

## BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Personel ve turizm taşımacılığı sektöründe hizmet veren şirketimizdeki tüm çalışanlarımız, tedarikçilerimiz, müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımız olarak; iş sürekliliğimiz için ihtiyacımız olan tüm verilere ve bilgi varlıklarımıza yönelik her türlü riski yönetmek amacıyla;

- Şirketimize, müşterilerimize, çalışanlarımıza, tedarikçi ve iş ortaklarımıza ait; kişisel veriler dahil her türlü bilgi varlığının “gizliliğini sağlamak, bütünlüğünü korumak ve yetkili erişilebilirliği” üzerindeki risklerin farkında olmayı ve bu risklerin yönetilmesini sağlamayı,
- Tabi olduğumuz ulusal, uluslararası ve sektörel düzenlemelerden, yasal gereklilikleri yerine getirmekten ve anlaşmalardan doğan yükümlülüklerden kaynaklanan veri güvenliği gereksinimlerini sağlamayı,
- Çalışanlarımız, müşterilerimiz ve tüm paydaşlarımızın ve potansiyel adaylarımızın kişisel verilerini; işleme ve kullanma amaçları ile sınırlı olmak üzere, iş sürekliliğimizi etkin kılmak için kurum içi ve dışı paylaşımları, yasal yükümlülükler çerçevesinde işlenmeyi, kullanmayı ve aktarmayı,
- Kurum güvenilirliğini ve marka imajını korumayı,
- Çalışanlarımızın ve tedarikçilerimizin sürekli gelişimi için etkin eğitimlerle; verilerin güvenliğini bilgi güvenliği sistemi çerçevesinde tam katılım sağlayacağımızı ve yüksek farkındalık yaratmayı,
- Bu hedefler doğrultusunda bilgi güvenliğini sistematik olarak ele alarak sürekli iyileşen, gelişen, güvenlik tedbirlerini gözden geçiren ve yeni risklerin oluşmasına imkan vermeyen bir yapı haline getirmeyi ve yaygınlaştırmayı

## İŞ GÜVENLİĞİ, ÇEVRE VE SAĞLIK YÖNETİM SİSTEMLERİ POLİTİKASI

Personel ve turizm taşımacılığı sektöründe; belirlenen iş sağlığı, emniyet, çevre amaç ve hedeflerimiz doğrultusunda, faaliyetlerimizin; müşterilerimizin sağlığı ve güvenliği, çevre boyutları üzerindeki etkilerini iyileştirmek ve emniyet, sağlık, çevre performanslarımızı sürekli geliştirmek amacıyla;

- ↪ İş sağlığı, güvenliği ve çevre mevzuatlarına uymayı ve yasal yükümlülüklerimizi yerine getirmeyi,
- ↪ Tüm proseslerimizi, risk temelli bir yaklaşım doğrultusunda tehlikelerden meydana gelebilecek riskleri ortadan kaldırarak belirlenen fırsatlar ile yeni uygulamalara adapte ederek; trafik çarpışmalarının önlenmesini sağlamak, sağlık ve emniyetin önceliğimizde olduğu hizmet ve kaliteye ulaşmayı,
- ↪ Hizmet verdiğimiz tüm araçlar için yeni model tercih ederek ve periyodik bakım ve kontrollerinin zamanında yapılmasını sağlayarak karbon emisyonu düşük, yakıt kullanımında; enerji tasarrufu elde ederek ve çevre boyutlarına etkiyi azaltarak ülke ekonomisine katkı sağlamayı, çevreye duyarlı hizmet vermeyi,
- ↪ Tüm sürücülere ve çalışanlarımıza, güvenli sürüş, yasal yükümlülükler, emniyet ve güvenlik, acil durum ve ilk yardım başta olmak üzere eğitimler vermek, sürekli gelişmelerini sağlamayı,
- ↪ Kirlenmeyi önleyici etkin bir atık yönetimi uygulayarak, tüm emisyon ve atıklarımızın azaltılmasını, kontrolünü, kaynakların korunarak kullanımının akılcı yönde geliştirilmesini, geri kazanımını sağlamayı,
- ↪ Tüm çalışanlarımızın ve tedarikçilerimizin; çevre ve emniyete karşı duyarlılıklarını geliştirmeyi

TAAHHÜT EDERİZ.

GENEL MÜDÜR



## KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

Personel ve turizm taşımacılığı sektöründe, tüm çalışanlarımızın ve tedarikçilerimizin katılımı ile;

- ↪ Sunduğumuz hizmetlerle müşteri beklentilerini karşılamak ve müşterilerimizin memnuniyetini sürekli artırmaya yönelik çalışmalar yapmayı,
- ↪ Tüm proseslerimizi; risk temelli bir yaklaşım doğrultusunda tehlikelerden meydana gelebilecek riskleri ortadan kaldırarak belirlenen fırsatlar ile yeni uygulamalara adapte ederek, sürekli iyileştirerek, düşük maliyetle, yüksek verimlilik ve kaliteye ulaşmayı,
- ↪ Tüm yasal yükümlülüklerimizi ve yönetim sistemlerimizi; müşteri şartlarını karşılamak için ilgili tüm tarafların beklentilerini sistematik olarak ele alarak toplam kalite anlayışı ile entegre olarak yürütülmesini sağlamayı,
- ↪ Yaratıcılığımız ve teknolojik, sosyal, rekabetçi anlamda kültürümüz ile sektörde payımızı ve rekabet gücümüzü artırmayı,
- ↪ Çalışanlarımızın sürekli gelişimi için eğitimleri etkin kılmayı,
- ↪ Bu hedeflerimize ulaşmak için planlı ve sistematik çalışmalarını yaygınlaştırmayı

TAAHHÜT EDERİZ.

