



## İÇİNDEKİLER

1	Kapsam ve Uygulama Alanı .....	3
2	Sorumluluklar ve Personel.....	3
3	Tanımlar .....	3
4	İşleyiş .....	3
4.1	Müşteri Mülkünün Korunması .....	4
4.2	Şikâyet, İtiraz ve Talep Yönetimi .....	4
4.2.1	Şikâyet, İtiraz ve Taleplerin Alınması.....	4
4.2.2	Şikâyet/İtiraz/Talebin Değerlendirilmesi.....	4
4.2.3	Geri Bildirimlerin Sonuçlandırılması.....	5
4.3	Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi .....	5
5	İlgili Dokümanlar .....	5

## 1 Kapsam ve Uygulama Alanı

Bu prosedürün amacı, TÜV SÜD Türkiye'nin verdiği hizmetler ile ilgili olarak firmalardan veya ilgili taraflardan gelen, memnuniyet, itiraz ve şikayetler vb. iletilerin değerlendirme yöntemlerinin belirlenmesi için müşteriyle iş birliği, müşteri haklarını koruma, bilgi akışının sağlanması ve geri besleme süreçlerinin tariflenmesidir.

## 2 Sorumluluklar ve Personel

Bu prosedürün gereklerinin gerçekleştirilmesinden tüm personel, uygulanmasının sağlanmasından Üst Yönetim, bölüm müdürleri ve kalite yönetimi sorumludur.

## 3 Tanımlar

Müşteri: TÜV SÜD Türkiye'den hizmet alan gerçek veya tüzel kişilerdir.

Şikâyet: Müşterilerin / firmaların ve diğer ilgili tarafların TÜV SÜD Türkiye'nin faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği müşteri/firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır.

İtiraz: TÜV SÜD Türkiye'nin müşteri / firma veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik taleplerdir.

Talep: TÜV SÜD Türkiye'nin müşterilerinin tarafımızdan gerçekleşmesini beklediği diğer isteklerdir.

Memnuniyet: TÜV SÜD Türkiye müşterilerinin sunulan hizmete yönelik yapmış oldukları olumlu geri bildirimlerdir.

Memnuniyet anketi: TÜV SÜD Türkiye'nin müşterilerinin memnuniyet düzeylerini belirlemek adına müşterilere gönderilen sorulardır.

Müşteri Mülkiyeti: TÜV SÜD Türkiye müşterilerine ait hizmet girdilerinin (bilgi/belge/tesis-ekipman vb.) tümüdür.

## 4 İşleyiş

TÜV SÜD Türkiye Personeli, müşteriler ile kurumsal kültüre uygun iletişim kurmaktan ve haklarını korumaktan sorumludur. Oluşabilecek herhangi bir gecikme veya olağandışı bir durumda müşteri mutlaka bilgilendirilmelidir.

Müşteriyle ilişkiler, müşterinin bilgi ve hizmet talep etmesiyle başlar. Müşteriler tarafından ilgili bölümlere iletilen talepler satış bölümü ve bölüm müdürleri tarafından kapsamı, işin yapılabilirliği vb. göz önüne alınarak değerlendirilir. Müşteriler TÜV SÜD Türkiye'ye aşağıdaki yöntemlerle erişebilmektedirler:

- Telefon
- Yüz yüze
- Müşteri ziyaretleri
- Faks
- E-posta
- İnternet Sitesi
- Anket

TÜV SÜD Türkiye hizmetlerinden kaynaklı her türlü maddi/manevi zarardan mesul olup müşterinin mağduriyetini giderir. TÜV SÜD Türkiye, sahip olduğu mesleki sorumluluk sigortası ve düzeltici/önleyici yaklaşım ile faaliyetler sırasında meydana gelebilecek olumsuz etkilerin ortadan kaldırılmasını güvence altına alır.

## 4.1 Müşteri Mülkünün Korunması

Müşteri mülkiyeti; muayene, test, belgelendirme, eğitim hizmetleri esnasında elde edilen bilgiler, numune parçaları veya müşteriye ait teçhizat, makine ve araçlar, müşteriye ait kayıt ve dokümanları kapsamaktadır. Tüm müşterilere ait kayıtlar, muayene ve test raporları, cihazlara ait bilgiler ile benzeri bilgi ve dokümanlar da gizli nitelikte olup müşterinin izni alınmadan çoğaltılmaz ve üçüncü şahıslara verilemez.

Müşteri mülküne hizmet esnasında zarar verildiğinde ve/veya korunmadığında, **Müşteri Mülkü Hasar Bildirim ve Takip Formu** üzerinden gerekli takipler yapılır. Bildirimler müşterilerden ve personelden sözlü/yazılı biçimde alınarak Kalite Yönetimi tarafından takip edilir ve ilgili taraflara iletilir. Müşteri mülkünün korunması performans yönetim sisteminde operasyon için belirleyici bir kriterdir.

İlgili süreç ve çözümlenmesi için gerçekleştirilmesi planlanan/gerçekleştirilen faaliyetler Kalite Yönetimi'ne iletilerek **Düzeltilici Önleyici Faaliyetler Prosedürü**'ne göre takip edilir.

