
 Allianz Teknik	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR07
		Yürürlük Tarihi	17.01.2019
		Revizyon Tarihi/No	01.02.2025/06
		Sayfa No	1/6

Beykoz Gayrimenkul Yatırım İnşaat Turizm Sanayi Ticaret A.Ş. (bundan sonra "Allianz Teknik" olarak anılacaktır) yönetim sistem dokümantasyonu, Risk Mühendisliği ve Allianz Teknik Direktörü tarafından onaylanmıştır. Gerekli değişiklikler PR02 Doküman ve kayıt yönetimi prosedürü gereğince yetkililerin onayı ile gerçekleştirilir. Tereddütlü durumlarda Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı'nda bulunan kopya esas alınır.

Sıra No.	Değişiklik Tarihi	Değişikliğin Tanımlanması
01	12.11.2020	Md. 5.3 itiraz ve şikayetler konusunda ekleme yapılmıştır.
02	28.12.2020	5.1 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi, 5.2 Müşterinin Testlere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi ve 5.3 Öneri, Şikayet, İtirazlar ve Değerlendirme maddeleri güncellenmiştir. 5.5 Test Şartlarındaki Sapmalar maddesi oluşturulmuştur.
03	22.06.2022	5.1 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi ve 5.5 Test Şartlarındaki Sapmalar maddeleri güncellenmiştir.
04	02.01.2023	Kıdemli Test Mühendisi ve Test Mühendisi sorumlulukları tanımlanmıştır.
05	01.03.2024	Kıdemli Test Mühendisi pozisyonu Deprem Laboratuvar Yöneticisi pozisyonu ile değiştirilmiştir. Allianz Teknik Müdürü pozisyonu Allianz Teknik Grup Başkanı pozisyonu ile değiştirilmiştir.
06	01.02.2025	İtiraz Şikâyet Formunun www.allianztechnik.com.tr internet sitesine yüklenilmesi ve sonrasındaki süreç tanımlanmıştır.

Internal	Hazırlayan	Onaylayan

 Allianz Teknik	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR07
		Yürürlük Tarihi	17.01.2019
		Revizyon Tarihi/No	01.02.2025/06
		Sayfa No	2/6

1. AMAÇ

Allianz Teknik müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve sonrasında devam ettirmek için izlenen yolları tanımlamaktadır. Müşteri bilgilerinin diğer kişilere veya müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı iş birliğini teyit etmek, müşterinin testlere katılma talebinin karşılanma şartlarını belirlemek, laboratuvarda gerçekleştirilen test hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

2. KAPSAM

Laboratuvar tarafından verilen her türlü hizmeti, müşteri taleplerini, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeleri, şikâyet ve itirazların tümünü ve testlere katılım taleplerini kapsamaktadır.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Açıklanması gereken herhangi bir terim bulunmamaktadır.

4. İLGİLİ BELGELER

- PR01 Stratejik yönetim prosedürü
- PR02 Doküman ve kayıt yönetimi prosedürü
- PR04 Uygunsuzluğun kontrolü prosedürü
- PR11 Genel Test prosedürü
- TS EN ISO/IEC 17025 Madde 7.1 ve 7.9

5. UYGULAMA

5.1 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm Laboratuvar çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, testler ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Test numunelerinde gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve test sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri yazışma ile haberdar edilir. Verilen test hizmeti ile ilgili olarak müşterilere, FR0703 Müşteri Anket Formu gönderilir. Cevaplanan anket formları Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı tarafından hizmet kalitesini değerlendirmede ihtiyaç duyulması halinde istatistik yöntemler kullanılarak FR0704 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu ile değerlendirilir. Gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.


 Allianz Teknik	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR07
		Yürürlük Tarihi	17.01.2019
		Revizyon Tarihi/No	01.02.2025/06
		Sayfa No	3/6

Müşteri tarafından yapılan değerlendirme sonucunda 1- Çok Kötü veya 2- Kötü puanlarının alınması durumunda veya genel müşteri memnuniyeti oranının %50'nin altında olması halinde Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı düzeltici faaliyet başlatır.

Müşteri tarafından yapılan değerlendirme sonucunda 1- Çok Kötü veya 2- Kötü puanlarının alınması durumunda bu durum şikâyet gibi değerlendirilir ve 5.3 Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme maddesinde belirtildiği şekilde aksiyon alınır.

5.2 Müşterinin Testlere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi

Laboratuvarların içine yalnızca Yangın Laboratuvarı Yöneticisi, Deprem Laboratuvarı Yöneticisi, Test Mühendisi, Laboratuvar Uzmanı, Allianz Teknik Grup Başkanı ve Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı girebilir. Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırabilmek ve onların laboratuvar performansını izleyebilmeleri için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla iş birliğine gidebilir. Bu bağlamda laboratuvar dışından ziyarette bulunmak isteyen kişilerin, müşterinin veya temsilcisinin daha önceden sözlü / yazılı olarak Yangına Tepki Laboratuvarı için Yangın Laboratuvarı Yöneticisi'nden, Deprem Laboratuvarı için Deprem Laboratuvarı Yöneticisi'nden izin almaları gerekmektedir. Yangına Tepki Laboratuvarı için Yangın Laboratuvarı Yöneticisi, Deprem Laboratuvarı için Deprem Laboratuvarı Yöneticisi; talebi değerlendirerek ziyaretin hangi tarihte gerçekleştirilebileceğini kararlaştırır. Belirlenen tarih, Yangına Tepki Laboratuvarı için Yangın Laboratuvarı Yöneticisi, Deprem Laboratuvarı Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilir. Ziyaret Yangına Tepki Laboratuvarı için Yangın Laboratuvarı Yöneticisi, Deprem Laboratuvarı için Deprem Laboratuvarı Yöneticisi veya yönlendirdiği kişi nezaretinde gerçekleştirilir. Testten önce laboratuvardaki son düzenlemeler, Yangına Tepki Laboratuvarı için Yangın Laboratuvarı Yöneticisi, Deprem Laboratuvarı için Deprem Laboratuvarı Yöneticisi tarafından gerçekleştirilir. Müşterinin talebi olması durumunda Test metodu, ölçme sistemi, cihazlar v.b. konularda her türlü bilgiyi Yangına Tepki Laboratuvarı için Yangın Laboratuvarı Yöneticisi, Deprem Laboratuvarı için Deprem Laboratuvarı Yöneticisi verir. Ziyaret sırasında Yangına Tepki Laboratuvarı için Yangın Laboratuvarı Yöneticisi, Deprem Laboratuvarı için Deprem Laboratuvarı Yöneticisi tarafından; laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait numunelerin ve Test raporlarının güvenlik / gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır. Test işlemine müşterinin katılması durumunda müşteri veya temsilcileri tarafından FR0702 Laboratuvar Ziyaret ve Test Katılım Formu imzalanır. Müşteri veya temsilcileri, laboratuvarda bulunduğu sırada laboratuvar personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini Allianz Teknik Grup Başkanı'na bildirir. Ayrıca bakım onarım, kalibrasyon, eğitim ve benzeri amaçlarla tesise gelen ziyaretçilere de FR0702 Laboratuvar Ziyaret ve Test Katılım Formu imzalatılır ve kayıt altına alınır.

 Allianz Teknik	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR07
		Yürürlük Tarihi	17.01.2019
		Revizyon Tarihi/No	01.02.2025/06
		Sayfa No	4/6

5.3 Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme

Müşterilerin veya diğer ilgililerin laboratuvar ve testler ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı'nın sorumluluğu altındadır. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilirse, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır. **Müşterilerin itiraz ve şikâyetlerini Allianz Teknik'e iletebilmeleri için FR0701 İtiraz Şikâyet Formu www.allianztechnik.com.tr internet adresinde yayınlanmıştır. Müşteriler formu doldurduktan sonra allianztechnik@allianz.com.tr adresine mail atılır.**

Şikâyet Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanına ulaştığında, alınacak aksiyon belirlendiğinde ve şikâyet kapatıldığında müşteri Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı tarafından bilgilendirilir.

Şikâyet talepleri aşağıdaki konularda olabilir;

a) Allianz Teknik'in hizmet verdiği müşterilerden gelen şikâyetler,

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
- Test ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Gelen malzemelerin testlere uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret v.b.

b) Allianz Teknik'in hizmet verdiği işlerin üçüncü taraf son kullanıcısı tarafından gelen şikâyetler,

c) Kamu kuruluşları, TÜRKAK veya test faaliyeti gerçekleştiren diğer laboratuvarlar tarafından gelen şikâyetler,

d) Şahısların yaptığı özel şikâyetler,

e) Hizmetin gerçekleştiği alanda faaliyetlerden etkilenen çevredeki diğer kesimlerden gelen şikâyetler,

Laboratuvarda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı'nın koordinasyonunda değerlendirilir. (Şikâyetin Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı'nın olmadığı bir dönemde gelmesi durumunda değerlendirme faaliyetleri vekili tarafından yapılır. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, Allianz Teknik Grup Başkanı onayı ile PR05 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

İtiraz ve şikâyet sonuçlarının değerlendirmesi şikâyete konu olmayan personel tarafından yapılır. Şikâyet Allianz Teknik Grup Başkanı hakkında ise, Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı

 Allianz Teknik	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR07
		Yürürlük Tarihi	17.01.2019
		Revizyon Tarihi/No	01.02.2025/06
		Sayfa No	5/6

ile teknik konuya hâkim Yangına Tepki Laboratuvarı için Yangın Laboratuvarı Yöneticisi, Deprem Laboratuvarı için Deprem Laboratuvarı Yöneticisi tarafından çözülür. Şikâyet Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı hakkında ise, Allianz Teknik Grup Başkanı tarafından çözülür. Düzeltici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili ve FR0701 İtiraz Şikâyet Formu'na kaydedilir ve ilişğinde muhafaza edilir.

5.4 Test Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi

Müşterinin itiraz yazısı / talebi Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı tarafından kabul edilir. Test sonuçlarına yönelik itirazlarda Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı, Allianz Teknik Grup Başkanı ve testi yapan personel ile temasa geçer.

Test sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrarlama testinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, ilgili Yangına Tepki Laboratuvarı için Yangın Laboratuvarı Yöneticisi, Deprem Laboratuvarı için Deprem Laboratuvarı Yöneticisi ile görüşerek Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir.

Müşteri, tekrar testi sırasında hazır bulunma isteğini de yazılı olarak bildirir. Tekrar testine, müşteriyle birlikte Allianz Teknik Grup Başkanı ya da görevlendirdiği personel katılır. Uygulanan test metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. Müşterinin laboratuvarında bulunduğu süre içinde laboratuvarın gizliliğinin sağlanması FR0702 Laboratuvar Ziyaret ve Test Katılım Formu ile garanti altına alınır.

İtiraz edilen numuneye; aynı laboratuvar şartlarında, aynı metot, aynı kişi, aynı test cihazlarıyla tekrar uygulama yapılır.

İtiraz sonucu tekrarlanan test sonuçları, testi gerçekleştiren kişi tarafından kaydedilir, tekrar testi olduğu belirtilecek şekilde test raporu yazılır ve daha önce oluşturulan test raporu ile ilişkilendirilir.

Müşterinin belirtilen tarihte Laboratuvarımıza gelmemesi halinde, Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı ve Allianz Teknik Grup Başkanı eşliğinde test tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir.

Test neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar test bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez.

Tekrarlanan test sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki test raporu geçerlidir. Sonucun değişmemesi durumunda, yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.

Müşterinin haklı olması ve talepte bulunması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan mağduriyeti FR0904 Genel Satış Hüküm ve Şartları uyarınca Allianz Teknik tarafından karşılanır. Test sonucunun farklı çıkması durumunda, bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için PR04 Uygunsuzluğun Kontrolü Prosedürü, ortaya çıkan olumsuzluğun diğer test işlemlerine olan etkisi konusunda ise PR05 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü Kalite Kontrol ve Koordinasyon Uzmanı tarafından uygulanır.

 Allianz Teknik	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR07
		Yürürlük Tarihi	17.01.2019
		Revizyon Tarihi/No	01.02.2025/06
		Sayfa No	6/6

Bu prosedürlerin uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, PR02 Doküman ve Kayıt Yönetimi Prosedürü'ne göre muhafaza edilir.

5.5 Test Şartlarındaki Sapmalar

Allianz Teknik, test faaliyetlerinde kullandığı numuneleri ilgili test standartlarındaki kriterlere göre kabul eder. Eğer müşterinin test talebi, ilgili test standartlarında belirtilen şartları sağlamıyor ise, müşteri laboratuvarın test sonuçlarındaki yükümlülüklerinden feragat etmiş sayılır. Bu feragat FR0706 Müşteri Feragat Formu ile kayıt altına alınır. Müşteri ile mutabık kalınan şartlara göre gerçekleştirilen test sonuçlarındaki sapmalardan laboratuvar sorumlu değildir. Müşterinin FR0706 Müşteri Feragat Formu'nu kabul etmemesi durumunda test işlemi gerçekleştirilmez.

Sözleşme şartlarından sapma olması halinde veya işe başladıktan sonra sözleşme şartlarında oluşabilecek herhangi bir düzeltme, PR09 Başvuruların Alınması Ve Değerlendirilmesi Prosedürü'nde belirtildiği şekilde gerçekleştirilir ve Yangın Laboratuvarı Yöneticisi, Deprem Laboratuvarı için Deprem Laboratuvarı Yöneticisi tarafından derhal bilgilendirilir.

Müşterinin test faaliyetinde kullanılacak olan numuneyi sehven hatalı göndermesi durumunda, numune kabul işlemleri PR14 Test Numunesinin Kabulü Ve Muhafazası Prosedürü'nde belirtildiği şekilde gerçekleştirilir ve müşteri Yangın Laboratuvarı Yöneticisi, Deprem Laboratuvarı için Deprem Laboratuvarı Yöneticisi tarafından derhal bilgilendirilir.

6. DÖKÜMANTASYON

- ✓ PR01 Stratejik Yönetim Prosedürü
- ✓ PR04 Uygunsuzluğun Kontrolü Prosedürü
- ✓ PR05 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- ✓ FR0701 İtiraz Şikâyet Formu
- ✓ FR0702 Laboratuvar Ziyaret ve Test Katılım Formu
- ✓ FR0703 Müşteri Anket Formu
- ✓ FR0704 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu
- ✓ FR0705 Numune Montaj Uygunluk Tutanağı
- ✓ FR0706 Müşteri Feragat Formu

7. DAĞITIM

Bu prosedür tüm personele dağıtılır.