

	TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ	Doküman No	TSE-PR-013		
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi	14.07.2014		
		Revizyon Tarihi	9.05.2016	No	2

1. AMAÇ

Bu prosedür, Türk Standardları Enstitüsü bünyesinde yürütülmekte olan tüm hizmetlere ilişkin müşteri bilgilerinin alınması ve güncelliğinin takibi 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 Anket


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

4.2 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

- 5.1. 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'na açılır.
- 5.2. 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

	TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ	Doküman No	TSE-PR-013		
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi	14.07.2014		
		Revizyon Tarihi	9.05.2016	No	2

Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına iletilir. Müşterilere ilişkin cari hesaplardaki güncellemeler Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı'na yapılır.

- 5.3. 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.
- 5.4. Enstitü hizmetleriyle ilgili gelen tüm itirazlar/şikayetler/uyuşmazlıklar, İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Değerlendirme Prosedürü'ne göre işleme alınır.
- 5.5. Enstitü hizmetleriyle ilgili müşteri memnuniyeti ölçümü, ilgili birimlerce kendi hazırladıkları dokümanlar vasıtasıyla yürütülür.
- 5.6. Enstitü birimlerinin gerek aldıkları şikayet/öneriler/beklenti gerekse de müşteri memnuniyeti ölçümü sırasında diğer birimleri ilgilendiren bilgi/konular oluştuğunda, bu bilgi/konular ilgili birim yönetim temsilcisi/sistem sorumlularına iletilir.
- 5.7. Müşteri Memnuyeti Anketlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi

TSE tarafından verilen uygunluk değerlendirme hizmetleri alanlarında ve benzeri tüm faaliyetlerle ilgili olarak verilen hizmetlerin kalite düzeyinin ölçülmesi amacıyla, uygunluk değerlendirme hizmetini veren birim tarafından hazırlanır.

Anketler TSE web sayfasında **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** veya ilgili kişi/kurum/kuruluşlara gönderilir.

Gelen tüm anket formları değerlendirilmesi yapılmak üzere web sayfası üzerinden ilgili Yönetim temsilcisi'ne iletilir.


Müşteri memnuniyeti anketleri istatistiksel olarak değerlendirilerek sonuçları yıllık olarak ilgili Merkez/daire Başkanı'na iletilir.

Yapılan bu çalışma ile müşterilerin memnun olmadığı hususlar ile müşteri istek ve önerileri tespit edilir ve gruplandırılarak kayıt altına alınır. Öneri ve şikayetler ilgili birimlere yazılı olarak iletilir.

Müşteri memnuniyetsizliklerini ortadan kaldırmak, müşteri beklentilerini karşılamak ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler ilgili birim tarafından belirlenir.

Belirlenen düzeltici ve önleyici faaliyetler için ilgili birimlerin görüşleri ve ayrıca gerekli durumlarda ilgili Merkez/daire Başkanı'nın onayı alınır. İlgili Merkez/Daire Başkanı gerekli görür ise genel bir toplantı düzenleyerek konu ile ilgili bütün birimleri bilgilendirir.

Yapılan çalışmalar sonucunda belirlenen düzeltici ve önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve etkinliğinin takibi Yönetim Temsilcisi ile koordineli olarak ilgili Birimler tarafından yapılır.

	TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ	Doküman No	TSE-PR-013		
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi	14.07.2014		
		Revizyon Tarihi	9.05.2016	No	2

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 çalışmalara ait tüm kayıtlar Yönetim temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

5.8. Müşteri Talep ve Önerilerinin Alınması

TSE hizmetlerinden doğrudan ve dolaylı olarak faydalanan taraflar TSE Web sayfası üzerinden (<https://www.tse.org.tr/tr/modul/bilgihizmetleri/bizeulasin.aspx?basvuru=6>) talep ve önerilerini iletirler. İlgili birim, gelen talep ve öneriyi değerlendirir, uygun bulduğu takdirde aksiyon planını yaparak gerekli faaliyeti gerçekleştirerek işlemi sonuçlandırır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Tüzel ve Gerçek Kişiler İçin Cari Kart Açma Formu
İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Değerlendirme Prosedürü
Müşteri Memnuniyeti Anket Formu