

 TEST VE KALIBRASYON ELEKTRİK SAN. TİC. A.Ş.	<b>Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü</b>	Doküman No	PT-01
		Revizyon No/Tarih	02 / 21.09.2020
		İlk Yayın Tarihi	18.04.2019
		Sayfa No	1 / 3

## 1 Amaç

Müşteri isteklerinin ayrıntılı bir şekilde tanımlanması, bu isteklere uygun metotları belirleyerek müşteri taleplerinin gerçekleştirilmesi, olası şikâyetlerin giderilmesi ve müşteri memnuniyetinin ölçülmesi için gerekli yöntemi tanımlamaktır.

## 2 Kapsam

Müşteri taleplerinin (deney/kalibrasyon) değerlendirilmesi, gerçekleştirilmesi, verilen hizmetlerin izlenmesi, geri besleme, müşteri itiraz ve şikâyetlerinin incelenmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetleri kapsar.

## 3 Tanımlar ve Kısaltmalar

**Müşteri Cihazı:** Deney/kalibrasyon işlemine gelen her türlü numune, cihaz ve ekipmandır.

## 4 Yetki ve Sorumluluklar

**Müşteri Temsilcisi:** Laboratuvar sorumluları ile birlikte prosedürde yer alan süreci yerine getirmek.

**Laboratuvar Sorumlusu:** Müşteri taleplerine uygun faaliyetleri gerçekleştirmek ve uygun dokümanları hazırlamak.

## 5 İlgili Dokümanlar

PT-07 Deney/Kalibrasyon Hizmetleri İçin Laboratuvarımıza Gelen Cihazlara Uygulanan İşlemler Prosedürü

PG-04 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

PG-08 Taşeron Kullanım Prosedürü

## 6 Prosedür Detayı

### 6.1 Şikâyetler

**6.1.1** Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı, "www.eldas.com.tr" internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır. Laboratuvarımız şikâyetlerin ele alınmasından başlayan tüm süreçte alınan kararlardan sorumludur.

**6.1.2** Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.

**6.1.3** Web üzerinden alınan şikâyetler direk Kalite Yöneticisi eldaş-line sistemi üzerinden programın ilgili kısmına düşmektedir. (Şikâyetler web sitesi aracılığı ile yapılmış olsa bile, Şikâyet Kayıt ve Değerlendirme formuna aktarılarak kayıt altına alınır)

**6.1.4** Firmamıza sözlü, mail veya faks ile gelen müşteri şikâyetleri, Şikâyet Kayıt ve Değerlendirme Formuna kaydedilerek değerlendirmeye alınır.

**6.1.5** Kalite Yöneticisi dışında, herhangi biri tarafından müşteri şikâyeti alınmışsa, Şikâyet Kayıt ve Değerlendirme Formuna şikâyet işlenir ve Kalite Yöneticisine yazılı veya mail ile iletilir.

**6.1.6** Kalite Yöneticisi, şikâyete bir numara vererek, şikâyet konusunu ilgili birim Sorumlusu ile görüşür ve gerekli değerlendirmeleri Laboratuvar Müdürü ile birlikte yapar.

 TEST VE KALİBRASYON ELEKTRİK SAN. TİC. A.Ş.	<b>Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü</b>	Doküman No	PT-01
		Revizyon No/Tarih	02 / 21.09.2020
		İlk Yayın Tarihi	18.04.2019
		Sayfa No	2 / 3

6.1.7 Bu değerlendirmeden sonra Müşteri şikayeti ile ilgili gerekirse, Müşteri Ziyareti, Şikayetin yerinde incelenmesine veya Şikayeti, ilgili birimle görüşülerek değerlendirilmesine karar verilir.

6.1.8 Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra söz konusu şikayetin kabulü veya reddi gerekçeleri ile birlikte Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye bilgilendirme yapılır.

6.1.9 Müşteri şikayetinde haklı bulunmuşsa Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi, şikayete ilgili birimle görüşerek şikayetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmalarını belirlerler. Belirlenen yöntemler, Kalite Yöneticisi tarafından Şikayet Kayıt ve Değerlendirme Formuna kaydederek, uygulanmasını takip eder.

6.1.10 Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu olan laboratuvar faaliyetinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Değerlendirme sonucunda alınan karar; sonuç Laboratuvar Müdürü ve/veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı (imzalı veya e-posta) olarak iletilir.

6.1.11 Şikayet Kayıt ve Değerlendirme Formu şikayetin giderilmesi için yapılan işlem ve bundan sonra benzer şikayetlerin olmaması için uygulanacak yöntem de belirtilerek kayıt altına alınır. Kalite Yöneticisi şikayete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit etmişse bu konuda talimat ve - veya prosedür hazırlanmasına veya hazırda var ise revizyonuna karar verebilir.

