

KONA LOJİSTİK

ISO 10002 MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ UYGULAMA KILAVUZU

Basım Tarihi: 01.11.2025
Revizyon Tarihi ve No: -

Kona Lojistik için Şirket Politikalarının önemli bir kısmını oluşturan “Müşteri Odaklılık” kavramı, tüm faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini ön planda tutmayı esas alır.

Kona Lojistik güvenilir hizmet sunmak amacıyla yaptığı çalışmalarla ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Standardının gerekliliklerini uygulamaktadır.

Kona Lojistik’e ulaştırılan her türlü geri bildirim daha sistematik, daha güvenilir ve müşteri taleplerine anında cevap verilebilecek şekilde düzenlenmesi, bu sayede müşteri memnuniyetinin artması firmanın öncelikli hedefidir.

Kona Lojistik’e yapılan geri bildirimler ve bu bildirimler için yapılacak iyileştirmeler için Kona Lojistik çalışanları sürecin başlangıcından bitişine kadar her aşamada müşteriler ve geri bildirimlerine önyargısız davranır ve şikayetler adil ve tarafsız bir biçimde ele alınır.

VİZYONUMUZ

Lojistik sektöründe dünya çapında güvenilir bir çözüm ortağı olmak.

MİSYONUMUZ

Müşteri odaklı, sürdürülebilir ve yenilikçi lojistik çözümleri sunarak global taşımacılık alanında lider bir firma olmak.

KALİTE POLİTİKAMIZ

KONA LOJİSTİK A.Ş. olarak;

- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini ve müşteri memnuniyetini esas alarak doğru tespit yapmayı ve talepleri zamanında karşılamayı,
- Kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturmayı ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunu güvence altına almayı,
- Kalite yönetim sisteminin hedeflenen çıktılarını ulaşmasını güvence altına almayı,
- Mevcut sistem ve süreçlerimizi teknolojideki gelişimlerle entegre olarak, sektördeki gelişmeleri yakından takip etmeyi,
- Müşteri beklentilerini en iyi şekilde karşılayıp müşterilere çözüm ortağı olmayı,
- Çalışanlarının süreçlerde aldığı rolleri etkinleştirmek için sürekli eğitimle çalışanlarımızın verimliliğini arttırmayı,
- Çalışanların sağlığına ve yaptıkları iş güvenliğine verdiğimiz önem ile yapılan tüm işlerde risk yönetimini tüm faaliyetlerin bir parçası olarak kabul ederek önleyici bakış açısını yaygınlaştırmayı,
- Çalıştığımız çevreyi kirletmemek, doğal kaynaklarımızı korumak, kaynak kullanımının en aza indirerek, sürdürülebilir büyüme hedefi için ilgili tüm sektörel, ulusal ve uluslararası mevzuat ve yasalara uyarak iklim değişikliği ile ilgili sürekli iyileştirmeyi sağlamayı,
- Sürekli iyileşmeyi teşvik etmeye, sürdürülebilir ve yenilikçi lojistik çözümleri sunarak global taşımacılıkta lider bir firma olmayı taahhüt ederiz.

MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM POLİTİKAMIZ

Faaliyet gösterdiğimiz lojistik sektöründe hizmetlerimizi sürdürürken en öncelikli konumuz müşteri memnuniyetini her zaman ön planda tutarak, sektördeki yenilikleri takip eder ve sektöre yön veren çözümler geliştirmektir.

Hizmetlerimizi zamanında ve söz verdiğimiz koşullarda güvenilir şekilde gerçekleştirirken sektörümüzü ilgilendiren ulusal ve uluslararası standartlar ve tüm yasal mevzuata uyarak ve iklim değişikliğine ilişkin sürekli iyileştirme sağlayarak, yüzde yüz müşteri memnuniyeti sağlamak en büyük hedeflerimizden biridir.

Politika ve hedefleri oluştururken finansal, operasyonel ve kurumsal gereklilikler dikkate alınmaktadır. Müşteri, çalışanlar ve diğer ilgili taraflardan gelen; talep/istek, şikâyet ve önerileri tarafsız olarak kayıt altına almayı ve bütün bildirim verilerini analiz ederek, değerlendirmeyi, sonuçları hakkındaki gerekçeleri belirleyerek bilgilendirmeyi ve hizmetlerini sürekli iyileştirmeyi taahhüt ederiz.

GERİ BİLDİRİMLERİN İLETİLMESİ

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

- 0216 222 21 00 numaralı telefon hattı ile,
- info@konalojistik.com e-posta adresine yazarak **İletişim – Bize Ulaşın** sayfası ile Kona Lojistik Merkez ve diğer lokasyonların adres bilgilerinden,
- <https://www.konalojistik.com/iletisim> linkinden Bize Ulaşın formunu doldurup göndererek,
- Ziyaretler sırasında yapılan **yüz yüze ve online görüşmelerle**
- İlgili bölümler ve dış kuruluşlar tarafından yapılan **anketlerle** ulaşılabılır.

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

- Firma adı ve geri bildirimde bulunan kişiye ait iletişim bilgileri
- Geri bildirim konu olan Kona Lojistik şirket ve bölüm bilgisi
- Mevcut ise yük numarası vb. tanımlayıcı bilgiler
- Geri bildirimde bulunan müşterinin Kona Lojistik'ten beklentileri
- Memnuniyet, şikâyet, bilgi, talep, öneri, şikâyet, vb. konularından hangisi olduğu.

GERİ BİLDİRİMLERİN ELE ALINMASI

Kona Lojistik'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:

Acil / 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
- Kona Lojistik'in kurumsal imajını zedeleyecek durumlar
- Yanlış fiyat verilmesi sonucu doğan zararlar

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

Düşük Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler:

- Taraflar arasındaki sözleşmeye aykırı isteklerden kaynaklanan durumlar
- Kona Lojistik faaliyet alanları dışında kalan konular
- Kona Lojistik çalışanlarının kılık-kıyafetleri ile ilgili konular
- Kona Lojistik kusurlu olmadığı anlaşılan konular
- Kona Lojistik çalışanlarının davranışları ile ilgili konular

GERİ BİLDİRİMLERİN CEVAPLANDIRILMASI ve KAPATILMASI

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

- Acil / Yüksek öncelikli olumsuz geri bildirimler için 3 iş günü
- Normal öncelikli olumsuz geri bildirimler için 5 iş günü
- Düşük öncelikli olumsuz geri bildirimler için 7 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

Kona Lojistik'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 bölüm tarafından yapılmakta olan Müşteri Memnuniyet Anketleri ile müşterilerin Kona Lojistik Müşteri Geri Bildirim Süreci'nden duydukları memnuniyet düzeyi tespit edilir.

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

Kona Lojistik 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, Kona Lojistik Üst Yönetimi tarafından gözden geçirilir ve sürekli iyileştirme fırsatları değerlendirilir.