ISO 10002 WHİTE PAPER

HAKKINDA TEMEL BİLGİLER

ISO 10002 BELGESİ STANDARDI

sistem kalite

‘‘ 1999’dan beri Bilgilendiriyoruz,
Belgelendiriyoruz ’’

ISO 10002 Hakkında Temel Bilgiler

ISO 10002 Nedir?

"'ISO 10002, İşletmenizin bünyesinde geliştirebileceğiniz, şikayet sebeplerini bertaraf edebileceğiniz alanları tespit etmede destek veren, müşteri şikayetlerini verimli ve etkin bir şekilde yönetmeniz adına gerekli yönetim vasıtalarının tanımını yapan, daha çok müşterinize temin ettiğiniz hizmetten memnuniyet duyması imkan veren yönetim sistemine denir. "

ISO 10002, müşterilerin talepte bulunduklarının ilerisinde hizmet vermeyi arzu eden tüm işletmelerin tümünü ilgilendirir. ISO 10002, kamu kuruluşları veya gönül olma temeline dayanan işletmeler dahil olacak şekilde her anlam ve ölçekten işletmenin ihtiyacıdır.

Müşterilerden gelen şikayetlerini daha verimli bir şekilde yönetmeniz, müşteri taleplerini karşılama oranında artış sağlayacaktır. Özellikle müşterilerden gelen şikayetlerin mevcut uygulamalarınız adına bir iyileştirme avantajı şeklinde görmeniz durumunda, şikayetleri hızlı bir şekilde müşteri memnuniyetine çevirebilirsiniz. İşletmeniz faaliyeti ve ölçeği ne olursa olsun, ISO 10002 bu amaca erişmenize destek verebilir. Müşteri şikayetleri sistemi, özellikle devam ettirilebilir başarı hedefi bulunan şirketlerin tümü adına basit, fakat olmazsa olmaz bir şart durumundadır.

ISO 10012 müşteri şikâyetleri yönetimi, tüm yönetim sistemi PUKİ döngüsüne kurulduğundan, önce bir yazılı politika gerektirmektedir. Ardında planlama gelir ki, iletişim, açıklık, gizlilik ile sorumluluk ve yetkilik içerir. ISO 10012 sistemi için yönetim ihtiyaç duyulan kaynakları ayırmalıdır. Bu kaynaklar eğitim, iş gücü, malzeme, finansman, bilgisayar yazılımı ve donanımı, iletişim cihazları, oda gibi olabilir. Gerekli kaynaklar tespit edilirken hedeflenen süreler, şikâyetlerin oran ve karmaşık durumları, olası mevsim dalgalanmaları, reklam, ödül verme, üçüncü kesim kontrolleri, gizli müşteri harcamaları göz önüne alınabilir.

Normal şartlarda, alınına şikayetler işletme bünyesinde çözüme kavuşturulmalıdır. Büyüyerek üst yönetime kadar ulaşsa bile. Bazen müşteri irtibatı keser ve iş birliğinde bulunmayı düşünmez. Farklı dil, bilinmeyen hukuki düzenleme, masraflar, çözüm oluşturabilecek bir takım derneklerin olmaması, vakit hususları sebebi ile yabancı müşteriler şikâyetini dile getirmeyebilir ya da ilettiği şikâyetin takibinde bulunmayabilir. Hakemlik müracaat edilebilecek bir anlam şeklidir.

Artık günümüzde müşteriler sunulan hizmetlerden daha fazlasını talep etmektedir. Rakip firmalarınız bu talepleri tedarik etmek adına çok sıkı çalışma sergilemektedir. ISO 10002, ülkeler arası müşteri memnuniyeti standardı sayesinde siz de bu durumunda başarı sergileyebilirsiniz. İşletmenizde, kendi şikayet yönetim sisteminizi yüklemeniz adına temeller oluşturur, şikayetleri, şikayet sebeplerini ve bu sorunları ne şekilde çözebileceğiniz konusunda yardım eder. ISO 10002, işletmenizde gelişme kaydedebileceğiniz ve sonunda şikayet sebeplerini bertaraf edeceğiniz alanları tespit etmenize de yardımcı olmaktadır.

