

	<b>AMASYA ÜNİVERSİTESİ</b> <b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ</b> <b>PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	KYS- PRD-08
		Yürürlük Tarihi	20.01.2025
		Revizyon Tarihi/No	-
		Baskı Tarihi/No	-

## 1. AMAÇ

Bu prosedür, müşteri şikayetlerinin etkin, tutarlı, tarafsız ve sistematik bir şekilde ele alınmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, kuruluşumuza gelen tüm müşteri şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi, çözülmesi ve kayıt altına alınması süreçlerini kapsar.

## 3. DAYANAK

- ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı
- ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

## 4. TANIMLAR

**Şikayet:** Bir müşterinin ürün veya hizmetten duyduğu memnuniyetsizliğini ifade ettiği bildirim.

**Müşteri:** Kuruluşun ürün ve hizmetlerinden yararlanan kişi ya da kurum.

**Geri Bildirim:** Müşterilerden gelen öneri, teşekkür veya şikayet beyanı.

**Şikâyet Sahibi:** Şikayeti yapan kişi veya kuruluş.

**Şikâyet Sistemi:** Şikayetlerin kayıt altına alındığı web tabanlı sistem.

**Müşteri Memnuniyeti:** Gerçekleştirilen faaliyetin müşteri tarafından algılanma, müşteri beklentilerinin karşılanma derecesi.

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

**Geri Bildirim:** Ürünler veya şikayetleri ele alma prosesleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgi beyanları.

**İlgili Taraf (Paydaş):** Bir kuruluşun performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi veya grup.

**Organizasyon:** Kurumun işlevleri ya da sorumlulukları kapsamında ilişkileri olan kişi ya da grup.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Murat KURT	Onaylayan REKTÖR Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABI
---	---

	<b>AMASYA ÜNİVERSİTESİ</b> <b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ</b> <b>PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	KYS- PRD-08
		Yürürlük Tarihi	20.01.2025
		Revizyon Tarihi/No	-
		Baskı Tarihi/No	-

## 5. SORUMLULUKLAR

**Üst Yönetim:** Sistemin işlerliğini ve kaynakların sağlanmasını garanti eder, şikayet yönetimini periyodik olarak gözden geçirir.

**Kalite Yönetim Temsilcisi:** Şikayet yönetim sisteminin kurulması, sürdürülmesi, raporlanması ve iyileştirilmesinden sorumludur.

**Yazı İşleri Birimi:** Şikayetlerin kaydı, takibi ve paydaşa geri bildirimden sorumludur.

**İlgili Birim Yöneticileri:** Kendilerine yönlendirilen şikayetleri çözüme kavuşturur.

**Tüm Çalışanlar:** Karşılaştıkları veya kendilerine iletilen şikayetleri kayıt altına almakla yükümlüdür.

## 6. UYGULAMA ADIMLARI

### 6.1 Şikayetin Alınması

Şikayetler; yüz yüze, telefon, e-posta, web sitesi ya da sosyal medya yoluyla alınabilir. Her şikayet, (<https://onerisikayet.amasya.edu.tr/>) Şikayet Kayıt Formu ile kayıt altına alınır.

### 6.2 İlk Değerlendirme ve Sınıflandırma

Şikayet, önem derecesine göre önceliklendirilir. Haksız veya kötü niyetli şikayetler belirlenir ve raporlanır.

### 6.3 Çözüm Süreci

Şikayet ilgili birime iletilir. En geç 5 iş günü içinde müşteriye geri dönüş yapılır. Müşteri ile sürekli iletişimde kalınır.

### 6.4 Kapanış ve Geri Bildirim

Şikayet çözümlendiğinde müşteriye bilgi verilir. Müşteri memnuniyeti ölçülür (memnunsa şikayet kapatılır). Süreç, şikayet havuzunda arşivlenir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Murat KURT	Onaylayan REKTÖR Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABI
---	---

	<b>AMASYA ÜNİVERSİTESİ</b> <b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ</b> <b>PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	KYS- PRD-08
		Yürürlük Tarihi	20.01.2025
		Revizyon Tarihi/No	-
		Baskı Tarihi/No	-

([https://docs.google.com/forms/d/1qgAzF1txuI7J6STbjwudWFfDP1cFtlgfr\\_\\_jzeqEcf0/vi/ewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1qgAzF1txuI7J6STbjwudWFfDP1cFtlgfr__jzeqEcf0/vi/ewform?edit_requested=true))

## 7. KAYITLAR

- Şikayet kayıtları en az 3 yıl saklanır.
- Kayıtların gizliliği ve güvenliği sağlanır.
- Dijital kayıtlar yedeklenir.

## 8. İZLEME ve İYİLEŞTİRME

- Aylık şikayet analiz raporları hazırlanır.
- Tekrarlayan şikayetler için önleyici faaliyetler uygulanır.
- Yıllık gözden geçirme toplantılarında değerlendirme yapılır.

## 9. PERFORMANS GÖSTERGELERİ

- Ortalama şikayet çözüm süresi
- Zamanında kapatılan şikayet oranı
- Tekrar eden şikayet oranı
- Müşteri memnuniyet oranı

## 10. KAYITLARIN KONTROLÜ

- Şikayet kayıtları en az 3 yıl saklanır.
- Kayıtların gizliliği ve güvenliği sağlanır.
- Dijital kayıtlar yedeklenir.

## 11. RİSKLER VE ÖNLEMLER

**Risk:** Müşteri bilgilerinin ifşası → **Önlem:** KVKK' ya uygun veri koruma politikası

**Risk:** Çözümsüz kalan şikayetler → **Önlem:** Üst yönetim müdahalesi

## 12.GÖZDEN GEÇİRME VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Murat KURT	Onaylayan REKTÖR Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABI
---	---

	<b>AMASYA ÜNİVERSİTESİ</b> <b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ</b> <b>PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	KYS- PRD-08
		Yürürlük Tarihi	20.01.2025
		Revizyon Tarihi/No	-
		Baskı Tarihi/No	-

Şikayet yönetim sistemi yılda en az bir kez gözden geçirilir. İyileştirme planları hazırlanır ve takip edilir.

### 13. EKLER

- EK-1: Şikayet Kayıt Formu
- EK-2: Müşteri Geri Bildirim Formu
- EK-3: Şikayet Süreç Akış Şeması

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABI