

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

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 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

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

birimlerine ait hizmetlerin, Enstitü ile ilgili haberlerin, gelişmelerin, duyuruların vb. iletilmesi amacıyla kullanılabilir.

5.4. Müşteri İtiraz, Şikayetlerinin ve Önerilerinin Değerlendirilmesi

Enstitü birimlerine yazılı olarak veya müşteri memnuniyeti anketlerine gelen itiraz/şikayet/öneriler/beklentiler ilgili birim tarafından işleme alınır.

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.

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

5.5. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

TSE tarafından verilen uygunluk değerlendirme hizmetleri alanlarında ve benzeri tüm faaliyetlerle ilgili olarak verilen hizmetlerin kalite düzeyinin ölçülmesi amacıyla, ilgili birim tarafından anket uygulaması gerçekleştirilir.

Anketler uygunluk değerlendirme faaliyeti yürüten birimler tarafından **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** kullanılarak e-posta veya kargo ile ilgili kişi/kurum/kuruluşlara gönderilir. Ancak ilgili birim müşteri memnuniyeti konusunda farklı bir anket uygulaması gerçekleştirme gereği duyarsa, anket formunu oluşturur, QDMS'te yayınlar ve işleme alabilir.

Anketlerin ilgili kişi/kuruluşlara gönderilme periyodu aşağıdaki tabloda yer almayan tüm birimler için 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	Kağıt ortamı-Kargo ile



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Belgelendirme Merkezi Başkanlığına bağlı birimlere gelen tüm anket formlarının değerlendirilmesi ilgili birim tarafından YGG toplantısı öncesinde Birim Performans Raporunda gerçekleştirilir .

Birimler tarafından hazırlanan Birim performans raporları 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 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.

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.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

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