



1. AMAÇ

HATBORU olarak müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve hizmet sonrasında da devam ettirmek, müşterilerden gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemek, laboratuvar için Analiz/Test hizmeti verilmekte olan müşterilerle ilişkilerin düzenlenmesi, olumlu veya olumsuz geri bildirimlerin alınması, geliştirilmesi ve müşterinin talebi halinde analiz/kalibrasyonun müşteri gözetiminde yapılması için gerekli organizasyonun etkin olarak yapılmasını sağlamak bu prosedürün temel amacıdır.

2. KAPSAM

HATBORU tarafından verilen her türlü hizmet ve ürünün müşteriye ulaşmasından, müşterinin ürünü kullandığı zamana kadar olan tüm aşamaları geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümünü kapsar.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.

İlgili Taraf: Bir kuruluşun performansından veya başarısından bir fayda sağlayan kişi veya grup.

4. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından başta Satış ve Pazarlama bölümleri ve laboratuvar da kalite müdürü, laboratuvar yöneticisi olmak üzere tüm bölümler sorumludur. Tüm bölüm sorumluları, kendi bölümlerinde yaptıkları iyileştirmeler ve analizlerle müşteri memnuniyetinin artırılmasında, ve şikayetlerin çözülmesi konularında Kalite Bölümüne destekten sorumludur.

5. REFERANSLAR

- ISO 9001:2015 8.2.1 , 9.1.2
- API Q1:2013 9. Baskı 5.1, 6.2.1
- TS EN ISO/IEC 17025
- HB. KY. PR.003 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- HB. KY. PR.022 Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü
- HB. KY. PR.042 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- HB. KY. PR.015 Belirleme ve İzlenebilirlik Prosedürü
- HB. KY. PR.017 Ürünün Muhafazası Prosedürüne
- HB. YIS. FR.012 Spiral Kaynaklı Çelik Boru Kalite ve Üretebilirlik Formu
- HB. KY. PR.023 Veri Analizi Prosedürü
- HB. LB. FR.029 Laboratuvar Müşteri Memnuniyet Anketi Formu
- HB. LB. FR.024 Test Talep Formu
- **HB.LB.FR.046 Şikayet Öneri Formu**
- **HB.LB.SM-001 Şikayet Prosesi-Akış Şeması**

6. UYGULAMA

HATBORU, ürünleri gerçekleştirmek adına ve tüm sözleşme şartlarının tam anlamıyla anlaşıldığını garanti altına almak üzere, müşterileri de dahil olmak üzere tüm dış organizasyonlar ile iletişim kanallarını belirlemiş ve uygulamaktadır. İletişim yöntemi aşağıdaki konulara işaret etmelidir:

- Kontratların, sipariş taahhütlerinin ve değişikliklerin gözden geçirilmesinin sağlanması,
- Ürünün müşteri teslimatından sonra tespit edilen uygunsuzluklar da dahil ürün bilgilerinin sağlanması,
- Müşteri memnuniyet anketleri ve müşteri şikayetleri,



- Kontratlar ile istenildiği takdirde ürüne ait KP ve/veya ITP ve bu planlarda değişiklik olduğu sürece tüm dış organizasyonlar ile iletişim sağlanmaktadır.
- Hatboru laboratuvarı müşteri taleplerinin açıklığa kavuşturulması ve yapılan faaliyetle ilgili laboratuvar performansının izlenmesi konularında müşterilerle veya müşterinin temsilcileriyle işbirliği yapmak

6.1 Müşteri ile İletişim

6.1.1. Sözleşmelerin ve Şartların Gözden Geçirilmesi

Hatboru müşteri memnuniyetini arttırmak, müşteri taleplerini ve şartlarını tam anlaşılması adına sipariş alınmadan önce tüm şartları inceler. Satış bölümleri müşteriden sağladığı yazılı ya da sözlü tüm bilgileri ürünün gerçekleştirilmesi için imalat ve kalite bölümlerine mail yolu ile iletir. İmalat ve kalite bölümleri ürünün gerçekleştirilmesi için şartları aşağıdaki yöntemler yardımı ile tanımlar.

