

|                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| Doküman No        | PT-01           |
| Revizyon No/Tarih | 03 / 02.03.2022 |
| İlk Yayın Tarihi  | 18.04.2019      |
| Sayfa No          | 1 / 6           |

## 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 Müşteri Taleplerinin Özden Geçirilmesi

Müşteri talepleri telefon, faks, elektronik posta, www.eldas.com.tr adresinden Talep Formu doldurulması vb. yollarla alınır.

Direk ilgili formların doldurulması ile yapılan deney/kalibrasyon işlemlerinin akışı aşağıdaki gibidir.

**6.1.1** Müşterilerden gelen talep, Deney/Kalibrasyon Başvuru Formunun doldurulması yoluyla Müşteri Temsilcisi tarafından elektronik ortamda alınır. Müşteri başvuru yaptığı zaman, müşteri temsilcisine başvuru bilgisi mail yoluyla gelir. Müşteri temsilcisi başvuru formunu inceler. Deney Başvuru Formunda talep edilen hizmetin Raporlu Deney veya Ar-Ge çalışması mı olduğu müşteri tarafından belirtilir.

**6.1.2** Firmamız müşteriden gelen talebi aşağıdaki şekilde değerlendirir;

Müşteri Temsilcisi, Müşteri talebini ilgili laboratuvara göre Laboratuvar Müdürüne veya Kalibrasyon Laboratuvar Sorumlusuna iletir. (e-posta vb. ile)

Laboratuvar Müdürü talebi, metot, kaynak, şartlar vb. yönlerden inceler ve talebin ELDAŞ kaynaklarıncı, karşılanabilip karşılanamayacağı ya da kısmen karşılanması durumunda yapılabilecek testleri, karşılanamayacaksa nedenlerini müşteri temsilcisine bildirir.

Not 1: Talebin Taşeron laboratuvar kullanılarak karşılanması da, ELDAŞ Kaynaklarıncı karşılanabilecek bir iş olarak değerlendirilir.

|                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| Doküman No        | PT-01           |
| Revizyon No/Tarih | 03 / 02.03.2022 |
| İlk Yayın Tarihi  | 18.04.2019      |
| Sayfa No          | 2 / 6           |

Not 2: Taşeron kullanımı söz konusu olduğunda bu prosedürle birlikte "Taşeron Laboratuvar Kullanımı Prosedürü" gereklilikleri de dikkate alınır.

Talep ELDAŞ kaynaklarınca karşılanamayacak ise, ya da kısmi olarak karşılanabilecek durumda ise Müşteri Temsilcisi durumu nedenleri ile birlikte müşteriye mail veya telefon yolu ile iletir.

Talep laboratuvarımız tarafından tam ya da kısmi olarak karşılanabilecekse; eldas-line programı üzerinde teklifi hazırlanır ve gözden geçirmesi için Laboratuvar Müdürü'ne iletir. Laboratuvar Müdürü'nün onayından sonra teklif müşteriye iletir. Teklif içeriğinde deneylerin tamamen ya da kısmen yapılacağı, hangi deneylerin gerçekleştirileceği hangi standartlara göre yapılacağı vb. bilgiler detaylıca belirtilir. Müşterinin onayladığı teklif sözleşme yerine geçer. Bu form üzerinde oluşturulan yazan teklif numarası ilgili faaliyetin tüm aşamalarında işin takibi için kullanılır. Teklif Numarası: Yıl Ay Gün Sıra No (Örn: 090707-01) formülünden oluşur.

Müşteri Temsilcisi geçerlilik süresi boyunca onaylanmayan teklifler veya onaylandığı halde laboratuvarımıza ulaşmayan numune/cihazlar için müşteri ile iletişime geçer ve müşteri kabul ederse teklif/sözleşme iptal edilir.


Müşteriden gelen talep; her zaman deney raporu şeklinde olmayıp, firmalar kendi Ar-Ge çalışmaları için de test yapılmasını istemektedirler. Firmaların Ar-Ge çalışmaları içinde Laboratuvarımız kiralanabilmektedir. Firmaların Ar-Ge çalışması laboratuvarın kiralanması hizmeti bitiminde İş Bitirme Sözleşmesi formu doldurulur ve testi yapan Laboratuvar Sorumlusu ve müşteri tarafından imzalanarak sözleşme yerine geçer.

Tüm testler için laboratuvarında, Laboratuvar Test Mühendisleri tarafından test planları hazırlanmıştır. Sözleşmesi gerçekleşen, laboratuvara ulaşan cihazlar için uygun test standardına ve müşteriyle karşılıklı mutabık kalınarak yapılan sözleşmeye de uygun olarak test planları kullanılır. Test veya deney faaliyetleri bu test planları üzerinden gerçekleştirilmektedir.

6.1.3 Müşteri tarafından talep edilen standart veya yöntem vb. durumlar yöntemin veya standardın güncel olmadığı müşteri temsilcisi tarafından fark edilirse müşteriye mutlaka haber verilir. Uygun ya da güncel olan standart veya yöntem dahilinde yapılması istenirse güncellenen standart veya yöntem üzerinden işlemler yapılmaya devam etmektedir.

6.1.4 Laboratuvarımızda çoğunlukla olarak standarda veya şartnameye uygun olarak deney veya kalibrasyonu hizmeti verilmektedir. Fakat müşteri tarafından deney veya kalibrasyon için bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı talep edildiğinde, sözleşmede revizyon yapılarak karar kuralı açık bir şekilde tanımlanmaktadır.

6.1.5 Talep ile sözleşme arasında farklılık oluşmaması için müşteri temsilcisi deney veya kalibrasyon hizmeti başlamadan önce müşteri ile mutabık kalmaktadır. Her bir sözleşmenin alt kısmında hem laboratuvarımızın kaşe ve Genel Müdür imzası hem de müşteri olarak karşı

|   |                   |                 |
|---|-------------------|-----------------|
|  <b>Müşteri İlişkileri Yönetimi<br/>Prosedürü</b> | Doküman No        | PT-01           |
|   | Revizyon No/Tarih | 03 / 02.03.2022 |
|   | İlk Yayın Tarihi  | 18.04.2019      |
|   | Sayfa No          | 3 / 6           |

tarafın kaşesi ve yetkilisinin imzası olması ile karşılıklı anlaşıldığının altı bu şekilde çizilmektedir.

#### 6.1.6 Sözleşmede Değişiklik

Müşteri ile yapılan sözleşmede, değişiklik yapılma talebi değerlendirilir ve sözleşme revize edilir. Deney/kalibrasyona başlamadan veya başladıktan sonra çıkan bir uygunsuzluk, bir sorun sonucunda veya müşteriden gelen yeni bir talep ile sözleşmede revizyon yapılır ve ilgili tüm personellere bilgilendirmeler müşteri temsilcisi tarafından yapılmaktadır.

Sözleşmede oluşabilecek her türlü sapmadan dolayı müşteri temsilcisi müşteriye mutlaka bilgilendirmektedir.

#### 6.2 Deney/Kalibrasyon Hizmetleri için Laboratuvarımıza Gelen Cihazlara Uygulanan İşlemler

Taleplerin, tekliflerin ve sözleşmelerin gözden geçirilme işlemlerinden sonra Laboratuvarımıza gelen cihazlar için Deney/Kalibrasyon Hizmetleri için Laboratuvarımıza Gelen Cihazlara Uygulanan İşlemler Prosedürü uygulanır.

#### 6.3 Müşteriye Hizmet

Laboratuvarımızda gerçekleştirilen deney/kalibrasyon ve Ar-Ge çalışmaları sırasında, Müşteri gizliliğinin sağlanabilmesi için diğer müşterilere ait olan numune/ cihazlar gizlenir. Taşınabilecek boyutta olanlar; numune/ cihaz odasında muhafaza edilir. Taşınamayacak boyut ve ağırlıkta olan cihazların üzeri uygun bir örtü ile örtülür.

Müşteri laboratuvar performansını izlemek isterse; diğer müşterilere karşı gizlilik sağlandıktan sonra müşteriye Müşteri/Misafir Beyanı Formu imzalatılarak deney/kalibrasyon ve Ar-Ge çalışmalarını izlemesi sağlanır. Müşteriye teknik konularda bilgi verilip yol gösterilir ve sonuçlara dayalı yorum yapılır.

Müşteriden anket, telefonla görüşme, hizmet öncesi ve bitiminde toplantı vb. yöntemlerle geri besleme alınmaya çalışılır. Bu geri beslemelerle müşteriye hizmetin iyileştirilmesi amaçlanır.

Anketler; müşteriden gelen öneriler ve şikâyetler, standartlar ve firma politikası göz önünde bulundurularak değerlendirilir gerekirse Genel Müdür'ün onayı ile D&Ö Faaliyet başlatılır.

#### 6.3.1 Müşteri Memnuniyeti Anket Organizasyonu


Müşteri Memnuniyeti Anketi, yılda bir kez internet ortamında gerçekleştirilir. Müşteri tarafından cevaplanan anket sonuçları Eldas-line programı tarafından otomatik olarak sonuç haline gelir. Kalite Yöneticisi tarafından sonuçlar bilgisayara indirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında Laboratuvar Sorumluları ve Genel Müdür ile birlikte değerlendirilir.

#### Müşteri/Cevap Bazında Analiz ve değerlendirme

Bir müşteri her hangi bir soruya 'kötü' veya 'çok kötü' notu vermiş ise Kalite Yöneticisi tarafından Uygunsuzluk Tespit Formu ile kayıt altına alınır ve analizi yapılır. Analiz sonucundan gerekli durumlarda düzeltici faaliyet başlatılır.

#### Ortalama Not Bazında Analiz ve değerlendirme

Her müşteri anketi için bir ortalama Not hesaplanır. Her cevaplar aşağıdaki gibi puanlandırılır:

|   |                   |                 |
|---|-------------------|-----------------|
|  <b>Müşteri İlişkileri Yönetimi<br/>Prosedürü</b> | Doküman No        | PT-01           |
|   | Revizyon No/Tarih | 03 / 02.03.2022 |
|   | İlk Yayın Tarihi  | 18.04.2019      |
|   | Sayfa No          | 4 / 6           |

Çok kötü; 2 puan / Kötü; 4 puan / Orta; 6 puan / İyi; 8 puan / Çok iyi; 10 puan  
Cevap puanları toplanarak, Ankette kullanılmış soru sayısına bölünür, sonuç O anketin ortalama notunu oluşturur.

Anket sonuçları içerisinde "Çok Kötü" veya "Kötü" cevap gelen her puanlama için mutlaka önleyici faaliyet açılır. Önleyici faaliyetlerde müşterilerden gelen olumsuz puanların araştırması yapılır ve bir daha tekrarlanmaması için önlemler alınır.

Anket sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarının ana gündem maddelerinden bir tanesidir.

#### 6.4 Şikâyetler

6.4.1 Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını 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.

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

6.4.3 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)

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

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

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

6.4.7 Bu değerlendirmeden sonra Müşteri şikâyeti ile ilgili gerekirse, Müşteri Ziyareti, Şikâyetin yerinde incelenmesine veya Şikâyeti, ilgili birimle görüşülerek değerlendirilmesine karar verilir.

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

6.4.9 Müşteri şikâyetinde haklı bulunmuşsa Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi, şikâyetle ilgili birimle görüşerek şikâyetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmaları belirlerler. Belirlenen yöntemler, Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Kayıt ve Değerlendirme Formuna kaydederek, uygulanmasını takip eder.

6.4.10 Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu olan laboratuvar faaliyetinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Değerlendirme

|                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| Doküman No        | PT-01           |
| Revizyon No/Tarih | 03 / 02.03.2022 |
| İlk Yayın Tarihi  | 18.04.2019      |
| Sayfa No          | 5 / 6           |

sonucunda alınan karar; sonuç Laboratuvar Müdürü ve/veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı (imzalı veya e-posta) olarak iletilir.

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

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

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

6.4.14 Şikâyetlerle ilgili tüm kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

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


6.4.15 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 şikâyetçi, şikâyetinde haklı bulunursa şikâyetçiden ek ücret talep edilmez.

6.4.16 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 şikâyetçi, şikâyetinde haklı bulunursa ücret talep edilmez. Eğer test sonucu ilkiyle aynı ise test maliyeti şikâyetçi tarafından karşılanır. Şikâyetin her aşamasında gelenek nokta hakkında şikâyetçi bilgilendirilir.

6.4.17 Şikâyetçi yapılan bu işlemler sonrasında şikâyetinde ısrarcı olursa, her iki tarafın anlaşacak olduğu bir hakeme başvurulur. Hakem benzeri hizmet veren diğer laboratuvarlara müracaat edebilir ve karşılaştırma ölçümleri yaptırabilir. Bu durumda masraflar yukarıda izah edildiği şekilde 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.

## 6.5 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

|  |  |                   |                 |
|--|--|-------------------|-----------------|
|  | <b>Müşteri İlişkileri Yönetimi<br/>Prosedürü</b> | Doküman No        | PT-01           |
|  |  | Revizyon No/Tarih | 03 / 02.03.2022 |
|  |  | İlk Yayın Tarihi  | 18.04.2019      |
|  |  | Sayfa No          | 6 / 6           |

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 ELDAS 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 aktartılır. 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.

#### 7 Kayıtlar

- FT-01 Deney Raporu
- FT-02 Deney/Kalibrasyon Teklif/Sözleşme Formu
- FT-03 İş Bitirme Sözleşmesi
- FT-05 Deney Notu
- FT-06 Kalibrasyon Notu
- FT-08 Müşteri Şikâyetleri Kayıt ve Değerlendirme Formu
- FT-10 Müşteri İletişim Formu
- FT-12 Deney Talep Formu
- FT-13 Kalibrasyon Talep Formu
- FT-29 Kalibrasyon Sertifikası
- FG-06 Müşteri-Misafir Beyanı
- FG-37 Uygunsuzluk Sebep Analizi Formu
- FT-52 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

#### REVİZYON AÇIKLAMASI

18.04.2019 Rev.00 / Bu dokümanın ilk halidir.

19.03.2020 Rev.01 / Şikayetlerin değerlendirilmesi konusunda bilgilendirmeler eklenmiştir.

21.09.2020 Rev.02 / Şikayet bölümündeki tanımlamalar detaylandırılmıştır.

02.03.2022 Rev.03 / Logo değişikliği yapılmıştır.

Hazırlayan: Ceren SAKOĞLU

Onaylayan: Oktay TOSUN

Ünvan: Kalite Yöneticisi

Ünvan: Genel Müdür

İmza:

İmza: