

Doküman No	BP-08
Revizyon No/Tarih	01 / 11.05.2023
İlk Yayın Tarihi	13.05.2022
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 değerlendirilmesi, gerçekleştirilmesi, verilen hizmetlerin izlenmesi, geri besleme, müşteri itiraz ve şikâyetlerinin incelenmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetleri kapsar.

3 Tanımlar ve Kısaltmalar

Belgelendirme Başvurusu: Belgelendirilmek istenen cihaza ait ön başvurudur.

Şikâyet : Firmamızın vermiş olduğu hizmetlerle ilgili olarak, bir uygunluk değerlendirme faaliyetinde alınan karara itirazdan farklı olacak şekilde firmamızın ilettiği memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz : Kuruluşun, firmamız tarafından vermiş olduğu hizmet ve konu ile ilgili olarak almış olduğu kararı yeniden gözden geçirmesine yönelik talebidir.

4 Yetki ve Sorumluluklar

Müşteri Temsilcisi: Teknik düzenleme sorumluları ile birlikte prosedürde yer alan süreci yerine getirmek.

Teknik Düzenleme Sorumlusu: Firmaya gelen belgelendirme talebinin uygunluğunu değerlendirmekten sorumludur.

Teknik Uzman: Uygunluk değerlendirme işlemlerinden sorumlu kişidir.

Kalite Yöneticisi: Şikâyetin alınmasından, kaydedilmesinden, şikâyet ile ilgili bilgilerin toplanmasından, şikâyet değerlendirme sürecinin yürütülmesinden ve müşteri/müşterilerin bilgilendirilmesinden sorumludur.

5 İlgili Dokümanlar

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

6 Prosedür Detayı

6.1 Başvurunun Alınması ve Değerlendirilmesi

6.1.1 Müşteri talepleri www.eldas.com.tr adresinden veya mail yolu ile veya yüz yüze Başvuru Formu'nun doldurulması ile alınır. Başvuru formu ile asgari aşağıdaki bilgiler istenir.

- Firmanın varsa kalite yönetim sistemi belgesi,
- Başvuran kuruluşun fiziksel mahallerinin adı ve adresleri, proseslerinin ve operasyonlarının önemli hususları dâhil, genel özellikleri ve ilgili her türlü yasal yükümlülükler,
- Başvuran kuruluşun, başvuru alanıyla ilgili olarak, faaliyetleri, insan ve teknik kaynakları, fonksiyonları ve varsa daha büyük bir şirketteki ilişkisi gibi hususlar hakkındaki genel bilgi,
- Şartlara uygunluğu etkileyecek kuruluş tarafından kullanılan, bütün dış kaynaklı proseslere ilişkin bilgi,
- Başvuran kuruluşun hangi standartlar/modüller ve şartlar için belgelendirme istediği,
- Başvurunun önceden başka bir onaylanmış kuruluşa yapılmadığına dair beyan.

Doküman No	BP-08
Revizyon No/Tarih	01 / 11.05.2023
İlk Yayın Tarihi	13.05.2022
Sayfa No	2/3

6.1.2 Firmamız müşteriden gelen talebi aşağıdaki şekilde değerlendirir;

- Müşteri Temsilcisi, Müşteri talebini ilgili Teknik Düzenleme Sorumlusuna iletir.
- Teknik Düzenleme Sorumlusu talebi, metot, kaynak, personel, kapsam vb. yönlerden Başvuru Gözden Geçirme Formu ile inceler ve talebin ELDAŞ kaynaklarınca, karşılanabilip karşılanamayacağı ya da kısmen karşılanması durumunda yapılabilecek belgelendirme faaliyetlerini, karşılanamayacaksa nedenlerini müşteri temsilcisine bildirir.

Gözden geçirme süreçleri aşağıdakilere göre yapılır:

- Müşterilerden gelen taleplerin, mevcut koşullar ve yeteneklerimiz doğrultusunda yapılabilirliğinin kontrol edilmesi (kapsam, personel, cihaz alt yapısı vb.)
- Cihaz bilgilerinin yeterliliğinin kontrol edilmesi,
- İlgili standartlar veya diğer normatif dokümanlarla ilgili mutabakat dahil, belgelendirme kuruluşu ve müşteri arasındaki bilinen her türlü anlayış farkının çözümlendiğini
- Talepler değerlendirilirken mali, hukuki ve zamanlama ile ilgili hususların göz önünde tutulması,
- İstenen belgelendirme kapsamının tanımlandığı,
- Yapılan değerlendirme sonucunda karşılanamayacağı belirlenen talepler hakkında müşterinin yazılı olarak bilgilendirilmesi,
- Cihaz ile ilgili CIRCA veri tabanında herhangi bir karar olup olmadığı (<https://circabc.europa.eu/>)
- Karşılanabilecek talepler için, tüm koşulların açıklandığı, Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi'nin müşteriye yazılı olarak bildirilmesi.

Talep ELDAŞ personelinin daha önceden deneyimlenmiş olmadığı; bir cihaz tipini veya bir normatif dokümanı veya bir belgelendirme programını içeriyor ise; Talep karşılanamayacak ise, ya da kısmi olarak karşılanabilecek durumda ise Müşteri Temsilcisi durumu nedenleri ile birlikte müşteriye, Başvuru Gözden Geçirme Formu ile iletir.

Talep firmamız tarafından tam ya da kısmi olarak karşılanabilecekse; eldas-line programı üzerinde teklifi hazırlanır ve gözden geçirmesi için Genel Müdür'e iletilir. Genel Müdür'ün onayından sonra teklif, Müşteri Temsilcisi tarafından müşteriye iletilir. Teklif içeriğinde belgelendirme faaliyetlerinin tamamen ya da kısmen yapılacağı hangi modüllerin gerçekleştirileceği, cihaza ait standartlar 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: Daha önceden verilen başvuru numarası ile aynıdır.


Müşteri Temsilcisi geçerlilik süresi boyunca onaylanmayan teklifler veya onaylandığı halde çalışması başlatılamayan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili müşteriye iletişime geçer ve müşteri kabul ederse teklif/sözleşme iptal edilir.

6.1.3 Müşteri tarafından talep edilen belgelendirme yöntemi veya standardın güncel olmadığı durumlarda müşteriye mutlaka haber verilir. Uygun belgelendirme faaliyetleri için başvuru formunu doldurması istenir.

6.1.4 Talep ile sözleşme arasında farklılık oluşmaması için müşteri temsilcisi, belgelendirme faaliyetlerinden önce müşteri ile mutabık kalmaktadır. Her bir sözleşmenin alt kısmında, hem firmamız kaşesi ve Genel Müdür imzası hem de müşteri olarak karşı tarafın kaşesi ve yetkilisinin imzası yer almaktadır. Böylece müşteri ile mutabakat sağlandığı imza altına alınmaktadır.

6.1.5 Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi'nin onayı ile müşteriden aşağıdaki dokümanlar talep edilir.

- Ticaret Sicil Gazetesi,
- Vergi Levhası,

 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü	Doküman No	BP-08
	Revizyon No/Tarih	01 / 11.05.2023
	İlk Yayın Tarihi	13.05.2022
	Sayfa No	2/3

- Şirket yetkilisinin imza sirküleri,
- Oda sicil kaydı ya da faaliyet Belgesi,
- Kapsamına ilişkin ruhsatlar,
- Cihaza ait her türlü dokümantasyon ve Teknik dosya.

Ya da yukarıda istenen evrakların yerine geçebilecek evraklar.

6.2 Şikâyet ve İtirazlar

Firmamızın yaptığı faaliyetler ile ilgili olarak bir şikâyet veya itiraz alındığında ELDAS, şikâyet veya itirazın, kendi sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını Müşteri Şikâyet Formu ile teyit etmekte ve eğer ilgili ise bu şikâyet veya itirazı işleme almaktadır. (7.13.2)

Bir şikâyet veya itiraz alındığında bu şikâyet veya itiraz kalite yöneticisi tarafından şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilmektedir. (7.13.3)

Bu şikâyet veya itirazın karara bağlanması için gerekli araştırmalar yine kalite yöneticisi tarafından yapılmakta ve mümkün olan tüm bilgiler toplanmaktadır. (7.13.4)

Şikâyetin değerlendirilmesi sonucunda, verilen karar şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilmektedir. Mümkün değilse bunlar tarafından mutlaka gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. (7.13.5)

Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için; bir müşteriye danışmanlık yapmış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmamaktadır. (7.13.6)

Mümkün olduğu durumlarda, şikâyet prosesinin sonucu ve bitişi hakkında şikâyet sahibi bilgilendirilir. (7.13.7-7.13.8)

Firmamız şikâyet veya itirazın çözümlenmesi için ihtiyaç duyulan ve yapılması gereken her türlü faaliyetleri gerçekleştirmektedir. (7.13.9)

6.2.1 Şikâyetler


Firmamıza 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. Firmamız şikâyetlerin ele alınmasından başlayan tüm süreçte alınan kararlardan sorumludur.

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

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.)

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

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

 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü	Doküman No	BP-08
	Revizyon No/Tarih	01 / 11.05.2023
	İlk Yayın Tarihi	13.05.2022
	Sayfa No	2/3

Kalite Yöneticisi, şikayete bir numara vererek, şikayet değerlendirmesini ilgili birim Sorumlusu ve genel müdür ile birlikte yapar.

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

Genel müdür, Kalite Yöneticisi ve ilgili birim sorumlusu tarafından yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra söz konusu şikayetin kabulü veya reddi gerekçeleri ile birlikte Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye bilgilendirme yapılır. Şikâyetin değerlendirme sonucu hakkında şikâyet sahibine aksi bir talep olmadığı sürece 10 gün içerisinde yazılı bilgi iletir.

Müşteri şikayetinde haklı bulunmuşsa genel müdür ve Kalite Yöneticisi şikayetin ilgili birimle görüşerek şikayetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmaları belirlerler. Belirlenen yöntemler, Kalite Yöneticisi tarafından Şikayet Kayıt ve Değerlendirme Formuna kaydederek, uygulanmasını takip eder.

Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu olan belgelendirme faaliyetinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Değerlendirme sonucunda alınan karar; sonuç genel müdür ve/veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı (imzalı veya e-posta) olarak iletir. Şikayetin alınması, değerlendirilmesi, çözülmesi ve müşterinin bilgilendirilmesi 3 aylık süresi geçmemektedir. Müşterinin yapılan çalışmaları çözüm olarak kabul etmemesi halinde yasal yollara başvuru yolu açıktır.

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 prosedür ve/veya form hazırlanmasına veya hazırda var ise revizyonuna karar verilir.


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

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 Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre işlemler yapılır.

Şikayetlerle ilgili tüm kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

6.2.2. İtirazlar

Müşteri, ELDAŞ belgelendirme faaliyetlerine ilişkin herhangi bir konuda itirazda bulunabilir. Personel Belgelendirme faaliyetlerinde ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazların kabul edilme süresi itiraza konu karar tarihinden itibaren 10 gündür. İtiraz alındıktan sonra Kalite Yöneticisi ve genel müdür, itirazın Eldaş'ın vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır. İtiraz Eldaş'ın vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine Kalite yöneticisi tarafından yazılı bilgi verilir. İtiraz Eldaş'ın vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise

 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü	Doküman No	BP-08
	Revizyon No/Tarih	01 / 11.05.2023
	İlk Yayın Tarihi	13.05.2022
	Sayfa No	2/3

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 belgelendirme faaliyetleri 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

- Başvuru Formu
- Başvuru Gözden Geçirme Formu
- Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi
- AB Tip İncelemesi Sertifikası
- Müşteri Şikâyet / İtiraz Değerlendirme Formu

REVİZYON AÇIKLAMASI

13.05.2020 Rev.00 / Bu dokümanın ilk halidir.

11.05.2023 Rev.01 / Şikâyet ve itiraz tanımları yapılmış, kalite yöneticisinin sorumlulukları eklenmiş ve şikâyet-itiraz süreci detaylı şekilde tanımlanmıştır.

Hazırlayan: Özge AKTÜRK

Onaylayan: Oktay TOSUN

Ünvan: Kalite Yöneticisi

Ünvan: Genel Müdür

İmza:

İmza: