

# MARS LOGISTICS

## ISO 10002 MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ UYGULAMA KILAVUZU

Basım Tarihi: 15.04.2013

Revizyon Tarihi ve No: 24.01.2023 / 7

“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.

[www.marslogistics.com](http://www.marslogistics.com)

## KALİTE POLİTİKAMIZ

Mars Logistics olarak,

Kalitenin müşteri memnuniyeti olduğuna inanırız, hizmet üretimini hatasız, yasal ve diğer şartlara uyumlu olarak yapmayı hedefleyerek düşük maliyet ile üstün bir kalite seviyesine ulaşmayı amaçlarız. Bu doğrultuda müşterilerimizin, çalışanlarımızın, tedarikçilerimizin, toplumun ve hissedarlarımızın beklentilerini dengeli biçimde karşılayan ve özünde sürekli iyileştirme, öğrenme ve yenilikçilik olan Mükemmellik Yaklaşımını benimseriz.

## MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM POLİTİKAMIZ

Mars Logistics olarak, Müşterilerimizin ihtiyaçlarını anlamak ve hızlı cevap vermek için etkili iletişim kanalları kurarız. 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 çalışanlarımız ile sürekli iyileştirerek uygulamayı taahhüt ederiz.

## 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**
- **Sosyal medya**

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 Bildirim Konuları:**

- Hukuk
- İletişim
- İş Sağlığı
- Vade/Finans
- Teklif
- Hasar/Kayıp
- Operasyon
- Termin
- Evrak

### **Normal Öncelikli Olumsuz Geri Bildirim Konuları:**

- Fiyat
- Çevre

- Satış

#### **Düşük Öncelikli Olumsuz Geri Bildirim Konuları:**

- Online Takip

### **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.