ISO 10002 Belgesi Nedir?

*'**ISO 10002 belgesi,** İşletmenize gelen şikayetlerin nedenlerini tespit etmenize yardımcı olan, müşteri şikayetlerini etkin ve verimli etkin yönetmenizi temin eden ve daha çok vermiş olduğunuz hizmetten müşterinizin memnun kalmasını sağlayan sistemi belgesine denir. "*

ISO 9001 standardı bünyesinde de kendisine yer edinen lakin müşteri memnuniyeti merkezli bir alt yapının entegrasyonunda ve neticeleri bakımından oldukça etkili olan bir müşteri memnuniyet yönetim sistemidir. Alakalı olduğu standardın numarası ise 10002 olmasından dolayı bu ad ile beraber ifade edilmektedir. Müşteri memnuniyeti kaliteli sistemlerin en temel hedefini oluşturmaktadır. Tüketici kesimin memnuniyet duyma seviyesini artırırken, gelene veya gelecek şikayet oranını ve şikayetleri çözme hızını en uygun hale getirmek gerekmektedir.

ISO 10002 Belgesi Önemi

ISO 10002, bir işletmenin yeni müşteri kazanması ile mevcut müşterisini elinde tutabilmesini kıyaslarsak müşterisini elinde tutması 4 kat daha masraf yaratmaktadır. Müşterisini kaybeden işletmeler, bu yaşadıkları kayıplarını telafi edebilmeleri ve kaybettikleri prestijlerini yeninde kazanmaları oldukça yoğun çaba ve ekonomi gerektirmektedir. Bu durumlara uğramamak adına tüm yönetim sisteminin ortak alanı olan engelleyici yaklaşım ile sistemimizi yönetmemiz lazım.

ISO 10002 Belgesi bu nedenden dolayı;

- Müşteri şikayeti ile karşı karşıya kalınan durumlarda işletmelere ne tür davranış sergilemeler gerektiğine yönelik bir nevi harita görevi görmektedir.
- İşletmelere, müşteri ile bir olayın yaşanmasının ardından özür dilemek yeterli gelir mi, yoksa telafisinde bulunmak adına tazminat ödemek de dahil daha önemli bir uygulama mı planlamaya ihtiyacınız olduğuna yönelik yol gösterir.
- Müşteri ile yaşanan sorunları en adil olarak değerlendirilmesini temin eder.
- Gelen şikayetlerden ders alınarak iyileştirmeye açık yerlerin belirlenmesini sağlar.

ISO 10002 Belgesi Faydaları Nelerdir?

ISO 10002 belgesi, İşletmenize gelen şikayetlerin nedenlerini tespit etmenize yardımcı olur, müşteri şikayetlerini etkin ve verimli etkin yönetmenizi temin eder ve daha çok vermiş olduğunuz hizmetten müşterinizin memnun kalmasını sağlar. Günümüze müşterileri artık işletmelerden daha fazlasını beklemektedir.

- Ya sizin işletmeniz bu esnekliğe sahip mi?
- Ya da yalnızca kendinizin kararlaştırdığı hükümler akabinde mi işlemde bulunuyorsunuz?.
- Neredeyse tüm sektörde ve tüm üründe şikayetlerin gelmesi gayet doğaldır. Fakat doğal olmayan, bu durum ile beraber şikayetin merkezinde bulunan işletmenin bu talepleri kulak tıkaması ya da bu tarza ilişkin hazırlıksız olmasıdır.
- Müşterileriniz adına ayrı bir müşteri temsilcisi hattınız var mı?
- Müşteri şikayetleri kaydediliyor mu ve kaydediliyorsa çözüme kavuşturuluyor mu?
- Bu çözümler akabinde şikayet sahibine geri dönüş yapılarak müşteriye bilgi veriliyor mu?
- Memnuniyet oranlarını sistemli bir şekilde takibinde bulunuyor musunuz? daha bu tarz bir çok soruya yanıt verebilmeniz adına ISO 10002 sistemini uygulamalısınız.