- Müşteri tarafından belirtilen şartlar
- Yasal ya da diğer uygulanabilir şartlar
- Müşterinin belirtmediği fakat ürün gerçekleştirilmesi adına uygunluğu düşünülmüş fabrikanın belirteceği şartlar

Müşteriler şartlarını herhangi bir yazılı doküman ile sunmuyor ise, fabrika tarafından kabul edilen müşteri şartları, sipariş formlarında ve müşteriye onaya gönderilecek ITP'ler de tanımlar ve dokümante eder.

Şartların gözden geçirilmesi, müşteriye verilen sevkiyat taahhüdünden önce gerçekleştirilir ve aşağıdaki maddeleri sağlaması gerekmektedir.

- Teslim ve teslimat sonrası faaliyetler de dahil olmak üzere müşteri şartları tanımlanmalı ve dokümante edilmelidir.
- Müşteri tarafından ifade edilmeyen ancak belirtilmiş veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartlar, bilindiğinde, dokümante edilir.
- Fabrika tarafından belirtilen şartlar dokümante edilir.
- Fabrika, daha önce tanımlananlardan farklı gereksinimlerin giderildiğinden emin olmalıdır.
- Fabrika dokümante edilmiş tüm şartları sağladığına emin olmalıdır.

Müşter ile yapılan sözleşme şartları değiştiğinde ya da revize edildiğinde, ilgili tüm personelin bilgilendirilmesi ITP ve/veya kalite planlarında yapılacak revizyonlar ile sağlanmalıdır.

Satış bölümleri sorumluları, imalat ve kalite bölümlerinden aldıkları gözden geçirme değerlendirme mailleri sonucunda, HB.YIS.FR.012 Spiral Kaynaklı Çelik Boru Kalite ve Üretebilirlik Formu'nu kullanarak gözden geçirme notlarını dokümante etmek ve mailler ile birlikte müşteri dosyalarında saklamak ile sorumludur.

6.1.2. Müşterilerin Bilgilendirilmesi

Satış ve Pazarlama Yetkilileri tarafından alınan sipariş ve projelerin gerekliliklerinin tanımladığı dokümanlar (kalite planı vb.) Kalite Bölümü tarafından hazırlanır ve ilgili müşteriye pazarlama bölümü aracılığıyla iletir. Bu dokümanlarda herhangi bir revizyon olması durumunda ilgili doküman onay için tekrar müşteriye sunulur. Onaylı dokümanlar ilgili sipariş dosyasında saklanır.

Ürün gerçekleştirme tamamlandıktan sonra, tüm ürünleri kapsayacak dokümanlar kalite bölümü tarafından hazırlanır, kalite müdürü tarafından onaylanır ve müşteriye sunulur. Bu dokümanlar, ürün bilgisi, izleme ve ölçme faaliyet sonuçları, test sonuçları ve fabrika test sertifikalarıdır. Ayrıca müşteriye teslimattan sonra veya kullanımında ortaya çıkan uygunsuzluklar içinde ilgili tüm raporlar müşteriye iletilir.



6.1.3 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

Satış ve Pazarlama Bölümü ve Kalite Bölümü ,müşterinin kendi ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığını algılamak amaçlı, Kalite Departmanı tarafından müşteri memnuniyeti kriterlerine göre belirlenen, HB.KY.FR.013 kodlu Müşteri Memnuniyeti anketini müşterilere sunmakla sorumludur.

Müşteri anketleri yıllık periyotlarla tüm müşterilere gönderilir.

Müşteriden gelen anketler yıllık periyotlarla HB.KY.PR.023 Veri Analizi Prosedürüne göre değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantılarında detaylı incelenir. Herhangi bir uygunsuzluk durumunda Düzeltici Faaliyet başlatılır.

6.1.4. Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi

Satış ve Pazarlama Bölümleri, gerekli durumlarda müşteri ile görüşme yapar. Bu görüşmelerin içeriği ana başlıklar halinde aşağıdaki şekildedir:

- Kalite sorunları
- Müşteri ihtiyaç ve beklentileri

Bu görüşme sırasında görüşülen konular ilgili departman sorumlularına ve Genel Müdür'e raporlanır.

Kalite Bölümü, Satış ve Pazarlama Bölümleri ile birlikte müşteri memnuniyetinin sürekliliğinin sağlanması amacıyla gerekli çalışmaları başlatır ve ilgili bölümleri bilgilendirir.

Müşteri ihtiyaç ve beklentileri ile ilgili olarak tekrar müşteriye bir geri dönüş yapılması gerekiyorsa gerekli bilgilendirme, ilgili departman yöneticisi ile görüşülerek Kalite Bölümü tarafından yazılı ya da sözlü olarak gerçekleştirilir ve HB.KY.FR.013 Müşteri Memnuniyet Anket Formu ile kayıt altında tutar. Yılda bir kez düzenlenen yönetimi gözden geçirme toplantısına bu anket sonuçları girdi oluşturur ve görüşülür. Bu toplantıda müşteri memnuniyetinin artırılması için gereklilikler gözden geçirilir. Düşük çıkan müşteri memnuniyet anket sonuçları için kalite bölümü düzeltici ve önleyici veya iyileştirme faaliyetleri başlatabilir.

Kalite Bölümü, müşteri ihtiyaç beklenti ve şikayetleri ile müşteri memnuniyetine ilişkin verileri sürekli izleyerek ilgili birimlerce gerekli düzeltici, önleyici ve iyileştirici faaliyetlerin başlatılmasını sağlar.

6.1.5 Müşteri Kabulü

Müşteri satın aldığı ürünlerin kabulü için fabrika ziyareti gerçekleştirebilir. Tüm şartname ve standartlarda geçen testleri yaptırabilir, sonucu uygun olmayan ürünü reddedebilir.

6.2 Laboratuvar Uygulama

Hatboru laboratuvarı müşteri taleplerinin açıklığa kavuşturulması ve yapılan faaliyetle ilgili laboratuvar performansının izlenmesi konularında müşterilerle veya müşterinin temsilcileriyle işbirliği yapmaktadır. Müşteri veya temsilcileri ile yapılan bütün görüşmelerde; sadece kendi talep ettiği Analiz/Testlerde, laboratuvardan önceden randevu almak şartıyla bulunabilecekleri belirtilir.

Müşteri veya temsilcisinin Analiz/Test esnasında gözlemci olarak bulunma talebi Kalite Müdürü tarafından değerlendirilir ve mutabakat sağlanarak randevu verilir. Bu talebin yazılı olarak gelmesi istenir.

Müşteri veya temsilcisi tarafından gelen talep doğrultusunda Kalite Müdürü Analiz/Testleri yapacak Laboratuvar Yöneticisi ile görüşür. Laboratuvardaki mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih, yazılı olarak müşteriye bildirilir.

Müşteri veya temsilcisinin ziyaretinden önce, laboratuvarda gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması; Laboratuvar Yöneticisi tarafından sağlanır.

Müşteri veya temsilcisi, kabul edildikten sonra; laboratuvarda yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında Laboratuvar Yöneticisi tarafından bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısma girmesine izin verilmez. Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin analizlerini/testlerini veya analiz/test sonuçlarını görmemesi için HB. LB. TL.012 Güvenlik Gizlilik ve Tarafsızlık uygulanır.



Müşteri veya temsilcisine laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, analizler/testlerle ilgili olarak Analiz/Test metotları, Analiz/Test cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi Laboratuvar Yöneticisi tarafından verilir. Müşteriden gelen itiraz ve şikâyetler; HB. KY. PR.042 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne göre değerlendirilir.

Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları, müşteri mülkü de dahil laboratuvar personeli tarafından özellikle korunur.

Müşteriye ait sonuçlar basılı ortamda muhafaza edilmekte olup, müşteriye kapalı zarf içinde iletilir. Müşterilere elektronik olarak sertifika verilmemektedir. Müşteri raporun anlaşılması ve yorumlanması konusunda bilgi talep ederse, bu bilgi Laboratuvar Yöneticisi tarafından müşteriye verilir. Müşteri talep ederse test raporu içeriğinin doğru anlaşılması için müşteriye ek bilgi verilebilir.

Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için hazırlanan HB. LB. FR.029 Laboratuvar Müşteri Memnuniyet Anketi Formu'na müşteriye yılda en az bir defa gönderilmesi sağlanır. Geri dönen anketlerin sonuçları anketler ilk geldiğinde ve sonrasında yıllık periyotlarda Laboratuvar Yöneticisi tarafından değerlendirilir.

Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak Hatboru Laboratuvarı yönetim sistemini, laboratuvar faaliyetlerini ve müşteri hizmetini iyileştirmek için HB. KY. PR.003 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü, HB. KY. PR.042 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü ve HB. KY. PR.062 Risk Analizi ve Beklenmeyen Durum Prosedürü 'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.

Müşteri ile yapılan her türlü görüşme ile ilgili kayıt, tutanak ile veya HB. LB. FR.024 Test Talep Form'nun arka sayfalarına düşülür.

6.3. Müşteri Şikâyeti

6.3.1. Müşteri Şikâyetlerinin Kaydı

Müşteri şikâyetleri, şikâyeti alan bölüm tarafından QMDS aracılığı ile ilgili bölümlere Düzeltici Faaliyet açılması suretiyle yazılı olarak duyurulur. Düzeltici Faaliyet açılırken uygunsuzluğun konusu tanımlanmalı ve şikâyetin müşteri tarafından nasıl tespit edildiği belirlenmelidir. Bütün müşteri şikâyetleri QMDS' te Müşteri Şikâyetleri uygunsuzluk tanımı altında açılan Düzeltici Faaliyetler ile kayıt altına alınır.

6.3.2. Laboratuvar Müşteri Şikâyetleri

Laboratuvar müşteri şikâyet prosesi HB. LB. SM.001 Şikâyet Prosesi Akış Şeması 'nda tanımlanmıştır. Laboratuvar'a yapılacak olan şikâyetler firmamıza müşteri tarafından mail yolu ile veya yazılı olarak HB.LB.FR.046 Şikâyet Öneri Formu ile (www.hatboru.com sitesinde yayımlanan) mail yolu ile bildirilir. Laboratuvar Yöneticisi gelen tüm şikâyetleri değerlendirerek sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını doğrulayarak gerekli aksiyonların alınması için çalışmalar başlatır. Şikâyetler laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değilse müşteriye şikâyetin değerlendirilmeyeceği bildirilir. *Şikâyet laboratuvar ile ilgili ise şikâyetin kabul edildiği müşteriye bildirilir.* Laboratuvara gelen tüm şikâyetler QMDS programı üzerinden DÖF açılarak kayıt altına alınır. DÖF modülüne göre sırasıyla şikâyetlerin kök nedenleri, düzeltme için alınacak aksiyonlar, sonuç raporları ve etkinliği değerlendirmek için izleme adımları QMDS üzerinden yapılır ve kayıtlar güvence altına alınır. Şikâyet ile ilgili tüm sonuç raporları müşteriye resmi olarak sunulur. Müşteriye bildirilecek sonuçlar şikâyetle konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.



6.3.3. Şikâyetin Değerlendirilmesi

Müşteri şikâyetleri kalite departmanınca aşağıdaki faktörler altında değerlendirilir:

- Eğitim eksikliği / İnsan Hataları
- Ekipmanlardan kaynaklanan hatalar.
- Müşterilere verilen yetersiz bilgi .
- Uygun malzeme, tedarikçi hatası
- Müşteriden kaynaklı hatalar
- Sevkiyat

Şikayetler, pazarlama yetkilileri tarafından ilgili bölüm ile birlikte Kalite Bölümü'ne iletilerek kök nedeninin araştırılması sağlanır. Müşteri ilişkileri de göz önüne alınarak düzeltici faaliyetin ilk aşamasında yazılan gelişme raporu Satış ve Pazarlama Bölümü tarafından müşteriye iletilerek şikayet konusunda müşteri bilgilendirilir.

Şikayetlerin değerlendirilmesi sonucu uygunsuzlukların tekrarının engellenmesi için düzeltici faaliyetler izlemeye alınır ve Düzeltici Faaliyet sonucu müşteriye bildirilir.

6.3.4. Şikayetlerin Gözden Geçirilmesi

Yıl sonunda yapılan Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantılarında tüm bölüm amirleri ve üst yönetim müşteri şikayetlerini gözden geçirirler. Şikayetler çeşitli alt gruplara ayrılır.

- Kalite sorunları
- Raporlama ve dokümantasyon
- Termin süresine uyum
- Sevkiyat problemleri

Gözden geçirme işleminde ortaya çıkan hatalar HB. KY. PR.003 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürüne göre Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılarak takip edilir.

6.3.5. Şikayetlerin Bildirilmesi

Müşteriden gelen şikayetler değerlendirildikten sonra Pazarlama bölümü, gerçekleştirilen Düzeltici Faaliyetlerle birlikte yazılı olarak müşteriye bilgilendirilir. Şikayet cevabına göre müşteriyle uzlaşma yapılarak şikayet kapatılır.

6.4. Müşteri Mülkiyeti

Müşterilerin siparişlerinde kullanılmak üzere herhangi bir ürünü temin etmeleri söz konusu olduğunda, ya müşteri temin ettiği ürüne ait yeterli teknik ve kalite bilgilerini sağlar, ya da firmamızda bu konuda belirlenen teknik şartlar, Yurt içi Pazarlama ve Dış Ticaret Bölümleri tarafından müşteriye iletilir. Bu sayede müşterinin temin ettiği ürünlerin tabi tutulacağı giriş kalite kontrolleri belirlenen teknik şartlar doğrultusunda yapılır.

Müşteriler kabul edilebilir nitelikte ürün temin etmek sorumluluğundadır.

Giriş kalite kontrolünde olumsuz görülen müşterinin temin ettiği ürünler reddedilir, alıcıya bildirilir ve iade edilir. Bununla ilgili sorumluluk Kalite Müdürü'ne aittir.

Müşterinin temin ettiği ürünlerde hasar, kayıp, bozulma, yanlış teslimat veya herhangi bir uygunsuzluk olduğunda durum derhal rapor edilir ve müşteriye bildirilir.

Müşterinin temin ettiği ürünlerin işaretlenmesi ve izlenmesi, depolanması, taşınması, muhafazası ve bakımı firmamız tarafından temin edilen ürünler ile aynı esaslara tabidir ve HB.KY.PR.015 Belirleme ve İzlenebilirlik Prosedürü ve HB.KY.PR.017 Ürünün Muhafazası Prosedürüne göre işlem görürler. Ancak depolama farklı bir depo alanı belirlenir ve mutlaka diğer ürünlerden tabelalar veya farklı işaretlemeler ile ayrılır. Ayrıca müşteri mülkiyeti olan ürünlerin fabrika girişinde diğer tüm ürünlerden farklı bir markalama ya da etiketleme ile tanımlanması gerekmektedir.

Sözleşmede belirtilmesi halinde müşterinin temin ettiği ürünlere özel uygulamalar (taşıma, depolama, vb.) yapılabilir.

Sözleşme dokümanlarının orijinaleri satış ve pazarlama bölümlerince muhafaza edilir.



Müşteri ile İlişkiler Prosedürü

hatboru

Müşterinin temin ettiği ürünler ile ilgili olarak tutulan tüm kayıtlar ve müşteri tarafından ürün ile birlikte verilen her türlü yazı, rapor, sertifika vb. dokümanlar kalite kaydı olarak saklanır.

7. REVİZYON BİLGİLERİ

Rev No.	Madde No	Değişiklik İçeriği	Yayımlama Tarihi
0		İlk yayın	12.08.2003
5	-	Referanslar ilave edildi	20.10.2016
6	6.1.1	Sözleşmelerin ve Şartların Gözden Geçirilmesi maddesi eklendi	12.04.2017
7		Laboratuvar Müşteri İlişkileri gereklilikleri eklendi.	08.08.2019
8	6.2	Laboratuvara ait doküman kodları eklendi.	15.06.2020
9	6.3.2	<i>Yeni formlar eklenmiştir.</i>	<i>19.10.2020</i>