



STANDART KONTROL VE TEST HİZMETLERİ
MALIKÖY AOSB 30 AĞUSTOS CAD. NO:18-A SİNCAN \\
ANKARA
TEL: +90 312 905 06 90 – FAX: +90 312 905 54 52
www.stest.com.tr – info@stest.com.tr

Her hakkı mahfuzdur. Yazılı izin olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basım veya diğer herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve yayınlanamaz.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedür, test hizmetlerine ilişkin talebin alınmasından itibaren müşteri ilişkili tüm süreçlerde; müşteri memnuniyetinin ölçülmesi, önerilerin, şikayetlerin ve itirazların alınarak değerlendirilmesi ile ilgili yöntemi belirlemeyi amaçlamaktadır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, test hizmetlerine ilişkin talebin alınmasından itibaren müşteri ilişkili tüm süreçlerde; müşteri memnuniyetinin ölçülmesi, önerilerin, şikayetlerin ve itirazların alınarak değerlendirilmesi ile ilgili uygulama adımlarını kapsamaktadır.

3. TANIMLAR/KISALTMALAR

Şikayet	:	Herhangi bir kişi veya kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri ile ilgili olarak bildirdiği ve cevaplanması gereken memnuniyetsizlik ifadesidir.
İtiraz	:	Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili hizmet alan kişi veya kuruluşun, laboratuvarın bildirdiği bir kararı yeniden değerlendirmesine yönelik talebidir.
Öneri	:	Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili hizmet alan tarafın uygulamalar ile ilgili olarak laboratuvara bildirdiği ve incelenmesi üzere öne sürülen fikir.
Müşteri Memnuniyeti	:	Müşteri ile anlaşmaya varılan şartlarının yerine getirilmesi ile müşteri tarafından algılanan tatmin derecesi.
LM	:	Laboratuvar Müdürü
STEST	:	Standart Kontrol ve Test Hizmetleri A.Ş

4. SORUMLULAR

4.1. Tüm Personel

Hizmet verilen taraflardan alınan sözlü ya da yazılı şikayet, öneri ve itirazları Kalite Sistem Uzmanına bildirmekle sorumludur.

4.2. Kalite Sistem Uzmanı

Alınan bildirimlerin kaydedilmesi ve gerekli görüldüğünde düzeltici faaliyetlerin takip ve koordinasyonundan, müşteri memnuniyeti ile ilgili veri analizinin yapılarak üst yönetime sunulması ve gerekli aksiyonların başlatılmasından sorumludur.

Doküman No BDD.PR.D.30013	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ					Hazırlayan Selda SEMERCİOĞLU
Yayın Tarihi 24.01.2020						Kontrol Eden Kemal BAĞDAT
Sayfa Boyutu A4	Yazım Ortamı Word 2013	Sayfa 1 / 6	Revizyon Kodu REV08	Revizyon Tarihi 14.03.2024	Revizyon Gerçekleştiren Elif YILMAZ	Onaylayan Öznur ÖKÇÜN



STANDART KONTROL VE TEST HİZMETLERİ
**MALİKÖY AOSB 30 AĞUSTOS CAD. NO:18-A SİNCAN **
ANKARA
TEL: +90 312 905 06 90 – FAX: +90 312 905 54 52
www.stest.com.tr – info@stest.com.tr

Her hakkı mahfuzdur. Yazılı izin olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basım veya diğer herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve yayınlanamaz.

4.3. Laboratuvar Müdürü

Alınan bildirimleri Kalite Sistem Uzmanı ile birlikte değerlendirmekten, laboratuvar ile ilgili itirazların karara bağlanmasından sorumludur.

4.4. İş Geliştirme ve Planlama Uzmanı

Periyodik olarak müşteri memnuniyet anketlerini firmalar ile paylaşmak ve alınan sonuçları Kalite Sistem Uzmanı ile paylaşmaktan; müşteriden alınan öneri, şikayet, itiraz statüsündeki bildirimlere ilişkin olarak Kalite Sistem Uzmanı ile koordinasyon içinde çalışmaktan sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1. Genel

5.1.1. STEST yetkililerine iletilen şikayetler, itirazlar ve önerileri kapsayan müşteri bildirimleri işbu prosedüre göre değerlendirilmektedir. Müşteri ilişkileri Yönetimi kapsamında şikayet ve itirazların nasıl ele alınacağını gösteren bu prosedür, bildirimlerin yapılması için **KYS.FRM.31794 Şikayet/İtiraz Bildirimi ve Değerlendirilmesi Formu**, **KYS.ISA.31807 Şikayet İtirazların Yönetimi İş Akış Şeması** STEST web sitesi üzerinden ilgili tarafların erişimine sunulmuştur.

5.1.2. Şikayet veya itirazın alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen tüm aşamalarda görevli personeller tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine riayet etmekle yükümlüdürler. Şikayet ve itirazların ele alınmasında, müşteriyle beraber zaman kaybetmeden, yasal gereklilikler ve bağlı olunan standartlar çerçevesinde yapıcı bir çözüm bulunması STEST'in konu ile ilgili temel prensibidir.

5.1.3. Müşteriden gelecek şikayet ya da itirazlar aşağıdaki durumları kapsayabilmekte ancak bunlarla sınırlı tutulmamaktadır;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporda yer alan bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar
- Teklif/sözleşme içeriğinden sapmaların neden olduğu şikayet ve itirazlar
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik şikayet ve itirazlar (personel, cihaz, deney sonuçları, iletişim problemleri vb.)

5.1.4. Uygun olmayan deney işi ile ilgili tüm şikayetler LM ve Kalite Sistem Uzmanı tarafından koordinasyon içinde takip edilir. Gerekli durumlarda; **KYS.PRD.24533 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne** göre işlem yapılır.

Doküman No BDD.PRD.30013	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ					Hazırlayan Selda SEMERCİOĞLU
Yayın Tarihi 24.01.2020						Kontrol Eden Kemal BAĞDAT
Sayfa Boyutu A4	Yazım Ortamı Word 2013	Sayfa 2 / 6	Revizyon Kodu REV08	Revizyon Tarihi 14.03.2024	Revizyon Gerçekleştiren Elif YILMAZ	Onaylayan Öznur ÖKÇÜN



STANDART KONTROL VE TEST HİZMETLERİ
**MALIKÖY AOSB 30 AĞUSTOS CAD. NO:18-A SİNCAN **
ANKARA
TEL: +90 312 905 06 90 – FAX: +90 312 905 54 52
www.stest.com.tr – info@stest.com.tr

Her hakkı mahfuzdur. Yazılı izin olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basım veya diğer herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve yayınlanamaz.

- 5.1.5. Şikayet/İtirazların değerlendirilmesinde yapılan çalışmalara dair tüm adımlarda kaydedilen ilerleme raporları müşteriye yazılı olarak bildirilir. Şikayet/İtiraz konusu, LM dahil herhangi bir teknik personel ile ilgili ise Őikayete konu olan personel hiçbir durumda değerlendirme ve onay süreçlerine dahil edilmez.
- 5.1.6. STEST, laboratuvar faaliyetlerinin yürütülmesine ilişkin tüm süreçlerde elde ettiği ya da faaliyetleri doğrultusunda ürettiği, oluşturulan tüm bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükleri doğrultusunda sorumludur.
- 5.1.7. Müşteriye ait bilgilerin kamuya açık hale getirilmesi söz konusu olduğunda, bilgiler paylaşılmadan önce STEST bu durumu müşteriye yazılı olarak bildirir. Bilgilendirme, Laboratuvar Müdürü veya Kalite Sistem Uzmanı tarafından yapılır. Test faaliyetlerinden elde edilen bilgiler müşteri tarafından yasal zorunluluklar ya da STEST ile mutabık kalınan Őartlar doğrultusunda kamuya açık hale getirilebilir. Bunun haricinde; STEST ve Müşteriye ait tüm bilgiler mahrem kabul edilir ve üçüncü taraflar ile paylaşılmaz.
- 5.1.8. STEST, test hizmeti faaliyetlerinden elde edilen bilgileri kanunen zorunlu olduğu durumlarda veya sözleşmede yetkili kılındığında ilgili taraflara açıklayabilir. Bu gibi durumlarda; kanunen yasak değilse müşteri açıklanacak bilgi konusunda yazılı olarak haberdar edilir. Bilgilendirme, Laboratuvar Müdürü veya Kalite Sistem Uzmanı tarafından yapılır.
- 5.1.9. Müşteri dışındaki (ör. Őikayetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler STEST tarafından gizli bilgi olarak kabul edilir. Bu bilgilerin sağlayıcısının STEST tarafından gizli tutulur ve sağlayıcı kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteri ile paylaşılmaz.

5.2. Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi

Müşteriler hizmet performansına ilişkin önerilerini STEST web sitesi üzerinden iletişim formu veya e-posta aracılığıyla yazılı olarak bildirebilecekleri gibi sözlü olarak test merkezi yetkililerine de iletebilirler. İş Geliştirme ve Planlama Uzmanına veya diğer test merkezi çalışanlarına sözlü olarak yapılan bildirimler yazılı olarak Kalite Sistem Uzmanı ve LM'ne iletilir. Web sitesi ve e-posta bildirimleri de değerlendirilmek üzere Kalite Sistem Uzmanı ve LM'ne iletilir.

Doküman No BDD.PRD.30013	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ					Hazırlayan Selda SEMERCİOĞLU
Yayın Tarihi 24.01.2020						Kontrol Eden Kemal BAĞDAT
Sayfa Boyutu A4	Yazım Ortamı Word 2013	Sayfa 3 / 6	Revizyon Kodu REV08	Revizyon Tarihi 14.03.2024	Revizyon Gerçekleştiren Elif YILMAZ	Onaylayan Öznr ÖKÇÜN



STANDART KONTROL VE TEST HİZMETLERİ
**MALIKÖY AOSB 30 AĞUSTOS CAD. NO:18-A SİNCAN **
ANKARA
TEL: +90 312 905 06 90 – FAX: +90 312 905 54 52
www.stest.com.tr – info@stest.com.tr

Her hakkı mahfuzdur. Yazılı izin olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basım veya diğer herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve yayınlanamaz.

5.3. Şikayetlerin ve İtirazların Alınması

- 5.3.1. STEST hizmet verilen taraflardan gelen Şikayet ve itirazları **KYS.FRM.31794 Şikayet/İtiraz Bildirimi ve Değerlendirilmesi Formu** aracılığıyla yazılı olarak kayıt alır.
- 5.3.2. **KYS.FRM.31794 Şikayet / İtiraz Bildirimi ve Değerlendirilmesi Formu** STEST web sitesi üzerinde yayınlanmıştır ve tarafların erişimine açıktır. Şikayet/İtiraz sahibi, formu doldurup STEST iletişim kanallarına (e-posta, faks) yazılı olarak iletir. Müşteri tarafından gelen tüm bu bildirimler Kalite Sistem Uzmanı'ye iletilir.
- 5.3.3. Kalite Sistem Uzmanı dışında, herhangi biri tarafından Şikayet/İtiraz alınmışsa, **KYS.FRM.31794 Şikayet / İtiraz Bildirimi ve Değerlendirilmesi Formuna** işlenerek Kalite Sistem Uzmanı e-posta aracılığıyla iletilir.

5.4. Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi

- 5.4.1. STEST, bildirilen tüm şikayet ve itirazların çözüme kavuşturulması ve sonuçlandırılması için gerekli faaliyetleri gerçekleştirmekle yükümlüdür. Bu faaliyetler; şikayet/İtiraz konusunun hizmet faaliyetleri ile ilgili olup olmadığının teyidi, sorumluların tespiti, şikayet ve itiraz bildiriminde bulunan tarafların bilgilendirmesi hususlarını kapsar.
- 5.4.2. İletilen her KYS.FRM.31794 Şikâyet / İtiraz Bildirimi ve Değerlendirilmesi Formuna Kalite Sistem Uzmanı tarafından numara verilir.
- 5.4.3. Şikayet/İtirazın incelenmesindeki ilk aşama, söz konusu Şikayet/İtirazın STEST sorumluluğunda olup olmadığının teyit edilmesidir. Bu ön değerlendirme ilk olarak Kalite Sistem Uzmanı ve LM tarafından yapılır. Gerekli durumlarda Şikayet/İtiraz konusu ile ilişkili personel ve bir üst amirinin konu ile ilgili açıklamaları sözlü ve yazılı olarak alınır. Şikayet/İtirazın, STEST sorumluluğunda olduğu teyit edilmezse işleme alınmaz. Bu durum, Kalite Sistem Uzmanı veya LM tarafından müşteriye yazılı olarak bildirilir. Şikayetin ya da itirazın alınmasının akabinde haklılığın teyidi ile ilgili değerlendirmenin sonucu 5 (beş) iş günü içinde müşteriye iletilir.
- 5.4.4. Şikayet/İtirazın teyit edildiği durumda değerlendirme ekibi tarafından Şikayet/İtirazın kök nedeni analiz edilir. Düzeltme yapılacak bir husus olup olmadığına karar verilir. Yapılan düzeltmeler ve gerçekleşme tarihi forma kaydedilir. Değerlendirme ekibi ilgili Şikayet/İtirazla ilgili olarak düzeltici faaliyet çalışmasının gerekli olup olmadığına karar verir. Gerekli ise açılan düzeltici faaliyet numarası ve açılış tarihi forma kaydedilir.
- 5.4.5. Düzeltici faaliyet çalışmalarını takiben Şikayet/İtiraz ile ilgili verilen karar, düzeltici faaliyetin kapatılma durumu forma kaydedilir. Sonuç, müşteriye yazılı olarak bildirilir. Bildirimden Kalite Sistem Uzmanı veya LM sorumludur. Müşteri düzeltici faaliyetin sonuçlanması takip eden 5 (beş) iş günü içinde bilgilendirilir.