Esas problem bir ürünü üretmek ve ya müşteriye arz edilecek hizmetlerde faaliyette olan işletmeler meydana getirmek değildir. Esas problem satışında bulunacağınız ürün ya da hizmetlere yönelik

muhtemel sorunları hangi yöntemler ile çözüme kavuşturacağınızdır. ya da bu tecrübeye sahip olabilecek misiniz? Konu müşterinin haklı ve ya haksız olması olmasından ziyade müşteriyi dinleyip dinlemediğinizdir. işletmeler problemin alternatifi bulunsun veya bulunmasın, kesinlikle gerekli saygıda bulunarak sistematik yaklaşımlar elde etmelidir.
Günümüzde dahi pek çok işletmenin web sitesinde ayrıntılı olarak şikayet müracaat kısımları yok. İşletmeler müşterilerin talep, şikayet ve önerilerini en hızlı şekilde işletmenize iletebilecekleri bir sistem kurmalılar. Bu sisteminde kuramıyorlarsa o işletmenin kurumsal bir kimlik elde etme ihtimal olmayacaktır.

Bu yönlerin tümü ile ISO 10002 müşteri memnuniyetini geliştirmek adına işletmelerin tümünde kesin bir suret ile bu sistemin yükleneceği ayrı bir departmana gereksinimi bulunmaktadır.

ISO 10002 Belgesi ile

- Şikayette bulunan müşteriye açık ve sorumlu bir şikayetleri değerlendirme yöntemine ulaşım olanağı sağlar.
- İşletmenin, gelen şikayetleri tutarlı, düzenli ve sorumlu olarak şikayeti olan müşteriye ve işletmesini tatmin edecek şekilde çözme yeteneğini kazandırabilir,
- İşletmenin eğilimleri, tanımda bulunma ve gelen şikayetlerin nedenlerini bertaraf etme yeteneklerinde artış sağlayabilir ve işletmenin işleyişini iyileştirebilir,
- İşletmeye gelen şikayetlerin çözüme kavuşturulması ve çalışan müşteri ile işleyişteki kabiliyetini iyileştirmesi bakımında teşvikte bulunulması adına müşteri merkezli bir yaklaşım geliştirmede yardımda bulunabilir,
- Gelen şikayetleri değerlendirme süreçlerini, şikayetlerin çözüme kavuşturulması ve gerçekleştirilen proses iyileştirmelerini devamlı olarak gözden geçirme ve analizde bulunma adına temel oluşturabilir.
- Mevcut müşterilerinizi elinizde tutarak müşterilerinizin işletmenize olan bağlılığını koruma kabiliyetinizi arttırmanıza yardımcı olur.
- ISO 9001 ile uyumlu olmasından dolayı işletmenizin değerine değer katmak ile birlikte etkinliğini yükseltmesine destek olur.

ISO 10002 Belgesi Almak İçin Gerekli Evraklar

ISO 10002 Belgesi almak için aşağıda sıralalayağımız evrakları temin etmelisiniz.

- Faaliyet belgesi nüshası
- İşletme kayıtlarında örnekler
- Vergi levhası nüshası
- İmza sürküleri nüshası
- Resmi Gazetede işletmenin kuruluşunu belirten sayfa

Müşteri taleplerinin ilerisine geçmeyi arzu eden, misyonu mutlak müşteri memnuniyetin olan ve ISO 10002 standardı hükümlerini karşılayarak işletmeler Sistem Kalite belgelendirme ve test danışmanlığı kuruluşumuza belgelendirme denetimi isteğinde yaparak müşteri memnuniyeti yönetim sistemlerini belgelendiririz.

ISO 10002 Temel Şartları Nelerdir?

İşletmenize gelen şikayetlerin nedenlerini tespit etmenizi sağlayan ISO 10002, ilk önce müşteri şikayetlerinin verimli şekilde yönetimi ile alakalı olan yönetim taahhütlerinin temin edilmesini istemektedir. Bu durumda işletme ilkeleri alt kısımda maddeler halinde yer almaktadır;

- Yönetim ilkeleri,
- Müşteri şikayetlerinin yönetimi adına kapsamı,
- Koordine etme ve tasarım,
- Müşteri şikayetlerinin yönetimi aşamasının işletilmesi,
- Devamlılık ve ilerleme kaydetme.

ISO 10002 Belgesi Nasıl Alınır?

Müşteri memnuniyetini esas alan **ISO 10002** belgesini**, Sistem Kalite** belgelendirme ve test danışmanlığı kuruluşu olarak belgelelendirme aşamasını kolaylaştırmaktayız. Müracaatınızın ardında size ve işletmenize alt kısımda yer alan aşamada rehberlik eden bir müşteri yöneticisi yetkilendireceğiz.

- **Teklif Süreci:** Sistemini yüklemiş şekilde belge almayı talep eden işletmeler ilk önce Sistem Kalite Belgelendirme ve test danışmanlığı kuruluşumuzdan fiyat teklifi alır. Fiyatlarımızı belirlerken belge verilecek işletmeden çalışan personel adedine ve işletmenin kapsamında yer alan tasarıma göre fiyat belirlemekteyiz. İşletmenin büyük ölçekli olması denetim adına daha çok gün gideceği gibi durumlardan dolayı test tüm proseslerinin yapılması ilk olarak çalışan sayısını bilmemiz önemlidir. Fiyatın kabulü edilmesi durumda belge verilecek işletme Sistem Kalite belgelendirme ve test danışmanlığı kuruluşumuza başvurur.

- **Başvuru Süreci:** Belge almayı talep eden kuruluş, Sistem Kalite belgelendirme ve test danışmanlığı kuruluşumuza ait başvuru formunu tam ve doğru şekilde doldurarak müracaat esnasında, ISO 10002 dokümanlarını ve talep edeceğimiz diğer ilave evrakları oluşturarak kuruluşumuza sunarak başvuruda bulunur.

- **Doküman Test Süreci (Denetimin 1. aşaması): Sistem Kalite** belgelendirme ve test danışmanlığı kuruluşumuza başvuru yapan işletme başvuru esnasında 10002 sistemine yönelik dokümanlarının bir nüshasını da sunar. Kuruluşumuz nezdinde yetkilendirilen Baş Denetçi, Sistem dokümanları analiz ederek standart koşullarının temin edip etmediğini inceler. Bu inceleme sonucunda koşullar karşılanması durumda işletme denetim planına dahil edilir. Karşılamıyor ise başvuru yapan işletmeye durum yazılı şekilde raporlanarak eksikliklerinin tedarik edilmesini talep ederiz. İşletmenin eksikliklerini kapatmasının ardından denetim planına dahil edilir. Doküman testi ile beraber baş denetçi nezdinde gerekli duyulması durumda bir ön ziyaret gerçekleştirebiliriz.
- **Denetim Planlama Süreci:** Belgelendirme kuruluşumuz ISO 17021 koşulları bağlı, işletmenin ölçeğine uygun olarak işletmeden uygulamaların yerinde izlenmesi adına gerekli denetim zamanını, uygun olan denetçileri ve tarihi belirleriz. Bu bilgileri işletmeye ulaştırılarak onayını talep ederiz. Denetim Plan onayından sonra belirlenen tarihte denetimi gerçekleştiririz.

- **Denetim Süreci (Denetimin 2. aşaması):** Belirlenen tarihte işletmede denetim yaparız. Denetimimiz açılış toplantısı ile başlamaktadır. Ardında denetim programına uygun şekilde alakalı olan birimler yerlerinde gezilerek sistem koşullarına yönelik dokümanlar ve işlemleri denetçilerimiz analiz eder. Tüm standart maddeleri ve birimlerin testlerinden sonra denetçilerimiz var olması durumunda bulgularını analiz ederek Belgelendirme adına olumlu ya da olumsuz şekilde öneri hükmüne varır. Bu hüküm kapanış toplantısı aracılığı ile işletmede bilgilendirilir. Denetçilerimiz hükmü olumsuz olması durumunda uygunsuz durumunda karşılanması talebinde bulunuruz. Denetçilerimiz hükmü olumlu ise ya da

uygunsuz durumların kapatılması ile, durumun kuruluşumuz nezdinde onaylamasından sonra iç prosedürümüz işlemene konur.

- **Sözleşme Süreci:** Raporların alakalı olan komitemiz nezdinde analiz edilerek onayını yapılması halinde belge tarafımızdan oluşturularak işletme ile Sözleşmesi imzalarız ve ilgili sistem belgesi işletmeye sunarız. Belgeler ve sözleşme üç yıl geçerli olup bu süre içerisinde Belgelendirme kuruluşu tarafından yılda en az 1 defa Gözetim Tetkiki yapılarak sistem şartlarının devamlılığının takibi yapılır. Bu tetkikin sonuçları ve sözleşme koşulları temel alınarak bu çalışmalar sürer.
- **Belge Yenileme:** Belgenin geçerlilik süresi sona ermeden bir iki ay evvel, işletme müracaat ederek belge süresinin uzatılmasını ister. Bu durumda belgenin incelemesinde buluruz ve belge geçerlilik süresi ilk ara denetim gerçekleştirerek devam eder, 2. Ara inceleme sona ermesi durumunda 3 sene daha sürer.

ISO 10002 Belgesi Alınma Süresi Ne Kadardır?

Vermiş olduğunuz hizmetten müşterinizin memnun kalmasını sağlayan **ISO 10002 belgesi,** sistemin yüklenmesi ve dokümante edilmesi adına gerekli genel hükümleri tanımlar. Bir ürüne ya da işletmeye yönelik olmamak ile birlikte sektörlerin tümüne uygulanabilir. Bu sebep ile firma ya da kuruluş, kendi sektörüne uygun olan standardı uygulamak ile mükelleftir. ISO 10002 belgesi firma ya da kuruluşa adapte edilmesi; yapısına, personel adedine, fonksiyonel durumuna ve yönetiminin bu sisteme yönelik inancına bağlı şekilde kısa veya uzun vakit alabilir. Bu durumun yanı sura sistem kurucusunun sisteme hakim olması ve düzenli de sürede etkilidir.

ISO 10002 Belgesini Hangi Kuruluşlar Verir?

Müşteri memnuniyeti için etkin ve verimli bir sistem oluşturan **ISO 10002** ile belge almaya karar veren ve bu yönde hazırlıklarının tümüne tamamlayan her işletme, ulusal veya ülkeler arası benimsenmiş ve tanınmış bir belgelendirme kuruluşlarından biri olarak müracaatta bulunur. Belgelendirme kuruluşunun seçimi işletmeye aittir olmak ile birlikte yasal olarak bir zorunluluk bulunmamaktadır. İşletme ya da kuruluş; müşteri portföyünü analiz ederek, belgelendirme kuruluşu seçiminde bulunmalıdır. ISO 10002 belgesini akreditasyonu onaylanmış kuruluşlar tarafından verilmektedir. Uluslar arası akreditasyonumuz onaylanmış kuruluşumuz olarak **Sistem Kalite** belgelendirme ve test danışmanlığı kuruluşumuz nezdinde verilmektedir.

Danışmanlık hizmetimiz ile ve müşteri şikayetleri yönetimi ile tanışmak ve işleme koymak adına belgelendirme kuruluşumuz ile çalışmanız adına oldukça fazla özelliğimiz bulunmaktadır. ISO 10002 yönetim sisteminiz ile beraber müşteri şikayetlerini işletmede bir uzman olmanız hususunda işletmenize yardımcı olmak adına yılların verdiği tecrübemizi ve bilgimizi kullanıyoruz.

ISO 10002 Belgesini Hangi Kuruluşlar Alabilir?

Müşteri şikayetlerini dikkate alan ve müşteriye kaliteli hizmet sunmak isteyen kuruluşların özellikle temin etmesi gerektiği **ISO 10002 belgesi**, müşterilerini memnun etmeyi isteyen, müşterilerimin taleplerinin ilerisinde hizmet sunmayı arzu eden, ister özel işletme, ister kamu kuruluşu ya da gönüllü alınma esasına dayalı sektörler olsun her çeşit ve ölçekten kuruluşun alabileceği bir belgedir.

