



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

1. BELGE TANIMI / ETİKETİ

Amaç	: Bu politikanın amacı, TÜRKKEP'in müşteri memnuniyeti ve müşteri şikayetleri yönetimi ihtiyacını, önemini, uygulamasını, hedeflerini, ilkelerini ve esaslarını belirlemektir.
Kapsam, Sorumluluklar	: Bu politika Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi çerçevesinde tüm TÜRKKEP çalışanlarını, tedarikçileri, başvuru merkezlerini ve çalışanlarını kapsamaktadır.
Sahiplik	: Uyum Birimi; prosedürün geliştirilmesi, güncelliğinin sağlanması, yayınlanması, prosedüre uyumun takibi ve raporlanmasından sorumludur.
İlgili Belgeler	: ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı
Kısaltmalar	: TÜRKKEP: Türkkep Kayıtlı Elektronik Posta Hizmetleri A. Ş

2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİM POLİTİKASI

TÜRKKEP sunulan her nevi hizmetlerde ve ürünlerde yasal mevzuatlara uyumlu olarak müşteri beklentileri doğrultusunda müşteri memnuniyetinin sağlanmasını temel ilke edinmiş; hizmet kalitesini, müşteri memnuniyetini artırma amacıyla sürekli iyileştirmeyi benimsemiş; bu doğrultuda müşteri şikâyet ve taleplerini kayıt altına alarak, hızlı geri bildirim ve çözüm sağlayan bir yapı tesis etmeyi temel politika olarak belirlemiştir.

2.1 İLKELERİMİZ

- Yasal mevzuatlara uyumlu olmak,
- Müşteri beklentileri ve memnuniyeti odaklı hizmet sunmak,
- Müşteri iletişimde nazık, kibar ve yardımsever olmak,
- Müşteri talep, ihtiyaç, öneri ve şikâyetlerine duyarlı ve çözüm odaklı olmak,
- Müşteri bilgilendirmelerinde hızlı ve etkili geri bildirimler sağlamaya özen göstermek,
- Her müşteriye eşit mesafede olmak,
- Hizmet kalitesini, müşteri memnuniyetini artırma amacıyla sürekli iyileştirmek.

2.2 HEDEFLERİMİZ

- Mevcut ve potansiyel müşterilerinden gelen, taleplerin ve şikâyetleri gelişinden itibaren en fazla 2 saat içerisinde kayıt altına alarak talep sahibi kişiye ilk bilgilendirmeyi sağlamak,
- Müşteri şikâyet ve sorunlarına en fazla 3 iş günü içerisinde çözüm sunmak ve müşteriye bilgilendirerek çözümün sağlandığının onayını almak,
- TÜRKKEP müşterilerinin %80'ine "Müşteri Memnuniyet Anketi" göndermek,
- Müşteri Memnuniyet Anketi gönderilen Alıcı – Gönderici KEP Hesap Sahiplerinin %50'sinden dönüş alabilmek,

Belge No: POL_014	Gizlilik : Hizmete Özel	Yayın Tarihi : 15.12.2013	Sayfa: 1 / 2
	Bütünlük : Düşük	Yürürlük Tarihi : 15.12.2013	
	Erişilebilirlik : Düşük	Değişiklik Tarih – No : 23.07.2025 - 03.0	



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

- Müşteri Memnuniyet Anketi gönderilen 4'üncü madde haricindeki diğer müşterilerinin %30'undan dönüş alabilmek,
- Müşteri şikâyet, talep ve anket sonuçlarına göre %80 oranında müşteri memnuniyeti sağlayabilmek.

3. GÖZDEN GEÇİRME VE YAYINLAMA

Bu prosedür, Uyum Birimi tarafından periyodik olarak yılda bir (1) defa gözden geçirilir. Yönetmeliklerde veya bilgi güvenliği uygulama süreçlerindeki değişiklikler prosedürün gözden geçirilmesini gerektirir. Gözden geçirilen ve güncellenen prosedür Üst Yönetim tarafından onaylanır. Onaylanan prosedür kurumun tüm çalışanlarının eriştiği ortak dosya sunucusu üzerinde yayınlanır.

4. İÇ KONTROL, DENETİM VE RAPORLAMA

Bu prosedür, iç kontrol ve denetim faaliyetleri doğrultusunda Uyum Yöneticisi/Sorumlusu sorumluluğunda yılda en az bir (1) defa denetlenir.

Doküman Revizyon Bilgileri		
Yapılan Değişiklikler:	Tarih:	Revizyon No:
Uygulamaya yönelik gözden geçirme	06.04.2015	01.1
Doküman numara değişikliği ve yıllık gözden geçirme	25.01.2016	02.0
Yıllık gözden geçirme	27.11.2017	02.1
Yıllık gözden geçirme	17.10.2018	02.2
Yıllık gözden geçirme	20.03.2019	02.3
Yıllık gözden geçirme	08.01.2020	02.4
Yıllık gözden geçirme	10.02.2021	02.5
Yıllık gözden geçirme	17.01.2022	02.6
Yıllık gözden geçirme	06.04.2023	02.7
Yıllık gözden geçirme	27.11.2023	02.8
Yıllık gözden geçirme	14.10.2024	02.9
Yıllık gözden geçirme	23.07.2025	03.0

Belge No: POL_014	Gizlilik : Hizmete Özel	Yayın Tarihi : 15.12.2013	Sayfa: 2 / 2
	Bütünlük : Düşük	Yürürlük Tarihi : 15.12.2013	
	Erişilebilirlik : Düşük	Değişiklik Tarih – No : 23.07.2025 - 03.0	