



ÜYE MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİM POLİTİKASI

**GAZİANTEP
SANAYİ
ODASI**

NO	REVİZYON NO	TARİH	SAYFA
PL.06	00	02.01.2021	1/2

Gaziantep Sanayi Odası olarak üyelerimiz ve kamuya karşı beklentilerin ötesinde bir şikâyet yönetimini amaçlıyoruz. Üyelerimizin şikâyetlerini doğru algılama, tanımlama, analiz etme, çözümler üretme ve raporlama süreçlerini; şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik ve gizlilik prensipleri doğrultusunda herhangi bir hizmet bedeli almadan yönetir ve bu bilgiyi sürekli iyileştirme sağlamak için kullanırız. Hizmet politikalarımızı geliştirmek için üyelerimizle birlikte çalışır ve bu şekilde süreçlerimize aktif olarak katılmalarını sağlarız.

Şeffaflık:

Tüm üyelerimizin ve paydaşlarımızın öneri, talep ve şikâyetlerinin iletim ve değerlendirmeleri ile ilgili ihtiyaç duyacakları bilgiler çeşitli iletişim kanallarıyla duyurulur.

Erişilebilirlik: Üyelerimizin hizmet beklentilerini karşılayacak çeşitli iletişim ağları oluşturur ve bunları duyurarak onlarla iletişimi kolaylaştırırız. Üyelerimiz bu iletişim ağlarını kullanarak şikâyetlerini, taleplerini, öneri ya da memnuniyetlerini kolay bir şekilde iletebilir ve kurumumuza erişim sağlayabilirler.

Paydaşlarımızın; şikâyetlerini, bilgi taleplerini, öneri ya da memnuniyetlerini kolay bir şekilde iletmeleri için gerekli iletişim imkanları oluşturulur ve sürekli olarak geliştirilir. Üyelerimizin talep ettikleri bilgiye en kısa zamanda ve en hızlı şekilde ulaşabilmeleri sağlanır.

Cevap verebilirlik: Üyelerimizin geri bildirimlerinin değerlendirilmesi aşamalarında onlara bilgi verir ve şikâyetlerindeki aciliyete göre cevap önceliği tanırız. Üyelerimizin talep ettikleri bilgiye kolayca erişmelerini sağlarız. Üyelerimiz tarafından iletilen tüm öneri, talep ve şikâyetlerin en kısa sürede cevaplandırılmasına yönelik olarak gerekli sistem kurulmuştur. Öneri, talep ve şikâyetler anında kayıt altına alınır. Değerlendirmeler öneri/talep/şikâyetin aciliyet durumuna göre değerlendirmeye alınır ve süreç hakkında, öneri/talep/şikâyeti ileten paydaşımıza bildirim yapılır.

Objektiflik: Üyelerimizin talep ve şikâyetleri ön yargısız ve adil bir şekilde ele alarak tüm tarafların beklentileri doğrultusunda değerlendirir ve çözüm sürecinde de objektiflik kriterleri göz önünde bulundururuz. İletilen tüm öneri, talep ve şikâyetlerin değerlendirilmesi ve çözümlenmesinde temel ilkemiz Objektifliktir.

Ücretler: Üye öneri ve şikâyetlerini değerlendirme süreci başvuru sahibi üyelerimiz için odamız tarafından kurulan Üye deneyimi ve Memnuniyeti departmanı sorumlusu tarafından herhangi bir hizmet bedeli alınmadan ücretsiz olarak karşılanır.

Gizlilik: Üyelerimizin bilgilerinin korunması son derece önemlidir. Bu nedenle üye bilgileri üçüncü şahıslarla kesinlikle paylaşılmaz. Bu konuda en üst düzeyde hassasiyet gösteririz. Bilgilerin kullanımı yasalarla sınırlı olup, gizlilik prensibine bağlı kalınır. Üye öneri, talep ve şikâyetleri esnasında elde edilen kişisel bilgilerin kullanımı Kişisel verilerin korunması kanunu baz alınarak yasalarla sınırlı olup, gizlilik prensibine bağlı kalınır.

Üye Odaklılık: Varlık nedenimiz olan üyelerimizi en yüksek düzeyde memnun etmek, güvenini ve sadakatini kazanmak için tüm faaliyetlerimizde üye odaklı bir yaklaşım benimsemekteyiz. Her zaman hizmetin en iyisini hak eden siz değerli üyelerimize, politikalarımız ile yasal uygulamalar çerçevesinde, uygulanabilir çözümler sunmaya, ihtiyaçlarınızı karşılamaya ve haklarınızı her zaman korumaya özen göstermekteyiz.

Hesap Verilebilirlik: Üyelerimizin öneri ve şikayetleri ile ilgili değerlendirme faaliyetlerini açık ve net bir şekilde yerine getirir, sonuçlarını ilgili üyemize geri bildirim yaparak raporlarla süreci takip ederiz.Öneri, talep ve şikayetler ve bunlarla ilgili yapılan tüm faaliyetler ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve TOBB Akreditasyon Standardı kapsamında kayıt altına alınır ve raporlanır.

Sürekli İyileştirme: Üyelerimizden gelen geri bildirimleri ve algılamalarını iş süreçlerimizde iyileşmeler sağlayacak şekilde analiz eder, değerlendirir ve sürekli iyileştirme çalışmalarımızda kaynak olarak kullanırız.Tüm öneri, talep ve şikayetler sürekli iyileştirme için bir araç olarak değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
ÜYE DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ DEPARTMANI	GENEL SEKRETER