	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	05.10.2010	İlgili Dok.	LABKEK Md. 7.9
		Dok. Kodu	Rev No	Rev. Tarihi	
		LP-08	08	19.06.2023	

1. AMAÇ	2
2. KAPSAM	2
3. TANIMLAR VE KISALTMALAR	2
4. SORUMLULUK	2
5. PROSEDÜR DETAYI	2
5.1 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi	2
5.2 Müşterinin Testlere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi	3
5.3 Öneri, Şikayet, İtirazlar ve Değerlendirme	3
5.4 Test Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi	4
6. İLGİLİ DOKÜMANLAR	5
7. KAYITLAR	5
8. GÜNCELLEME DURUMU	5

ELEKTRONİK HALİ GÜNCELDİR. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

EREN Transformatör'nun fikri mülkiyeti kapsamında olan bu dokümanın yetkisiz ve izinsiz olarak 3.ncü şahıslarla paylaşılması yasal yaptırıma neden olabilir.

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	05.10.2010	İlgili Dok.	LABKEK Md. 7.9
		Dok. Kodu	Rev No	Rev. Tarihi	
		LP-08	08	19.06.2023	

1. 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 testlere katılma talebinin karşılanma şartlarını belirlemek,
- Laboratuvarında gerçekleştirilen test hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

2. KAPSAM

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

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik.

4. SORUMLULUK

- 4.1 Bu prosedürün uygulanmasından Laboratuvar Sorumlusu, Satış Sorumlusu ve Kalite Sistem Sorumlusu sorumludur.
- 4.2 Şikâyetlerin Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı gündem maddesine alınmasından Kalite Sistem Sorumlusu sorumludur.
- 4.3 Laboratuvar özelinde yapılan şikâyetlerin tüm yasal sorumluluğu EREN Elektrik San. ve Tic. Ltd. Şti. tüzel kişiliği üzerindedir.


5. PROSEDÜR DETAYI

5.1 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm Laboratuvar çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, testler ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Test numunelerinde gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve test sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri yazışma (e-mail) ile haberdar edilir. Verilen test hizmeti ile ilgili olarak müşterilere, Müşteri Anket Formu (F-104) gönderilir. Cevaplanan anket formları Kalite Sistem Sorumlusu 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 Sistem Sorumlusu, düzeltici faaliyet başlatır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

ELEKTRONİK HALİ GÜNCELDIR. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

EREN Transformatör'nun fikri mülkiyeti kapsamında olan bu dokümanın yetkisiz ve izinsiz olarak 3.ncü şahıslarla paylaşılması yasal yaptırıma neden olabilir.

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	05.10.2010	İlgili Dok.	LABKEK Md. 7.9
		Dok. Kodu	Rev No	Rev. Tarihi	
		LP-08	08	19.06.2023	

5.2 Müşterinin Testlere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi

Laboratuvar içine yalnızca LF-701 Test Lab. Yetkili Giriş Personel Listesinde bulunan personeller girebilir. Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırabilmek ve onların laboratuvar performansını izleyebilmeleri için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla işbirliğine gidebilir. Bu bağlamda laboratuvar dışından ziyarette bulunmak isteyen kişilerin, müşterinin veya temsilcisinin LF-714 Test Teklif Onay Formunda ilgili alan doldurularak ziyaret etmek istediklerini belirtmeleri gerekmektedir. Laboratuvar Sorumlusu; talebi değerlendirerek ilgili test personeli ile görüşür ve ziyaretin hangi tarihte gerçekleştirilebileceğini kararlaştırır. Belirlenen tarih, Laboratuvar Sorumlusu tarafından müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilir. Ziyaret; Kalite Sistem Sorumlusu veya Laboratuvar Sorumlusu'nün yönlendirdiği kişi nezaretinde ve Laboratuvar Ziyaretçi Formu (LF-712) doldurularak gerçekleştirilir. Formun içeriğinde laboratuvarın gizliliğini korumak için Gizlilik taahhütü bulunmaktadır. Formun doldurulması ve imzalanması gizlilik prensipleri çerçevesinde hareket edileceğinin kabul edildiği anlamı taşımaktadır. Testten önce laboratuvardaki son düzenlemeler, Laboratuvar Sorumlusu gözetiminde test personeli tarafından gerçekleştirilir. Müşterinin talebi olması durumunda test metodu, ölçme sistemi, cihazlar v.b. konularda her türlü bilgiyi test personeli cevaplar. Ziyaret sırasında Laboratuvar Sorumlusu ve ilgili test personeli tarafından; laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait numunelerin ve test raporlarının güvenlik / gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır. Müşteri, laboratuvarında bulunduğu sırada laboratuvar personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini Laboratuvar Sorumlusu'ne bildirir.

Müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle EREN Elektrik tüzel kişiliği arasında gizli kalmaktadır. Ancak kanun, mevzuat vb. gerekliliklerinin standardın şartları ile çakıştığı durumlarda yasal hükümler geçerlidir. Laboratuvarın gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kıldığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda haberdar edilecektir. Yasal otorite; müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse ve bu durumdan müşterinin bilgilendirilmesi istenmezse bilgilerin paylaşıldığı konusu ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez.

5.3 Öneri, Şikayet, İtirazlar ve Değerlendirme

Müşterilerin veya diğer ilgililerin laboratuvarımız ve testlerimiz ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve çözüme kavuşturmak öncelikle Satış biriminin ve sonrasında Kalite Sistem Sorumlusu'nün sorumluluğu altındadır.

Test sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
- Test ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Gelen malzemelerin testlere uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret v.b...

gibi konularda olabilir.

ELEKTRONİK HALİ GÜNCELDIR. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

EREN Transformatör'nun fikri mülkiyeti kapsamında olan bu dokümanın yetkisiz ve izinsiz olarak 3.ncü şahıslarla paylaşılması yasal yaptırıma neden olabilir.

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	05.10.2010	İlgili Dok.	LABKEK Md. 7.9
		Dok. Kodu	Rev No	Rev. Tarihi	
		LP-08	08	19.06.2023	

5.3.1 Şikâyet Başvurularının Alınması

Şikâyetlerin alınabilmesi için www.erentrafo.com.tr adresinde Müşterilerin şikâyetlerini hangi yollarla iletebileceği ve şikâyet sürecinin basamaklarını öğrenebileceği LF-767 Şikâyet İş Akış Şeması Formunun adımları yayınlanmaktadır. Elektronik posta, faks gönderisi, kargo gönderilmesi, fiziki posta gönderimi ile şikâyet başvurusu yapılabileceği gibi, web sayfasının İLETİŞİM sekmesinde yer alan İSTEK/ŞİKAYET kısmındaki formun müşteri tarafından doldurulması ile de şikâyet başvurusu yapılabilir. Doldurulan form, gönder butonuna basılarak gönderilir ve gönderim sonrası otomatik olarak form içeriği kalite@erentrafo.com.tr ve info@erentrafo.com.tr adreslerine ulaşır. Kalite Sistem Sorumlusu ve Satış Sorumlusuna ulaşan mail bilgileriyle Kalite Sistem Sorumlusu tarafından otomatik verilen Form Kodu kullanılarak “Müşteri Şikâyeti ve Değerlendirme Formu F-108 ve/veya İngilizce olarakta F-108A” formları doldurulur. Şikâyetlerin bu form kodu ile takip edilerek sonuçlandırılması sağlanır. Eğer şikâyet için başka bir yöntem kullanılmışsa (fax, posta, kargo vb.) sekreterlik tarafından giriş kaydı yapılarak aslı satış sorumlusuna ve bir örneği ise Kalite Sistem Sorumlusuna teslim edilir ve Müşteri Şikâyeti ve Değerlendirme Formu (F-108) Kalite Sistem Sorumlusu tarafından doldurulur. Şikâyetin alınmasını takip eden üç iş günü içinde şikâyetçiye konunun incelenerek sonucun bildirileceğine dair ilk bilgilendirme Satış Temsilcisi tarafından yapılır.

Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Kalite Sistem Sorumlusunun koordinasyonunda değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (LP-06)'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

Düzeltici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili Müşteri Şikâyet Formu'nun iliştiğinde muhafaza edilir.

