

**KEŞAN TİCARET BORSASI
ÜYE GERİ BESLEMESİ VE ŞİKAYET İZLEME FORMU**

F.28 Rev.03

ŞİKAYET ÖNERİ TALEP VE BEKLENTİ ANALİZİ

NO	TARİH	GÖRÜŞMEYİ YAPAN	Görüşme türü	ÜYE-FİRMA	Sınıflandırma	KONUSU	ÖNCELİKLENDİRME	ŞİKAYET AÇIK TARİFİ	VARSA ÜYENİN İSTEDİĞİ DÜZELTME	SORUMLU	Şikayetin Üyeye Bildirime Tarihi	ÇÖZÜMLENME SÜRESİ	ÇÖZÜMLENME TARİHİ	DÖF VARSA NOSU	SONUÇ	Şikayet memnuniyet oranı	Tokrar eden şikayet sayısı
1	12.03.2019	Tolga Balcı	Borsaya geldi	ÜYE	Talep	Altyapısı ve çevre ile ilgili	Ertelenebilir	Üyelerimizin müstahsil dokümleri esnasında diğer müstahsillerin bilgilerin gözükmesinden dolayı yaşanan sıkıntı	Dokümlerin kaldırılması sadece müstahsil makbuzlarının onaylanması	Yönetim Kurulu		-	1.08.2020		Yönetimimiz Tarım İlçe Müdürü ile randevu ayarlayarak bu konu görüşülüp üyemizin istediği şekilde sonuçlanmıştır.	100%	0
2	18.01.2020	Tolga Balcı	Borsaya geldi	Üyeler	Talep	Altyapısı ve çevre ile ilgili	Ertelenebilir	Üyelere pazarda öncelik verilmesi	Yok	Yönetim Kurulu	20.01.2020	1 HAFTA	20.01.2020		Yönetim Kurulunda görüşülerek personeller üyelerden talep gelmesi halinde padok ayrıldı.	100%	0
3	1.02.2020	Tolga Balcı	Borsaya geldi	ÜYE	Talep	Hizmetle ilgili	Ertelenebilir	Web sayfamızın güncellenmesi ve Türb bülten fiyatlarının yayınlanması üzerine	Yok	Bilgi İşlem	3.02.2020	1 AY	27.02.2020		Web sayfası sorumlusu ile bu konu görüşülerek gerekli çalışma başlatılarak web sayfamızda gerekli güncelleme yapıp Türb bülten yayınları sağlanmaktadır.	100%	0
4	24.07.2020	Yönetim	Borsaya geldi	Üyeler	Şikayet	Hizmetle ilgili	Acil Hemen Çözülmeli	Üyemizin talebi üzerine Ayçiçek yağ makinasının değiştirilmesi talebi	Yeni cihaz alınmalı	Ürün Laboratuvar	24.08.2020	1 YIL	28.08.2020	69	Yönetim Kurulu ve Meclis kurulu toplantılarında görüşülerek yeni cihaz alımının sağlandı.	100%	0
5	29.03.2021	Sinan Uusoy	Borsaya geldi	Üyeler	Talep	Hizmetle ilgili	Ertelenebilir	Borsa tarafından Cumartesi günü kurulan canlı hayvan pazarının Cuma günü kurulması için gereğinin yapılması	Yok	Yönetim Kurulu	1.04.2021	1 AY	7.04.2021		Yönetim kurulunda görüşülerek üyelerin talebi üzerine küçükbaş hayvan pazarının günü değiştirildi.	100%	0
6	18.06.2021	Sinan Uusoy	Borsaya geldi	Üye	Talep	Altyapısı ve çevre ile ilgili	DF açılarak takibi yapılmalı	Kurban bayramında kiralanın padokların pandemiden dolayı ekonominin aksamasından dolayı padok fiyatlarının geçen yılki fiyatta sabit kalması talebi	Padok fiyatlarının aynı kalması	Yönetim Kurulu	18.06.2021	1 AY	22.06.2021	05	22.06.2021 tarihli Yönetim kurulu toplantısında görüşülerek padok fiyatlarının 2021 yılı için fiyatların arttırılmayıp aynı fiyat olmasına karar verildi.	100%	0
7	28.06.2021	Özlem Ulusoy	Personel toplantısı	Personel	Talep	Altyapısı ve çevre ile ilgili	DF açılarak takibi yapılmalı	Yapılan Personel toplantısında Ürün Laboratuvar sorumlusu Personelimiz laboratuvarda kullanılmakta olduğu Bruker marka cihazın kalibrasyonunun pahalı olduğu için, diğer borsalarla numune doğrulaması yapıp kullanımının devam etmesi talebi	Borsalar arası numune karşılaştırma	Ürün Laboratuvar	28.06.2021	3 AY	27.08.2021	07	Yaklaşan Ayçiçek harmanı öncesi Bruker yağ tayin cihazının Uzunköprü TB, Malkara TB ile Ayçiçek numuneleri karşılaştırılarak kalibre edildi	100%	0
8	14.07.2021	Fatih Okur	Borsaya geldi	Üye	Talep	Altyapısı ve çevre ile ilgili	DF açılarak takibi yapılmalı	Kantar üzerindeki çatı kısmının açık olmasından dolayı kantara gelen hayvanların yağmur yağması esnasında ıslanmaması için üzerinin kapatılması talebi	Çatı kısmının kapatılması	Yönetim Kurulu	14.07.2021	3 AY	27.09.2021	08	Üyelerimizden gelen talebe istinaden YK almış olduğu karar ile Yapım İşleri için teklifler alındı. Uygun yerle anlaşarak çalışmalar başlandı.22.09.2021 tarihinde işe başlandı	100%	0
9	30.07.2021	Fatih Okur	Borsaya geldi	Üye	Talep	Altyapısı ve çevre ile ilgili	DF açılarak takibi yapılmalı	Küçükbaş padokların arka kısmının kapatılması	Padok kapama	Yönetim Kurulu	30.07.2021	3 AY	27.09.2021	09	Üyelerimizden gelen talebe istinaden YK almış olduğu karar ile Yapım İşleri için teklifler alındı. Uygun yerle anlaşarak çalışmalar başlandı.22.09.2021 tarihinde işe başlandı	100%	0
10	24.06.2022	Fatih Okur	Canlı hayvan pazarında görüşüldü	Üye	Talep	Altyapısı ve çevre ile ilgili	DF açılarak takibi yapılmalı	Hayvan pazarı ile Mezbaha arasındaki yolun bozuk olması	Yolun yapılması	Yönetim Kurulu	24.06.2022	2 AY	1.07.2022	-	Yönetim kurulunda görüşülerek üyelerin talebi üzerine Canlı hayvan şubasının ve Mezbaha işletmesi arasındaki yol Keşan Belediyesi ekipleri tarafından asfaltlandı.	100%	0