Doküman No BDD.PRD.30013	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ					Hazırlayan Selda SEMERCİOĞLU
Yayın Tarihi 24.01.2020						Kontrol Eden Kemal BAĞDAT
Sayfa Boyutu A4	Yazım Ortamı Word 2013	Sayfa 4 / 6	Revizyon Kodu REV08	Revizyon Tarihi 14.03.2024	Revizyon Gerçekleştiren Elif YILMAZ	Onaylayan Öznr ÖKÇÜN



STANDART KONTROL VE TEST HİZMETLERİ
**MALIKÖY AOSB 30 AĞUSTOS CAD. NO:18-A SİNCAN **
ANKARA
TEL: +90 312 905 06 90 – FAX: +90 312 905 54 52
www.stest.com.tr – info@stest.com.tr

Her hakkı mahfuzdur. Yazılı izin olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basım veya diğer herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve yayınlanamaz.

Müşterinin bilgilendirilme tarihi, bilgilendirilme aracı (e-posta, faks, üst yazı ile belge gönderimi vb.), bilgilendirilen yetkili ve iletişim bilgileri forma kaydedilir.

5.4.6. Yapılan bildirim müşteri tarafından Kalite Sistem Uzmanı edilmesi üzerine Kalite Sistem Uzmanı formun kapanış onayını verir. Kapanış tarihi kaydedilerek elektronik ortamda saklanır.

5.5. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

5.5.1. Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla test bittikten sonra İş Geliştirme ve Planlama Uzmanı tarafından firma yetkililerine e-posta aracılığıyla **BDD.FRM.27871 Müşteri Memnuniyet Anketi** gönderilir. Anket talep etme sıklığı, müşteri firmanın test yaptırma sıklığına göre değişebilir.

5.5.2. Müşterinin verdiği cevaplar ve talepleri İş Geliştirme ve Planlama Uzmanı tarafından Kalite Sistem Uzmanına iletilerek değerlendirilir ve yönetimi gözden geçirme toplantısında iyileştirme sürecine dahil edilir.

5.5.3. Müşteri memnuniyet anketinde 80 (seksen) ve altında puan alan değerlendirmeler için düzeltici faaliyet çalışması başlatılır. Ancak müşteri memnuniyet anketinde 80 (seksen) puanın üstünde kalıp risk teşkil eden bir uygunsuzluk söz konusu ise değerlendirilmeye alınıp düzeltici faaliyet çalışması başlatılır. Müşteri, anketin iletilmesini takip eden 5 (beş) iş günü içinde çalışma başlatıldığına dair yazılı olarak bilgilendirilir.

5.5.4. Memnuniyetsizlik kaynağı için gerekli düzeltici faaliyetin tamamlanmasını takip eden 5 (beş) iş günü içinde müşteri yazılı olarak bilgilendirilir.

5.5.5. Müşteri geri bildirimleri Kalite Sistem Uzmanı veya LM tarafından yapılır.

6. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması ile oluşan kayıtlar **KYS.FRM.30996 Kalite ve Teknik Kayıtlar Listesinde** belirtilen süre saklanır. Müşteri özel isteği olması durumunda, bu süre arttırılabilir.

7. GÖZDEN GEÇİRME

Bu prosedürün gözden geçirilmesi her yıl ocak ayında Kalite Sistem Uzmanı tarafından yapılır.

8. İLGİLİ DOKÜMANLAR

KYS.PRD.24533 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

KYS.ISA.31807 Şikayet İtirazların Yönetimi İş Akış Şeması

Doküman No BDD.PRD.30013	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ					Hazırlayan Selda SEMERCİOĞLU
Yayın Tarihi 24.01.2020						Kontrol Eden Kemal BAĞDAT
Sayfa Boyutu A4	Yazım Ortamı Word 2013	Sayfa 5 / 6	Revizyon Kodu REV08	Revizyon Tarihi 14.03.2024	Revizyon Gerçekleştiren Elif YILMAZ	Onaylayan Öznur ÖKÇÜN



STANDART KONTROL VE TEST HİZMETLERİ
**MALİKÖY AOSB 30 AĞUSTOS CAD. NO:18-A SİNCAN **
ANKARA

TEL: +90 312 905 06 90 – FAX: +90 312 905 54 52

www.stest.com.tr – info@stest.com.tr

Her hakkı mahfuzdur. Yazılı izin olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basım veya diğer herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve yayınlanamaz.

KYS.FRM.31794

Şikayet/İtiraz Bildirimi ve Değerlendirilmesi Formu

BDD.FRM.27871

Müşteri Memnuniyet Anketi

KONTROLSÜZ KOPYA

Doküman No BDD.PRD.30013	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ					Hazırlayan Selda SEMERCİOĞLU
Yayın Tarihi 24.01.2020						Kontrol Eden Kemal BAĞDAT
Sayfa Boyutu A4	Yazım Ortamı Word 2013	Sayfa 6 / 6	Revizyon Kodu REV08	Revizyon Tarihi 14.03.2024	Revizyon Gerçekleştiren Elif YILMAZ	Onaylayan Öznur ÖKÇÜN