

# **MARS LOGISTICS**

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

**Basım Tarihi: 15.04.2013**

**Revizyon Tarihi ve No: 30.03.2021 / 5**

“Müşteri Odaklılık” kavramını değerlerinin merkezi kabul eden Mars Logistics, tüm faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini ön planda tutmayı esas alır. Daha iyi ve daha güvenilir hizmet sunmak amacıyla yapılan çalışmalar hızlandırılarak, sahip olunan yönetim sistemleri standartlarına ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Standardı'nı da ekleme kararı alınmıştır.

Mars Logistics'e ulaştırılan her türlü geri bildirim daha sistematik, daha güvenilir ve müşteri taleplerine anında cevap verilebilecek şekilde düzenlenmesi, bu sayede müşteri memnuniyetinin artması Mars Logistics'in öncelikli hedefidir.

Hizmet verilen tarafları dinlemek, ihtiyaç ve beklentilerini anlayabilmek Mars Logistics için önemlidir. Bu nedenle Mars Logistics, geri bildirimlerin birer değişim ve sürekli iyileştirme fırsatı olduğuna inanır.

## VİZYONUMUZ

Lojistikte, farklılıklar yaratarak ve sürekli büyüyerek, liderlik konumunu sürdüren bir marka olmak.

## MİSYONUMUZ

Mars, lojistik hizmetler sunan yenilikçi ve lider bir şirketler grubudur.

## HITACHI GRUP ÇATI DEĞERLERİ

**Wa (Ahenk):** Uyum, Güven, Saygı. Başkalarının fikirlerine saygı gösterme konusundaki samimiyet ve meseleleri ayrıntılı ve açık, ama dürüst ve tarafsız bir biçimde tartışmak ve bir sonuca ulaşıldığında bu ortak hedefi gerçekleştirmek için işbirliği yapmak ve birlikte çalışmak.

**Makoto (İçtenlik):** Açıklık, Dürüstlük, Bütünlük. Meselelere kendisi ve başkaları arasında yanlış ayrımlar oluşturmadan açık ve dürüst bir şekilde yaklaşmak.

**Kaitakusha-Seishin (Öncü Ruh):** Öncülük Ruhu, Meydan Okuma. Birinin denenmemiş hedefleri izleyerek yeni bir iş yaratmak için kişisel inisiyatif temelindeki çalışmasına amaçlı bir yaklaşım.

## DEĞERLERİMİZ

**Müşteri Odaklılık:** "Kazan Kazan" felsefesine uygun olarak müşterinin bugünkü ve gelecekteki beklentilerini algılamak ve karşılamak.

**Öğrenme ve Gelişim:** İyileşme ve değişime yol açacak bilginin edinilmesi ve davranışlarımıza yön vermesi ile sürekli gelişimi sağlamak.

**Çalışan Memnuniyeti:** Çalışanlarımızın beklentilerini aşarak karşılamak.

**Takım Ruhu:** Sorunları birlikte çözmek ve başarıları paylaşmak.

**Çevreye ve Topluma Saygı:** Süreçlerimizde toplumun beklentilerine ve çevreyi korumaya karşı duyarlı olmak.

**Güvenilirlik:** Paydaşlara verdiğimiz sözleri tutmak, yalan söylememek, etik değerlere uyum sağlamak.

**İşbirliklerini Geliştirme:** Hizmet aldığımız tedarikçi, acente, sivil toplum örgütü vb. işbirlikleri ile "Kazan Kazan" felsefesine uygun olarak çalışmak ve karşılıklı gelişimi sağlamak.

**Sorumluluk Alma:** Güç işlerde bile, bilgi ve beceri sınırlarını zorlayarak görev almak.

## MÜKEMMELLİK POLİTİKAMIZ

Kalitenin müşteri memnuniyeti olduğuna inanan Mars Yönetimi, hizmet üretimini hatasız yapmayı hedefleyerek düşük maliyet ile üstün bir kalite seviyesine ulaşmayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda Mars Yönetimi; müşterilerinin, çalışanlarının, tedarikçilerinin, toplumun ve hissedarlarının beklentilerini dengeli biçimde karşılayan ve özünde sürekli iyileştirme, öğrenme ve yenilikçilik olan Mükemmellik Yaklaşımını benimsemiştir.

## MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM POLİTİKAMIZ

Mars Logistics, müşterilerin ihtiyaçlarını anlamak ve hızlı cevap vermek için etkili iletişim kanalları kurar. İletilen olumlu ya da olumsuz tüm bildirimleri yasalara, uluslararası taşımacılık kurallarına ve şirket prosedürlerine uygun olacak şekilde yanıtlamayı ve sonuçlandırmayı, müşteri şikayetlerini ele alma sürecini müşteri odaklılık bilincine sahip çalışanları ile sürekli iyileştirerek uygulamayı taahhüt eder.