GENEL MÜDÜR



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

Personel ve turizm taşımacılığı sektöründe hizmet veren firmamızdaki tüm çalışanlarımız ve tedarikçilerimiz, müşterilerimizden alınan veya alınacak olan şikayet ve geribildirimlere tamamen açık olacak bir şeffaflıkta müşteri odaklı bir ortam yaratarak; müşteri memnuniyetinin artırılması, alınan her şikayetin çözüme ulaştırılması ve devamında, hizmetlerimizi sürekli iyileştirmek amacı ile;

- Müşterilerimizin şikayet, geri bildirim ve önerilerini, kolay ve etkin iletebilmeleri için şikayet kanallarımızı sürekli güncel tutarak kolay erişilebilirliğini sağlamayı,
- Müşterilerimize hesap verilebilirliği etkin sağlayarak, şikayet alındıktan sonuçlanana kadar şeffaf bir şekilde müşterilerimize geri bildirimlerde bulunmayı,
- Hizmet kalitemizi iyileştirmek için şikayetlerin analizi ve değerlendirmelerini yapmayı,
- Şikayetlerimizi sınıflandırarak ve önem derecelerini belirleyerek, daha hızlı çözüme ulaştırmak ve müşterilerimizin memnuniyet seviyelerini sürekli artırmayı,
- Tekrarlayan kronik şikayetlerin kök sebeplerini ortadan kaldırarak, şikayetlerin sürekli azalmasını sağlayarak müşterilerimize en uygun hizmeti sunmayı,
- Müşterilerimizin memnuniyeti ile ilgili ölçüm ve araştırmaları yapmak, sonuçları analiz ederek iyileştirme alanlarını belirlemek ve hedeflenen müşteri memnuniyetini artırmak için çalışmalar yapmayı,
- Hedeflerimize ulaşmak için; tüm çalışanlarımıza ve tedarikçilerimize, şikayet bilincini en üst seviyede oluşturarak, sürekli eğitimler vermek ve tutarlı, sistematik ve sorumlu bir şekilde tüm kaynaklarımızı kullanıma sokmayı

TAAHHÜT EDERİZ.

GENEL MÜDÜR



Doküman No	PR.07
Hazırlama Tarihi	02.01.2020
Revizyon No	0
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	1 / 11

### 1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ISO 10002 standardı maddeleri çerçevesinde; ÇETUR 'da, şikâyetlerin değerlendirilip sonuçlandırılması prosesinde kullanılacak sistemi açıklamak ve bu prosesin etkinliğini sürekli iyileştirmek üzere yürütülen çalışmalarını tanımlamaktır.

### 2. KAPSAM:

Bu prosedür, ÇETUR 'da alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket edilerek, müşteri ve tedarikçi ile yapılan sözleşmelerden, hizmetin sürdürülebilirliğine ve operasyon süreçlerine kadar; şikâyet ile ilgili verilerin belirlenmesi, toplanması, analiz edilmesi ve iç süreçlerin bu değerlendirmeler ışığında yönlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

### 3. TANIMLAR VE KISALTMALAR:

**Şikâyet:** Şikâyetçilerin Çetur'un sağladığı hizmeti ya da şikâyetleri çözmek için uyguladığı proseslerle ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesidir.

**Geri bildirim:** Ürünler veya şikâyeti ele alma prosesi ile ilgili görüşler, yorumlar, beyanlardır.

**Şikâyetçi:** Şikâyeti yapan kişi, kuruluş ya da temsilcisi.

**Müşteri:** Hizmetleri alan kişi ya da kurumlardır.

**Müşteri memnuniyeti:** Tüm müşteri şartlarının gerçekleştirilmesinde ve geri bildirimlerin çözümleri için müşteri tarafından algılanma derecesi.

**Yönetim Sistemleri Temsilcisi:** Şikâyetlerin; incelenmesini ve problem ile ilgili bölüm sorumlularını belirleyip şikâyet formu ile yayınlayan; ŞİE (Şikâyet İnceleme Ekibi) 'ni oluşturan, edindiği bulguları genel Müdür dâhil ilgili taraflara raporlayan, şikâyet inceleme sisteminin iyileştirilmesini sağlayan ve yönetim sistemi performansı dahil iyileştirilmeye yönelik tüm analizleri üst yönetime rapor eder.

**ŞİE(Şikâyet İnceleme Ekibi):** Şikâyetleri müşteri yerinde inceleyen, çözüm bulunması için araştırmalar yaparak şikâyetin kaynağına göre çalışmalar başlatarak sonuçlandırılmasını sağlayan, edindiği bulguları müşteri temsilcileri dâhil ilgili taraflara raporlayan ekiptir. Çetur'da; müşteri temsilcisi (Satış Temsilcileri), Operasyon Müdürü, Kalite Yönetim Müdürlüğü, Yönetim sistemleri Temsilcisi; ekibin esas üyesidir.

