

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, BASS'ın satış ve pazarlama faaliyetlerini planlamak, müşteri taleplerini doğru ve zamanında karşılamak, müşteri memnuniyetini sürekli izlemek ve iyileştirmek.

Bu prosedür, BASS'ın tüm satış, pazarlama, müşteri ilişkileri ve şikâyet yönetimi süreçlerini kapsar.

2. SORUMLULUK

Bu prosedürde yer alan şartların görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde uygulanmasından, tüm BASS personeli sorumludur.

3. TANIMLAR

BASS: BASS Ölçme Enstürmanları Ltd. Şti.

Şikâyet: Ürün veya hizmet ile ilgili müşteri memnuniyetsizliği.

Müşteri Memnuniyeti: Müşteri beklentilerinin karşılanma derecesi.

EYS: Entegre Yönetim Sistemi

Müşteri: Hizmet almak için başvuru yapan kamu kurumu, kuruluş, özel sektör ve şahıslardır.

Teklif: Müşterilere sunulan içeriğinde verilecek hizmetin teknik detaylarının bulunduğu onaylı dokümandır.

Talep : Müşteri memnuniyeti sağlanması amacıyla verilen hizmet doğrultusunda, müşteri tarafından herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı, sözlü başvurular.

4. YÖNTEM

4.1. Müşteri Talebinin Alınması ve Değerlendirilmesi

Müşterinin mail, telefon veya internet üzerinden gelen kalibrasyon hizmet talebi ile süreç başlar. Müşterilerin teklif isteklerini yazılı veya sözlü olarak bildirmeleri istenmelidir. Talepler **EYS-F04 Fiyat Teklif Formu** ile kayıt altına alınarak müşteriye sunulur. Teklifi alan kişi (Satış ve Pazarlama Müdürü/Satış ve Pazarlama Sorumlusu) bir müşteriden teklif isteği alırken aşağıdaki bilgilerin mutlaka alınmasını sağlamalıdır:

- Cihazın tanımı
- Ödeme koşulları
- Müşteri hakkında bilgiler (firma /şahıs, adres, ticari bilgiler v.b.)

1. İstenen ürünün tanımlanması için gerek duyulduğunda, müşteriden referans olarak şartname, standart, teknik doküman vb. belgelerde alınabilir.

2. Teklif hazırlamadan önce müşteriden daha detaylı bir bilgi almak ya da tesislerini incelemek gerekli görülürse, müşteri ziyaret edilebilir veya müşteri ile bir toplantı düzenlenebilir. Müşteri onayı alındığında sipariş, **EYS-F09 Sipariş Kabul Formu** ile kayıt altına alınır.

Teklif isteği alan Satış ve Pazarlama Müdürü/Satış ve Pazarlama Sorumlusu aldığı bilgileri müşterinin yaptırmak istediği;

- Taleplerin hangi hizmet türüne girdiğinin açıklanması ve BASS'ın hizmet kapsamında olup olmadığını kontrolü,

- Müşterinin temin ettiği dokümanların net olarak incelenmesi,

- Talebe ait kritik noktaların varlığı ve ilave ekipmana ihtiyaç olup olmadığı,

- Kapasite ve iş yoğunluğu; hizmet süresi,

Değerlendirme sonucunda herhangi bir eksiklik varsa müşteri ile irtibata geçerek, eksik bilgilerin tamamlanmasını sağlar.

BASS Ölçme Enstrümanları Ltd. Şti. tarafından gelen siparişler iç sipariş olduğunda sipariş LOGO sistemi üzerinden gelmektedir. Teklif numarası sistemden otomatik olarak verilmektedir.

4.2 Müşteri Memnuniyeti

Özel veya tüzel kişilerin, kurum ve kuruluşların BASS'tan aldıkları hizmetlerle ilgili olarak şikâyet ve itiraz yolu açıktır.

Müşteri ve hizmet alanlar, aşağıdaki kanalları kullanarak şikâyet ve itirazlarını iletebilirler:

- Şikâyet ve itiraz kanalları (CİMER, dijital başvuru, yazılı başvuru, e-posta vb.)
- Müşteri memnuniyet anketi (Müşteri Memnuniyet Anketi)
- Telefon, faks vb.
- Sosyal medya (WhatsApp, BİP vb.)
- Yüz yüze görüşmeler
- Diğer

BASS'ta müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilmektedir. Müşteriden gelen yazılı veya sözlü tüm şikâyetler için Kalite Sorumlusu tarafından **LYS-F24 Müşteri Şikâyet-İtiraz Formu** doldurulur ve **EYS-F46 İtiraz,Şikâyet, Düzeltici Faaliyet ve Uygunsuzluk Takip Formuna** kaydedilir. Şikâyet numarası EYS-XXXX-Şİ.01 sırasıyla verilmektedir Ve sonrasında **Şİ.02, Şİ.03, Şİ.04** vb. şekilde numaralandırma ilerler

EYS-XXXX: Bulunan yıl

Şİ: Şikâyet-İtiraz

Örnek: 2025-Şİ.01

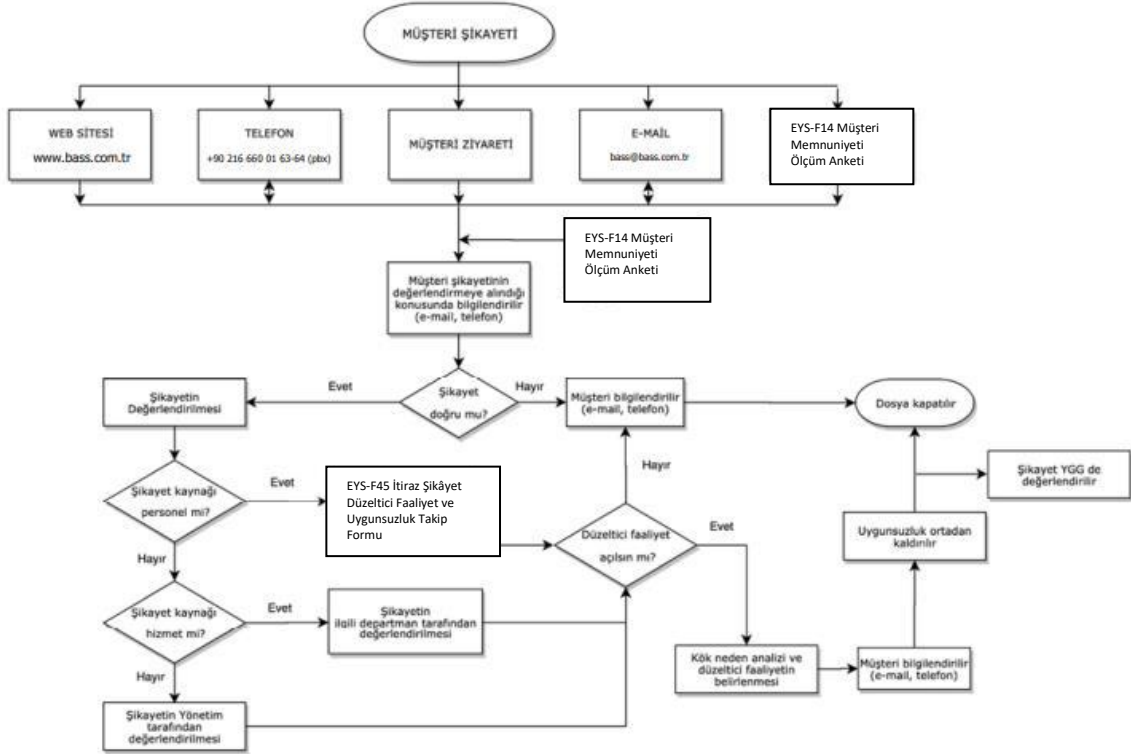
Şikâyetler Kalite Sorumlusu veya Satış Pazarlama Müdürü tarafından değerlendirmeye alınarak iş akış şemasına göre hareket edilir. Şikâyetin alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi, aynı kanalla kanuni cevap süresi olan 15 günü geçmeyecek şekilde en kısa sürede muhatabına bildirilir. Şikâyet, konusuna göre, Kalite Sorumlusu tarafından biçim ve içerik bakımından değerlendirilir. Bu prosedüre konu şikâyet ve itirazların geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetler, gerekmesi halinde **EYS-P03 Uygun Olmayan Hizmet Prosedürüne** göre yürütülür.

Hizmetin tamamlanması ile; Sipariş e-posta yolu ile alınmış ve ölçme enstrümanı kargo ile müşteriye teslim edilecekse, **EYS-F14 Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Anketi** e-posta ile müşteriye iletilir ve doldurulması rica edilir. Sipariş e-posta yolu ile alınmış ve ölçme enstrümanı elden ana merkez binasında alınacaksa müşteriden **EYS-F14 Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Anketi** doldurulması rica edilir. Ayrıca **LYS-F24 Müşteri Şikâyet-İtiraz Formu** www.bass.com.tr adresi üzerinden her zaman açık konumda olacaktır.

Yapılan anketlerden alınan cevaplar Kalite Sorumlusu tarafından değerlendirilerek İstatistiki analizleri yapılır. Bu analiz neticesinde iyileştirilmesi gereken noktalar tespit edilir ve bu konularla ilgili gerekiyorsa Düzeltici Faaliyetler uygulanarak müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik olarak iyileştirmeler gerçekleştirilmiş olur. Şikâyet ya da itirazların ele alınmasında değerlendirme ve/veya karar alma aşamalarında görev alan personel tamamen şikâyet ya da itiraz konusundan bağımsızdır, ancak BASS'ın tam zamanlı çalışanı olması gerekir. BASS bünyesinde alınan kararları taşere etmemektedir. Gerektiğinde ilgili komite teknik bilgi desteğini dışarıdan sağlayabilir. Daha önce BASS müşterisine danışmanlık sağlamış veya müşterisi tarafından istihdam edilmiş olan personelini (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin herhangi bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirmez.

Eğer şikâyet BASS faaliyetleri ile ilgili ya da BASS bünyesinde çalışan personeller ile ilgili ise şikâyetin riski ve değerlendirilmesi için nasıl bir yol izleneceğine Kalite Sorumlusu ile karar verir. Şikâyet, faaliyetler içerisinde sistematik bir hata oluşumuna sebebiyet veren bir durumun tespitini içeriyor ise ve BASS Tarafsızlık ve Gizlilik politikalarına uymayacak şekilde ciddi risk teşkil eden bir durum tespit edilir ise, Kalite Sorumlusu şikâyeti değerlendirerek karar almaları istenir. Eğer şikâyet bir önceki cümlede sayılan durumları içermiyor ise Kalite Sorumlusu şikâyeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve gerekli faaliyetleri belirler. Her iki durum kararları ve yapılan işlemler kayıt altına alınır. Şikâyetin değerlendirme sonucu hakkında şikâyet sahibine aksi bir talep olmadığı sürece 15 gün içerisinde yazılı bilgi iletilir. Şikâyet kurum/kuruluş üzerinden belirli bir termin tarihinde geri dönüş istenerek iletilmiş ise yazılı bilgi için ilgili süre dikkate alınır.

4.3 Şikayet Akış Şeması



5. İLGİLİ DOKÜM ANLAR

- EYS-F09 Sipariş Kabul Formu
- EYS-F04 Fiyat Teklif Formu
- EYS-P03 Uygun Olmayan Hizmet Prosedürü
- EYS-F14 Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Anketi
- LYS-F24 Müşteri Şikâyet-İtiraz Formu

6. REVİZYON GEÇMİŞİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi
00	03.10.2022	İlk Yayın

HAZIRLAYAN Kalite Sorumlusu	ONAYLAYAN Genel Müdür