



MADEN  
METALÜRJİ

## EKM MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ GERİBİLDİRİMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No :ERD.LYS.PRO.0011

Revizyon No:8

Yürürlük Tarihi:06.07.2023

Sayfa No:1/6

**A. AMAÇ:** Bu prosedür, Erdemir Kalibrasyon Merkezi'nde iç ve dış müşterilere sağlanan kalibrasyon hizmeti ve bu hizmetin alınması sırasında müşterinin olası diğer taleplerinin nasıl karşılanacağı ve müşteri tarafından iletilen geribildirimlerde izlenecek yolu tanımlamak amacıyla hazırlanmıştır.

**B. KAPSAM ve SORUMLULUK:** Bu prosedür, Erdemir Kalibrasyon Merkezi'nde gerçekleştirilen kalibrasyon hizmeti ile ilgili müşteri talebinin alınmasından, kalibrasyonu tamamlanmış cihazın müşteriye teslim edilmesine kadar olan aşamalarda ve müşteri tarafından iletilen geribildirimlerde izlenecek yol ile ilgili üniteler tarafından uygulanan tüm faaliyetleri kapsar.

### C. UYGULAMA:

İç müşterilere verilen kalibrasyon hizmeti, İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü Prosedürü ile belirtilen şekilde yapılmaktadır.

Dış müşterilere verilecek olan kalibrasyon hizmeti ile ilgili yöntem ise Erdemir'de Kalibrasyon Faaliyetlerinin Yürütülmesi Prosedürü ve bu doğrultuda hazırlanan sözleşme ile belirlenmektedir.

Erdemir Kalibrasyon Merkezi'nde yapılan tüm kalibrasyon işlemleri, güncel ulusal ve uluslararası yöntemlere uygun olarak gerçekleştirilmektedir. Müşterilerin kullanılacak yöntem ve cihazlar hakkında bilgi talep etmesi durumunda gerekli bilgi müşteriye verilir.

Kalibrasyonu tamamlanan cihaz, müşteriye sertifikası ile birlikte teslim edilmektedir. Cihazın kalibrasyonu sırasında normal seyrinde olmayan durumlar söz konusu olduğunda (cihazın arızalı olması, cihazın belli ölçüm aralık veya aralıklarında tolerans dışı olması, cihaza ait bir ekipmanın eksik veya müşteri tarafından gönderilmemiş olması vb.) müşteri bilgilendirilmektedir.

Sözleşme ve kalibrasyon taleplerinin kabulünden sonra gelişen sapma durumlarında müşterilere yazılı olarak bilgi verilmekte ve müşterinin yazılı talepleri doğrultusunda işlemler yürütülmektedir. Müşteriye mutabakat sağlanması durumunda sözleşmeden sapmaya izin verilmektedir.

Gizlilik prensibi açısından özellikle dış müşterilere ait cihazlara yapılan kalibrasyona ait bilgi ve kayıtlar ile kalibrasyonun yapılması sırasında referans olarak kullanılan cihazlara ait bilgi ve kayıtlar, sadece ilgili üniteler tarafından saklanır. Bu kayıtların saklanma süreleri, Kayıtlar Prosedürü'nde belirtilmiştir.

Kalibrasyon hizmeti verilsin ya da verilmesin, talep alma aşamasından tamamlanmasına kadar ve daha sonraki süreci de kapsayacak şekilde müşteri ve cihazına ait tüm bilgilerinin gizliliği ERDEMİR tarafından korunur.

Kanunen veya sözleşme kapsamında müşteriye ait bilgilerin açıklanması durumu oluşması halinde, müşteri açıklanacak bilgiler hakkında haberdar edildikten sonra, ilgili mercilerle bilgi paylaşımı yapılır. Eğer yasal otorite; müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez

Hazırlayan

Yürürlük Onayı

HASAN MAKAS

AYDIN DUMAN



MADEN  
METALÜRJİ

## EKM MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ GERİBİLDİRİMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No :ERD.LYS.PRO.0011

Revizyon No:8

Yürürlük Tarihi:06.07.2023

Sayfa No:2/6

Müşteri dışındaki bir kaynaktan, müşteriyle ilgili bilgilere ulaşılması durumunda, bilgi sağlayıcı kaynağın kimliği ve verdiği bilgiler de gizlilik ilkesi doğrultusunda korunur.