**DÖF:** Düzeltici ve önleyici faaliyetler

**DÖF Formu, MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ FORMU :** Müşteri şikâyetlerinin girilip, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatıldığı ve gerekli aksiyonların tanımlanıp sonuçlandırıldığı ve şikâyet inceleme ekibine dağıtımının yapıldığı form.

**Performans kriteri-hedef (şikâyetleri ele alma):** Şikâyetleri ele alma çerçevesinde; şikâyetleri ele alma prosesi ve tüm ürün gerçekleştirme proseslerinde; şikâyetlerin, çözüm sürelerinin, geri bildirim sürelerinin azalmasına yönelik ulaşılması gereken amaçlanan kriterler.

**ST: (Satış temsilcisi):** Edindiği bulguları Şikâyet Formu'na giren, ilgili taraflara yayınlar.

	KALİTE YÖNETİM VE SÜREÇ GELİŞTİRME MÜDÜRLÜĞÜ ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.07
		Hazırlama Tarihi	02.01.2020
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	2 / 11

#### 4. AÇIKLAMALAR:

ÇETUR, şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesi için müşteriden herhangi bir ücret talep etmeyecektir. Şikâyet sahibi ile yaptığı anlaşma sonucu şikâyetin çözümünde ortaya çıkacak masrafların bir kısmını ya da tamamını şikâyet sahibinin üstlenmesini talep edebilecektir. Bununla birlikte ÇETUR şikâyetlerin ele alınması sürecinde aşağıdaki konuları taahhüt eder.

4.1. Şikâyet yönetimi prosedürü; aşağıdaki konuları şeffaf bir şekilde ele alıp, müşteri ve ilgililer için erişilebilir olacak şekilde [www.cetur.com.tr](http://www.cetur.com.tr) sitesinde ilan edilmiştir,

- Şikayeti ele alma süreçleri (prosesi)
- Müşteri tarafında (şikayetin çözülme ve gereken tüm işlemler) taahhüt edilenler
- Şikayetin alınması konusunda iletişim kanalları

4.2. şikayeti ele alma süreci, (şikayetin alındığından sonuçlanmasına kadar her aşamasında) şikayetçiler için belirtilen iletişim kanalları yolu ile erişilebilir durumdadır. Şikayetçinin etkin ve kolay bir biçimde erişebilmesi için aşağıdakiler güncel olarak sağlanıyor olacaktır,

- tüm iletişim kanallarının güncelliğinin sağlanması
- şikayeti alan personelin, şikayeti ele alma süreci ile ilgili eğitim ihtiyacının sağlanması (Çalışanların eğitimi prosedürü)

4.3. şikayeti ele alma süreci, (şikayetin alındığından sonuçlanmasına kadar her aşamasında), şikayetçi en kısa sürede bilgilendiriliyor olacaktır, aşağıdaki durumlarda bilgilendirme yapılacaktır,

- şikayet alındığında, (“şikayetiniz alınmıştır, incelenecektir”),
- şikayetçinin talebi üzerine şikayetin her aşamasında şikayeti ele alma süreci ile ilgili, “şikayetin araştırılması 6.4 maddesinde” belirtilen; tüm problemlerin kaynağından incelemeye başlanarak, problemlere yönelik iş akışları belirtilmiştir,
- “şikayetin ilk değerlendirilmesi” aşamasında şikayetçiye bilgilendirme sağlanması ve öneride bulunulması,
- “Şikayetin karara bağlanması ve kapatılması” aşamasında şikayetin sonuçlandırılması sırasında,
- Şikayetin sonuçlandırılması sonucunda, müşteri temsilcisi tarafından, gereken tüm işlemlerde mütabakatın sağlanması sırasında,

	<b>KALİTE YÖNETİM VE SÜREÇ GELİŞTİRME MÜDÜRLÜĞÜ</b> <b>ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR.07
		Hazırlama Tarihi	02.01.2020
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	3 / 11

4.4. Şikâyetlerin ele alınma süreci önyargısız ve adil gerçekleştirilecektir. Tüm süreç; objektiflik esas alınarak, tüm aşamalar kayıt altına alınacaktır, saklanacaktır. ( ilgili tüm formlar/kayıtlar)

4.5. Gizlilik ilkesi esas tutulacaktır. Şikâyetçilere ait tüm bilgiler gizlidir.

4.6. Müşteri şartları müşteriden alınarak taahhüt edildiği gibi, şikayeti ele alma süreci boyunca, bu prosedürde şikayetin çözüleceğini taahhüt edilmiştir.

4.7. Şikayetçiye, şikayeti ele alma süreci ile ilgili herhangi bir aşamasında ve şikayetin/şikayetlerin geçmişe dönük tüm süreçleri (sürücü eğitim kaydı, araç ve sürücü denetim kaydı) kayıt altında (bilgisayar ortamı ve formlar) tutulacaktır.

İzlenebilirliğin sağlanması; şikayetçiye/müşteriye hesap verilebilirliği etkin olarak gerçekleştirmek ve talep anında rapor etmeyi kolay bir biçimde mümkün kılmıştır.

