

	AZP TRANSFORMATÖR DENEY LABORATUVARI	Dokuman No: LAB P-04 Yürürlük Tarihi: 01.05.2018
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi: 01.03.2024 Revizyon No: 4 Sayfa No: 1 / 6

A- AMAÇ

- Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve sonrasında devam ettirmek,
- Müşteri bilgilerinin diğer kişilere veya müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı işbirliğini tesis etmek,
- Müşterinin Deneylere katılma talebinin karşılanma şartlarını belirlemek,
- Laboratuvarda gerçekleştirilen Deney hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

B- KAPSAM

Laboratuvar tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümü, Deneylere katılım talebi.

C- TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri: "Dış Müşteri", Ürün ve hizmet alan kuruluş veya kişi

"İç Müşteri"; AZP Transformatör Ltd. Şti.

Müşteri Hizmeti: Bir ürün/hizmetin ömür döngüsü boyunca müşteri ile kurulan iletişim

Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi

Şikâyet: Bir ürün veya hizmette müşteri tarafından görülen yetersizliktir.

İtiraz: Müşteri veya diğer tarafların, AZP LAB 'ın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, AZP LAB 'ın aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olmasıdır. İtirazlar da şikâyet olarak değerlendirilir.

Geri Bildirim: Ürün/hizmet veya şikâyetleri ele alma süreci ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgili beyanlardır.

D- SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından **Laboratuvar Müdürü, Test Sorumlusu, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Satın-alma ve Satış-Pazarlama** sorumludur.

E- PROSEDÜR DETAYI

a. Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

AZPLAB, müşteri memnnuniyeti kapsamında aşağıdaki uygulamaları gerçekleştirmektedir.

Müşteri Gizliliği

Laboratuvar faaliyetleri gerçekleştirilirken elde edilen müşteri bilgilerinden ve yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumlu olduğumuzu taahhüt etmekteyiz.

Laboratuvar müşterinin isteği doğrultusunda kendine ait bilgileri kamuya açık hale getirebilir. Müşteri bilgilerinin kamuya açık hale getirilmesi müşteri tarafından istenmiyor ise burada gizlilik prensibine uyulur.

AZPLAB, gizli bir bilgiyi açıklamaya kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, bu bilgileri kamuyla paylaşır. Ancak müşteri veya ilgili şahıs bu konuda bilgilendirilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ GÜLŞAH YAVUZEL	LABORATUVAR MÜDÜRÜ ALİ MURAT ALMACI

	AZP TRANSFORMATÖR DENEY LABORATUVARI	Dokuman No: LAB P-04 Yürürlük Tarihi: 01.05.2018
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi: 01.03.2024 Revizyon No: 4 Sayfa No: 2 / 6

Müşteri dışındaki (Ör: Şikayetçi, Düzenleyici Merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteri ile laboratuvar arasında kalır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) laboratuvarca gizli tutulur. Kaynak tarafından izin verilmediği müddetçe müşteri ile paylaşılmaz.

Yasal olarak gereken haller dışında; komite üyeleri, yükleniciler dış kuruluş personelleri veya (laboratuvar adına faaliyet gösteren) şahıslarda dahil tüm laboratuvar çalışanları, laboratuvarın faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgileri gizli tutar.

Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm Laboratuvar çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, deneyler ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Deney numunelerinde gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve deney sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri yazışma ile haberdar edilir. Verilen deney hizmeti ile ilgili olarak müşterilere Müşteri Anket Formu (Form-36) gönderilir. Cevaplanan anket formları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hizmet kalitesini değerlendirmede ihtiyaç duyulması halinde istatistik yöntemler kullanılarak değerlendirilir. Gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Genel müşteri memnuniyeti oranı %50'nin altında ise Kalite Yönetim Temsilcisi, düzeltici faaliyet başlatır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

Anket Uygulanması

Dış müşteriye, verilen hizmetin değerlendirilmesi amacıyla, hizmet sonrasında hazırlanan deney raporu ile birlikte 'müşteri anketi' verilir. İç Müşteri olan AZP Transformatör ile 3 ayda bir anket çalışması yapılır. Anket sonuçları müşteriden geldiğinde, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Anket sonuçlarına göre üçün altında puan alan hususlar için Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır. Laboratuvar Müdürü tarafından düzeltici faaliyetin yerine getirilmesi için kişi veya ekip görevlendirilir. Müşteri Anketleri kullanılarak Yönetim Temsilcisi tarafından yıllık değerlendirilir YGG'de gözden geçirilir. Kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir.

b. Müşterinin Deneylere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi

Laboratuvar içine yalnızca Laboratuvar Test Sorumlusu, Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür girebilir. Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırabilmek ve onların laboratuvar performansını izleyebilmeleri için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla iş birliğine gidebilir. Bu bağlamda laboratuvar dışından ziyarette bulunmak isteyen kişilerin, müşterinin veya temsilcisinin daha önceden sözlü / yazılı olarak **Test Sorumlusu veya Laboratuvar Müdürü'n** den izin almaları gerekmektedir. **Test Sorumlusu veya Laboratuvar Müdürü;** talebi değerlendirerek ilgili deney personeli ile görüşür ve ziyaretin hangi tarihte gerçekleştirilebileceğini kararlaştırır. Belirlenen tarih, Satın-Alma ve Satış-Pazarlama tarafından müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilir.

Ziyaretçi laboratuvara alınmadan önce Form 132 Müşteri/misafir Gizlilik Beyanı'nı imzalar. Ziyaret; Laboratuvar personellerinin nezaretinde gerçekleştirilir. Deneyden önce laboratuvardaki son düzenlemeler, Laboratuvar Test Sorumlusu tarafından gerçekleştirilir. Müşterinin talebi olması durumunda

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ GÜLŞAH YAVUZEL	LABORATUVAR MÜDÜRÜ ALİ MURAT ALMACI

	AZP TRANSFORMATÖR DENEY LABORATUVARI	Dokuman No: LAB P-04 Yürürlük Tarihi: 01.05.2018
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi: 01.03.2024 Revizyon No: 4 Sayfa No: 3 / 6

Deney metodu, ölçme sistemi, cihazlar vb. konularda her türlü bilgiyi Test Sorumlusu veya **Laboratuvar Müdürü** cevaplar. Ziyaret sırasında Laboratuvar Test Sorumlusu tarafından; laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait numunelerin ve Deney raporlarının güvenlik / gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır. Müşteri, laboratuvarında bulunduğu sırada laboratuvar personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini **Test Sorumlusu**'na bildirir.

c. Öneri, Şikayet, İtirazlar ve Değerlendirme

Müşteri ilişkileri prosedürü, talep edilmesi durumunda ilgili tüm taraflara gönderilir. Şikayet formu www.azptrafa.com web adresinde bulunmaktadır. Bu şikayet alınması durumunda AZPLAB, şikayetin sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını araştırır, teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikayeti ele alır. **Şikayeti araştırma ve değerlendirme süresi 15 iş gününü geçemez.** AZPLAB, şikayet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur. AZPLAB, Şikayet alındığında, şikayetin geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinde ve doğrulanmasında sorumludur. Bu doğrultuda bir şikayet ve itiraz başvurusunu AZPLAB tarafından etkin bir şekilde ele alınması ve geçerli kılınabilmesi ve doğrulanabilmesi için aşağıdaki bilgileri içermesi gereklidir:

- Şikayet ve itiraz nedenleri,
- Başvuruyu yapan kuruluş veya kişimim ismi ve iletişim bilgileri,
- AZPLAB'ın daha fazla bilgi alabileceği kişinin ismi ve iletişim bilgileri.

Şikayetler KYT tarafından ve gerekirse Laboratuvar Müdürü ile yapılacak bir toplantı ile incelenir. Ancak şikayete konu olan kişi şikayet değerlendirmesini yapamaz. Muhtemel nedeni tespit edilerek, hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğinin kararı verilir. Gerekğinde uzman görüşüne başvurulabilir ve ihtiyaç olması halinde itiraz sahibinden de görüş alınabilir veya söz konusu test görevlisi toplantıya çağırılabilir.

AZPLAB'ın laboratuvar faaliyetlerine ilişkin şikayetlerde aşağıdaki kararlar verilir:

- Şikayetin reddi
- Şikayetin kabulü ve önlemlerin belirlenmesi
- Bunula ilgili olarak
- İlgili ölçümlerin tekrarı (Gerekirse ilk ölçümden bağımsız başka bir personel tarafından gerçekleştirilir)
- Raporda hata varsa raporun revize edilmesi
- Sözleşmeye aykırı (ticari konular, ölçüm sayıları vb.) çalışma yapıldı ise giderilmesi
- Personel davranışları ile ilgili ise personelin davranışlarını düzeltmeye yönelik eğitim, disiplin uygulanması vb. faaliyetler
- Ve diğer çözümler belirlenir.

Yazılı ve sözlü olarak gelen şikayetler, şikayeti alan personel tarafından (doğrudan laboratuvar faaliyetlerinde görev almayan) KYT'ye iletilir. KYT tarafından, gelen şikayet 'Müşteri Şikayet/Öneri Form-

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ GÜLŞAH YAVUZEL	LABORATUVAR MÜDÜRÜ ALİ MURAT ALMACI

	AZP TRANSFORMATÖR DENEY LABORATUVARI	Dokuman No: LAB P-04 Yürürlük Tarihi: 01.05.2018
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi: 01.03.2024 Revizyon No: 4 Sayfa No: 4 / 6

28' na işlenir. Gelen şikayetler ayrıca, KYT tarafından Müşteri Şikayet Kayıtları Takip Form 28/1' na kaydedilerek, etkin şekilde izlenmesi sağlanır. Şikayet konusu ile ilgili faaliyet planı, faaliyet planının yerine getirilmesinden sorumlu kişiler ve belirlenen termin tarihi de şikayet formuna işlenir. KYT tarafından şikayet formu içindeki alınan karar ve ilgili diğer kısımlar ayrıca doldurulur. Şikayetlerde KYT tarafından ilgili bölüme düzeltici faaliyetler prosedürüne göre işlem başlatılır.