## GERİ BİLDİRİMLERİN İLETİLMESİ

Mars Logistics müşterileri, almış oldukları hizmetlere ilişkin her türlü geri bildirimlerini aşağıdaki yollardan en hızlı ve en kolay şekilde iletebilmektedir:

- 0212 411 4 411 numaralı telefon hattı ile **LOGICALL** müşteri hizmetleri servisi
- 0212 411 44 45 numaralı **fax** hattı
- [logimail@marslogistics.com](mailto:logimail@marslogistics.com) adresi ile **LOGIMAIL** bilgilendirme servisi
- [www.marslogistics.com](http://www.marslogistics.com) adresindeki **İletişim – Bize Ulaşın** sayfası ile Mars Logistics Merkez ve diğer lokasyonların adres bilgileri
- [www.marslogistics.com](http://www.marslogistics.com) adresindeki **İletişim – Bize Ulaşın** sayfasında yer alan **iletişim formu**
- Ziyaretler sırasında yapılan **yüz yüze ve online görüşmeler**
- İlgili bölümler ve dış kuruluşlar tarafından yapılan **anketler**

Geri bildirimlerin iletilmesi sırasında aşağıda yer alan bilgilerin konuyla ilgili, doğru, tam, anlamlı, faydalı ve yanlış yönlendirmeye yol açmayacak şekilde Mars Logistics'e ulaştırılması, çözüm sürecinin daha hızlı ilerlemesini sağlayacaktır:

- Firma adı ve geri bildirimde bulunan kişiye ait iletişim bilgileri
- Geri bildirim konu olan Mars Logistics şirket ve bölüm bilgisi
- Mevcut ise yük numarası vb. tanımlayıcı bilgiler
- Geri bildirimde bulunan müşterinin Mars Logistics'ten beklentileri

## **GERİ BİLDİRİMLERİN ELE ALINMASI**

Mars Logistics'e ulaştırılan her türlü geri bildirim, mesai saatleri içinde gelmesi durumunda 24 saat içinde, mesai saatleri dışında gelmesi durumunda takip eden iş günü içinde sistemde kayıt altına alınır. Kayıt altına alındığına dair otomatik mail yoluyla, ilgili müşteriye derhal bilgi verilir. E-mail adres bilgisi bulunmayan müşterilere ise diğer iletişim kanalları yoluyla bilgilendirme yapılır.

Kayıt altına alınan geri bildirimler olumsuz ise önceliklendirilir, gerekli kişisel davranış, deneyim, eğitim, öğretim ve tecrübeye sahip çalışanlar tarafından incelenir ve önceliklerine göre değerlendirilir. Detaylı inceleme ve geri bildirimle ilgili bilgi toplanması aşamasında müşterilerle iletişim halinde olup, sorunun çözüm sürecinde müşterilerin beklentileri de dikkate alınır.

Olumsuz geri bildirimlerin önceliklendirilmesi aşağıdaki sınıflandırmaya göre yapılır:

### **Yüksek Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler:**

- Kaza, yaralanma, can kaybı veya iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin durumlar
- Çevrenin zarar görmesine neden olan durumlar
- Yasalara aykırı uygulamalar
- Müşterilerin faaliyetlerinin durmasına ve müşteri kaybına neden olan sorunlar
- Mars Logistics'in kurumsal imajını zedeleyecek durumlar
- Yanlış fiyat verilmesi sonucu doğan zararlar (min 3.000 USD/EUR ve üstü müşteri zararı)

### **Normal Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler:**

- Finansal konular
- Müşterilerin faaliyetlerinin aksamasına neden olan sorunlar
- Müşteri malında meydana gelen hasar, kayıp vb. durumlar
- Sözleşmeye aykırı durumlar
- Teslimat ile ilgili oluşan sorunlar
- İletişim ve bilgi akışı ile ilgili sorunlar
- Mars Logistics çalışanlarının davranışları ile ilgili konular

### **Düşük Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler:**

- Taraflar arasındaki sözleşmeye aykırı isteklerden kaynaklanan durumlar
- Mars Logistics faaliyet alanları dışında kalan konular
- Mars Logistics çalışanlarının kıyafetleri ile ilgili konular
- Mars Logistics'in kusurlu olmadığı anlaşılan konular

### **GERİ BİLDİRİMLERİN CEVAPLANDIRILMASI**

Geri bildirimlerle ilgili çözüm önerileri, aşağıda belirtilen süreler içerisinde müşterilere iletilmektedir:

- 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

Müşterilerin, çözüme ilişkin metotları kabul etmeleri durumunda uygulamalar gerçekleştirilir ve geri bildirimler kapatılır. Kapatılan her geri bildirim için kontrol araması yapılır.

Müşterilerin, çözüme ilişkin metotları kabul etmemesi ve alternatif çözüm yollarının tükenmesi durumunda ise, geri bildirimler açık tutulur. İlgili müşterinin 1 yıl içerisinde yasal yollara başvurmaması halinde, geri bildirimler olumsuz olarak kapatılır.

### **GERİ BİLDİRİM SÜRECİNİN İNCELENMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ**

Mars Logistics'e iletilen ve kayıt altına alınan geri bildirimler için bir değerlendirme ve analiz süreci yürütülmektedir. Bu değerlendirme ve analiz sırasında, her geri bildirim ve çözüm süreci incelenir, gerekli durumlarda düzeltici faaliyet veya aksiyonlar planlanır.

İlgili bölümler tarafından yapılmakta olan Müşteri Memnuniyet Anketleri ile müşterilerin Mars Logistics Müşteri Geri Bildirim Süreci'nden duydukları memnuniyet düzeyi tespit edilir.

Müşteri Geri Bildirim Süreci'nde Mars Logistics tarafından gerçekleştirilen faaliyetler sırasında herhangi bir ücret talep edilmemekte; müşterilerimizin açık rızası olmadığı veya kanunen açıklanması zorunlu olmayan bilgiler üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır.

Mars Logistics bünyesindeki eğitimli çalışanlar, geri bildirim sürecinin işleyişini periyodik olarak denetler, tespit edilen konularla ilgili gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler ve aksiyonlar derhal gerçekleştirilir.

Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında, geri bildirim süreci ile ilgili tüm veriler, Mars Logistics Üst Yönetimi tarafından gözden geçirilir ve sürekli iyileştirme fırsatları değerlendirilir.