


Doküman Tanımı:	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	
Doküman No.:	PG-002	

Rev	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Tarih	Revizyon İçeriği
00	Melek Ceren BİNAY	Cem ASLAN	Emre BÜYÜKKALFA	09.05.2018	İlk yayın
01	Cem ASLAN Utku Anıl BAŞTAŞ	Oktay KOZANOĞLU	Emre BÜYÜKKALFA	09.02.2021	Prosedür tümü ile gözden geçirilerek düzenlendi. Müşterinin müşterisinin şikayetleri konusu eklendi. Öneri, müşteri, ilgili taraflar, müşteri şikayeti tanımları eklendi. 1 ve 2 nolu bölümler yeniden yazıldı. Yazılı olarak gelen memnuniyet bildirimlerinin kayıt yöntemi belirlendi. Müşteri Memnuniyet Anketlerinin raporlama ve değerlendirme yöntemi eklendi.
02	Utku Anıl BAŞTAŞ	Caner ÖZER	Emre BÜYÜKKALFA	15.11.2021	Müşteri Geri Bildirim Kayıt Formu iptal edilerek işleyiş DF açılacak şekilde revize edildi. Şikayet ve İtiraz ile ilgili işleyiş süreci birbirinden ayrı olarak ele alındı.
03	Utku Anıl BAŞTAŞ	Caner ÖZER	Emre BÜYÜKKALFA	17.11.2021	Şikayet ve İtirazlar ile ilgili işleyiş ele alınma, değerlendirilme, geçerli kılma ve aksiyonların gerçekleştirilmesi akışında düzenlendi, IATF ile ilgili işleyiş eklenerek revize edildi.
04	Utku Anıl BAŞTAŞ	Caner ÖZER	Kerim EROĞLU	28.08.2023	Müşteri Geri Bildirim Kayıt Formu iptal edildi. Anket gönderim işleyişi düzenlendi.

İÇİNDEKİLER

1	Kapsam ve Uygulama Alanı.....	3
2	Sorumluluklar ve Personel	3
3	Tanımlar	3
4	İşleyiş	4
4.1	Müşteri Memnuniyet Anketleri	5
4.2	Anket Dışı Geri Bildirimler	6
4.2.1	İtirazlar	7
4.2.2	Şikayetler	8
4.3	Müşteri Mülkünün Korunması	10
5	İlgili Dokümanlar	11

1 Kapsam ve Uygulama Alanı

Bu prosedürün kapsamı, TÜV SÜD Türkiye tarafından müşterilerine ve ilgili taraflara sunulmuş olan ürün ya da hizmetlerle ilgili geri bildirimlerin (şikayet, itiraz, memnuniyet anketi vb) değerlendirmeye alınarak, müşteri memnuniyetinin izlenmesi, ölçülmesi ve artırılması süreçlerinde yer alan personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır.

İletilerin değerlendirme yöntemlerinin belirlenmesi için müşteriyle iş birliği, müşteri haklarını koruma, bilgi akışının sağlanması için yapılacak işlemler bu prosedürün uygulama alanı içerisinde yer almaktadır.

2 Sorumluluklar ve Personel

Müşteri memnuniyet anketlerinin gönderilmesi, takibi ve kayıt altına alınmasından ve itiraz, şikayet, iyileştirilmesi gereken konuların değerlendirilmesinden Kalite ve İSG Birimi ve ilgili Bölüm / Birim Müdürü sorumludur. Müşteri memnuniyet anketlerinin gönderilmesi için gerekli müşterilerin ve iletişim bilgilerinin sağlanması, ilgili Bölüm/Birim Müdürü sorumluluğundadır.

3 Tanımlar

Müşteri Şikâyeti: Ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili olarak vermiş olduğumuz hizmetler hakkında müşterilerden tarafımıza sözel veya yazılı iletilen ve sonucunda bir yanıt / çözüm beklenen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.

Üçüncü Tarafların Şikayeti: Müşterilerin müşterilerinden tarafımıza sözel veya yazılı iletilen ve sonucunda bir yanıt / çözüm beklenen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz: TÜV SÜD Türkiye'nin müşteri / firma veya ilgili taraflar hakkında almış olduğu kararların, yayınlamış olduğu rapor sonuçlarının yeniden değerlendirilmesine yönelik talepler

Talep: TÜV SÜD Türkiye'nin müşterilerinin ve ilgili tarafların tarafımızdan gerçekleşmesini beklediği isteklerdir.

Memnuniyet: Müşterilerin TÜV SÜD Türkiye' nin sunduğu hizmete yönelik yapmış oldukları olumlu geri bildirimlerdir.