ISO 10002 Standardı

Müşterileri tarafından farklılık elde etmeyi talep eden, müşterilerinin öneri ve düşüncelerini önemseyen ve bu görüşleri, olabildiğince gelişme adına uygulayan işletmeler adına bu niteliklerini arz edebilmek ve kanıtlamak için bir standart geliştirildi. Bu standart, ISO 10002 : 2004 Müşteri Memnuniyeti- işletmelerde müşteri sorunlarını değerlendirme adına kılavuz ismi ile ISO nezdinde yayını yapıldı.

ISO 10002 standardı; müşteri şikayetlerini iyileştirme olanağı şeklinde görülmeli, müşteri güveni ve sadık müşteri sayısını yükseltmek adına oldukça önem teşkil eden bir araç şeklinde görülmelidir. Günümüz müşterileri arz edilen hizmetlerden daha fazlasını talep etmektedir. Rakip firmalarınız bu talepleri tedarik etmek adına çok sıkı çalışma sergilemektedir. ISO 10002, ülkeler arası müşteri memnuniyeti standardı sayesinde siz de bu durumunda başarı sergileyebilirsiniz. İşletmenizde, kendi şikayet yönetim sisteminizi yüklemeniz adına temeller oluşturur, şikayetleri, şikayet sebeplerini ve bu sorunları ne şekilde çözebileceğiniz konusunda yardım eder. ISO 10002, işletmenizde gelişme kaydedebileceğiniz ve sonunda şikayet sebeplerini bertaraf edeceğiniz alanları tespit etmenize de yardımcı olmaktadır.

ISO 10002 Standardı ilk önce müşteri şikayetlerinin verimli yönetimi hususunda vurguda bulunulması ve politika ile alakalı paralel olarak tutarlı amaçlar meydana konulması gerekmektedir. Diğer aşamada müşteri şikayetlerinin temin edilmesi, kayıt altına alınması, ele alınması, yetkili kişilere iletilmesi, sorumluların gerekenlerin uygulaması, yapılanların kayıtlarının tutulması ve bu sistemin verimliliğinin ve devamlılığının temin edilmesi gibi müşteri şikayetleri yönetim aşamasının hazırlanmasını gerektirmektedir.

ISO 10002 Standardının Temel Taşları

ISO 10002 standardı ilk önce müşteri şikayetlerinin verimli yönetimi hususunda vurgularda bulunulması ve politika ile eş doğrultuda tutarlı amaçlar meydana konulması gerekmektedir. Ardından; müşteri şikayetlerinin alınması, kayıt altına alınması ve ele alınması, sorumlulara iletilmesi, sorumlular nezdinde gerekenlerin uygulanması, yapılanların tümünün kayıtlarının düzenli olarak tutulması, şikayet hususunda uygulananlar ve çözüme kavuşturulması hususunda müşteriye geri beyanda bulunulması ve tüm bu sistemin verimliliğinin ve devamlılığının temin edilmesi gibi ayrıntılı bir müşteri şikayetleri yönetim aşamasının uygulanmasını gerektirmektedir.

ISO 10002 Belgesi Almanızda Neden Sistem Kalite

- 1999 yılından günümüze yalnızca kendi işimiz ile uğraşıyoruz.
- Ulusal ve uluslar arası akreditasyonumuz onaylanmış bir kuruluşumuz
- Türkiye'nin 7 bölgesinde 81 ilinde hizmet sunmaktayız.
- Yalnızca işletmenizde özel dokümantasyon ve işlemler uygulamaktayız.
- Farklı sektörlerde bu işle profesyonel anlamda yapmış, profesyonel kadroya sahibiz.
- En uygun ekonomik şartlar ve en kısa zamanda belge sahibi olacağınızı garanti etmekteyiz.
- Yılların verdiği deneyim ve sonuca kavuşturduğumuz yüzlerce projeler ile, güven hususunda sorunlarını gidermekteyiz ve sektörümüzde seçilme sıralamasında 1. sırada yer almaktayız.
- Devamlı olarak öğrenen, değişime ve ilerlemeye açık, tecrübeli ve başladığı işi başarıyla sonuca bağlayan, uzun zamanda düşünüp ve siz değerli işletmelerimizi çözüm paydaşı şeklinde benimseyen bir yapımız bulunmaktadır.

sistem kalite