

ÜYE İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET YÖNETİM PROSESİ KARTI

Doküman No	P.1.7
Yayın Tarihi	10.01.2017
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	24.11.2018

PROSESİN AMACI : Oda üye ilişkilerini yönetmek, üye geri beslemelerine (şikayet, öneri, talep vb) uygun faaliyetler planlamak ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak.

STANDART MADDESİ

ISO 9001:2015 Madde : 8.2.1 Müşteri İle iletişim
ISO 9001:2015 Madde : 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti
TOBB Akreditasyon Sistemi Madde:1.7 Üye İlişkileri
ISO 10002:2004 Madde 7. Şikayetleri ele alma

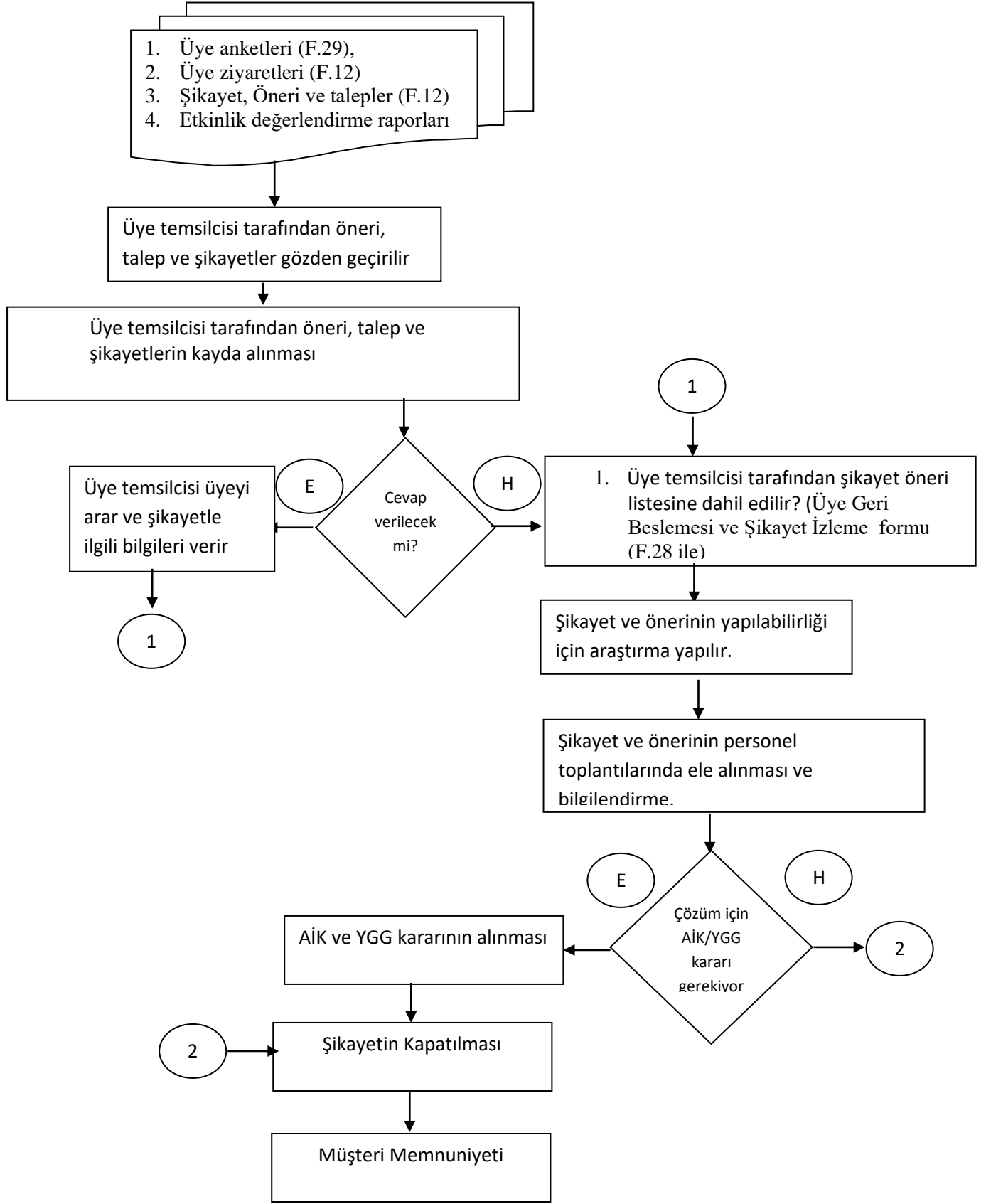
GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR VE KAYITLAR
<ol style="list-style-type: none"> Üye anketleri Üye Talep, öneri ve şikâyet kayıtları Üye Ziyaretleri Üye etkinlik değerlendirme sonuçları Akreditasyon, ISO 9001 ve 10002 Standardı 	<ol style="list-style-type: none"> İnsan Altyapı Çalışma ortamı 	<ul style="list-style-type: none"> İyileştirme için fırsatlar Çözüme kavuşmuş şikayet kaydı KYS ile ilgili değişiklik ihtiyacı Etkinlik planları Üye memnuniyeti 	<ol style="list-style-type: none"> Üye anket formu (F.25) Yıllık üye memnuniyet anketi raporu Üye iletişim (Öneri şikayet ve talep Formu (F.12) kayıtları Etkinlik değerlendirme raporları Üye Geri Beslemesi ve Şikayet İzleme Formu (F.24) Üye Ziyaret listesi Eğitim/Etkinlik Planı (F.14)

PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	Stratejik Plan Hedefleri PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	Stratejik Plan ve KALİTE HEDEFİ
Üye temsilcisi	<ol style="list-style-type: none"> F. 1.7.1 Üye Memnuniyet Anketi yapmak F. 1.7.2 Üye anket analiz raporu hazırlamak F. 1.7.3 Anket sonucunda iyileştirme çalışması yapmak F. 1.7.4 Üye Şikâyet ve önerileri Listesi oluşturmak F. 1.7.5 Şikâyet ve öneri sonucu iyileştirme çalışması yapmak F. 1.7.6 Başarılı üye hikâyeleri yayınlamak 	<ol style="list-style-type: none"> Müşteri memnuniyetsizliği ve şikayetinde artış. Üye ilişkilerinin geliştirilmemesi Üyelere yönelik etkinlikler düzenlenememesi Katılımcılığı sağlayamamak 	<ol style="list-style-type: none"> İyileştirme için fırsatlar Kalitesizlik maliyetinde azalma Personel ve müşteri memnuniyeti artışı 	<ol style="list-style-type: none"> 1 adet 1 2 1 5 1
ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER			
<ol style="list-style-type: none"> İş Planlaması ve Yönetimi Süreci İş Geliştirme ve Eğitim Süreci İletişim Ağı Süreci Politika temsil Süreci 	Yönetim Süreci			

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 1/3

PROSES	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	öncelik				
ÜYE İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET YÖNETİM PROSESİ	Üye memnuniyetsizliği ve şikayetinde artış.	Üye İletişim	Üyelerin odaya itibarının azalması ve güvensizlik duyar	5	5	25	1	Üye memnuniyet ölçümleri yapılıyor (Anket) ve üye şikayet yönetim sistemi kuruldu.	Üye memnuniyeti yüzdesini arttırmak Öneri ve şikayet kaydı tutmak	Üye anketi ve iletişim formu ile	
	Üye ilişkilerinin geliştirilmemesi	Üyelerle İletişim	Üyelerin görüş öneri ve taleplerinin alınmaması ve iyileştirme amaçlı kullanılamaması	5	5	25	1	Üye temsilciliği kuruldu ve üye ziyaretleri planlanıyor.	Üye ziyaretleri yapmak Öneri ve şikayet kaydı tutmak, Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet sayısı İyileştirme sayısındaki artış	İletişim formu ile	
	Üyelere yönelik etkinlikler düzenlenememesi	Üyelerle İletişim	Üye iletişimin kurulamaması ve üyeden bağımsız işlerin yapılarak etkinliklere yeterli katılımın sağlanamaması	4	5	20	1	TOBB Akreditasyon sistemi, ISO 9001 KYS ve ISO 10002 MYS çalışılıyor	Öneri talep ve şikayete uygun etkinlikler planlanması Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet sayısı	DÖF formu ile	
	Etkinliklere katılımı sağlayamamak	Üyelerle İletişim	Oda misyon ve vizyonuna uymayan işler ve kurumsal itibar kaybı Üyeden kopuk etkinlikler	4	5	20	1	Üyelerle bir araya gelişler için organizasyonlar planlanıyor.	Üye memnuniyeti yüzdesini arttırmak	Üye anket raporu ile	
	Üye Bilgilerini güncelleyememe	Üyelerle İletişim	Üyelere ulaşamama ve üye verilerinin yanlış ve eksik bilinmesi	3	5	15	2	Üye işlemleri ve ziyaretler ile gönderilerin geri dönüşüne göre bilgi güncelleme	Güncel üye bilgileri ve iletişim stratejisi oluşturuldu ile üye memnuniyetindeki artış	Görüşme formu	
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12) 4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)				Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Üye Memnuniyetsizliği 5- Üye Kaybı			

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 2/3



Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Sekreter	Sayfa No 3/3