ERDEMİR Kalibrasyon Merkezi kamuya açık hale getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi bilgilendirir. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya ERDEMİR Kalibrasyon Merkezi ile müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hariç diğer tüm bilgiler özel ve mahrem bilgi olarak değerlendirilir.

### 1 Müşteri veya Müşteri Temsilcisinin Talepleri

Dış müşteri veya müşteri temsilcisinin, kendine ait cihaz/cihazlara yapılan kalibrasyona;

- Tanıklık etme,
- Kalibrasyon ortam şartlarını ve kalibrasyonda kullanılan cihazları görme,
- Kayıt ve bilgileri görme ya da nüshasını isteme,
- Kalibrasyonu doğrulama

şeklindeki talepleri, Laboratuvar Kalite Sistemi Yönetim Temsilcisi'nin onayı alınarak karşılanmaktadır.

Müşterinin veya müşteri temsilcisinin Erdemir Kalibrasyon Merkezi'ni ziyareti esnasında diğer müşteri bilgilerine ulaşmasını engelleyecek tedbirler alınır.

### 2 Müşteri Harici Şikâyet/İtiraz/Talepler

Müşteri haricinde her türlü ilgili tarafın (ziyaretçiler, satın alma personeli, eğitim personeli, bakım onarım hizmet grupları, EKM personeli vb) şikâyet, itiraz ve talepleri de bu prosedürde ve aşağıda detayları verildiği şekilde değerlendirilerek sonuçlandırılır.

### 3 Müşteri Şikâyetleri

Kalibrasyonu tamamlanarak dış müşteriye teslim edilmiş olan cihaz/cihazlar ile ilgili şikâyetler, ERD.FRM.1102 nolu EKM Şikâyet/İtiraz/Talep Kayıt Formu ile kayıt altına alınır. Düzenlenen form, bildirim sahibi tarafından "bildirim.kalibrasyon@erdemir.com.tr" e-posta adresine iletilir. Erdemir Kalibrasyon Başmühendisi, alınan bildirim ile düzeltici faaliyeti başlatır. Düzeltici faaliyetin kaynağı olarak "Müşteri Şikâyeti" seçilerek şikâyetin ayırt edilmesi ve takip edilebilir olması sağlanır. Erdemir içi şikâyetler de EKM Şikâyet/İtiraz/Talep Kayıt Formu ile kayıt altına alınır.

Müşterinin kalibrasyon hizmetleri dışındaki her türlü şikâyeti de aynı şekilde kabul edilir.

Kalibrasyon Merkezi Yönetim Temsilcisi de [bildirim.kalibrasyon@erdemir.com.tr](mailto:bildirim.kalibrasyon@erdemir.com.tr) adresine ulaşabilir. Böylece şikâyetlerden yönetim temsilcisinin de haberdar olması garanti altına alınmış olur.

Yapılan değerlendirme sonucunda aşağıdaki kararlardan bir tanesine ulaşılır:

Hazırlayan	Yürürlük Onayı
HASAN MAKAS	AYDIN DUMAN



MADEN  
METALÜRJİ

## EKM MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ GERİBİLDİRİMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No :ERD.LYS.PRO.0011

Revizyon No:8

Yürürlük Tarihi:06.07.2023

Sayfa No:3/6

### 3.1 Müşteri Şikâyetinin Ret Edilmesi

Şikâyetin oluşma sebebi;

- Müşteriden kaynaklanan yanlış kullanım,
- Ölçüm aralığına uygun olmayan kullanım,
- Kalibrasyon sonrası cihaz/cihazların hasar görmesi,
- Kalibrasyon sertifikasındaki verilerin dikkate alınmaması/görülmemesi vb.,

olarak tespit edilmiş ise, ret sebebi Müşteri Şikâyeti Alma ve Değerlendirme Formunda da belirtilerek müşteriye gönderilir.

