



## KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

### ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA POLİTİKASI

Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası üyelerimizden, üye olmayan gerçek ve tüzel kişilerden ve üyelerimiz ile etkileşim halinde olduğumuz kurum ve kuruluşlardan gelen şikâyetleri yasal mevzuat şartları ve ISO 10002 standardı dahilinde ele alarak objektif olarak değerlendirecektir.

Tüm şikâyetlerin objektif bir şekilde değerlendirilmesinde politikamızı oluşturan temel unsurlar aşağıdaki gibidir.

**Şeffaflık:** Şikâyetleri ele alma sürecinin müşterilere, personele ve konuya ilişkin ilgili diğer taraflara açıklıkla ve gizlilik olmadan iletilecektir.

**Cevap Verebilirlik:** Şikâyetleri ele alma ile ilgili olarak müşterilerin ihtiyaç ve beklentileri karşılanacaktır.

**Dakiklik:** Gelen şikâyetler, şikâyetin niteliğine göre öncelik sıra belirlenerek en hızlı şekilde ele alınacaktır.

**İyileştirme:** Müşteri şikâyeti sonrası yapılan anketler ile elde edilen veriler ışığında aksiyonlar alınması için AİK ve YGG toplantıları ile sürekli iyileştirme sağlanacaktır.

**Tarafsızlık:** Her bir şikâyet ön yargısız şekilde değerlendirilerek şikâyetçinin kimliğine bakılmaksızın değerlendirilecektir. Personel hakkında bir şikâyet yapılmışsa, soruşturma bağımsız olarak yürütülecektir.

**Ücretler:** Şikâyet, öneri veya bilgi için herhangi bir ücret talep edilmeyecektir.

**Müşteri Odaklı Yaklaşım:** Sunmuş olduğumuz Müşteri Yönetim Sisteminin merkezinde Müşteri Odaklılık bulunmakta olup, tüm çalışmalar müşteri esas alınarak planlanmıştır.

**Gizlilik:** Şikâyetçinin kimliği süreç boyunca koruyacak ve ifşa edilmeyecektir.

**Erişilebilirlik:** Şikâyetçiler, şikâyetlerini odamızın iletişim araçlarından her hangi birini kullanarak yapabileceklerdir. Bu noktada odamız şikâyet süreci boyunca şikâyetin durumu hakkında şikâyetçiye her zaman gelişmeler hakkında bilgi verecektir.

**Bilgi Bütünlüğü:** Şikâyetlerde tek taraflı değil bütünlük içinde değerlendirilecek olup şikâyete taraf olan her iki taraftan insanlarla konuşulması ve ortak çözüm geliştirilmesi benimsenecektir.

**Hesap Verebilirlik:** Şikâyetleri ele alma süreci içerisindeki karar ve eylemler, hesap verebilir ve raporlanabilir şekilde yürütülecektir.

**Yeterlilik:** Şikâyetleri ele alma için görevlendirilen/görevlendirilecek personel gerekli kişisel davranışlara, deneyime, eğitime ve öğretime sahip olmasına dikkat edilecektir.

Yönetim olarak müşteri şikâyetlerinin kabulünden sonuçlandırılmasına kadar tüm süreçlerde yukarıda sıraladığımız prensiplerin her seviye ve fonksiyonda uygulanması sağlanacaktır. Şikâyetler sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda odamızda sürekli iyileştirme faaliyetleri en üst düzeyde yönetim olarak takip edilecek, şikâyetçilerle temas halinde olan bütün personelin oda



## KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

### ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA POLİTİKASI

tarafından belirlenen şikayetleri ele alma raporlama şartlarına uymasını, şikayetleri ele alma konusunda eğitim vermeyi ve gerekli dijital, fiziksel altyapı oluşturacaktır.

Esin GÜRAL ARGAT  
Yönetim Kurulu Başkanı