

**TRANSORIENT  
GLOBAL LOJİSTİK A.Ş**

**TS ISO 10002 MÜŞTERİ GERİ  
BİLDİRİM SİSTEMİ  
UYGULAMA KILAVUZU**

## İçindekiler

<b>TRANSORIENT GLOBAL LOJİSTİK A.Ş</b> .....	<b>1</b>
<b>TS ISO 10002 MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ</b> .....	<b>1</b>
<b>1. ŞİRKET TANITIMI</b> .....	<b>3</b>
<b>2. MİSYONUMUZ</b> .....	<b>3</b>
<b>3. VİZYONUMUZ</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEĞERLERİMİZ</b> .....	<b>3</b>
<b>5. TS ISO 10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ</b> .....	<b>4</b>
<b>6. MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİNİN İLETİLMESİ</b> .....	<b>4</b>
<b>7. GERİ BİLDİRİMLERİN ELE ALINMASI</b> .....	<b>4</b>
<b>8. ŞİKAYETLERİN SINIFLANDIRILMASI</b> .....	<b>5</b>
<b>8.1.Yüksek Öncelikli Şikâyetler</b> .....	<b>5</b>
<b>8.2.Normal Öncelikli Şikayetler</b> .....	<b>5</b>
<b>8.3.Düşük Öncelikli Şikayetler</b> .....	<b>5</b>
<b>9. GERİ BİLDİRİMLERİN CEVAPLANDIRILMASI</b> .....	<b>5</b>
<b>10. GERİ BİLDİRİM SÜRECİNİN İNCELENMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ</b> .....	<b>6</b>
<b>11. GERİ BİLDİRİMLER KAYITLARININ SAKLANMASI</b> .....	<b>6</b>

## 1. ŞİRKET TANITIMI

TRANSORIENT GLOBAL LOJİSTİK A.Ş. 1961 yılından bu yana Uluslararası Taşımacılık sektöründe hizmet vermektedir.

Müşterilerimizin bugünkü ihtiyaçları kadar, gelecekte de bizden neler bekleyebileceklerini bilerek çalışırız. Kurulduğumuz günden beri “müşteri memnuniyeti” odaklı kurumsal felsefemizi özenle koruruz.

Şirket olarak bunları sağlayabilmemiz için Kalite Yönetim Sistemini araç olarak görmekteyiz. Şirket üst yönetimi ile birlikte tüm bölümlerin ana hedefi kalite yönetim sistemini sürdürülebilir ve sürekli iyileştirilebilir kılmak olarak belirlenmiştir.

Rezervasyon alımından mal teslimine kadar olan bütün aşamalarda bu hedefe ulaşabilmesi için bütün bölümlerin koordineli bir şekilde ve karşılıklı işbirliği içinde çalışmalarını sağlamak TRANSORIENT GLOBAL LOJİSTİK A.Ş. üst yönetiminin sorumluluğu altındadır.

Bu nedenle firmamız Kalite Yönetim Sisteminin kurulması ve geliştirilmesi için her fedakârlığı yapacaktır. Başarıdaki sırrın kalite - güvenlik ve eğitim triosu olduğunu TRANSORIENT GLOBAL LOJİSTİK A.Ş. üst yöneticisinden ofis görevlisine kadar tüm çalışanları ile müşteri memnuniyetini ve kalite düzeyini arttırarak yeni başarılarla imza atacaktır.

## 2. MİSYONUMUZ

Üst düzey kalite ve performansta çözüm odaklı sürdürülebilir lojistik hizmetler sunarak müşterilerimizin başarılarına katkıda bulunmak.

## 3. VİZYONUMUZ

Operasyonel mükemmelliği hedefleyerek lojistikte tercih edilen çözüm ortağı olmak.