## 5. SORUMLULUK VE YETKİLER:

### 5.1. Üst yönetim:

- Etkin ve verimli şikâyetleri ele alma prosesi için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemek ve temin etmek.
- Şikâyetleri ele alma prosesinin etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek.
- Bu konuda taahhütleri içeren bir politika belirlemek ve yayınlamak.
- Proses hedeflerinin kurulmasını sağlamak.

### 5.2. Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi:

- Şikâyetleri ele alma proses ve prosedürlerini oluşturmak, uygulamak ve sürekliliğini sağlamak.
- Müşteri memnuniyeti ile ilgili ölçüm ve araştırmaları yaptırmak, sonuçları analiz ederek iyileştirme alanlarını belirlemek ve hedeflenen müşteri memnuniyetini sağlamak için aksiyonlar planlamak.
- Müşteri memnuniyeti ile ilgili konularda departmanların bilgilendirilmesini sağlamak.
- İç tetkiklerde görülen uygunsuzlukların giderilmesi için, iç tetkikçiler tarafından başlatılan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin takibini sağlamak, sonuçlandırmak,
- Şikâyetlerin ele alınmasında görev alacak uygun personelin temini ve eğitimini sağlamak.
- Şikâyetleri ele alma prosesinin performansı hakkında düzenli aralıklarla yönetimin gözden geçirilmesi toplantıları aracılığı ile üst yönetime rapor vermek.

	<b>KALİTE YÖNETİM VE SÜREÇ GELİŞTİRME MÜDÜRLÜĞÜ</b> <b>ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR.07
		Hazırlama Tarihi	02.01.2020
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	4 / 11

### 5.3. ŞİE:

- Müşteri memnuniyetini ve ilişkilerini iyileştirmek ve daha iyi servis verebilmek amacıyla müşteri ziyaretleri gerçekleştirmek, sorunların çözümüne yönelik çalışmalar yapmak ve çalışma standartlarını değerlendirmek.
- Müşteri memnuniyetini arttırmak için müşteri problemlerini işletmeye aktararak düzeltici ve önleyici faaliyetler (DÖF Formu) başlatılmasını sağlamak, müşterinin şikayetlerinin ve taleplerinin takibini yürütmek, bunlarla ilgili istatistiksel çalışmalar yapmak.
- Şikayet alındıktan sonra, ilk değerlendirme aşamasında ve araştırılma aşamasında (şikayetleri ele alma prosesi'nin çalıştırılması tüm aşamaları) şikayetçiyi bilgilendirmek üzere müşteri temsilcilerine bildirim sağlar.
- Her şikayetin gerekli aksiyonlar alınıp sonuçlandırılması ve kapatılması sürecinden sonra, düzeltici faaliyetlerin başlatılması kararını vermek, tekrarlanan/tekrarlanabilir şikayetler için önleyici faaliyetlerin başlatılmasına karar vermek.
- Tüm şikayetlerin kayıtlarını şikayet veritabanından analiz ederek, tekrarlayan ve fazla (adet/kategorisel olarak) alınan şikayetler için ilgili bölüm sorumluları ekip liderliğinde önleyici faaliyetler (tekrarlanmasını önlemek amacı ile) başlatmak, Yönetim sistemleri temsilcisi ile takip etmek, sonuçlandırılmasını sağlamak.
- Müşterilerin gelişen ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için teknik danışmanlık hizmeti sağlamak.

### 5.4. Müşteri temsilcileri:

- Şikayet ve geri bildirimleri alır ve detaylarıyla birlikte şikayet formu 'na tüm kayıtları girer.
- ŞİE ile birlikte şikayetçi ziyaretlerinde bulunur.
- Şikayetçinin isteği üzerine şikayetin ele alma prosesinin her aşamasında şikayetçiyi bilgilendirir, erişilebilirliği kolay ve etkin kılar.
- Şikayetin incelemesi tamamlandığında konunun şikayetçi tarafında kapatılması için gerekli görüşmeleri yapar, mütabakatı sağlar, müşteri şikayeti formu üzerinden şikayeti kapatır.

### 5.5. Tüm bölüm yöneticileri:

- Müşteri şikâyetinin kendi bölümüne ait kısmıyla ilgili analiz ve değerlendirmeler yapmak, çözüm bulmak, bu çözümleri ŞİE'e bildirmek, gelecekte oluşmasını engelleyecek düzenlemeler yapmak.
- Şikâyetleri ele alma prosesi ile ilgili tüm bilgilere kolayca erişilebilmesini sağlamak.
- Müşteri odaklı yaklaşımından haberdar olunmasını sağlamak, teşvik etmek.



	KALİTE YÖNETİM VE SÜREÇ GELİŞTİRME MÜDÜRLÜĞÜ ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.07
		Hazırlama Tarihi	02.01.2020
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	5 / 11

## 6. UYGULAMA:

ÇETUR, aşağıda yer alan esaslar dahilinde şikayetleri ele alır, izler, ölçer ve ölçüm sonuçlarından elde edilen verileri değerlendirerek sürekli iyileşmeyi sağlar. Tüm şikayetler müşteri şikayetleri veritabanında kayıtlıdır, belirli periyotlar dahilinde analiz edilir.

### 6.1. İletişim.

Çetur, bu prosedür aracılığı ile şikayetleri ele alma ile ilgili araştırmalar, prosedür ve formları erişilebilir kılma yollarını tarif etmiştir. Bu iletişim kanalları;

- [www.cetur.com.tr](http://www.cetur.com.tr) web sitesi, [bize ulaşın bölümü](#),
- Müşteri temsilcileri, (telefon, e-mail, faks)
- Watsap Şikayet Hattı
- ŞİE (Müşteri temsilcileri, operasyon sorumluları) (ziyaret) 'dir.

Şikâyet yönetimi prosedürü, formlar, anketler hazırlanmıştır. Güncelliği yönetim sistemlerinde kullanılan "şikâyet formu ve döf formun 'da" takip edilmektedir. Bu dokümanlara yukarıda anılan web sayfası aracılığı ile ulaşılabilirdiği gibi, müşteri temsilcileri ve/ya ŞİE'den e-mail ya da faks olarak da temin edilebilir. Ayrıca şikâyetçi ve müşterilere ulaştırdıkları bu doküman ve formların güncelliğinden de sorumludurlar. Şikâyetçi, isteği üzerine yapmış olduğu şikâyetin kabulünden çözüm için mutabakat sağlanana kadar düzenli aralıklarla bilgilendirilir.

### 6.2. Şikâyetin alınması.

ÇETUR 'da şikâyetlerin tüm alınma kanalları 6.1 madde'de belirtilmiştir. Şikâyet alındıktan sonra, alındığını ve incelemeye başlanacağını belirten bir bilgilendirme şikâyetçi tarafına sağlanır. Müşteri temsilcileri gelen şikâyetleri müşteri şikâyetleri formu'na girerek kayıt altına alır.

Her bir şikâyeti benzersiz bir tanımlama koduyla kaydedilir (şikâyet formu). Girilen bu kayıt bilgileri aşağıdakilerden oluşur;

1. Şikâyet tarihi.
2. Şikâyeti bildiren kişi.
3. Firma adı.
4. Şikâyete konu olan hizmet, personel ya da diğer faaliyetler.
5. Şikâyetin açık tarifi ve ilgili yardımcı bilgiler.
6. Müşteri şikâyeti kategorisi bilgisi. (Şikâyetlerin sınıflandırılması/kategorileri Talimat)
7. Müşteri tarafından istenen düzeltme.
8. Planlanan gelişme raporu yazım tarihi.

	<b>KALİTE YÖNETİM VE SÜREÇ GELİŞTİRME MÜDÜRLÜĞÜ</b> <b>ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR.07
		Hazırlama Tarihi	02.01.2020
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	6 / 11

Önem derecesine göre şikayetlerin ele alma süreci öncelikli olarak değerlendirilir, şikayetçiye bilgilendirme sağlanır. (madde 6.3 te ayrıntılandırılmıştır)

### 6.3. Şikâyetin ilk değerlendirmesi.

ŞİE, müşteri şikâyetinin ön incelemesini yapar, varsa eksik bilgileri tamamlar. Şikâyetçi, bu aşamada şikâyetin değerlendirilmeye koyulduğuna dair müşteri temsilcileri tarafından bilgilendirilir. Gerekirse ST detaylı bilgi için şikâyetçi ile görüşür.

Şikayetlerle ilgili müşterilerden talep edilecek bilgiler, şikayetlerin nedenlerine göre kategorize edilmiştir. Müşteriye hızlı cevap vermek ve gerekli ilk değerlendirilmenin hızlı yapılabilmesi sağlanmıştır.

Görüşme telefonla, e-mail ya da yüz yüze olabilir. ST son bilgileri şikayet formu 'na girer.

Aşağıdaki durumlarda yapılan şikâyetlerin önceliği yüksek olarak kabul edilir. Aşağıdaki kriterlere göre ilk değerlendirme önceliklendirilir ve derhal işlem yapılması ST ile sağlanır.

- Şikâyetçilerin üretim ve/ya hizmetini durduran problemler.
- Operasyon, Hizmet ve verim kaybı yaratan kalite problemleri.
- Sürekli aynı hizmete dair iletilen problemler.

Problem ile ilgili ekip ve ekip liderini belirler ve şikâyeti yayınlar. İlgili bölüm yöneticileri belirlendikten sonra, ŞİE'ne dahil olurlar. Bu aşamadan sonra ŞİE; ST, Yönetim Sistemleri Temsilcisi ve şikayet ile ilgili bölüm yöneticileridir.

Şikâyetin ilk değerlendirmesini takiben (mevcutsa) acil çözüm önerileri şikâyetçilere iletilir. Çözüm önerisi müşteri tarafından kabul edilirse, ŞİE şikâyetle ilgili gelişme ve sonuç raporlarını şikayet formu 'na girer ve bu doğrultuda ST, şikâyetin kaynaklandığı bölüm yöneticisi ve yönetim sistemleri temsilcisi ortak değerlendirme ile şikâyeti kapatır.

### 6.4. Şikâyetin araştırılması.

Hızlı bir çözüm bulunamıyorsa, şikâyetçinin yerinde incelemelerde bulunmak için ziyaret gerekebilir. ŞİE elde ettiği bulguları şikâyetin muhataplarına incelemeleri için gönderir. Yapılan değerlendirmelerin tamamı şikayet formu 'na girilir.

ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİ süreç şemasında ve iş talimatlarında tüm ana süreçler ve yapılması gerekenler standart olarak belirlenmiştir, problemlerin kaynağına yönelik iş süreçleri DYS de tanımlanmıştır. Şikayet ile ilgili tüm araştırmalar yapılmış, şikâyetçinin talebi üzerine

	KALİTE YÖNETİM VE SÜREÇ GELİŞTİRME MÜDÜRLÜĞÜ ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.07
		Hazırlama Tarihi	02.01.2020
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	7 / 11

hangi problemin hangi aşamasında olduğu bilgilendirilmesi; süreci ve termin bilgisi ile yapılır. Problemin kaynağına göre tüm süreçler akış halinde ve süreçlerin iş talimatları belirlenmiştir, tanımlıdır;

- Servis hizmeti talimatı gereği, uygunsuz faaliyetler sonucu kaynaklı Şikayetlerde süreç Akışı
- Kalite Standartları & Müşteri Şartları (müşteri sözleşmesi) gereği, uygunsuz faaliyetler sonucu Kaynaklı Şikayetlerde süreç Akışı
- “Yol Trafik Güvenliği” gereği, uygunsuz faaliyetler sonucu Kaynaklı Şikayetlerde süreç Akışı

ŞİE bu bilgiler ışığında müşteri temsilcisine konuyla ilgili bilgilendirmeyi yapar. Şikâyet ile ilgili bundan sonraki tüm işlemleri müşteri temsilcileri yürütür.

#### 6.5. Şikâyetin karara bağlanması ve kapatılması.

Şikâyetçi yapmış olduğu şikâyette haklı bulunursa, söz konusu mağduriyet şikâyetçiyle karşılıklı olarak varılacak mutabakata göre giderilir. Eğer şikâyetçinin kendi uygulamalarından doğan bir uygunsuzluk söz konusu ise bu durum gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek şikâyetçiye iletilir.

Bu aşamada ŞİE; Düzeltici faaliyet (düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürü) başlatılmasına ihtiyaç olup olmadığına karar verir. DÖF başlatılması gerekli ise döf formu üzerinden ekibi belirleyerek faaliyeti başlatır. Özellikle kronik hale gelmiş problemler için düzeltici ve önleyici faaliyetler mutlaka başlatılır ve takibi yapılır.

Özellikle tekrarlayan kronik problemler ve fazla (adet) alınan şikayetlere yönelik tekrarlanmaması ve gerekli aksiyonların alınması için önleyici faaliyet başlatılır. Önleyici faaliyetler ile, problemin kök sebebi araştırılarak döf formu'nda girişi sağlanır, ve bu kök nedenlere yönelik aksiyonlar alınarak, problemin kaynağında iyileştirme gerçekleştirilir. (düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürü)

ŞİE, DÖF sonucunu beklemeden şikâyete ilişkin sonuç raporunu şikayet formunda hazırlar ve yayınlar.

ST, şikâyetçilerle yaptığı görüşmeler sonucunda oluşan herhangi bir “CEZAI işlemler” faturaları oluşturularak durumları şikayet formu'na yeterlilik bilgisi olarak girip, şikâyeti kapatır.

#### 6.6. Raporlamalar.

ŞİE; şikâyetler ile ilgili olarak aylık raporlar hazırlar. Şikâyetlerle ilgili olarak toplantı düzenler ve bir önceki aya ait durumu katılımcılarla paylaşır.

	KALİTE YÖNETİM VE SÜREÇ GELİŞTİRME MÜDÜRLÜĞÜ ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.07
		Hazırlama Tarihi	02.01.2020
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	8 / 11

Bunlara ek olarak yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında da yıllık değerlendirme raporu hazırlayarak üst yönetime sunar. Yıllık entegre denetim planı dahilinde, iç tetkik bulgularını ve gerektiği ölçüde başlatılan DÖF leri bölüm sorumlularına yayımlar, yıllık olarak YGG toplantısında üst yönetime sunar.

## 7. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA PROSESİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ.

7.1. Çetur 'da takip etmekte olduğu, şikâyetleri ele alma proseslerine ait performans kriterleri ve hedefleri bulunmaktadır. Bu proses;

- Şikayet inceleme Prosesi

olarak hazırlanmış ve sürekliliği takip edilmektedir.

Şikâyetleri ele alma prosesi çerçevesinde belirlenmiş performans kriterleri;

1. Müşteriye cevap verme süresi,
2. Şikayetleri sonuçlandırma süreleri,
3. Müşteri memnuniyet seviyeleri vb.. olarak belirlenmiştir, (Şikayetleri ele alma prosesi performans izleme tablosu)

Yıllık belirlenen sayısal hedefler dahilinde; aylık olarak takip edilmekte, ölçülüp analiz edilmektedir. Yıllık şikayeti ele alma prosesi hedeflerine ulaşmak için yapılacak tüm çalışmalar eylem (aksiyon) planları olarak yıllık belirlenmiştir.

Herhangi bir ayda yaşanan sapma gözlemlenmesi durumunda bu şikayetler için etkin bir aksiyon yönetimi, ST ve yönetim sistemleri temsilcisi tarafından gerçekleştirilmektedir, döf formu aksiyon yönetimi'nde tanımlanmaktadır.