6.1.12 O güne kadar alınan müşteri şikayetleri ve yapılan çalışmalar, Yönetimin gözden geçirme toplantılarında Kalite Yöneticisi tarafından gündeme getirilir.

6.1.13 Aynı konuda arka arkaya 3 defa şikayet gelmesi durumunda veya müşteri şikayetleri sık sık tekrarlanır bir durumla karşılaşıldığında düzeltici faaliyet başlatılır ve Kalite Yöneticisi tarafından Sistem Etkinliği Kontrol Prosedürüne göre işlemler yapılır.


6.1.14 Şikayetlerle ilgili tüm kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

Şikayet konusu deney ve kalibrasyon sonuçları ve yöntemleri ile ilgili ise aşağıdaki adımlar izlenir.

6.1.15 Şikâyet sonucunda deney veya kalibrasyon tekrarlanır. Yapılan deney veya kalibrasyon ilkiyle aynı sonucu veriyorsa testin veya kalibrasyonun maliyeti müşteri tarafından karşılanır. Eğer yapılan test veya kalibrasyon sonucunda şikayetçi, şikâyetinde haklı bulunursa şikayetçiden ek ücret talep edilmez.

6.1.16 Eğer şikâyetin değerlendirilmesi için şahit numune/cihaz gerek varsa ve müşteri tarafından şahit numune/cihaz bırakılmamışsa şikâyet kabul edilmez. Şahit numune/cihaz mevcutsa testin veya kalibrasyonun tekrarında şikayetçi, şikâyetinde haklı bulunursa ücret talep edilmez. Eğer test sonucu ilkiyle aynı ise test maliyeti şikayetçi tarafından karşılanır. Şikâyetin her aşamasında gelinen nokta hakkında şikayetçi bilgilendirilir.

6.1.17 Şikayetçi yapılan bu işlemler sonrasında şikâyetinde ısrarcı olursa, her iki tarafın anlaşacak olduğu bir hakeme başvurulur. Hakem benzeri hizmet veren diğer laboratuvarlara

 TEST VE KALİBRASYON ELEKTRİK SAN. TİC. A.Ş.	<b>Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü</b>	Doküman No	PT-01
		Revizyon No/Tarih	02 / 21.09.2020
		İlk Yayın Tarihi	18.04.2019
		Sayfa No	3 / 3

müracaat edebilir ve karşılaştırma ölçümleri yaptırabilir. Bu durumda masraflar yukarıda izah edildiği şekliyle tazmin edilir. Müşteri ile anlaşılabilmesi durumunda bölgedeki ilgili mahkemelere başvurulabilir. Müşterilerin haklı olması durumunda; hakem heyeti müşterinin zararını karşılanmasını talep ederse; mesleki sorumluluk sigortası çerçevesinde karşılanacaktır.

## 6.2 İtirazlar

Müşteri, ELDAŞ laboratuvar faaliyetlerine ilişkin herhangi bir konuda itirazda bulunabilir. İtirazların değerlendirilmesi için gerekirse; Üniversite, TSE- TÜBİTAK- TÜRKAK- Bakanlık, sivil toplum örgütü, sanayi odası, üretici firmalar, hukukçu ve meslek odası temsilcilerinden oluşan bağımsız, tarafsız, yetkin, konusunda uzman kişilerden Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Kurulu oluşturulması sağlanacaktır. İtirazlar deney ve muayene sonuçları ve hizmet performansı ile ilgili de olabilir.

İtiraz konusu ile ilgili 30 gün içinde yapılmış olması gereken ve yazılı olarak kabul edilen itirazlar yazılı olarak şu bilgileri içermelidir: İtiraz konusu, ilgili ELDAŞ belgesi, belge no, tarih ve no, itiraz nedenleri, itiraz eden firma, kişi ismi ve firma bilgileri.

Yapılan itiraz, Genel Müdür tarafından kayıt altına alınır ve ilgili kurula aktarılır. Kurul başvuruyu 30 gün içinde çözümler. Alınan nihai karar Müşteri Temsilcisi tarafından müşteriye iletilir. İtiraz sonucunda, itirazın reddedilmesi durumunda, itiraz sürecinde oluşan masraflarının tümünü itiraz eden firma öder.

## REVİZYON AÇIKLAMASI

18.04.2019 Rev.00 / Bu dokümanın ilk halidir.

19.03.2020 Rev.01 / Şikâyetlerin değerlendirilmesi konusunda bilgilendirmeler eklenmiştir.

21.09.2020 Rev.02 / Şikâyet bölümündeki tanımlamalar detaylandırılmıştır.

Hazırlayan: Ceren SAKOĞLU

Onaylayan: Oktay TOSUN

Ünvan: Kalite Yöneticisi

Ünvan: Genel Müdür

İmza:

İmza: