



Viktorya Toplu Taşım Sektörü

ŐIKAYET YÖNETİM POLİTİKASI

Habilitación y gestión de reclamaciones,
aprendizaje y mejoras

Table of Contents

1	Tanıtım	3
1.1	Tanıtım.....	3
1.2	Uygulama ve tanım	3
1.3	Şikayet yönetim ilkelerimiz	3
2	Şikayet yönetim işlemimiz.....	5
2.1	Kayıt ve erken çözüm.....	5

1 Tanıtım

1.1 Tanıtım

Bir endüstri olarak, müşterilerimize mükemmel bir hizmet sunmayı taahhüt ediyoruz. Müşterilerimizin deneyimlerini anlamamıza ve onların ihtiyaçlarını nasıl karşılamaya devam edebileceğimiz konusunda bize yardımcı olduğu için geri bildirimde değer veriyoruz.

Şikayet etme ve endişelerinize zamanında ve uygun bir yanıt alma hakkınızı kabul ediyoruz.

1.2 Uygulama ve tanım

Bu Politika, bize ulaşan ve Şikayet Yönetim İşlemlerimiz* kanalıyla yönetilen tüm şikayetler için geçerlidir*¹.

Bir şikayet, ürünlerimiz, hizmetlerimiz, personelimiz veya şikayetlerin ele alınması hakkında memnuniyetsizlik ifadesi anlamına gelir.

1.3 Şikayet yönetim ilkelerimiz

Şikayet Yönetim İşlemlerimiz, aşağıdakileri amaçlayan rehber ilkelere dayanmaktadır:

- > Şikayetleri etkinleştirmek ve hoş karşılamak
- > Şikayetleri etkin, verimli ve adil bir şekilde yönetmek
- > Şikayetlerden bir öğrenim kültürü teşvik etmek ve iyileştirmeler yapmak.

ŞİKAYET ETKİNLEŞTİRME

Geri bildirim teşvik etmek ve şikayet etmeyi kolaylaştırmak

ŞİKAYET YÖNETİMİ

Sizinle etkileşmek ve şikayetinizi çözmek için harekete geçmek

ÖĞRENİM VE İYİLEŞTİRMELER

Hizmetler ve şikayetlerin ele alınmasını iyileştirmek için şikayet verilerini analiz etmek

¹ Bu Şikayet Yönetimi Politikası ve Şikayet Yönetimi Prosedür Kılavuzu, Franchise Sözleşmelerinde Şikayet İdare Prosedürü olarak topluca ifade edilmektedir.

1.3.1 Şikayetleri etkinleştirme

Şikayet etme hakkınızı kabul ediyor ve endişelerinizi adil ve verimli bir şekilde çözmeye kararlıyız. Elemanlarımız iyi eğitilmiş ve işlem sürecinde aktif olarak size yardımcı olacaktır.

Şikayet ederken bazı insanların özel ihtiyaçları olduğunu veya ek yardıma ihtiyaç duyduklarını kabul ediyoruz. İşlemi olabildiğince kolaylaştırmak için erişilebilir seçenekler sunmaktayız.

Şikayetinizle ilgilenirken esnek olacağız ve sizinle en uygun ve verimli bir şekilde iletişim kuracağız. Şikayetinizi mümkün olan en kısa sürede çözümlenemize yardımcı olan şikayet idare yöntemlerini kullanacağız.

1.3.2 Bir şikayetiniz olduğunda bizimle nasıl iletişime geçebilirsiniz

Bize nasıl ulaşacağınızla ilgili güncel bilgilere ulaşmak için lütfen www.ptv.vic.gov.au adresini ziyaret ediniz veya Ücretsiz 1800 800 007 numaralı telefondan Toplu Taşım Victorya (PTV) ile iletişim kurunuz (saat 6:00 ile 24:00 arası).

1.3.3 Şikayet yönetimi

Şikayetinizi aldığımızı size derhal bildirmeyi ve uygun bir şekilde yanıtlamayı amaçlamaktayız ve bazı konuların acil tedbir gerektirdiğinin bilincindeyiz. Her yeni şikayet için en uygun ön tedbiri belirlemek açısından değerlendirmekte ve ortaya çıkan sorunların aciliyetine ve/ya şiddetine göre öncelik vermekteyiz.

Acil dikkat gerektiren olarak değerlendirilen şikayetlere, üç iş günü içinde yanıt verilecektir. Diğer tüm şikayetlere yedi iş günü içinde yanıt verilecektir. Aksi takdirde, size beklenen zaman çizelgelerini ve gecikmelerin nedenini bildirmeye devam edeceğiz.

Şikayet Yönetim İşlemlerimiz tüm taraflara karşı adil davranmakta ve sorunların objektif ve tarafsız bir şekilde ele alınmasını sağlamaktadır. Çıkacak sonuçtan memnun kalmazsanız, dahili yönetsel incelemesi ve PTV Müşteri Avukatı ve/ya Toplu Taşım Kamu Denetçisi (Ombusman) tarafından dışardan incelenmesi de dahil olmak üzere, gözden geçirilme imkanı sağlamaktayız.

Gizliliğinizi koruyacak ve kişisel bilgilerinizi gizlilik yasalarına ve gizlilik politikalarımıza uygun olarak yöneteceğiz.

1.3.4 Öğrenim ve iyileştirme

Şikayet verileri, performansımızı ölçmek için önemli bir bilgi kaynağıdır. Çalışanlarımız şikayet verilerini düzenli olarak analiz ederek, nasıl faaliyet

göstereceğimizi ve hizmetlerimizin nasıl sunulduğunu iyileştirmenin yollarını bulmaktadır. Şikayet eğilimleri üzerine üst düzey yöneticilere aylık raporlar sunmakta ve PTV tarafından toplanan üç ayda bir Müşteri Görüşleri toplantılarına katılmaktayız. Sistemik konuları tanımlamak için şikayetler üzerine temeldeki neden analizi yapmaktayız ve deneyimlerimizi iyileştirmek ve tekrarlanmasını önlemek için endüstrimizdeki kuruluşlarla birlikte çalışmaktayız.

Şikayet Yönetim İşlemlerimizi sürekli olarak iyileştirmek için çok çaba sarfetmekteyiz. Personele geri bildirim sağlamak için ve şikayet yönetiminin kalitesini düzenli olarak gözden geçiren etkin kalite güvence temin eden işlemlere sahibiz. PTV yıllık bir uygunluk denetimi gerçekleştirmektedir ve Şikayet Yönetimi İşlemlerimiz hakkında müşterilerden kaynaklanan memnuniyet seviyeleri hakkında bilgi araştırması yapmaktadır.

2 Şikayet yönetim işlemimiz

Üç katmanlı bir Şikayet Yönetim İşlemimiz bulunmaktadır (bkz. Şekil 1: Şikayet Yönetim İşlemi). Bu işlem, şikayetlerin gerektiğinde ön personel tarafından hızlı bir şekilde çözülmesini sağlar ve aynı zamanda, ilk yanıtımızdan memnun değilseniz, endişelerinizin daha da dikkate alınması için fırsatlar sağlamaktadır.

Şekil 1: Şikayet Yönetim İşlemi

2.1 Kayıt ve erken çözüm

Şikayet bilgilerinizi müşteri geri bildirim veritabanımıza kaydeder ve şikayetinize özgün bir referans kodu tahsis ederiz.

Endişelerinizi dikkate alarak size en iyi şekilde nasıl yardımcı olabileceğimizi düşünürüz. Genellikle, şikayetinizi derhal çözebiliriz. Sorun hemen çözümlenemezse, Uzman Şikayet Yönetim Ekibi bu konuyu daha derin düşünecektir.

Çözüm seçeneklerini araştırmak ve keşfetmek - Şikayet Yönetim Ekibi

Şikayet Yönetim Ekibimiz şikayetinizi değerlendirecek ve konunun sizinle birlikte çözülmesi için yollar arayacaktır. Gerekirse, gündeme getirdiğiniz konular hakkında bir soruşturma yürüteceğiz.

> Acil şikayetler**

Elimize ulaşma tarihinden itibaren 3 iş günü içinde şikayetinize bir yanıt vereceğiz. Konuyu daha uzun süre düşünmemiz gerekiyorsa bunu size açıklayacağız.

> Standart şikayetler

Elimize ulaşma tarihinden itibaren 7 iş günü içinde şikayetinize bir yanıt vereceğiz. Konuyu daha uzun süre düşünmemiz gerekiyorsa bunu size açıklayacağız.

Yanıtımızdan memnun kalırsanız, şikayetiniz kapanacaktır. Eğer memnun değilseniz, şikayetiniz hakkında daha derin düşünülmesi için Şikayet Yönetim Ekibimizin Müdürü de dahil olmak üzere, üst seviyeye tırmandırabilirsiniz.

Tırmandırma

Müşteri Avukatı VEYA Toplu Taşıma Kamu Denetçisi

Müşteri Avukatı

Şikayetinizin PTV Müşteri Avukatı tarafından incelenmesini seçebilirsiniz. PTV Müşteri Avukatının işleminden sonra memnuniyetsiz kalırsanız, Toplu Taşıma Kamu Denetçisi'ne şikayet edebilirsiniz.

VEYA

Toplu Taşıma Kamu Denetçisi

Şikayetinizin dışardan değerlendirmek için Toplu Taşıma Kamu Denetçisi'ne göndermeyi seçebilirsiniz (öncelikle PTV Müşteri Avukatlığı işlemine girmeden). Toplu Taşıma Kamu Denetçiliği, Victorya'daki toplu taşıma konusundaki uyuşmazlıkların çözümünde yardımcı olabilecek bağımsız bir anlaşmazlıkları çözme organıdır.

** Bir endüstri olarak, bazı konuların acilen ele alınması konusunda anlaştık. Bunlar genellikle acil güvenlik sorunları, acil durumlar, erişilebilirlik ve maddi hasarlarla ilgilidir.