Tüm prosesler, kendi bölümlerinde Yönetim sistemleri temsilcisi tarafından nedenlerine göre analiz edilip bilgilendirilen şikayetler için, yıllık belirlenmiş hedeflerini aylık takip edip sürekli iyileştirme sağlamaktadırlar. (Proses performans izleme tabloları)

Bunun yanında şikayet havuzundan aylık analiz edilen tüm şikayetler, tüm performans kriterleri hedefleri'ne göre, hedeften sapma gösteren tüm şikayetler için ST; düzeltici ve önleyici faaliyet başlatmaktadır. Sürekli iyileştirme döngüsü içerisinde çalışmalar devam etmektedir.

Şikâyetleri ele alma prosesi çerçevesinde belirlenmiş performans kriterleri yönetimin gözden geçirme toplantıları aracılığı ile periyodik olarak gözden geçirilmekte ve sürekli iyileştirme döngüsü içinde hedef revizyonları yapılmaktadır.

	<b>KALİTE YÖNETİM VE SÜREÇ GELİŞTİRME MÜDÜRLÜĞÜ</b> <b>ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR.07
		Hazırlama Tarihi	02.01.2020
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	9 / 11

7.2. Müşteri Memnuniyeti Sistemi iç denetlemesi, ÇETUR'un iç tetkikçileri tarafından yapılır. (TSE ISO Entegre İç Tetkikçi eğitimi almış)

İç tetkik soruları Kalite Yönetim Müdürlüğü (kalite yönetim temsilcisi) tarafından tüm bölümlere yönelik; standartın maddelerine, bölüme yönelik şikayetlere ve bölümlere yönelik spesifik konular dikkate alınarak hazırlanmıştır. Konuşulacak hususlar kalite el kitabı ve Kalite Sistemi , Müşteri Memnuyeti, çevre, emniyet ve sağlık yönetim sistemleri, bilgi güvenliği yönetimi İç Denetleme Prosedürü'nde ayrıntılı olarak belirtilmiştir.

7.3. Yönetimin gözden geçirmesi;

Toplantılarında da yıllık değerlendirme raporu hazırlayarak üst yönetime sunulur,

Yönetimin gözden geçirmesine ait girdiler aşağıdakileri içermektedir;

- Şikayeti ele alma proses Hedefleri,
- İç ve dış denetimlere ait özet raporlar.
- Müşteri tatmini hakkındaki geri beslemeler.(Araştırmalar, şikayetler, cezai işlemler)
- Kronik şikayetler
- Proses ve hizmet talimatları uygunsuzlukları.
- Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu.
- İyileştirme için öneriler.
- Geliştirmeye açık alanlar
- Daha önceki toplantılarda alınan kararların gözden geçirilmesi.

Yönetimin gözden geçirmesine ait çıktılar aşağıdakileri içermektedir;

- Hizmet ve prosesler için (şikayetleri ele alma prosesi) performans iyileştirmeleri ile ilgili kararlar
- İyileştirme için aksiyonlar,
- Müşterilerin ve diğer tarafların tatmini için öneriler,
- ÇETUR 'un mevcut ve ilerideki ihtiyaçları bakımından kaynak planlaması.

	<b>KALİTE YÖNETİM VE SÜREÇ GELİŞTİRME MÜDÜRLÜĞÜ</b> <b>ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR.07
		Hazırlama Tarihi	02.01.2020
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	10 / 11

## 8. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA PROSESİ İLE İLGİLİ MEMNUNİYET SEVİYESİNİN ÖLÇÜLMESİ.


**Müşterilerden; e-mail ve telefon ile alınan geri bildirimlerde belirtilen şikayetler;** “Satış Departmanı” tarafından, sorumluluğunda bulunan müşteri bazında satış uzmanı tarafından “uygunsuzluğun kaynaklandığı departman/sorumlu” belirlenerek DÖF (Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet) başlatılır, takibi ve sonuçlandırılması sağlanır.

**Yılda en az 1 kez Personel Servisi Hizmet Değerlendirme Anketi ve kurumsal olarak Müşterilere/müşteri yetkilisi (sözleşme yapan) Anketi yapılır,**

- Müşterilerin; memnuniyet seviyelerini belirlemek için anketler aracılığı ile araştırmalar yapılmaktadır. Yılda en az bir kez müşterilere (servis hizmetini alan personeller) “PERSONEL SERVİSİ HİZMET DEĞERLENDİRME ANKET FORMU” gönderilmektedir ve alınan cevaplar Satış Departmanı tarafından değerlendirilir,
- Proje ve araç bazında; "Bazen, Nadiren ve Asla" cevabı verilmiş konularda gerekli aksiyonu almaları için ilgili bölüme/Ulaştırma Hizmet Mdr Yrd. 'na “Satış Departmanı” tarafından DÖF (Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet) açılır.**  
“FR40 Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Bildirim Formu”  
“PR02 Düzeltilici ve önleyici faaliyetler prosedürü”
- Formda yer alan “GENEL OLARAK ÇETUR’DAN DUYDUĞUNUZ MEMNUNİYETİ İFADE EDER MİSİNİZ?” sorusunun karşılığı olarak verilen cevaplar müşterilerin “memnuniyeti algılama derecesi” olarak kabul edilmektedir. 5’li puan sistemi çerçevesinde, proje bazında “genel istatistiksel ortalama” kayıt altına alınır.
- Formda yer alan “BELİRTİLEN HUSUSLARIN, SİZCE ÖNEM DERECESİNİ PUANLAYARAK İFADE EDER MİSİNİZ?” sorusunun karşılığı olarak verilen cevaplar, müşterilerin hizmette “daha fazla önem” verdikleri kriterler belirlenir, “DENETİM, KALİTE YÖNETİM, OPERASYON” bölümleri için belirleyici bir unsur olacaktır.
- Anket cevapları, “anket giriş ve analiz” veritabanında toplanır, kaydedilir; güzergah, sürücü, araç ve soru bazında değerlendirilerek, “FR05 Faaliyet Planı Formu” ile sorumlulara dağıtımı yapılarak alınacak tedbirler (aksiyonlar) ve termin tarihlerinin Belirlenmesi sağlanarak müşteri ile paylaşımı yapılır.