## 4.2 Şikâyet, İtiraz ve Talep Yönetimi

### 4.2.1 Şikâyet, İtiraz ve Taleplerin Alınması

TÜV SÜD Türkiye'ye herhangi bir yolla ulaştırılan iletilerin kayıt altına alınması ilgili bölüm yönetimi sorumluluğundadır. Bölüme ulaştırılan şikâyet, itiraz ve talepler **Müşteri Geri Bildirim Formu** ile kayıt altına alınır. Başvuru kayıt altına alınırken, hangi tarihte oluştuğunu, ilgili personeli, bildirimde bulunan kuruluş veya kişinin ismini, iletişim vb. bilgileri içermelidir. Ardından Kalite Yönetimi'ne iletilen forma hangi yıla ait ve kaçınıcı ileti olduğunu da gösterecek biçimde numara (Örn; 001-18, 002-18...) verilir.

Aşağıda belirtilen sebepler veya benzer sebepler şikâyet ve itiraz konusu olabilir:

- Hizmet esnasında müşteri talep ve beklentilerinin karşılanmaması
- İletişim
- Başvuran kişi veya kuruluşun hizmetin devam edilmesini istemesine karşın, TÜV SÜD Türkiye'nin devam etmeme kararı vermesi,
- Başvuru konusunun tamamına yanıt verilmemesi,
- Hizmet raporları, belgeleri vb. çıktılar

### 4.2.2 Şikâyet/İtiraz/Talebin Değerlendirilmesi

İlgili bölüm şikâyet/itiraz sahibine, şikâyet/itiraz başvurusunun alındığını yazılı veya sözlü olarak bildirilir.

Şikâyetin, itirazın veya talebin geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanması ilgili bölüm sorumluluğundadır. Toplanan bilgiler dahilinde geçerli kılma için ilgili bölüm ve Kalite Yönetimi formu incelerler. İnceleme sonucunda geçerli kılınan şikâyete/itiraza sebep olan durumun ortadan kaldırılması için gereken faaliyet(ler)i belirler. Belirlenen faaliyetler forma kayıt edilir. İtiraz veya şikâyetlerin değerlendirmesinde ve aksiyonlarda görev alacak olan personel, itiraz veya şikâyete konu olan faaliyetlerin hiçbir aşamasında görev almamalıdır. Şikâyet ve itirazın değerlendirilmesi sırasında şikâyetin oluşmasına sebep olan kişi ya da kişilerin görüşleri alınmalı ve bütün sebepler açıkça belirlenmelidir. İlgili iletiye ait tüm

bilgiler Kalite Yönetimi tarafından **Müşteri İletileri Takip Tablosu**'na kaydedilir. İlgili süreç ve çözümlenmesi için gerçekleştirilmesi planlanan/alınan aksiyonlar Kalite Yönetimi'ne iletilerek **Düzeltilici Önleyici Faaliyetler Prosedürü**'ne göre takip edilir.

Şikâyet/itiraz başvurusunun ele alındığı sürecin herhangi bir aşamasında, şikâyet/itiraz sahibi TÜV SÜD Türkiye tarafından yapılan işlemler hakkında bilgi almak için başvuruda bulunabilir. Başvuru halinde veya gerekli durumlarda şikâyet, itiraz ve talebin sahibine çalışmaların yapıldığı konusunda bilgilendirme yapılabilir.

## 4.2.3 Geri Bildirimlerin Sonuçlandırılması

Şikâyetin, itirazın ve talebin bir yanıtla anlaşılma olduğu ya da TÜV SÜD Türkiye proseslerinden kaynaklanmadığı kanısına varılırsa acilen müşteri ile iletişime geçilerek şikâyet, itiraz veya talep sonuçlandırılır.

Ele alınması gereken iletilerde Bölüm/Birim Müdürü değerlendirme faaliyetlerini mümkün olduğunca çabuk koordine ederek değerlendirme sonuçlarıyla ilgili müşteriyi bilgilendirir.

Alınan geri bildirimler, Kalite Yönetim Sistemi ve yönetim kararları için girdi niteliğindedir.

## 4.3 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

Hizmet bazlı müşteri memnuniyeti asgari olarak yılda 1 kez **Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu** veya formun içeriğine uygun olarak, internet kanalları aracılığıyla ölçülür. Memnuniyet anketlerinde puanların aritmetik ortalaması alınarak, Kalite Yöneticisi tarafından rapor oluşturulur. Bu rapor bölüm müdürlerine ve Üst Yönetim'e sunulur. Yönetimin gözden geçirme toplantılarında, hazırlanan kayıtlar ve memnuniyet anketi sonuçları girdi niteliğindedir. Ortalamanın altındaki puanlar için gerekli aksiyonlar alınmak üzere **Düzeltilici Önleyici Faaliyetler Prosedürü** devreye girer.

Her bir soru için genel memnuniyet hedeflerinin altında ise düzeltici/önleyici faaliyet gerçekleştirilir. Gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli olan aşağıdaki tedbirler alınır:

- Müşteri ile iletişime geçilerek sorunun tam olarak tanımlanması
- Gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetin belirlenmesi ve başlatılması
- Gerekli takdirde yapılan düzeltici ve önleyici faaliyet konusunda bilgilendirilme
- Gerekli takdirde eğitim planlaması yapılması

## 5 İlgili Dokümanlar

Düzeltilici Önleyici Faaliyetler Prosedürü  
Müşteri Geri Bildirim Formu  
Müşteri İletileri Takip Tablosu  
Müşteri Memnuniyeti Anketi  
Müşteri Mülkü Hasar Bildirim ve Takip Formu