin olduğu işlevlere sahip bir veya bir grup kişi.

### 4. YILDIZ DEMİR ÇELİK GENEL PRENSİPLERİ

#### 4.1. GENEL

Yıldız Demir Çelik Müşteri Şikâyetleri Yönetim Politikası gereği aşağıda belirtilen tüm prensiplere her koşulda istinasız bağlı kalmaktadır.

#### 4.2. TAAHHÜT

Yıldız Demir Çelik Müşteri Şikâyetlerini ele alma sürecini etkin bir şekilde MTH süreçleri içerisinde işlemiş ve aktif bir şekilde yürütmektedir.

#### 4.3. KAPASİTE

Yıldız Demir Çelik Üst Yönetim tarafından tüm kaynaklar sağlanmış olup, Müşteri Şikâyetleri ele alma sürecinde gerekli tüm kaynakları yerine getirmeyi taahhüt ederek etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesini sağlamaktadır.

#### 4.4. ŞEFFAFLIK

Müşterilere, personele ve diğer ilgili taraflara Müşteri Şikâyet Sürecine ait tüm bilgileri içeren dokümantasyonlar yaygın organları aracılığı ile ilan edilmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Müşteri Teknik Hizmetler Müdürlüğü_Müşteri Teknik Hizmetler Müdürü SERKAN SOYKAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı FIGEN TABAK BALBAL	Teknik Hizmetler Direktörlüğü_Teknik Hizmetler Direktörü YELDA GÜNEY LIMAN

#### 4.5. ERİŞEBİLİRLİK

Müşteri şikâyetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarının tarif edildiği Müşteri Şikâyetleri Yönetimi El Kitabı [www.yildizdemircelik.com.tr](http://www.yildizdemircelik.com.tr) adresimiz ilgili linkinde yer almaktadır.

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

#### 4.6. CEVAP VEREBİLİRLİK

Şikâyetin alınmış olduğu bilgisinin şikâyetçi, kurum veya kuruluşa bildirilmesi.

Alınan şikâyetin QDMS'te kayıt edilmesi ile birlikte şikâyet sahibinin e-posta adresine MTH Çalışanları tarafından şikâyetin alındığına dair bilgilendirme maili müşteriye gönderilmektedir. Şikâyetin alındığı tarih ile QDMS'e kayıt edildiği tarih arasındaki geçen süre Personelin Birim KPI'yı olarak takip edilerek müşteri memnuniyeti arttırmaya yönelik hedef çalışma belirlenmiş ve takip edilmiş olur.

#### 4.7. TARAFSIZLIK

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş, şikâyet miktarı vb. kriterler gözetmeksizin her bir şikâyetin ön yargıdan uzak, tarafsız, adil ve önyargısız olarak değerlendirildiğini Yıldız Demir Çelik taahhüt etmektedir.

#### 4.8. ÜCRETLER

Alınan şikâyetin QDMS'e kayıt edilmesinden şikâyetin sonuçlandırmasına kadar geçen süreçte ortaya çıkabilecek ücretler şikâyet sahibi kişi, kurum ve/veya kuruluşa yansıtılmamaktadır.

#### 4.9. BİLGİ BÜTÜNLÜĞÜ

Yıldız Demir Çelik, şikâyetleri ele alma konusundaki bilgilerin doğru olmasını ve yanlış yönlendirmemesini ve toplanan verinin ilgili, doğru, tam, anlamlı ve faydalı olmasını sağlamaktadır.

#### 4.10. GİZLİLİK

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluşa ait kişisel ve özel bilgiler QDMS'e sağlanan yetkilendirme ile güvence altına alınarak gizliliği sağlanmaktadır. Şikâyetlerin ele alınması ve şikâyetlerin yanıtlanması sürecinde işlem yapması gereken kişiler yetkilendirme ile yetkilendirilerek bu bilgilere erişimi sağlanmaktadır. Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluşun açıkça rıza göstermedikçe ve yasal bir zorunluluk olmadıkça bu bilgiler hiç kimse ile paylaşılmamaktadır.

#### 4.11. MÜŞTERİ ODAKLI YAKLAŞIM

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

#### 4.12. HESAP VEREBİLİRLİK

Her bir şikâyet QDMS'e benzersiz bir numara ile kayıt altına alınır. Her şikâyet ile ilgili şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluşa ait kişisel ve özel bilgiler, şikâyet ile ilgili detaylı bilgiler, şikâyete ait fotoğraflar, şikâyet yeri inceleme raporları, sorumlu personel gibi bilgiler yıllarca QDMS'teki referans numarası ile server dosyalarda saklanmakta olup verilen referans numarası ile istenilen tüm bilgiler şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından sorgulanabilmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Müşteri Teknik Hizmetler Müdürlüğü_Müşteri Teknik Hizmetler Müdürü SERKAN SOYKAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı FIGEN TABAK BALBAL	Teknik Hizmetler Direktörlüğü_Teknik Hizmetler Direktörü YELDA GÜNEY LIMAN

#### 4.13. İYİLEŞTİRME

Şikâyet yönetimi süreci ve Ürün Kalitesi ile ilgili sürekli iyileştirme çalışmaları Yıldız Demir Çelik tarafından Kurum ve Birim KPI'ları ve müşteri şikâyeti sonrası yapılan anketler ile elde edilen veriler ışığında aksiyonlar alınması için YGG Toplantıları ile sürekli iyileştirmenin sağlanacağı taahhüt eder.

#### 4.14. YETERLİLİK

Yıldız Demir Çelik personeli şikâyetleri ele alma sürecinde gerekli nitelikleri görev tanılarında oluşturmuş ve yürütmektedir.

#### 4.15. DAKIKLIK

Yıldız Demir Çelik şikâyetlerin çözümü için hızlı bir şekilde ele almaktadır. Şikâyetin alındığı tarih ile QDMS'e kayıt edildiği tarih arasındaki geçen süre Personelin Birim KPI'yı olarak takip edilmektedir.

### 5. YILDIZ DEMİR ÇELİK ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

#### 5.1. KURULUŞUN BAĞLAM

Yıldız Demir Çelik olarak, faaliyetlerimize yönelik müşteri memnuniyeti yönetim sistemini etkileyen iç ve dış faktörleri ISO 9001:2015 standardı ile beraber ele alınmakta ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinde ile birlikte değerlendirmektedir.

#### 5.2. LİDERLİK VE TAAHHÜT

Yıldız Demir Çelik Üst Yönetimleri, ISO 10002 Standardına uygun olarak yapılandırılmış olan Müşteri Şikâyetleri Sistemini sürdürerek, firmayı kurumsal ve sürekli gelişen bir yapıya dönüştürmeyi taahhüt eder.

Yıldız Demir Çelik şikâyetleri etkili ve verimli bir şekilde ele alacağını ve karşılaşılan şikâyetleri çözüme kavuşturacağını taahhüt etmiş ve tüm kuruma duyurusunu yapmıştır. Şikâyeti ortadan kaldırma ve sürecin geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakların (insan, eğitim v.b.) sağlanacağı da üst yönetimce taahhüt edilmiştir.

#### 5.3. POLİTİKA

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

ALK.PT.01 Yıldız Demir Çelik Yönetim Sistemleri Politikası

#### 5.4. SORUMLULUK ve YETKİ

QDMS'de bulunan YYH Yönetim Sistemleri Organizasyon Şeması temel alınarak, müşteri şikâyetleri ile alakalı sorumluluk ve yetki sahibi olan tüm personellere ait hususlar aşağıda belirtilmiştir.

#### Üst Yönetim Sorumluluk ve Yetkileri

- Kuruluş içerisinde şikâyetleri ele alma süreçlerinin ve amaçlarının oluşturulmasını sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma süreçlerinin kuruluşun şikâyetleri ele alma politikasına uygun olarak planlanmasını, tasarlanmasını, uygulanmasını, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma süreci için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek,
- Şikâyetleri ele alma süreçlerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Müşteri Teknik Hizmetler Müdürlüğü_Müşteri Teknik Hizmetler Müdürü SERKAN SOYKAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı FIGEN TABAK BALBAL	Teknik Hizmetler Direktörlüğü_Teknik Hizmetler Direktörü YELDA GÜNEY LIMAN

- e) Şikâyetleri ele alma süreçlerinin müşterilere, şikâyetçilere ve uygulanabilir olduğunda, diğer doğrudan ilgili taraflara, kolayca erişilebilir bir tarzda bildirim konusunda bilgi sağlamak,
- f) Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi atamak ve aşağıda belirtilen yetki ve sorumluluklara ilave olarak yönetim temsilcisinin sorumluluklarını ve yetkisini açıkça tayin etmek,
- g) Her bir önemli şikâyetin üst yönetime hızlı ve etkili şekilde bildirim için bir sürecin olmasını sağlamak,
- h) Şikâyetleri ele alma süreçlerinin etkili bir şekilde sürdürmeyi ve sürekli iyileştirmeyi güvence altına almak için periyodik olarak gözden geçirmek.

#### Şikâyetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi

- a) Performans izleme, değerlendirme ve rapor etme sürecini oluşturmak,
- b) İyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte şikâyetleri ele alma süreci hakkında üst yönetime rapor vermek,
- c) Uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek ve karşılamak ve diğer şartlar dâhil olmak üzere, şikâyetleri ele alma sürecinin, etkili ve verimli işletilmesini ve süreçleri gözden geçirmeyi sürdürmek.

**Şikâyetleri ele alma süreçlerine dâhil olan diğer yöneticiler**, sorumluluk alanları içerisinde uygulanabilir olduğunda, aşağıdakilerden sorumludur:

- a) Şikâyetleri ele alma süreçlerinin uygulanmasını sağlamak,
- b) Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisiyle bağlantı kurmak,
- c) Şikâyetleri ele alma süreçlerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
- d) Şikâyetleri ele alma süreçleri ile ilgili bilgilere kolayca erişilmesini sağlamak,
- e) Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek,
- f) Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma süreçlerinin izlenmesini sağlamak,
- g) Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için faaliyet yapılmasını sağlamak,
- h) Üst yönetimin gözden geçirmesi için şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.

## 6. PLANLAMA, TASARIM VE GELİŞTİRME

### 6.1. GENEL

Yıldız Demir Çelik müşteri sadakatini ve memnuniyetini arttırmak, sağlanan ürünlerin kalitesini de iyileştirmek için etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma sürecini planlamakta ve tasarımılamaktadır. Bu süreç birbiriyle ilişkili faaliyetlerin bir kümesini kapsmalı ve şikâyetleri ele alma politikasına uyumu sağlamak ve amaçları gerçekleştirmek için çeşitli personel, bilgi, malzeme, mali ve altyapı kaynaklarını kullanmaktadır. Yıldız Demir Çelik, diğer kuruluşların şikâyetlerin ele alınmasıyla ilgili en iyi uygulamalarını dikkate almaktadır.

### 6.2. AMAÇLAR

Yıldız Demir Çelik Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi için gerçekleştirilebilir, ölçülebilir hedefler üst yönetim tarafından belirlenmiş olup, Yıllık Hedefler QDMS Programından yayınlanmıştır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Müşteri Teknik Hizmetler Müdürlüğü_Müşteri Teknik Hizmetler Müdürü SERKAN SOYKAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı FIGEN TABAK BALBAL	Teknik Hizmetler Direktörlüğü_Teknik Hizmetler Direktörü YELDA GÜNEY LIMAN

### 6.3. FAALİYETLER

Yıldız Demir Çelik Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemine ait yıllık hedeflere ulaşmak için gerekli faaliyetler Süreç Hedefleri Aksiyon Planları ile kayıt altına alınmış olup QDMS Aksiyon Yönetimi ile takip edilmektedir.

### 6.4. KAYNAKLAR

Yıldız Demir Çelik Üst Yönetimi Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'nin çalışmasında ihtiyaç duyulan alt yapı, insan, eğitim, danışmanlık, malzeme, teçhizat, bilgisayar yazılımı, bilgisayar donanımı v.b. kaynakları sağlamaktadır.

## 7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İŞLETİLMESİ

### 7.1. İLETİŞİM

Yıldız Demir Çelik müşterilerinin şikâyet sürecine ulaşma yollarını, web sitesi, telefon, yayınlar ve muhtelif yollarla açıklamaktadır. Şikâyet yolları şifre ya da herhangi bir yöntem ile kısıtlanmamış herkese açık tutulmuştur.

Şikâyet kabul yollarının kolay ve anlaşılır olması için bilgilendirmeler aynı bir yapıyla oluşturmuştur.

Şikâyetlerin yapılabileceği yerler: email, telefon, fax, posta'dır.

### 7.2. ŞİKÂyetLERİN ALINMASI

Şikâyetlerin alınması yöntemleri aşağıda belirtilmiştir.

- Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından direkt olarak telefon, faks, e-posta aracılığıyla Müşteri Teknik Hizmetleri Personeline ve Satış Müdürlüklerimize iletilir. Satış Müdürlüğümüz bildirilen şikâyetler e-posta aracılığıyla Müşteri Teknik Hizmetleri Personeline aktarır.
- Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından direkt olarak telefon, faks, e-posta aracılığıyla Yıldız Demir Çelik Firmasının iletişim adresleri ve numaraları üzerinden bağlantı kurulur ve müşterinin şikâyetini Müşteri Teknik Hizmetleri Personeline aktarması sağlanır.
- Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından sosyal medya üzerinden Stratejik Pazarlama ve Kurumsal İletişim Birimine bildirilen şikâyetler e-posta aracılığıyla Müşteri Teknik Hizmetleri Personeline aktarması sağlanır.

### 7.3. ŞİKÂyetİN TAKİBİ

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş sürecin herhangi bir anında internet sayfamızda bulunan e posta yoluyla veya telefon ile kurumumuza ulaşarak şikâyeti hakkında gerekli bilgileri alabilir.

### 7.4. ŞİKÂyetİN ALINDIĞININ BİLDİRİLMESİ

Her bir şikâyet QDMS'e benzersiz bir numara ile kayıt altına alınır ve kayıt edilmesi ile birlikte şikâyet sahibinin e-posta adresine şikâyetin alındığına dair bilgilendirme maili MTH Personeli tarafından gönderilmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Müşteri Teknik Hizmetler Müdürlüğü_Müşteri Teknik Hizmetler Müdürü SERKAN SOYKAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı FIGEN TABAK BALBAL	Teknik Hizmetler Direktörlüğü_Teknik Hizmetler Direktörü YELDA GÜNEY LIMAN



### 7.5. ŞİKAYETLERİN BAŞLANGIÇ DEĞERLENDİRİLMESİ

- Müşteri Teknik Hizmetleri Personeline ulaşan şikâyetler ilgili yöneticilerimiz tarafından QDMS'e zorunlu tutulan bilgiler yazılarak kayıt işlemi yapılarak Müşteri Şikâyeti oluşturulur. Müşteri şikâyeti ile ilgili zorunlu kısımların dışında kalan bilgi alanları eğer ilk etapta edinilebildi ise bu alanlara kayıt edilir.
- Şikâyetlerin ilk durumuna göre sınıflandırma yapılır.
- Şikâyetin önem durumuna göre değerlendirme değerlendirilmesi aşamasında zorunlu alanların doldurulması esnasında şikâyetin önem aşağıdaki kriterlere göre yapılmaktadır.

#### Yüksek:

Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen durdurma noktasına getiren ve Üretimin durmasına neden olan, Marka imajını zedeleyebilecek şikâyetler,  
İnsan sağlığını riske eden problemler  
Çevre güvenliğine zarar veren ve büyük çaplı hasar bildirilen,  
Yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması,  
Aynı müşteriden üç ay içerisinde aynı soruna işaret eden farklı üretime ait olumsuz geri bildirimler

#### Düşük:

Diğer durumlardaki şikâyetlerin aciliyeti ve önemi DÜŞÜK olarak kabul edilir.

- Gelen şikâyetler Haftalık olarak yapılan Müşteri Talepleri Değerlendirme Toplantılarında ilgili bölümlerin katılımı ile değerlendirilir.
- Gelen şikâyetlerin başvuru kabulü, kaydı, incelenmesi ve sonuçlandırılması Müşteri Teknik hizmetleri tarafından hazırlanan "Müşteri Şikâyeti ve İade Yönetimi Prosedürü"nde detaylandırılarak anlatılmıştır.  
Bkz: Müşteri Şikâyeti ve İade Yönetimi Prosedürü

### 7.6. ŞİKÂYETLERİN İNCELENMESİ

- Şikâyete konu olan ürünle ilgili üretim ve kalite kayıtları geriye dönük incelenir. Şikâyeti oluşturan sebepler için düzeltme ve/veya düzeltici faaliyet çalışması yapılır. Şikâyet konusunun bir daha yaşanmaması için ve/veya üretim esnasında tespitini sağlayabilecek hızlı çözümler sağlanabiliyor ise gerekli düzenlemeler yapılarak uygulamaya alınır.
- QDMS üzerinden aylık, yıllık ve kök nedene dönük analizler yapılarak şikâyete sebep olan öncelikli sebepler belirlenir.
- Kalite Müdürlüğü koordinatörlüğünde ilgili üretim hatları ile birlikte kök nedenler üzerinde önleyici ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sağlanır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Müşteri Teknik Hizmetler Müdürlüğü_Müşteri Teknik Hizmetler Müdürü SERKAN SOYKAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı FIGEN TABAK BALBAL	Teknik Hizmetler Direktörlüğü_Teknik Hizmetler Direktörü YELDA GÜNEY LIMAN

## 7.7. ŞİKÂYETLERE CEVAP VERME

Her bir şikâyet QDMS'te benzersiz bir numara ile kayıt altına alınan şikâyet, şikâyet sahibinin e-posta adresine MTH Çalışanı tarafından şikâyetin sonucuna dair bilgilendirme maili veya telefon ile bilgilendirme yapmaktadır.

## 7.8. KARARIN BİLDİRİLMESİ

- Müşteri Teknik Hizmetler Personeli, Kalite Kontrol Birimi ve ilgili Üretim Birimleri tarafından yapılan incelemeler, tespitler, deney sonuçları vb. bulgular değerlendirilerek ve ticari kısım için Satış Müdürlüklerinin de görüşü alınarak hazırlanan *Müşteri Şikâyeti İnceleme Raporu* doğrultusunda şikâyetin sonucu Müşteri Teknik Hizmetler tarafından Müşteriye iletir.
- Müşteri Teknik Hizmetleri tarafından şikâyetin durumu ile ilgili sonuç sözlü ve e-posta olarak müşteriye gönderilir.
- Müşteri Şikâyeti ile ilgili sonucu Müşteri Hizmetleri Personeli tarafından QDMS'in ilgili bölümüne kayıt edilerek şikâyet kapatılır.

## 7.9. ŞİKÂYETİN KAPATILMASI

Şikâyete konu olan sebep müşteriden kaynaklanmıyor ise müşterilerimiz memnun edilene kadar, iskonto, ürün iadesi, tazmin yolları denenir. Şikâyet sonrası örnekleme ile müşteri memnuniyet anketi yapılarak müşteri memnuniyetinden emin olunur ve şikâyet kapatılır.

## 8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME

### 8.1. BİLGİNİN TOPLANMASI

Yıldız Demir Çelik şikâyetleri ele alma sürecinin performansını kaydetmektedir. Yıldız Demir Çelik şikâyetleri ve cevapları kaydetme, bu kayıtları kullanma ve yönetme prosedürlerini oluşturmakta ve uygulamaktadır. Bunları yaparken, kişisel bilgileri korumakta ve şikâyetçilerle ilgili gizliliği sağlamaktadır. Bunun için bu el kitabı oluşturulmuştur ve bu el kitabı aşağıdaki bilgileri içermektedir.

- Kayıtları tanımlama, toplama, sınıflandırma, sürdürme, saklama ve imha etme adımlarının belirtilmesi,
- 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,
- Uygulanan şikâyetleri ele alma sürecinde yer alan kişilere uygulanan eğitim ve öğretim tipi kayıtlarının tutulması,
- Şikâyetçi veya onun temsilcisi tarafından yapılan kayıt bildirim ve kayıtların sunulması isteklerine yönelik kuruluşun cevaplama kriterlerinin belirtilmesi; bunlar zaman sınırlandırmaları, hangi tip bilginin kime veya hangi formatta sağlanacağını içermekte,
- Kişisel olmayan istatistikî şikâyet verilerin nasıl ve ne zaman kamuya açıklanacağını belirtmesi.

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

Doküman Edilmiş Bilgi Kontrolü Prosedürüne,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Müşteri Teknik Hizmetler Müdürlüğü_Müşteri Teknik Hizmetler Müdürü SERKAN SOYKAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı FIGEN TABAK BALBAL	Teknik Hizmetler Direktörlüğü_Teknik Hizmetler Direktörü YELDA GÜNEY LIMAN

İK Prosedürüne,

Kayıtların Saklanma Süresi Tablosu

Müşteri Şikayeti ve İade Yönetimi Prosedürü

## 8.2. ŞİKÂyetLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

- Şikâyete konu olan ürünle ilgili üretim ve kalite kayıtları geriye dönük incelenir. Şikâyeti oluşturan sebepler için düzeltme ve/veya düzeltici faaliyet çalışması yapılır. Şikâyet konusunun bir daha yaşanmaması için ve/veya üretim esnasında tespitini sağlayabilecek hızlı çözümler sağlanabiliyor ise gerekli düzenlemeler yapılarak uygulamaya alınır
- QDMS üzerinden aylık, yıllık ve kök nedene dönük analizler yapılarak şikâyete sebep olan öncelikli sebepler belirlenir.
- Kalite Müdürlüğü koordinatörlüğünde ilgili üretim hatları ile birlikte kök nedenler üzerinde önleyici ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sağlanır.

## 8.3. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİ MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yıldız Demir Çelik şikâyetin kapatılmasının ardından şikâyetçilerin süreçten memnuniyetlerini ölçmek amacıyla öncelikle telefon ile görüşerek müşterinin şikâyetin kapatılması ile ilgili memnuniyeti, şikâyetin kapatılmasından sonra 1 ay içerisinde sorgulanacaktır.

## 8.4. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İZLENMESİ

Şikâyetleri ele alma süreci Müşteri Şikâyetleri iş akışında detaylı olarak izlenmektedir. (Bak; ALK.MTH.SR.02)

## 8.5. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN TETKİKİ

Yıldız Demir Çelik bünyesinde uygulanan Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'ni düzenli aralıklarla sürece, standarda uyum ve hedefleri gerçekleştirilmeye uygunluk iç tetkiklerle kontrol edilir.

## 8.6. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN YÖNETİM TARAFINDAN GÖZDEN GEÇİRMESİ

Yıldız Demir Çelik üst yönetimi şikâyetleri ele alma sürecini aşağıdakileri sağlamak için düzenli olarak gözden geçirmektedir.

- Sürecin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve verimliliğinin devamlılığını güvence altına almak,
- Sağlık, güvenlik, çevre, müşteri gerekliliklerine, yasal, düzenleyici ve ilgili diğer gerekliliklere uygun olmama durumlarının örneklerini tanımlamak ve bunları ele almak,
- Ürün eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
- Süreç eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
- Riskleri, fırsatları ve şikâyetleri ele alma sürecinde ve sağlanan ürün değişiklik ihtiyacını değerlendirmek,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Müşteri Teknik Hizmetler Müdürlüğü_Müşteri Teknik Hizmetler Müdürü SERKAN SOYKAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı FIGEN TABAK BALBAL	Teknik Hizmetler Direktörlüğü_Teknik Hizmetler Direktörü YELDA GÜNEY LIMAN

- f) Risk ve fırsatlara ilişkin olarak yapılan eylemlerin etkinliğini değerlendirmek,  
g) Şikâyetleri ele alma politikası ve amaçlarına yönelik potansiyel değişiklikleri değerlendirmek.

**Yönetimin gözden geçirmesine girdiler aşağıdaki bilgileri içermektedir:**

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

**Yönetimin gözden geçirmesinin çıktıları aşağıdaki bilgileri içermektedir:**

- a) Şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğinin ve verimliliğinin iyileştirmesi ile ilgili kararlar ve eylemler,  
b) Ürün iyileştirmesiyle yönelik öneriler,  
c) Belirlenen kaynak ihtiyaçlarıyla (ör. eğitim programları gibi) ilgili kararlar ve eylemler.  
Yönetimin gözden geçirme kayıtları muhafaza edilmekte ve iyileştirme amacıyla fırsatları tanımlamak için kullanılmaktadır.

**8.7. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME**

Yıldız Demir Çelik şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğini ve verimliliğini sürekli iyileştirmek için çalışmalar yürütmektedir. Sonuç olarak, Yıldız Demir Çelik ürünlerinin kalitesini sürekli iyileştirmektedir. Bu durum, düzeltici faaliyetler, riskler ve fırsatlara ilişkin yapılan faaliyetler ve yenilikçi iyileştirmeler ile gerçekleştirilmektedir. Yıldız Demir Çelik, şikâyete yol açan mevcut sorunların tekrarlanmasını ve potansiyel sorunların ortaya çıkmasını önlemek için bunların sebeplerini ortadan kaldıracak eylemleri planlamaktadır.

Yıldız Demir Çelik iyileştirmeler için aşağıdakileri yapmaktadır:

- a) Şikâyetleri en etkin şekilde ele alma uygulamalarını araştırmakta, belirlemekte ve uygulamaktadır.  
b) Yıldız Demir Çelik'de müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsenmektedir.  
c) Şikâyetleri ele almayı iyileştirirken inovasyonları teşvik etmektedir.  
d) Örnek niteliğinde şikâyetleri ele alma davranışlarını takdir etmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Müşteri Teknik Hizmetler Müdürlüğü_Müşteri Teknik Hizmetler Müdürü SERKAN SOYKAN	Yönetim Sistemleri Müdürlüğü_Yönetim Sistemleri Uzmanı FIGEN TABAK BALBAL	Teknik Hizmetler Direktörlüğü_Teknik Hizmetler Direktörü YELDA GÜNEY LIMAN

**İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

ALK.İK.PR.06-İNSAN KAYNAKLARI PROSEDÜRÜ  
ALK.MTH.PR.01-MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE İADE YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ  
ALK.MTH.SR.02-MÜŞTERİ ŞİKAYETİ YÖNETİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI  
ALK.YS.DD.01-YDÇ / YE ALİKAHYA TESİSİ KAYITLARIN SAKLAMA SÜRELERİ VE SORULULUK  
TABLOSU  
ALK.YS.PR.01-DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

**REVİZYONLAR**

R(2) - El kitabında 3 maddede terimler, 4.madde genel prensiplere taahhüt, kapasite, bilgi bütünlüğü, yeterlilik ve dakiklık, 5.madde Kuruluşun bağlamı maddeleri eklendi. 6. ve 7. maddelerde bazı başlıklar değiştirildi

**KONTROLSUZ KOPYA**

**HAZIRLAYAN**

Müşteri Teknik Hizmetler  
Müdürlüğü\_Müşteri Teknik Hizmetler  
Müdürü  
SERKAN SOYKAN

**KONTROL EDEN**

Yönetim Sistemleri  
Müdürlüğü\_Yönetim Sistemleri  
Uzmanı  
FIGEN TABAK BALBAL

**ONAYLAYAN**

Teknik Hizmetler  
Direktörlüğü\_Teknik Hizmetler  
Direktörü  
YELDA GÜNEY LIMAN