## 9. KAYITLARIN SAKLANMASI.

ÇETUR 'da, geri bildirimlerle ilgili tüm kayıtlar 5 sene boyunca arşiv ve bilgi sistemlerinde saklanır. Şikayet formlarında yer alan verilerin sürekliliğinin sağlanması bilgi sistemlerinin yedekleme prosedürü ve politikaları ile güvence altına alınmıştır.

	<b>KALİTE YÖNETİM VE SÜREÇ GELİŞTİRME MÜDÜRLÜĞÜ</b> <b>ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR.07
		Hazırlama Tarihi	02.01.2020
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	11 / 11

#### İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Kalite el kitabı

Proses tanımlama ve proses akış şemaları formları

Düzeltilici ve önleyici faaliyetler prosedürü

Şikayetleri ele alma prosesi performans izleme tablosu

Çalışanların Eğitimi Prosedürü 2.T.A.Ş.ENTEĞRE.06 no'lu

Şikayetlerle ilgili müşterilerden talep edilecek bilgiler

Şikayetlerin sınıflandırılması/kategorileri

ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİ AKIŞ/SÜREÇ ŞEMASI

T.A.Ş.KGS-EYS-MMYS.05 ,Kalite Sistemi , Müşteri Memnuyeti , Enerji Yönetimi , İç Denetleme Prosedürü

Servis hizmeti talimatı gereği, uygunsuz faaliyetler sonucu kaynaklı Şikayetlerde süreç Akışı

Kalite Standartları & Müşteri Şartları (müşteri sözleşmesi)" gereği, uygunsuz faaliyetler sonucu

Kaynaklı Şikayetlerde süreç Akışı

"Yol Trafik Güvenliği" gereği, uygunsuz faaliyetler sonucu Kaynaklı Şikayetlerde süreç Akışı

TL.17 Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Talimatı

## YOL TRAFİK GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

Personel ve turizm taşımacılığı sektöründe; yolcularımızın güvenliğini, diğer yol kullanıcıların güvenliği (yayalar ve diğer araç yolcuları); yol trafik çarpışmasından kaçınma ve azaltma, trafik yoğunluğu, 'yolların güvenlik seviyelerini' ve çevre koşullarını da dikkate alan güvenli araç kullanım hızlarını sürekli belirleyerek, sürücü-araç-yol-çevre etkileşimini yol trafik bütünlüğü çerçevesinde sürekli gözden geçirerek sağlamak amacı ile;

- ↪ Yol trafik çarpışmaları ile ilgili hayat kaybı, ciddi yaralanma oranını ve riskini düşürmek ve tamamen ortadan kaldırmaya yardımcı olmayı,
- ↪ Yol trafik sistemi içerisinde maruz kaldığımız güvenlik risklerini minimize etmeyi,
- ↪ Farklı yolların güvenliğini; orta ve üst düzey risk çerçevesinde ele alarak, riskleri belirlemek, düzenli olarak derecelendiren yol değerlendirme programlarını belirlemek ve gözden geçirerek güncel tutmayı,
- ↪ Sadece Kendi aracımızın güvenliğini sağlamak yerine, yolun trafik bütünlüğünü düşünerek, trafik çarpışmalarına yol açabilecek tüm kurallara uymak,
- ↪ Uygun olmayan araç ve sürücülerin yol ağından çıkarılmasını sağlamayı,
- ↪ Araç takip sistemimiz ile araçlarımızın hız limitlerinin kontrol altında olmasını ve yol durumu, hava koşulları ile ilgili günlük bildirimler yapmayı,
- ↪ Olası trafik çarpışmaları sonucu; kurtarma ve acil durum hizmetlerinin kalitesi ve ulaşılabilirliğini, çarpışma sonrası ilkyardım, iyileşme ve rehabilitasyon müdahale zincirini etkin kılmayı,
- ↪ Tüm trafik çarpışmalarını ve atlatılan ramak kala kazaların sebepleri ve potansiyel sonuçlarının araştırılarak, istatistiksel sonuçlar ve araştırmaların sürücüler ile paylaşmayı,
- ↪ Güvenli sürüş, yorgunluk ve stresle mücadele, hız limitleri, taşınması sağlanan yolcu ile iletişim ile ilgili trafik bütünlüğünü koruyacak ve müşterilerimizin güvenli ve konforlu taşınmasını sağlayacak tüm eğitim ve uyarıları sistematik ve planlı şekilde yaygınlaştırmayı