AZPLAB, şikayet ve itirazlar hakkındaki araştırma ve karar, ayırmacı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmayacak şekilde önlemleri alır. Alınan kararlar ile ilgili olarak **Laboratuvar Müdürü** tarafından her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınması sağlanır. Fikir birliğine varılamaması durumunda **Laboratuvar Müdürü'nün** aldığı karar nihai karardır.

Mümkün olan her durumunda, KYT tarafından şikayet sahibine şikayetin kabul edildiğini yazılı ve sözlü olarak bildirir, ilerleme raporunu ve sonucunu şikayetçiye yazılı olarak sunar. Müşterilerin veya diğer tarafların laboratuvar faaliyetlerine ilişkin şikayet sonuçları, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan KYT tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. KYT tarafında şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir. Hatanın AZPLAB' dan kaynaklanması durumunda hatanın muhtemel kaynakları ve alınan tedbirler hakkında şikayet sahibi yazılı olarak bilgilendirilir. **Şikayet ve itirazın çözüm süresi, başvuru tarihinden itibaren, 90 iş gününü geçemez. Mücbir sebeplerden dolayı gecikme olması halinde şikayet/itiraz sahibi ile mutabık kalınır.**

Şikayet ve İtirazların Raporlanması

Şikayetler KYT tarafından kayıt edilerek güncel olarak takip edilir. Planlanmış faaliyetlerin termin tarihi içerisinde yerine getirilmemesi durumunda ilgili bölüme DF açılır. Şikayetler YGG toplantılarında üst yönetim tarafından incelenir.

Şikayet ve İtiraz ile İlgili Sonuçların Analizi ve Değerlendirmesi

AZPLAB' a yapılan tüm şikayet ve itirazlara ait kayıtlar KYT tarafından tutulur. KYT çözüme kavuşan şikayet ve itiraz kayıtlarını, içeriklerini ve sonunda uygulanan düzeltici faaliyetler ilişkin analiz ve değerlendirmeler yapılır. Analiz ve değerlendirme sonuçlarına göre AZPLAB yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi, şikayetlerin yoğunlaştığı birimlerde hataların engellenmesi için Risk ve fırsatlar prosedürünün uygulanması sağlanır. Bu faaliyetler YT tarafından ilgili tüm personele yaygınlaştırılır. Ayrıca analiz ve değerlendirme sonuçlarını YGG toplantılarında gündeme taşır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ GÜLŞAH YAVUZEL	LABORATUVAR MÜDÜRÜ ALİ MURAT ALMACI

	AZP TRANSFORMATÖR DENEY LABORATUVARI	Dokuman No: LAB P-04 Yürürlük Tarihi: 01.05.2018 Revizyon Tarihi: 01.03.2024 Revizyon No: 4 Sayfa No: 5 / 6
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ	

Şikayet sürecinin akış şeması Şekil-1 'de verilmiştir.



F- İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Uygun Olmayan İş Prosedürü LAB P-05
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü LAB P-06
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü LAB P-07
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü LAB P-18

G- KAYITLAR

- Müşteri Şikayet Formu-28
- Müşteri Şikâyet Kayıtları Takip Form-28/1
- Müşteri Anket Form 36
- Deney Raporu Form 52

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ GÜLŞAH YAVUZEL	LABORATUVAR MÜDÜRÜ ALİ MURAT ALMACI

	AZP TRANSFORMATÖR DENEY LABORATUVARI	Dokuman No: LAB P-04 Yürürlük Tarihi: 01.05.2018
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi: 01.03.2024 Revizyon No: 4 Sayfa No: 6 / 6

H- REVİZYON

Revizyon No	Tarih	Revizyon Tapılan Madde	Revizyon Nedeni
1	05.10.2020	-Yürürlük Tarihi ve Revizyon Tarihi -c maddesi	- 23.09.2020 Tarihli Türkak Denetim Bulgusu
2	07.12.2021	-Anket Çalışması	-Eksik Bilgi Güncelleme
3	10.01.2022	-Genel prosedür düzenlemesi	-Personel ve unvan değişikliği
4	01.03.2024	-Genel prosedür düzenlemesi	-10-11 Kasım 2023 tarihli denetim bulgusu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ GÜLŞAH YAVUZEL	LABORATUVAR MÜDÜRÜ ALİ MURAT ALMACI