



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI



ERDEK TİCARET ODASI

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Revizyon: 00

İçindekiler

1. Amaç
2. Kapsam
3. Yasal Çerçeve
4. Roller ve Sorumluluklar
5. Geri Bildirimlerin Ele Alınması Süreci
6. Geri Bildirim Sonuçlarının İzlenmesi
7. Riskler
8. Ekler

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini geri bildirim kanallarımızı sürekli açık tutarak almak, değerlendirmek ve stratejik ortaklık temelinde katma değer yaratacak bölgesel ve sektörel projeler oluşturmak, uygulamak. Üyelerimizin memnuniyetini sürekli kılmak. (YKK:21.12.2017)

1.Amaç:

Erdek Ticaret Odası'nın hizmetlerinden yararlanan tüm paydaşlarımızın (üyelerimiz, bölgemizin iş çevreleri ve bilgi talep eden kurumlar) talep ettikleri hizmetlerin tamamının yasalar ve müşteri memnuniyeti politikamıza uygun verilmesi, kurumumuzun amaçları doğrultusunda üyelerimizin ve toplumumuzun ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması için temel çalışma politikalarının belirlenmesi.

2. Kapsam:

Erdek Ticaret Odası'nın hizmet faaliyeti olan tüm alanlar

3. Yasal Çerçeve

- ✓ 5174 Sayılı TOBB ve Odalar ve Borsalar Kanunu
- ✓ Oda Muamele Yönetmeliği
- ✓ Türk Ticaret Kanunu
- ✓ Ticaret Sicil Yönetmeliği

4. Roller ve Sorumluluklar:

Meclis:

Meclis, dört yıl için seçilen Meslek Komiteleri üyeleri arasından seçilir. Oda meclisi, yararlanıcılardan gelen ve Yönetim Kurulu tarafından kendisine iletilen geri bildirimleri görüşür. Görüşme sonrası oda tarafından yapılması gereken işlere ilişkin iyileştirme kararı alır. Alınan iyileştirme kararlarını sonuçlanan kadar izlenmesini sağlar ve sonuçları değerlendirir. Geri bildirimlerin çözümünün üçüncü kuruluşlarda olması halinde konuya ilişkin iyileştirme önerisini bu kurum ve kuruluşlara lobi çalışmaları kapsamında iletir.



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Yönetim Kurulu:

Oda yönetim kurulu, dört yıl için seçilen, meclis üye sayısı yirmiden az olan odalarda beş; yirmi ile yirmi dokuz arasında olanlarda yedi; otuz ile otuz dokuz arasında olanlarda dokuz; kırk ve daha fazla olanlarda on bir kişiden oluşur.

Meclis kendi üyeleri arasından yönetim kurulunun başkanını, asıl ve yedek üyelerini tek liste halinde seçer. Yönetim kurulu, kendi üyeleri arasından dört yıl için bir veya iki başkan yardımcısı ve bir sayman üye seçer.

Bir odanın yönetim kurulu başkanı ve üyeleri, aynı zamanda başka bir oda veya borsanın meclisinde de görev alamazlar.

Toplantı gündemi başkan veya yokluğunda yetkilendirdiği başkan yardımcısı tarafından belirlenir. Ayrıca yönetim kurulu üyelerinin en az üçte birinin başvurusu ile toplantının başlamasına kadar, gündeme yeni madde eklenir.

Üye ve diğer paydaşlardan alınan geri bildirimleri değerlendirir. Geri bildirimlere ilişkin iyileştirme kararı alır. Yönetim Kurulu seviyesinde çözülemeyen konuların Meclise veya üçüncü kurum ve kuruluşlara çözüm önerileri ile birlikte sevk edilmesini sağlar.

Üye geri bildirimlerine bağlı faaliyetlerin maliyetlerinin bütçede karşılığı bulunması için kaynakların onaylanmasını sağlar

Oda yönetim kurulu, gerekli hallerde, yetkilerinden bir kısmını başkana, üyelerinden birine veya birkaçına yahut genel sekretere devredebilir.

Hesapları İnceleme Komisyonu:

Geri bildirimlere ilişkin faaliyetlerin bütçeye uygun harcamaların kontrolünü aylık toplantılarda yapar.

Sayman Üye:

Tahsilat ve harcamalar ile diğer muhasebe iş ve işlemleri sayman üye tarafından her zaman kontrol edilebilir.

Genel Sekreter:

Genel sekreterin görev ve yetkileri şunlardır:

Yararlanıcılardan gelen bildirimlerin tamamını değerlendirir, sınıflandırır, ilgili birime sevk edilmesini ve değerlendirilmesini sağlar. Genel sekreterlik seviyesinde çözülmesi gereken konular hakkında karar alır ve uygular. Bildirimlerin sonuçlarına ilişkin bildirim sahibine bilgi verir.



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

BİLDİRİM TİPİ	ÖNEM DERECESESİ	GİZLİLİK DERECESESİ	ASGARİ ÇÖZÜM BİLDİRİM S.	DEĞERLENDİRME SEVİYESİ
Talep (Süreç ile ilgili)	A: Önemli	Gizli, Kişiyeye Özel, Kurum İçi, Kamuya Açık	Acil 1-5 iş günü Orta Vade 1-10 iş günü Uzun Vade 1-60 iş günü	ACİL ÇÖZÜM BEKLEYEN 1. Seviye; Geri Bildirimi alan 2. Seviye; Genel Sekreter 3. Seviye; Yönetim Kurulu Başkanı ORTA VADE ÇÖZÜM BEKLEYEN 1. Seviye; Geri Bildirimi Alan 2. Seviye; Genel Sekreter 3. Seviye; Yönetim Kurulu 4. Seviye; Oda Meclisi Ara Değerlendirmeler Personel İletişim Toplantıları Meclis Toplantıları UZUN VADE ÇÖZÜM BEKLEYEN 1. Seviye; Geri Bildirimi Alan 2. Seviye; Yönetim Kurulu Not: Dahili sistemde çözülemeyen konular üst kurumlara (TOBB, İlgili Bakanlık vb.) iletilir.
	B: Normal	Gizli, Kişiyeye Özel, Kurum İçi, Kamuya Açık		
	C: Önemsiz	Gizli, Kişiyeye Özel, Kurum İçi, Kamuya Açık		
Öneri (Süreç ile ilgili)	A: Önemli	Gizli, Kişiyeye Özel, Kurum İçi, Kamuya Açık		
	B: Normal	Gizli, Kişiyeye Özel, Kurum İçi, Kamuya Açık		
	C: Önemsiz	Gizli, Kişiyeye Özel, Kurum İçi, Kamuya Açık		
Şikayet Tüm faaliyetler, Altyapı, Süreç ve İnsan Kaynakları ile İlgili)	A: Önemli	Gizli, Kişiyeye Özel, Kurum İçi		
	B: Normal	Gizli, Kişiyeye Özel, Kurum İçi		
	C: Önemsiz	Gizli, Kişiyeye Özel, Kurum İçi		
Anket ve Araştırma Sonuçları	B: Normal	Gizli, Kişiyeye Özel, Kurum İçi, Kamuya Açık	Orta Vade 1-10 İş günü	Personel Toplantıları Yönetim Kurulu Toplantıları Meclis Toplantıları
			Uzun Vade 1- 60 iş günü	

Hizmet Birimleri:

Kendileri ile ilgili geri bildirimlere ilişkin kurumumuzun ilgili birimlerinde alınan kararların eksiksiz uygulanmasını, geri bildirim sürecinin başarı ile sonuçlandırılmasını sağlar.

Sözlü ya da yazılı olarak alınan geri bildirimleri aynı gün içinde Genel Sekretere iletir.

7. Geri Bildirim Süreçlerinin Ele Alınması

Referans: Müşteri Memnuniyeti Talimatı.

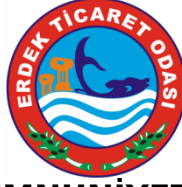
Geri bildirimlerin ele alınması süreci Müşteri Memnuniyeti Talimatına uygun olarak yürütülür.

6. Geri Bildirimlerin Sonuçlarının İzlenmesi:

Yönetim sistemleri ile ilgilenen birim ve bireyler geri bildirimlerin kayıt altına alınmasını, kayıt altına alınan geri bildirimlerin değerlendirilmesini, değerlendirme sonucu alınan kararların uygulanmasını ve geri bildirimlerin sonuçlarının izlenmesini sağlar.

Geri bildirimlerin sonuçları “Üye Geri Bildirimleri Takip Tablosu” üzerinden izlenir, analiz edilir ve sonuçları raporlanır. Raporlar ve geri bildirimler iç tetkiklerde, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında, personel toplantılarında zorunlu olarak gündeme alınır.

7. Riskler:



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Referans: Süreç Yönetimi Risk Analizi.

Üye ve diğer paydaşlarımızın geri bildirimleri Süreç Yönetimi Risk Analizinde 3. Başlık; Destek Hizmetler başlığında 5. Alt süreç olarak ele alınmıştır.

8. Ekler:

Ek-1: Süreç Yönetimi Risk analizi

Ek-2: Tarafların İhtiyaç ve Beklenti Matrisi

Ek-3: Müşteri Memnuniyeti Talimatı