5.4 Test Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi

Müşterinin itiraz yazısı / talebi Kalite Sistem Sorumlusu tarafından kabul edilir.

İtiraz ve şikâyetle ilgili değerlendirme sonuçları kalite sistem sorumlusu tarafından, teknik destek ve değerlendirme gerektiği durumda laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kurum içi ya da kurum dışı kişi/kişiler den destek alınarak, hazırlanır, gözden geçirilir, onaylanır ve itiraz/şikâyeti yapan kişi/kurum ile paylaşılır.

Müşteri test raporu eline ulaştıktan sonra 10 gün içerisinde itiraz etme hakkına sahiptir. 10 gün geçtikten sonra gelen itirazlar kabul edilmez.

Test sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrarlama testinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, Laboratuvar Sorumlusu ile görüşülerek Kalite Sistem Sorumlusu tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir.

Müşteri, tekrar test sırasında hazır bulunma isteğini de yazılı olarak bildirir. Tekrar testine, müşteriyle birlikte Laboratuvar Sorumlusu ya da görevlendirdikleri personel katılır. Uygulanan test metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. Müşterinin laboratuvarında bulunduğu süre içinde laboratuvarın gizliliğinin sağlanması Laboratuvar Ziyaretçi Formu (LF-712) ile kayıt altına alınır.

İtiraz edilen numuneye; aynı laboratuvar şartlarında, aynı metot, aynı kişi, aynı test cihazlarıyla tekrar test yapılır.

İtiraz sonucu tekrarlanan test sonuçları, testi gerçekleştiren kişi tarafından kaydedilir, tekrar testi olduğu belirtilecek şekilde Test Raporu (LF-724, LF-748, LF-755 v.b) yazılır ve daha önce oluşturulan test raporu ile ilişkilendirilir.

Müşterinin belirtilen tarihte Laboratuvarımıza gelmemesi halinde, Kalite Sistem Sorumlusu ve Laboratuvar Sorumlusu eşliğinde test tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir.

ELEKTRONİK HALİ GÜNCELDIR. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

EREN Transformatör'nun fikri mülkiyeti kapsamında olan bu dokümanın yetkisiz ve izinsiz olarak 3.ncü şahıslarla paylaşılması yasal yaptırıma neden olabilir.

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	05.10.2010	İlgili Dok.	LABKEK Md. 7.9
		Dok. Kodu	Rev No	Rev. Tarihi	
		LP-08	08	19.06.2023	

Test neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar test bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez. Bu durum Satış Sorumlusuna bildirilir.

Tekrarlanan test sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki test sonucu geçerlidir. Bu aşamadan sonra tekrar şikâyet kabul edilmez.

Müşterinin haklı olması ve talepte bulunması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti EREN Elektrik San. ve Tic. Ltd. Şti tarafından karşılanır.

5.5 Kalite Sistem Sorumlusu tarafından;

- Test sonucunun farklı çıkması durumunda Test Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü,
- Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için Düzeltici Faaliyetler Prosedürü,
- Ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer test işlemlerine olan etkisi konusunda ise Uygun Olmayan Test ve Ölçüm İşinin Kontrolü Prosedürü, uygulanır.

5.6 Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- LP-06 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- LP-13 Test Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü
- LP-05 Uygun Olmayan Test ve Ölçüm İşinin Kontrolü Prosedürü
- LP-07 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7. KAYITLAR

- F-104 Müşteri Anket Formu
- LF-712 Laboratuvar Ziyaretçi Formu
- F-108 Müşteri Şikâyeti ve Değerlendirme Formu
- **F-113 Müşteri Anketleri Takip ve Değerlendirme Formu**
- LF-767 Şikayet İş Akış Şeması Formu
- LF-724 LF-724, LF-748, LF-732 Test Raporları

8. GÜNCELLEME DURUMU

REVİZYON NO	SAYFA BİLGİSİ	REVİZYON TARİHİ	AÇIKLAMALAR

ELEKTRONİK HALİ GÜNCELDIR. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

EREN Transformatör'nun fikri mülkiyeti kapsamında olan bu dokümanın yetkisiz ve izinsiz olarak 3.ncü şahıslarla paylaşılması yasal yaptırıma neden olabilir.