## 4. DEĞERLERİMİZ

- Yetkin
- Müşteri Odaklı
- Güvenilir ve Tutarlı
- Çözüm odaklı
- Proaktif
- İnovatif ve Sürekli Gelişim Odaklı
- Çevreye Duyarlı

## 5. TS ISO 10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

- Müşterilerin ihtiyaçlarını anlamak ve hızlı cevap verebilmek için etkili iletişim kanalları kurmak,
- İletilen olumlu ya da olumsuz tüm bildirimleri uluslararası taşımacılık kurallarına, kendi iç yasal mevzuat ve şirket prosedürlerine uygun olacak şekilde yanıtlamak, çözümlenmek, değerlendirmek, sonuçlandırmak,
- Müşteri şikayetlerini ele alma sürecinin etkin ve verimli bir şekilde sonuçlandırılmasında ihtiyaç duyulan her türlü kaynağı temin etmek, sürekli iyileştirerek, şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, ve gizlilik çerçevesinde objektif olarak herhangi bir maddi karşılığı olmadan uygulamak,
- Müşteri odaklı yaklaşımımız gereği müşteri talep ve beklentileri doğrultusunda iş süreçlerini sürekli olarak geliştirerek iyileştirmek
- Müşterileri ile uzun süreli ilişkiler kurmak

## 6. MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİNİN İLETİLMESİ

Transorient Global Lojistik A.Ş müşterileri almış oldukları hizmetlere ilişkin her türlü geri bildirimlerini aşağıdaki yollardan en hızlı ve en kolay şekilde iletebilmektedir.

- ❖ 0212 467 26 00 numaralı telefon üzerinden Soru öneri ve şikayet hattı (7) ile
- ❖ 0212 438 26 17 numaralı faks hattı ile
- ❖ Genel Merkez adresimize posta yolu ile
- ❖ Vadi İstanbul – Ayazağa Mah. Azerbaycan Cad. 1B Blok No:3B K:14 Ofis:33 34396 Sarıyer/İstanbul
- ❖ customersupport@transorient.com.tr ve musteridestek@transorient.com.tr e-mail adresleri ile
- ❖ Müşteri Ziyareti
- ❖ [www.transorient.com.tr](http://www.transorient.com.tr) adresindeki Online Hizmetler Linki Geri Bildirim Formu ve Müşteri Memnuniyeti Anketi ile,
- ❖ Transorient sosyal medya hesaplarından

## 7. GERİ BİLDİRİMLERİN ELE ALINMASI

Müşterilerimizin geri bildirimleri TIF Kalite Yönetim Sisteminde kayda alınır. En geç 1 iş günü içerisinde kayıt açılmalıdır ve müşterilerimize geri bildirimlerinin değerlendirmeye alındığı bilgisi KYS üzerinden veya diğer iletişim kanalları yoluyla verilmelidir. Her şikayet sistemde otomatik farklı bir numara ile kayıt altındadır. Kendilerine iletilen Şikayet ID numaraları ile şikayetin durumu müşteri tarafından her zaman sorgulanabilir.

Müşterilerimiz şikâyetini (şahsen, telefon, faks, e-mail, internet veya anket) ilettiği durumlarda şikâyetin kayıt altına alındığı bilgisi Web Tabanlı Müşteri Şikayeti Modülü aracılığıyla veya diğer iletişim (telefon, faks vb.) kanalları yoluyla yapılır. Şikayetin değerlendirmeye alındığı bilgilendirmesi en geç 1 iş günü içinde yapılmalıdır.

## 8. ŞİKAYETLERİN SINIFLANDIRILMASI

Müşterilerimiz tarafından iletilen şikâyetler; yüksek, normal ve düşük öncelikli olarak sınıflandırılır.

### 8.1. Yüksek Öncelikli Şikâyetler

- ❖ Ürün Alım-Tesliminde Gecikme
- ❖ Hizmet Sağlamada Yetersizlik ve Gecikme (bilgi, belge, araç)
- ❖ Eksik veya Yanlış Evrak Gönderimi
- ❖ Hasarlı ve/veya Eksik Mal
- ❖ Operasyon İşlem Sorumlusu ile İlgili Yaşanan Sıkıntılar
- ❖ Tekliflerde Gecikme

### 8.2. Normal Öncelikli Şikâyetler

- ❖ Fiyat Yüksekliği
- ❖ Yanlış Faturalama veya Fiyatlandırma
- ❖ Teklif Dışına Çıkan Fiyatlandırma

### 8.3. Düşük Öncelikli Şikâyetler

- ❖ Sözleşme Kapsamı
- ❖ Diğer

## 9. GERİ BİLDİRİMLERİN CEVAPLANDIRILMASI

Müşteri İlişkileri Müdürüne şikâyet ulaştığı zaman, Müşteri ilişkileri Müdürü durumu ilgili birimlerle görüşerek analiz edilmesini sağlar ve gerekli durumda diğer birim müdürleri ile görüşme yapabilir. İlgili Birim Müdürleri konuya göre bilgilendirilir. Müşteri İlişkileri Müdürü şikâyetin konusuna göre şikâyetin tekrarlanmaması için ne tür önlemler alınması gerektiğini belirler ve yapılan değerlendirmelerin tüm aşamalarını (müşteri ile görüşme, müşteri temsilcisi ile görüşme, varsa kök nedenlerinin belirlenmesi, şikâyet çözüm yollarının araştırılması, müşteri onayı, kapatma) ilgili olay ID faaliyet durum tablosunda belirtir varsa ilgili ekleri ekler. Detaylı inceleme ve geri bildirimle ilgili bilgi toplanması aşamasında müşterilerle iletişim halinde olup, sorunun çözüm sürecinde müşterilerin beklentileri de dikkate alınarak, Şikâyet de alınan aksiyonlar ve sonuç yine ilgili olay id faaliyet tablosunda belirtilir.

Her türlü geri bildirim ile ilgili belirlenen çözüm önerileri, en geç aşağıda belirtilen süreler içerisinde müşterilerimize iletilmekte ve durum bilgisi verilir.

- Yüksek öncelikli olumsuz geri bildirimler için 1 iş günü
- Normal öncelikli olumsuz geri bildirimler için 3 iş günü
- Düşük öncelikli olumsuz geri bildirimler için 5 iş günü

Belirtilen süreler dışındaki durumlarda;

- Şikayetin çözümü fazla aksiyon gerektiriyorsa, çözümü için belirlenen süreye ek süre talep edilir, ve ara bilgilendirme mutlaka müşteriye yapılır.
- Şikayetçinin önerilen hiçbir çözümü kabul etmemesi ve mutabakat sağlanamaması halinde şikayetçi mutabakat sağlanamaması durumunda şikayette bulunan müşteri, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.

Açık kalan şikayetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve şikayet tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde şikayetçinin dış çözüme başvurduğuna dair şikayetçiden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde şikayet kapatılır. 1 yıllık izleme süresi içerisinde şikayetçinin dış çözüme yönelmesi halinde, şikayet açık bırakılır. Müşteri dış çözüme başvurmaz ise Operasyon Müdürü onayı ile şikayet kapatılır.(müşteri onayı olmaz ise)

## 10. GERİ BİLDİRİM SÜRECİNİN İNCELENMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ

Transorient Global Lojistik A.Ş.'ye iletilen ve Web tabanlı -Müşteri Şikayeti Modülü ile kayıt altına alınan geri bildirimler için bir değerlendirme ve analiz süreci yürütülmektedir. Bu değerlendirme ve analiz sırasında, geri bildirim ve çözüm süreci incelenir, gerekli durumlarda düzeltici faaliyet veya aksiyonlar planlanır.

Müşteri Geri Bildirim Süreci'nde Transorient tarafından gerçekleştirilen faaliyetler sırasında herhangi bir ücret talep edilmemekte; müşterilerimizin izni olmadığı sürece bilgiler üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır. Transorient bünyesindeki eğitimli çalışanlar, geri bildirim sürecinin işleyişini periyodik olarak denetler, tespit edilen konularla ilgili gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetler ve aksiyonlar derhal gerçekleştirilir. Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında, geri bildirim süreci ile ilgili tüm veriler, Transorient Üst Yönetimi tarafından gözden geçirilir ve sürekli iyileştirme fırsatları değerlendirilir. Bunlara ek olarak, müşterilerimizden, olumlu yada olumsuz geri bildirim elde etmek, yönetim sisteminin kuvvetli ve iyileştirmeye açık alanlarını belirlemek ve iyileştirme programları yapmak için müşterilere yılda bir kez memnuniyet anketi yapılır. Müşteri memnuniyet anket verileri Stratejik Planlama ve Yönetim Gözden Geçirme toplantısında değerlendirilir; ayrıca müşteriler tarafından belirtilen memnuniyetsizlik ya da öneriler için DIF başlatılabilir.

## 11. GERİ BİLDİRİMLER KAYITLARININ SAKLANMASI

Transorient Global Lojistik A.Ş müşteri şikayetleri ile ilgili tüm kayıtları KYS programında saklanmaktadır. KYS programında yer alan verilerin sürekliliğinin sağlanması, bilgi sistemlerinin yedekleme talimatı ile güvence altına alınmıştır.