### 3.2 Cihaz/Cihazların Kalibrasyonunun Tekrarlanması

Şikâyetin değerlendirilmesi sonucunda bu karara varılır ise, cihaz/cihazların kalibrasyonlarının tekrarlanması için Erdemir Kalibrasyon Merkezi'ne gönderilmesi sağlanır ve cihaz/cihazların tekrar kalibrasyonu yapılır.

Eğer kalibrasyon sonuçları ilk kalibrasyon sonuçları ile aynı veya çok yakın ise, durum müşteriye iletilir. Müşterinin kalibrasyon sonuçlarına tekrar itiraz etmesi halinde, cihaz/cihazların kalibrasyon sonuçlarını doğrulamak için üzerinde mutabık kalınan tarafsız bir başka firmaya gönderilmesi teklif edilir. Müşterinin kabul etmesi durumunda cihaz/cihazlar tarafsız firmaya gönderilir ve kalibrasyon sonucuna göre haksız olan taraf doğacak masrafları karşılar. Bu durum [www.erdemir.com.tr](http://www.erdemir.com.tr) web sayfasında "Kalibrasyon Hizmetleri" sekmesinde yer alan "Kalibrasyon Hizmeti Satış Sözleşmesi" içeriğinde de yer almakta olup, sipariş aşamasında müşteri durumdan haberdar olmaktadır.

### 3.3 Şikâyete Konu Olan Cihaz/Cihazların Yerinde Görülmesi

Bu talep müşteriye iletilir. Müşterinin bu talebe olumsuz cevap vermesi durumunda şikâyete konu olan cihaz/cihazların iade edilmesi talep edilir. Müşterinin talebe olumlu cevap vermesi durumunda, Elektronik Otomasyon Müdürlüğü Kalibrasyon Başmühendisliği çalışanları tarafından veya bu müdürlük koordinasyonunda oluşturulan ekip tarafından müşteri şikâyeti yerinde incelenir. İnceleme sonucuna göre bu prosedürün 2.1 veya 2.2 maddelerinde belirtilen kararlardan birisine varılır ve gerekleri yerine getirilir.

### 3.4 Şikâyete Konu Olan Cihaz/Cihazların İncelenmek Üzere İadesinin Talep Edilmesi

Şikâyetin daha etkin bir şekilde çözümlenebilmesi için gerekli ise, bu talep müşteriye iletilir. Müşterinin talebe olumlu cevap vermesi durumunda, şikâyete konu olan cihaz ve/veya cihazların iade edilmesi sağlanır ve müşteri şikâyeti incelenir. Yapılan değerlendirme ve inceleme sonucunda, şikâyet için bu prosedürün 2.1 veya 2.2 maddelerinde belirtilen kararlardan birisine varılır ve gerekleri yerine getirilir.

### 3.5 Şikâyetin Sonuçlandırılması

Şikâyet sonuçlandırması dış müşteriye iletilir. Müşteri şikâyet sonucunu kabul ettiğini teyit ederse, müşteri şikâyeti sonuçlandırılmış olur. Müşteri şikâyet

Hazırlayan

Yürürlük Onayı

HASAN MAKAS

AYDIN DUMAN



MADEN  
METALÜRJİ

EKM MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ GERİBİLDİRİMLERİ  
PROSEDÜRÜ

Doküman No :ERD.LYS.PRO.0011

Revizyon No:8

Yürürlük Tarihi:06.07.2023

Sayfa No:4/6

sonucunu kabul etmez ise, durum Elektronik Otomasyon Müdürlüğü'ne iletilir ve şikâyet yeniden değerlendirmeye alınır.

Şikâyetin giderilmesine yönelik tüm faaliyetler yerine getirilip şikâyet sonuçlandırıldıktan sonra, düzeltici faaliyet kapatılır.

Şikâyet/İtiraz/Talep Kayıt Formu kayıt altına alındıktan sonra, çalışmalar laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan tarafsız "Gözlemci Başmühendis" tarafından gözden geçirilir, değerlendirilir ve onaylanır. Çalışmaların gözlemci başmühendis tarafından yetersiz görülmesi durumunda gerekli çalışmalar yapılır.

Düzeltilme/önleme faaliyeti sonrası müşteriye EKM Şikâyet/İtiraz/Talep Formunun nihai hali e-posta ekinde gönderilerek geribildirimde bulunulur. Şikâyetçiye gerçekleştirilen değerlendirme ve çalışmalar bildirilir.

Şikâyetlerdeki tüm uyumsuzluklar için sipariş aşamasında karşılıklı olarak imzalanan "Kalibrasyon Hizmeti Satış Sözleşmesi" gerekleri yerine getirilir.

### 3.6 Erdemir İçi Müşteri Şikâyetleri

Erdemir içi müşterilerden telefon, e-posta, yazı, anket vb tüm kanallardan gelen şikâyet ve itirazlar "EKM Şikâyet/İtiraz/Talep Formu" doldurularak kayıt altına alınır. Düzenlenen formun bildirim sahibi tarafından "bildirim.kalibrasyon@erdemir.com.tr" e-posta adresine iletilmesi istenir. Şikâyetçiye konunun inceleneceği ve sonucu hakkında kendilerine geribildirimde bulunulacağı şikâyet alınırken veya hemen ardından telefon ya da e-posta ile belirtilir.

Şikâyet bilgileri kaydedildikten sonra şikâyet konusuyla ilgisi olmayan laboratuvar mühendisi ve başmühendis tarafından şikâyet incelenerek değerlendirilir.

Değerlendirme sonucunda;

- Şikâyette haklılık payı yoksa gerekçesi formda belirtilerek şikâyet sahibine e-posta ile geribildirimde bulunulur.
- Haklılık payı varsa düzeltici ve önleyici faaliyetler gerçekleştirilir. Düzeltici/önleyici faaliyetler kalibrasyon tekrarı, etiket veya sertifika yenileme, elektronik kayıtlarda düzeltme, personel eğitimi veya yöntem/prosedür değişiklikleri gibi faaliyetleri içerebilir.

EKM Şikâyet/İtiraz/Talep Formu'nun başmühendis, müdür, yönetim temsilcisi ve gözlemci başmühendis onaylarından sonra şikâyet sonuçlandırılır.

Şikâyet/İtiraz/Talep Kayıt Formu kayıt altına alındıktan sonra, çalışmalar laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan tarafsız "Gözlemci Başmühendis" tarafından gözden geçirilir, değerlendirilir ve onaylanır. Çalışmaların gözlemci başmühendis tarafından yetersiz görülmesi durumunda gerekli çalışmalar yapılır.

Düzeltilme/önleme faaliyeti sonrası müşteriye EKM Şikâyet/İtiraz/Talep Formunun nihai hali e-posta ekinde gönderilerek geribildirimde bulunulur. Şikâyetçiye gerçekleştirilen değerlendirme ve çalışmalar bildirilir.

Hazırlayan

Yürürlük Onayı

HASAN MAKAS

AYDIN DUMAN



MADEN  
METALÜRJİ

## EKM MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ GERİBİLDİRİMLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No :ERD.LYS.PRO.0011

Revizyon No:8

Yürürlük Tarihi:06.07.2023

Sayfa No:5/6

### 3.7 Şikayetlerin Yönetimin Gözden Geçirmelerinde Görüşülmesi

Elektronik Otomasyon Müdürlüğü Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'na sunulmak üzere müşteri şikâyetleri için yıllık rapor hazırlar. Bu rapor, yılda 1 kez yapılan Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gündem maddesi olarak görüşülür. Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı sonucunda müşteri şikâyetlerinin (varsa) önlenmesine ve/veya azaltılmasına yönelik olarak çıkan karar/kararlar ile ilgili tüm faaliyetler, Laboratuvar Kalite Sistemi Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda ilgili tüm birimler (Erdemir Kalibrasyon Merkezi, Muhasebe Müdürlüğü vb.) tarafından yerine getirilir.

Şikâyetin giderilmesine yönelik tüm faaliyetler, EKM Şikayet/İtiraz/Talep Formu'nun ilgili alanlarında kayıt altına alınır. Müşteri şikayeti ile ilgili tüm kayıtlar Elektronik Otomasyon Müdürlüğü'ne bağlı Kalibrasyon Başmühendisliği tarafından, Kayıtlar Prosedürü'ne uygun şekilde saklanır.

### 4 Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Müşteri geribildirimlerinin alınması maksadı ile iç müşteri için yılda 1 kez, dış müşteri için hizmet verildikten sonra Erdemir Kalibrasyon Merkezi Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Anketi düzenlenmektedir. Bu anket çalışması Elektronik Otomasyon Müdürlüğü'ne bağlı Kalibrasyon Başmühendisliği tarafından koordine edilmektedir.

İç müşteriler, Elektronik Otomasyon Müdürlüğü Kalibrasyon Başmühendisliği tarafından gönderilen link ile intranet ortamında ankete erişerek çevrimiçi olarak anketi doldurur ve kaydeder.

Dış müşterilere anket, kalibrasyon sonucunu gösteren kalibrasyon sertifikası ile birlikte kağıt ortamında gönderilir ya da müşteri [www.erdemir.com.tr](http://www.erdemir.com.tr) adresine giderek Ürün ve Hizmetler-Hizmetler-Kalibrasyon Hizmetleri menüsünde yer alan Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Anketi'ne erişebilir. Müşteri tarafından doldurulan anket e-posta ya da faks yolu ile Kalibrasyon Başmühendisliği'ne geri gönderilir.

Elektronik Otomasyon Müdürlüğü Kalibrasyon Başmühendisliği personelinin de geribildirimlerinin alınabilmesi amacıyla anket düzenlenir.

Anket değerlendirmesi sonucunda Müşteri Memnuniyeti Anket Sonuçları Raporu hazırlanır ve Elektronik Otomasyon Müdürü ile birlikte değerlendirilir. Değerlendirmede anket sorularından "Hayır" ve "Kısmen" şeklinde alınan olumsuz yanıtların katılımcı miktarına göre oranına bakılır. Müşteri memnuniyeti hedef oranı her sene laboratuvar yönetimi tarafından belirlenir ve KPI hedefleri olarak değerlendirilir. Müşteri memnuniyet oranı hedefin altında kalan anketler için, değerlendirme sonucunda iyileştirmeye Açık Alanlar (İAA) veya uygunsuzluklar tespit edilir. Gerekirse Kalibrasyon Başmühendisliği tarafından düzeltici faaliyet başlatılır. İAA/uygunsuzlukların giderilmesi ile ilgili tüm aşamalar ve alınan aksiyonlar EKM tarafından takip edilir. Anket sonuçlarıyla ilgili olarak gerçekleştirilen iyileştirmeler müşterilere duyurulur ve faaliyetlerin etkinliği konusunda geribildirimleri alınır. İAA/Uygunsuzluğun giderildiği ve alınan aksiyonların yeterli olduğuna karar verildiğinde düzeltici faaliyet kapatılır.

Hazırlayan

Yürürlük Onayı

HASAN MAKAS

AYDIN DUMAN



MADEN  
METALÜRJİ

EKM MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ GERİBİLDİRİMLERİ  
PROSEDÜRÜ

Doküman No :ERD.LYS.PRO.0011

Revizyon No:8

Yürürlük Tarihi:06.07.2023

Sayfa No:6/6

Müşteri Memnuniyeti Anket Sonuçları ve varsa anket sonucuna göre açılan düzeltici faaliyetler, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gündem maddesi olarak görüşülür. Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı sonucunda varsa çıkan karar/kararlar ile ilgili tüm faaliyetler, Laboratuvar Kalite Sistemi Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda ilgili tüm üniteler tarafından yerine getirilir.

**D. GÖZDEN GEÇİRME:** Bu prosedür, her yıl Aralık ayında EKM Teknik Yönetimi tarafından gözden geçirilir.

Hazırlayan

HASAN MAKAS

Yürürlük Onayı

AYDIN DUMAN