

**PROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018

Revizyon Tarihi:00

Revizyon:00

Doküman No: P-1.7

Sayfa : 1 / 2

**ÜYE İLİŞKİLERİ ŞİKÂYET ELE ALMA PROSES KARTI**

<b>PROSESİN AMACI:</b> Oda üye ilişkilerini yönetmek, üye geri beslemelerine (şikâyet, öneri, talep vb) uygun faaliyetler planlamak ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak.		<b>STANDART MADDESİ</b>		ISO 9001:2015 Madde: 8.2.1 Müşteri İle İletişim ISO 9001:2015 Madde: 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti TOBB Akreditasyon Sistemi Madde:1.7 Üye İlişkileri ISO 10002:2004 Madde 7. Şikâyetleri ele alma					
<b>GİRDİLERİ</b>		<b>KAYNAKLARI</b>		<b>ÇIKTILARI</b>		<b>İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR VE KAYITLAR</b>			
1. Üye anketleri, 2. Üye talep, öneri ve şikâyet kayıtları, 3. Üye ziyaretleri, 4. Üye etkinlik değerlendirme sonuçları, 5. Akreditasyon, ISO 9001 ve 10002 Standardı,		1. İnsan, 2. Altyapı, 3. Çalışma ortamı,		1. İyileştirme için fırsatlar, 2. Çözüme kavuşmuş şikâyet kaydı, 3. KYS ile ilgili değişiklik ihtiyacı, 4. Etkinlik planları, 5. Üye memnuniyeti,		1. P-1.7.1 Şikâyet Yönetimi Prosedürü 2. Üye Memnuniyet Anket Formu (F-29) 3. Yıllık Üye Memnuniyet Anketi Raporu 4. Görüşme Formu (Öneri şikâyet ve Üye Geri Besleme) Formu (F-12) 5. Etkinlik Değerlendirme Raporları 6. Üye Şikâyet Takip Formu (F-28) 7. Üye Bilgi Güncelleme Formu (F-19) 8. Eğitim/Etkinlik Planı Formu (F-14) 9. Üye Ziyaret Listesi Formu (F-20)			
<b>PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN</b>		<b>PERFORMANS KRİTERLERİ (STRATEJİK PLAN- İŞ PLANI)</b>		<b>RİSKLER</b>		<b>FIRSATLAR</b>		<b>PROSES KALİTE VE İŞ PLANI HEDEFİ</b>	
Üye temsilcisi		1. Üye Memnuniyet Anketi yapmak 2. Anket sonucunda İyileştirme çalışması yapmak 3. Üye ziyaretleri yapmak 4. Üye Şikâyetlerin Listesi oluşturmak 5. Şikâyet ve öneri sonucu İyileştirme çalışması yapmak		1. Müşteri memnuniyetsizliği ve şikâyetinde artış, 2. Üye ilişkilerinin geliştirilmemesi, 3. Üyelere yönelik etkinlikler düzenlenememesi, 4. Katılımcılığı sağlayamamak,		1. İyileştirme için fırsatlar 2. Kalitesizlik maliyetinde azalma, 3. Personel ve müşteri memnuniyeti artışı,		1. Min. 1 adet 2. Min. 5 adet 3. 200 üye ziyareti 4. Min. 1 adet 5. Min. 5 adet	
<b>ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER</b>		<b>ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER</b>							
1. İş planlaması ve yönetimi süreci 2. İş geliştirme ve eğitim süreci 3. İletişim ağı süreci 4. Politika temsil süreci		Yönetim Süreci							

Onaylayan Genel Sekreter	Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu	Sayfa No 1/2

**PROSES KARTI**

Yayın Tarihi: 11.06.2018

Revizyon Tarihi:00

Revizyon:00

Doküman No: P-1.7

Sayfa : 1 / 2

**ÜYE İLİŞKİLERİ ŞİKÂYET ELE ALMA PROSES KARTI**

PROSES	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	Öncelik				
ÜYE İLİŞKİLERİ	Üye memnuniyetsizliği ve şikâyetinde artış,	Üye İletişim	Üyelerin odaya itibarının azalması,	5	5	25	1	Üye memnuniyet ölçümleri yapıyor (Anket) ve üye şikâyet yönetim sistemi kuruldu,	Üye memnuniyeti yüzdesini arttırmak Öneri ve şikâyet kaydı tutmak,	Üye anketi ile	
	Üye ilişkilerinin geliştirilmemesi,	Üyelerle İletişim	Üyelerin görüş öneri ve taleplerinin alınmaması ve iyileştirme amaçlı kullanılmaması,	5	5	25	1	Üye temsilciliği kuruldu ve üye ziyaretleri planlanıyor,	Üye ziyaretleri yapmak, Öneri ve şikâyet kaydı tutmak, Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet sayısı, İyileştirme sayısındaki artış,	Görüşme formu ile	
	Üyelere yönelik etkinlikler düzenlenememesi,	Üyelerle İletişim	Üye iletişimin kurulmaması 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 şikâyete 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 güncellemek	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			

Onaylayan Genel Sekreter	Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu	Sayfa No 2/2