Memnuniyet Anketi: TÜV SÜD Türkiye' nin müşterilerinin memnuniyet düzeylerini

belirlemek adına, kurum çalışanları tarafından müşterilere gönderilen anket.

İlgili Taraflar: Tüm TÜV SÜD Türkiye Personeli, ziyaretçiler, müşteriler, dış sağlayıcı firma çalışanları, müşterilerin müşterileri vb.

Müşteri: TÜV SÜD Türkiye hizmetlerini satın alma/kullanma kararını vermiş kişi ve kurumlardır.

Öneri: Hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, ilgili taraflardan gelen geri bildirimlerdir.

4 İşleyiş

Müşteriyle ilişkiler, müşterinin bilgi ve hizmet talep etmesiyle başlar. Müşteriler tarafından ilgili Bölüm / Birimlere iletilen talepler Satış ve Pazarlama Birimi ve Bölüm / Birim Müdürleri tarafından kapsamı, işin yapılabilirliği vb. göz önüne alınarak değerlendirilir. Müşteriler TÜV SÜD Türkiye'ye aşağıdaki yöntemlerle erişebilmektedirler:

- Telefon
- Yüz yüze
- Müşteri ziyaretleri
- E-posta
- İnternet Sitesi
- Anket
- İndirekt yöntemler (örn. TÜV SÜD AG ve alt kuruluşları)

TÜV SÜD Türkiye çalışanları, müşteriler ile kurumsal kültüre uygun iletişim kurmaktan ve haklarını korumaktan sorumludur. Oluşabilecek herhangi bir gecikme veya olağandışı bir durumda müşteri mutlaka yazılı olarak bilgilendirilir.

TÜV SÜD Türkiye hizmetlerinden kaynaklı her türlü maddi/manevi zarardan mesul olup müşterinin mağduriyetini giderir. TÜV SÜD Türkiye, sahip olduğu mesleki sorumluluk sigortası ve düzeltici/önleyici yaklaşım ile faaliyetler sırasında meydana gelebilecek olumsuz etkilerin ortadan kaldırılmasını güvence altına alır.

İlgili taraflardan gelen geri bildirimler, müşteri memnuniyet anketleri, info@tuvsud.com web sitesi, e-posta ve/veya sözlü olarak alınmaktadır. TÜV SÜD Türkiye organizasyonuna anket yolu ile veya anket harici ulaştırılan geri bildirimler, Kalite ve İSG Birimi'ne iletilir ve Kalite ve İSG Birimi tarafından takip edilir.

4.1 Müşteri Memnuniyet Anketleri

Her ayın ilk 2 haftası içerisinde, bir önceki ayda fatura kesilen müşterilerin listesi Finans Birimi tarafından Kalite ve İSG Birimi'ne iletilir. Kalite ve İSG Birimi bir önceki anket gönderimi gerçekleştirilen müşteriler ile bu listeyi karşılaştırır ve ilgili Bölüm / Birim sorumlularına e-posta yolu ile anket gönderilecek müşterilerin listesini danışır. Bölüm / Birim sorumluları tarafından iletilen nihai liste doğrultusunda Kalite ve İSG Birimi, anket hazırlama sitesinden, her Bölüm/Birim için ayrı olacak şekilde memnuniyet anketlerini oluşturur ve memnuniyet anketi gönderimini gerçekleştirir.

Gönderilen anketlerin durumu ve takibi anket sitesinden excel formatında indirilebilen rapor formatı ile Kalite ve İSG Birimi tarafından yapılmaktadır.

Müşteri memnuniyet anketleri ve müşteri geri bildirimleri, aylık yönetim toplantılarında ele alınmaktadır ayrıca müşteri şikayeti olması durumunda "Uygunsuzlukların Kontrolü ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü" işletilir. İlgili kayıtlar Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı için bir girdi niteliğindedir.

IATF 16949 Standardı dahilinde hizmet verilen müşterilere her 6 ayda en az 1 kere olacak şekilde **Müşteri Memnuniyet Anket Formu** linki Kalite ve İSG Birimi tarafından gönderilir.

Kalite ve İSG Birimi, müşterilerden gelen anketler sonuçlarını, birimlere göre sınıflayarak ortak kayıt alanında kayıt altına alır ve güncelliğinin takibini sağlar.

İnternet sitesinden indirilen rapor üzerinden verileri, aşağıdaki detayları içermek kaydı ile, ayrı bir excel sayfası üzerinde, ilgili Bölüm / Birimler için düzenler. Elde edilen dataları, **Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporu**'nda yer alacak formatta (Powerpoint, Word, excel vb) sunuma hazır hale getirir.

