MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedür, Türk Standardları Enstitüsü bünyesinde yürütülmekte olan tüm hizmetlere ilişkin müşteri bilgilerinin alınması, müşterilerle iletişimin sağlanması, taleplerinin anlaşılması ve bunlara yönelik çözüm üretme, müşteri geri beslemelerinin izlenerek şikayet yönetiminin sağlanması ve genel hizmet işleyişi ile personel performansını analiz etme esaslarının açıklanması amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Türk Standardları Enstitüsü'nden hizmet alan tüm kişi/kurum/kuruluşlarla ilgili faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Tüm birimler

4. TANIMLAR

TSE: Türk Standardları Enstitüsü

4.1 Müşteri: TSE'den hizmet alan veya TSE'nin hizmetlerinden yararlanan tüm kişi/kurum/kuruluşlar

4.2 Anket: TSE tarafından verilen uygunluk değerlendirme hizmeti ile ilgili olarak ilgili tarafların memnuniyet, öneri, durum ve talebini belirlemek için düzenlenmiş ayrıntılı ve kapsamlı soru dizisidir.

4.3 Öneri: TSE tarafından uygunluk değerlendirme hizmeti yürütülmekte olan hizmetler kapsamında, her türlü kurum/kuruluş ve kişiler tarafından, verilen hizmetlerin iyileştirilmesi amacıyla anket, formlar ve/veya benzeri değerlendirme dokümanlarıyla yapılan yazılı görüş ve bilgilendirmelerdir.

5. UYGULAMA

TSE'den hizmet almak üzere ilgili birimlere başvuruda bulunan kişi/kurum/kuruluşların hali hazırda Enstitümüz muhasebe sistemi içerisinde tanımlı bir hesapları olmaması durumunda; bu tür bir hesabı (müşteri cari hesabı) oluşturmak üzere ilgili birimler bahse konu kişi/kurum/kuruluşlardan "Tüzel ve Gerçek Kişiler İçin Cari Kart Açma Formu"nu doldurmalarını talep eder. Bu form ilgili birimlerce Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına iletilir. Müşterilere ilişkin cari hesaplar Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı'nca açılır.

TSE'den hizmet almak üzere ilgili birimlere başvuruda bulunan kişi/kurum/kuruluşların hali hazırda Enstitümüz muhasebe sistemi içerisinde tanımlı bir hesapları olması durumunda; ilgili birimler mevcut cari hesaptaki bilgilerin güncel olup olmadığını kontrol eder. Sistemdeki bilgilerle mevcut bilgiler arasında bir farklılık olması durumunda ilgili birimler müşteri ile bağlantıya geçerek bahse konu kişi/kurum/kuruluşlardan "Tüzel ve Gerçek Kişiler İçin Cari Kart Açma Formu"nu doldurmalarını talep eder. Bu form ilgili birimlerce Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına iletilir. Müşterilere ilişkin cari hesaplardaki güncellemeler Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı'nca yapılır.

Müşteri cari hesabındaki müşteriye ait bilgiler gerektiğinde başta Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı olmak üzere tüm birimlerce gerek Enstitünün genel hizmetlerin gerekse de kendi birimlerine ait hizmetlerin, Enstitü ile ilgili haberlerin, gelişmelerin, duyuruların vb. iletilmesi amacıyla kullanılabilir.

5.1 Müşteri Bilgilerinin Toplanması

Enstitü hizmetleri kapsamında başvuruda bulunan müşteri bilgileri (müşteri adı, adresi, iletişim bilgileri, vb.), ilgili birim faaliyetlerinde kullanılan yazılımların veri tabanında (BelgeNet, Kalitesoft, BPM, gibi) muhafaza edilmektedir. Başvuru/Belge sahibi kişi/kurum/kuruluş, kendisine ait bilgilerin değişmesi durumunda, güncel bilgilerini TSE'ye yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür.

5.2 Müşteri İtiraz/Şikayetlerinin, Taleplerinin ve Önerilerinin Alınması

5.2.1 TSE web sayfası 'İletişim' bölümünde yer alan '**Bilgi Edinme**' bağlantısından (https://bilgiedinme.tse.org.tr/BilgiEdinme), müşteri, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası ile giriş yaparak bilgi/belge talebinde bulunabilir. Söz konusu talep Tanıtım, Pazarlama ve Yayın Dairesi Başkanlığınca alınır ve ilgili birim aracılığıyla istenilen bilgi/belge temin edilir. 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu doğrultusunda, Tanıtım, Pazarlama ve Yayın Dairesi Başkanlığı elde ettiği kayıtları başvuru sahibine 15 gün içinde aynı yolla iletir.

5.2.2 Müşterinin TSE'ye **dilekçe yoluyla** ulaşması durumunda, dilekçede bahse konu olan talep Tanıtım, Pazarlama ve Yayın Dairesi Başkanlığınca ilgili birim aracılığıyla cevaplanır. 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun doğrultusunda, Tanıtım, Pazarlama ve Yayın Dairesi Başkanlığı elde ettiği kayıtları başvuru sahibine resmi yazı ile 30 gün içinde iletir.

5.2.3 TSE **Çağrı Merkezi** aracılığıyla alınan müşteri bildirimleri, Tanıtım, Pazarlama ve Yayın Dairesi Başkanlığı Kurumsal İletişim Müdürlüğünce alınır. Çağrı merkezi, müşteriye simültane cevap veremediği durumlarda, e-posta yoluyla ilgili birimden bilgi talep ederek, yasal cevap verme süresi olmaksızın, başvuru sahibine en geç 10 iş günü içinde bilgilendirme yapar. Sürece ilişkin tüm kayıtlar 'Çağrı Merkezi Programı'nda muhafaza edilir.

5.2.4 TSE web sayfası 'İletişim' bölümünde yer alan '**Bize Ulaşın**' bağlantısından (https://bilgiedinme.tse.org.tr/BizeUlasin), müşteri, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası ile giriş yaparak bilgi/belge talebinde bulunabilir. Tanıtım, Pazarlama ve Yayın Dairesi Başkanlığı Kurumsal İletişim Müdürlüğünce alınan talep, e-posta yoluyla ilgili birimden bilgi talep edilerek, yasal cevap verme süresi olmaksızın, başvuru sahibine en geç 15 iş günü içinde iletilir. Sürece ilişkin tüm kayıtlar 'Bize Ulaşın Portalı'nda muhafaza edilir.

5.2.5 **Fuarlarda ve sahada**, Tanıtım, Pazarlama ve Yayın Dairesi Başkanlığı tarafından 'Ziyaretçi Bilgi Formu' ile müşteri öneri/talepleri alınır. Derlenen formlar analiz edilir, raporlanır, ilgili birimlere yazılı olarak sunulur. Kayıtlar Tanıtım, Pazarlama ve Yayın Dairesi Başkanlığı arşivinde muhafaza edilir.

5.2.6 Uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamında, müşteriye Belgenet yazılımı aracılığıyla otomatik olarak '**Müşteri Memnuniyeti Anket Formu**' (TSE-FR-057) gönderilir, gelen yanıtlar yazılıma otomatik olarak kaydolur, raporlamaları yazılım üzerinden yapılır.

Bu prosedürün 5.2. maddesinin (1), (2), (3), (4) ve (5) bendinde bahsi geçen tüm yollarla alınan müşteri geri bildirimleri, Tanıtım, Pazarlama ve Yayın Dairesi Başkanlığı tarafından Enstitünün ilgili birimine raporlanarak resmi yazı/e-posta yolu ile gönderilir.

Enstitü hizmetleriyle ilgili gelen tüm **itirazlar/şikayetler/uyuşmazlıklar** ile ilgili faaliyetler, İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Değerlendirme Prosedürü'ne göre yürütülür.

TSE tarafından verilen uygunluk değerlendirme hizmetleri alanlarında ve benzeri tüm faaliyetlerle ilgili olarak verilen hizmetlerin kalite düzeyinin ölçülmesi amacıyla, madde 5.2.6'da açıklanan (Müşteri Memnuniyeti Anket Formu) anket uygulamasına ek olarak, ilgili birim müşteri memnuniyeti konusunda farklı bir anket uygulaması gerçekleştirme gereği duyarsa, anket formunu oluşturur, QDMS'te yayınlar, işleme alabilir ve değerlendirebilir.

5.5. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Müşteri taleplerini en iyi şekilde karşılayacak çözümleri bulmak ve sunmak için, talebe ilişkin faaliyetleri gerçekleştiren birim, gelen talep ve önerileri Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Formu ile formda belirtilen 3 aylık periyotlarla değerlendirilir.

Anket sonucuna göre, skor ortalaması 2 ve 2'nin altında olan sorulara ilişkin olarak ilgili birim tarafından aksiyon başlatılır. Skor ortalaması 2-3 arasında olan sorulara ilişkin olarak ilgili birim amirinin değerlendirmesi sonucunda gerekli görüldüğü takdirde aksiyon başlatılır. *Herhangi bir müşteri tarafından bir soruya 1 puan verilmesi durumunda, sorunun işaret ettiği hususa ilişkin aksiyon alınıp alınmayacağına, ilgili Birim Müdürü karar verir.*

Aksiyon planları QDMS üzerinden oluşturularak, Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Formu'na aksiyon bilgileri girilir. Gerekli faaliyetler gerçekleştirir ve işlem sonuçlandırılır. Tüm süreç QDMS aksiyon modülünde ve aksiyona bağlı faaliyetin yürütüldüğü tüm yazılım platformlarında kayıt altında tutulur.

Gerekli görülmesi veya müşterinin bu yönde bir talebi bulunması durumunda, gerçekleştirilen işlemlerle ilgili olarak müşteriye resmi yazı/e-posta ile bilgi verilir. Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Formu'na resmi yazı/e-posta tarih bilgileri işlenir. Geri dönüş yapılamayan durumlarda Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Formu'nun ilgili kısmına müşteriye geri dönüş yapılamamasının gerekçesi yazılır.

Müşteri memnuniyetsizliklerini ortadan kaldırmak, müşteri beklentilerini karşılamak ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla, anket sonuçlarına göre birim amirinin değerlendirmesi sonucu olarak gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler ilgili birim tarafından belirlenir ve uygulanır. İşlemler Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne göre yürütülür.

Anketlerin ilgili kişi/kuruluşlara gönderilme periyodu aşağıdaki tabloda yer alan tüm birimler için Belgenet-elektronik ortamda veya e-posta yoluyla (Müşteri Memnuniyeti Anket Formu veya birimin kendi dokümantasyonu içinde yayınladığı anket formu) yılda en az bir kez olarak gerçekleştirilir.

Belgelendirme Programı	Birim	TSE-FR-057 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu	
		Gönderme Periyodu	Gönderme şekli
TSE/TSEK -Türk Standardına Uygunluk Belgesi	İlgili Sektör /Belgelendirme Müdürlüğü	Her inceleme sonrası	Belgenet- elektronik ortamda
G Mark-Toys	Direktifler Müdürlüğü	Yılda 1 kez	Kağıt ortamı-Kargo ile
G Mark-LVD	Elektroteknik Sektör Müdürlüğü	Yılda 1 kez	Kağıt ortamı-Kargo ile
Yönetim Sistemleri Belgeleri	İlgili Belgelendirme Müdürlüğü	Her tetkik sonrası	Kalitesoft- elektronik ortamda
Helal Uygunluk Belgeleri	Helal Belgelendirme Müdürlüğü	Her inceleme sonrası	Belgenet- elektronik ortamda

Belgelendirme Merkezi Başkanlığına bağlı birimlere gelen tüm anket formlarının genel değerlendirilmesi tüm yılı kapsayacak şekilde YGG toplantısı öncesinde Birim Performans Raporunda BSYGM tarafından gerçekleştirilir.

Birimler tarafından hazırlanan Birim performans raporlarında müşteri itiraz şikayetleri ve deney itirazları yer alacak şekilde YGG Toplantısına sunulmak üzere Yönetim Temsilcisine iletilir.

Diğer Merkez/Daire Başkanlıkları ve Koordinatörlükler müşteri memnuniyeti anketlerini değerlendirme yöntemini belirler ve sonuçları YGG toplantısında görüşülür. Yapılan bu çalışma ile müşterilerin memnun olmadığı hususlar ile müşteri istek ve önerileri tespit edilir ve gruplandırılarak kayıt altına alınarak yönetime bilgi verilir. Gerekli görülen aksiyonlar ve başlatılması gereken düzeltici/önleyici faaliyetler ilgili birim tarafından belirlenir ve QDMS üzerinden yürütülür. Yapılan çalışmalar sonucunda belirlenen düzeltici ve önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve etkinliğinin takibi Yönetim Temsilcisi ile koordineli olarak ilgili Birimler tarafından yapılır.

Belirlenen düzeltici ve önleyici faaliyetler için ilgili birimlerin görüşleri ve ayrıca gerekli durumlarda ilgili Merkez/Daire Başkanı'nın onayı alınır.

Anket sonuçlarının kritik olduğu veya kronikleşmiş hale geldiği durumlarda, ilgili Merkez/Daire Başkanı gerekli görür ise genel bir toplantı düzenleyerek konu ile ilgili bütün birimleri bilgilendirir. Toplantı sonucuna göre alınan kararlar doğrultusunda ilgili birimlerde gerekli faaliyetler başlatılır.

Müşteri memnuniyet düzeyinin ölçülmesine yönelik olarak yapılan çalışma sonuçları Yönetim Temsilcisi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları gündemine sunulur. Müşteri memnuniyet düzeyinin ölçülmesine yönelik olarak yapılan anket sonuçları Belgenette muhafaza edilir.

3 aylık periyotlarla hazırlanan ve imzalanan Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Formları taratılarak e-posta yoluyla BSYGM-QDMS sorumlusuna gönderilir. İlgili sorumlu gelen formları QDMS'te yer alan Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme klasörü altına yükler. Tüm kayıtlar QDMS'te muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Tüzel ve Gerçek Kişiler İçin Cari Kart Açma Formu
İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Değerlendirme Prosedürü
Düzeltici Faaliyet Prosedürü
Önleyici Faaliyet Prosedürü
Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
YGG Toplantı Tutanak, Gündem ve Karar Formu
Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Form