



BELGELENDİRME ULUSLARARASI MUAYENE
KONTROL ENDÜSTRİYEL ÜRÜNLER SAN. TİC. LTD. ŞTİ.

PR.04 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

YAYIN TARİHİ	01.04.2018
REVİZYON NO	04
REVİZYON TARİHİ	08.12.2020

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı müşteri memnuniyetinin sağlanması için kuruluşumuz tarafından verilen hizmetlerin tümü ile ilgili müşteri görüşlerinin toplanması ve elde edilen verilerin analiz edilmesi, değerlendirilmesi için bir sistem oluşturmaktır.

Bu prosedür, Tan Teknik Belgelendirme Uluslararası Muayene Kontrol Endüstriyel Ürünler San. Tic. Ltd. Şti.'nin müşteri ile işbirliği yapma ve geri besleme alma ile ilgili tüm uygulamalarını (geri besleme bilgilerinin toplanması, müşteri şikayetlerinin/itirazlarının ve önerilerinin değerlendirilmesi ve etkin çözümlerin üretilmesi, iç- dış yazılı ve sözlü iletişim uygulamalarını kapsar.

2. SORUMLULAR

İletişim uygulamalarının işletilmesinden ve müşterilerden geri beslemeleri almak tüm muayene kuruluşu personeli sorumludur. Müşteriden gelen geri beslemeleri değerlendirerek iyileştirici faaliyet başlatmak Teknik Müdürler ve Kalite Yöneticisinin, müşterilerden gelen geri beslemelerin yıl sonu analizlerini yapmak, şikayet/ itirazları ve düzeltici faaliyet süreçlerini takip etmek, sonuçlarını müşterilere bildirmek Kalite Yöneticisinin, müşterilerimizle iyi iletişimin sürdürülmesi, teknik konularda tavsiyelerde bulunulması, gerektiği takdirde sonuçların müşteriye açıklanması, müşterilerin hizmetlere eşlik etme taleplerini değerlendirmek ve uygun ise süreci programlamak Teknik Müdürlerin sorumluluğundadır.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

ENLAB: Microsoft Bulut server üzerinde, Azure ortamı kullanılarak firmamıza özel olarak oluşturulmuş, internet tabanlı bir ERP programıdır.

4. UYGULAMA

4.1 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

- 4.1.1** Müşteriye verilen hizmet kapsamında iç ve dış iletişim Satış ve **Planlama** Sorumluları tarafından koordine edilir.
- 4.1.2** Kuruluş, müşterileri veya müşteri temsilcileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili kuruluş performansını izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, işbirliği yapılır.
- 4.1.3** Bunun için Satış ve **Planlama** Sorumluları tarafından müşterinin yazılı olarak gerekçeleri ile birlikte talep başvurusu alınır. Talep Teknik Müdür tarafından değerlendirilir ve talebin kabul edilmesi durumunda kuruluşun iş yoğunluğu ve diğer müşterilerin gizliliği göz önünde bulundurularak müşteriye verilecek gün ve saat belirlenir.
- 4.1.4** Müşteriye ziyaret süresi boyunca yetkili bir personelin eşlik etmesi sağlanır ve **FR.04.04 Ziyaretçi Formu** imzalatılarak belirtilen yükümlülükleri yerine getirmesi beklenir.
- Kuruluşumuzun müşterileri ile yaptığı işbirliği aşağıdakileri içerir.
- o Müşterilerin talepleri doğrultusunda teknik bilgi verilmesi iletişimin sürekliliğinin sağlanması

Müşteri talebi ile projenin akışı hakkında yazılı veya sözlü bilgi alabilir. Kuruluşumuz herhangi bir gecikme, muayenelerin gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar hakkında müşteriye bilgi verilir.

o Sahada ve/veya kuruluşumuzda gözlemci olarak müşteri katılımlarının sağlanması

Kuruluşumuz personeli tarafından muayeneyi etkileyecek çevresel şartlar ve ofisimizde uyulması gereken kurallar konusunda bilgilendirilir.

o Müşterilerin ofis çalışma şartlarını gözlemlemelerinin sağlanması

Müşterinin kuruluş ziyaret talebi olduğunda Teknik Müdür gözetiminde gerekli bölümlere giriş çıkışı sağlanır.

o Başka kurum ve kuruluşlarla muayenelere katılım sağlanması

Müşterini talebi üzerine başka kuruluşlarla işbirliği sağlanır.

4.1.5 Müşteri dosyaları 3. Şahısların görmeyeceği şekilde dolaplarda ve bilgisayar ortamında şifreli olarak saklanır. Müşterilerin faaliyeti ile ilgili projede kullanılmak üzere vereceği bilgi ve dokümanlar müşterinin izni olmadan başka amaçlar için kullanılamaz ve kurum dışına çıkarılmaz.

