

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Belgelendirme hizmetlerini sunduğu müşterilerle ilişkisinde dikkat edeceği konuları tanımlamak, müşteri algısının anlaşılması, müşteri memnuniyet ve şikâyetlerinin değerlendirilmesi yöntemlerini tarif etmektir.

TS EN ISO IEC 17065 Standartlarına göre kurulmuş ve yürütülen kalite yönetim sistemi ile ilgili verilen tüm hizmetleri kapsar.

2. SORUMLULAR

- Genel Müdür
- Genel Müdür Yardımcısı
- Yönetim Temsilcisi
- Belgelendirme Müdürü
- Teknik Düzenleme Sorumlusu

3. TANIMLAR

Müşteri: EKC'den asansör belgelendirmesine dair herhangi bir hizmet satın alan kuruluş.

4. UYGULAMA

EKC'ye başvuru yapan Asansörlerini Asansör Yönetmeliği (2014/33/AB) kapsamında belgelendirme hizmeti almak isteyen müşteriler, **B.FRM.35-Uygunluk Değerlendirme Hizmetleri Başvuru Formunu** doldurarak müracaatlarını yaparlar.

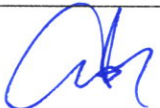
Müracaatlar **B.PD.12-Başvuru Ve Sözleşme Prosedürüne** göre alınır, **B.FRM.35-Uygunluk Değerlendirme Hizmetleri Başvuru Formunda** müşteriden aynı başvurunun başka bir Onaylanmış Kuruluşa yapılmadığının taahhüdü alınır. Herhangi bir Belgelendirme Kuruluşu ile protokol imzalamamış müşteriler ile çalışılır.

Yapılan müracaata göre Belgelendirme Müdürü asansör belgelendirmesi için müşteri ile görüşür. Denetim organizasyonu için, **B.FRM.38-Belgelendirme Denetimi ve Planı Teyit Formunu** kullanarak, planlama yapar ve ekibi koordine eder.

Belgelendirmenin her aşamasında müşteriler ile yapılan görüşmeler, toplantılar sırasında tutulan raporlar ve görüşler kayıt altına alınır, sözleşme ve eklerinde belirtilen şartlara tamamen uyularak müşterinin geri beslemesi yapılır. Firmamızın çalışmaları tamamen müşteri şartları doğrultusundadır. Müşteri memnuniyeti sözleşme ve eklerinde belirtilen şartlara

HAZIRLAYAN (YT)

Tarih : 14 / 12 / 2020



ONAYLAYAN (GM)

Tarih : 14 / 12 / 2020



ASIL



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No : B.PD.10
Yayın Tarihi : 16.10.2017
Revizyon No/Tarihi : 03/20.11.2020
Sayfa Sayısı : 2 / 2

tamamen uyularak sağlanır. Gelen şikâyet ve itirazlar, **B.PD.11-Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Prosedürüne** göre, **B.FRM.28-Şikâyet Ve İtiraz Değerlendirme Formu** ile değerlendirilip sonuçlandırılmaktadır.

EKC ile ilişkisi olan müşterilerin kayıtlarının sınıflandırılması ve saklanacağı ortam **B.PD.02-Kayıtların Kontrolü Prosedüründe** belirtilmiştir.

Müşteri mülkü; EKC üst yönetimi **B.GN.01-Gizlilik, Tarafsızlık, Bağımsızlık Üst Yönetim Taahhüt** ile adına çalışacak tüm personel için gizlilik politikasını ortaya koymuş ve EKC adına çalışacak tüm personelin de gizlilik ilkesini koruyarak çalışacaklarını imzaladıkları **B.GN.02- Gizlilik, Tarafsızlık, Bağımsızlık Personel Taahhüt** ve **B.FRM.15-Teknik Uzman Hizmet Sözleşmesi** ile taahhüt ederler. Herhangi bir süreçte müşteriye ait edinilen hiçbir bilgi hiçbir suretle 3. Taraflara duyurulamaz. Asansör belgelendirmelerinde elde edilen bilgiler sadece belgelendirmesi yapılan asansör şirketine ve Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığına açıktır. Asansörlerin belgelendirmesi sırasında personelimiz tarafında herhangi bir şekilde zarar verilirse EKC'nin Mesleki Sorumluluk Sigortası devreye girmektedir.

Yapılan denetimler sonrasında *Teknik Düzenleme Sorumlusu* tarafından müşterilerin memnuniyet oranlarının ölçülmesi, değerlendirilmesi için her müşteriden **B.FRM.31-Müşteri Memnuniyet Anket Formu** doldurtularak, geri beslemeler alınmaktadır. Alınan bu geri beslemeler YGG toplantılarında değerlendirilmektedir.

EKC, potansiyel müşterilerine ulaşabilmek, mevcut müşterilerini bilgilendirmek amacıyla katalog, eğitim dokümanı gibi dokümanlar hazırlayabilir. Ve bu dokümanlarda da Türkak Akreditasyonu ile ilgili logo kullanımı yapabilir.

EKC, bunun için **Türkak'ın rehber dokümanlarından R10.06 Türkak Akreditasyon Markasının Akredite Kuruluşlarca Kullanılmasına İlişkin Şartlar**, rehberini referans alır.

Ve bu rehberde tarif edilen şartlara uygun olarak Türkak Logosunun kullanımı gerçekleştirir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- B.PD.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- B.PD.11 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Prosedürü
- B.PD.12 Başvuru Ve Sözleşme Prosedürü
- B.GN.01 Gizlilik, Tarafsızlık, Bağımsızlık Üst Yönetim Taahhüt
- B.GN.02 Gizlilik, Tarafsızlık, Bağımsızlık Personel Taahhüt
- B.FRM.15 Teknik Uzman Hizmet Sözleşmesi
- B.FRM.28 Şikâyet Ve İtiraz Değerlendirme Formu
- B.FRM.31 Müşteri Memnuniyet Anket Formu
- B.FRM.35 Uygunluk Değerlendirme Hizmetleri Başvuru Formu
- B.FRM.38 Belgelendirme Denetimi ve Planı Teyit Formu

HAZIRLAYAN (YT)

Tarih : 14 / 12 / 2020

ONAYLAYAN (GM)

Tarih : 14 / 12 / 2020

ASIL