4.2 Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü

4.2.1 Sunulan hizmetin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi, müşterilerinden olumlu veya olumsuz geri besleme elde etmek için hizmet gerçekleştirildikten sonra **FR.04.01 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** elden, kargo ve e-mail yoluyla müşterilere ulaştırılır. ENLAB programından muayene raporlarının müşteriye iletilmesinin ardından, ENLAB Geri Bildirim Modülünde hazırlanan **FR.04.01 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** içeriğindeki sorular program tarafından otomatik olarak müşteriye iletilir.

4.2.2 Müşterilerimiz istedikleri anda memnuniyet ve önerilerini veya şikayet ve itirazlarını sunabilmeleri için, <https://www.tanteknikkontrol.com/> web adresi üzerinden de **FR.04.01 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** ve **FR.04.02 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formu**'na ulaşabilirler.

4.2.3 Müşterilerden geri dönüş olmadığı durumlarda veya geri dönüşleri hızlandırmak adına Satış ve Planlama Sorumluları müşteriyi telefon ile arayarak formun doldurulmasını sağlar. Doldurulan her form Kalite Yöneticisine iletilir.

4.2.4 Ankette sunulan sorular 1 - Çok Kötü, 10 - Çok İyi olacak şekilde puanlandırılır. Anket formlarının toplanması sırasında müşterilerimizin 5 puanın altındaki hizmet/konudaki değerlendirmeleri müşteri şikayeti olarak tanımlanır. Böyle durumlar için Kalite Yöneticisi tarafından inceleme başlatılır 4.3'de belirtilen süreç takip edilir. Müşteri süreçten haberdar edilir.

4.2.5 Müşteri tarafından doldurulan her bir **FR.04.01 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** tarafımıza ulaştığı anda ayrı ayrı değerlendirilmekle birlikte, yıl sonunda elimize ulaşan tüm formlar soru bazlı olarak tekrar değerlendirmeye alınır. Ankette yer alan her bir soru ayrı ayrı istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edilerek değerlendirilir.

4.3 Müşteri Şikayetleri / İtirazları

4.3.1 Kuruluşumuz tarafından verilen muayene hizmetlerine şikayet ve itiraz edilmesi durumunda, şikayet ve itirazların ele alınmasına ilişkin proses **PR.04 Müşteri İlişkileri Prosedürü**'nde

tanımlanmaktadır. Talep edilmesi durumunda, PR.04 Müşteri İlişkileri Prosedürü'ne <https://www.tanteknikkontrol.com/> adresinden ilgili tüm taraflar erişebilir.

- 4.3.2** Hizmet sunumunun her aşamasında müşteri tarafından kuruluşumuza yazılı veya sözlü olarak şikayet ve itiraz veya öneri iletilir. Şikayet ve itiraz, **FR.04.02 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır.
- 4.3.3** Kuruluşumuz, şikayet ve itirazları birer iyileşme fırsatı olarak kabul eder.
- 4.3.4** Müşteriden gelen şikayetler/itirazlar, hizmet öncesi, hizmet esnası ve hizmet sonrası olmak üzere üç başlık altında incelenir.
- 4.3.5** Şikayet ve itiraz ile ilgili Kalite Yöneticisi ve/veya Teknik Müdür müşteri ile görüşme yapılarak detaylı bilgi alınır. Şikâyet/itiraza konu, hizmetin özellikleri ve içeriği Kalite Yöneticisi ve ilgili birim yöneticisi tarafından değerlendirilir. Şikâyet ve İtirazın büyüklüğüne göre üst yönetime bilgi verilir.
- 4.3.6** Şikâyet ve itiraz, kuruluşumuz hizmet faaliyetleri ve hizmet süreçleri ile ilgili değil ise ve yasal zorunluluk nedeniyle yapılmış bir çalışma ise değerlendirmeye alınmaz işlem başlatılmaz ve sebebi müşteriye açıklanır.
- 4.3.7** Şikayet veya itirazın verilen hizmetteki uygunsuzluk nedeniyle geldiği kanaatine varılmışsa, şikayet/itirazı alan personel tarafından aynı gün **FR.05.01 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Formu** açılır ve Kalite Yöneticisine iletilir.
- 4.3.7** Değerlendirilen şikayet ve itirazlar için **PR.06 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** uygulanarak iyileştirici faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyet kararı şikayet ve itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan şirket müdürü tarafından değerlendirilir, gözden geçirilir ve onaylanır.
- 4.3.8** Şikayet ve itirazın tarafımıza ulaşması itibari ile bir hafta içinde uygulanacak faaliyet ve tahmini tamamlanma süresi hakkında müşteri bilgilendirilir.
- 4.3.9** Şikayet ve itiraz konusu olan hizmetin incelenmesi sonucunda hizmet tekrarı ve/veya düzeltme gerektirmeyen hususlar, hizmet bulgularının doğruluğunu ve güvenilirliğini içeren bir yazı ile müşteriye bildirilir.
- 4.3.10** Şikayet ve itiraz sonucu hizmet (periyodik muayene vs.) tekrarlanırsa, hizmetin tüm aşamalarında müşterinin gözlemci olarak bulunması sağlanır ve müşteri teknik olarak bilgilendirilir.
- 4.3.11** Muayene hizmeti tekrarı sonucunda şikayet ve itirazın devam etmesi durumunda, müşterinin bilgisi dahilinde standarda göre yeterliliği olan bir başka kuruluş ile aynı hizmet gerçekleştirilir. Hizmet sonucunda iki kuruluş sonuçlarının birbirine uygun çıkması halinde şikayet ve itiraz sonuçlandırılır ve diğer kuruluş masrafları müşteri tarafından karşılanır.
- 4.3.12** Ancak sonuçların birbirinden farklı çıkması durumunda, aynı işlemin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek **PR.05 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü**'ne göre işlem başlatılır, **PR.06 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** ile işlemler devam ettirilir.

- 4.3.13** Şikayet ve itiraz sonucu verilen hizmetin herhangi bir aşamasında kuruluşumuz tarafından gerçekleştirilmiş bir uygunsuzluk tespiti halinde, ilgili uygun olmayan hizmet giderilerek muayene tekrarlanır ve müşteri yeni muayene sonuçlarına göre hazırlanan raporla bilgilendirilerek şikayet ve itiraz sonuçlandırılır. Bu durumda verilen hizmete ait masraflar tarafımızdan karşılanır.
- 4.3.14** Muayene raporunda hata var ise rapor, gerekli açıklama yapılarak **TL.17.01 Rapor Yazım Talimatı**'na uygun olacak şekilde muayene raporu yeniden düzenlenir. Raporlamayı yapan kişi tarafından e-mail ve/veya telefon ile bilgilendirme yapılarak, eski raporun en geç iki hafta içinde geri çekilmesi sağlanır.
- 4.3.15** Müşteriye sunulan tekliflerde rapora veya muayene sonuçlarına itiraz süresi 10 gün olarak belirtilir.
- 4.3.16** Mümkün olduğunda, şikayet ve itiraz eden kişi, şikayet ile ilgili süreç tamamlandığında resmi olarak bilgilendirilir.
- 4.3.17** Şikayet ve İtirazlar sonucu yapılan işlemlerde, kuruluşumuz politikalarına uymayan sadece şikayeti olan müşteriye özel uygulamalar uygulanmaz.
- 4.3.18** İtiraz ve şikayetler için alınan aksiyon planları, **FR.06.02 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu** ile izlenir.
- 4.3.19** Süreç hakkında alınan tüm kararların müşteriye iletilmesi Kalite Yöneticisi tarafından yapılır. Gereklilikte teknik konular için şikayet ve itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almaması göz önünde bulundurularak Teknik Müdür müşteri ile iletişime geçer.

4.4 Müşteri Şikayet ve Memnuniyeti Değerlendirme Sonuçları

- 4.4.1** Müşteriye hizmet sunum aşamasında düzenlenmiş olan tutanak, anket ve şikayet formları veya başlatılan düzeltici faaliyetler, müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesinde birer veri olarak kullanılır.
- 4.4.2** Müşteri tarafından doldurulan her bir **FR.04.01 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** ayrı ayrı değerlendirilmekle birlikte, yılsonunda elimize ulaşan tüm formlar soru bazlı olarak tekrar değerlendirmeye alınır.
- 4.4.3** Toplanan veriler Kalite Yöneticisi, tarafından analiz edilir ve rapor haline getirilir. Rapor, verilerin bir önceki dönem verileri ile karşılaştırmasını kapsar. Ayrıca, yapılan iyileştirmeler ve gerçekleştirilemeyen müşteri taleplerinin nedenleri de içerir.
- 4.4.4** Değerlendirme sonuçları, ara toplantılarda ve yönetimin gözden geçirme toplantısı gündemine sunulur.
- 4.4.5** Analiz sonuçlarına göre kalite hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilir ve yeni kalite hedefleri bu veriler ışığında güncellenir.
- 4.4.6** Geri beslemeden elde edilen tüm bilgiler, kalite yönetim sisteminin, deney faaliyetlerinin ve müşteriye hizmetin iyileştirilmesi için kullanılır.

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- FR.04.01 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu
- FR.04.02 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formu

- FR.04.04 Ziyaretçi Formu
- **TL.17.01 Rapor Yazım Talimatı**

6. REFERANS DÖKÜMANLAR

- PR.05 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- PR.06 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- TS EN ISO/IEC 17020