- 1)Anket gönderilen müşteri sayısı
- 2)Geri dönüş oranı (%)
- 3)Sorular bazında verilen puan sayıları
- 4)Toplam memnuniyet oranı (%): Verilen puanların ağırlıklı ortalaması alınarak % olarak hesaplanır.
- 5) Anket sorularına verilen cevapların %'lik dilimleri: Soruya verilen puan / toplam puan (%)
- 6) Gelen müşteri yorumları
- 7) Sonuç ve Öneriler

Kalite ve İSG Birimi aşağıda belirtilen durumlarda sürecin **Uygunuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü**'ne göre takibini başlatır ve **Aksiyon Takip Tablosu**'nda süreci takip eder.

- Anketlerde 2 puan altında gelen yanıtlar
- Anket toplam puanının 70 /100 puan altında olması durumu
- Toplam puanda Bölüm / Birim hedeflerinin tutturulamaması durumu
- Olumsuz veya iyileştirme gerektiren müşteri yorumları,

Kalite ve İSG Birimi anketlerden gelen geri bildirim içeriğini değerlendirerek CEO ve/veya ilgili Bölüm/Birim Müdürleri'ni *e-posta* vasıtasıyla durum hakkında bilgilendirir.

Uygunuzluk durumlar ya da geliştirilmesi gereken konular, **Uygunuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü**'ne göre yönetilir.

Müşterilerden yazılı olarak gelen memnuniyet bildirimleri *e-posta* yoluyla Kalite ve İSG Birimi'ne bildirilir. Kalite ve İSG Birimi gerekli olması durumunda ilgili diğer birimleri de bilgilendirir. Yazılı bildirim şirkete tarafından belirlenen kayıt ağı içerisinde Müşteri Memnuniyeti klasöründe kayıt altına alır ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında müşteri memnuniyeti başlığı içerisinde üst yönetime raporlar.

4.2 Anket Dışı Geri Bildirimler

TÜV SÜD Türkiye'ye herhangi bir yolla ulaştırılan iletilerin kayıt altına alınması ilgili Bölüm/Birim yönetimi sorumluluğundadır. Bölüme/Birime ulaştırılan şikâyet, itiraz ve talepler Kalite ve İSG Birimi'ne *e-posta* yolu ile iletilir ve **Düzeltici Faaliyet Formu** ile kayıt altına alınır. Başvuru kayıt altına alınırken, hangi tarihte oluştuğunu, ilgili personeli, bildirimde bulunan kuruluş veya kişinin ismini, iletişim vb. bilgileri içermelidir.

Aşağıda belirtilen sebepler veya benzer sebepler şikâyet ve itiraz konusu olabilir:

- Hizmet esnasında müşteri talep ve beklentilerinin karşılanmaması
- İletişim
- Başvuran kişi veya kuruluşun hizmetin devam etmesini istemesine karşın, TÜV SÜD Türkiye'nin devam etmemeye karar vermesi,
- Başvuru konusunun tamamına yanıt verilmemesi,
- Hizmet raporları, belgeleri vb. çıktılar
- Son tüketici (müşterilerimizin müşterilerinin) şikâyet ve memnuniyetsizliği

Kalite ve İSG Birimi koordinasyonunda şikâyete / itiraza konu olan Bölüm / Birim yetkilileri

şikâyet ve itirazların ele alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

Şikâyet ve itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet ve itiraz, sorumlulukları doğrultusunda, konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka personel tarafından, takip edilir ve sonuçlandırılır.

IATF kapsamında şikâyet ve itiraz yönetimi ile ilgili aşağıda belirtilen Merkez TMS (TUV SUD Management Service) prosedürleri doğrultusunda süreç takip edilir.

1. Complaints & Appeal Management – Roxtra no.: 4390
2. IATF OEM Special Status & Performance complaints - Roxtra no.: 148866

IATF kapsamında yer alan tüm şikâyet itiraz ve müşteri geri bildirimleri ETQ Reliance yazılımı üzerinden takip edilir. IATF 16949 Standardı kapsamında Madde 4.3.2. Müşteri Özel İstekleri olduğu durumlar Yönetim Sistemleri Birimi tarafından değerlendirilir.

4.2.1 İtirazlar

İtirazların Alınması ve Teyidi:

TÜV SÜD Türkiye tarafından, itirazlar hakkındaki araştırma ve kararın, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmaması, prensip olarak benimsenmiştir.

Muayene ve periyodik kontrol faaliyetleri ile ilgili olarak; muayene ve periyodik kontrol raporları, muayene personeli, muayene ve periyodik kontrolün içeriği vb. hususlarda itirazlar, müşteriler tarafından, TÜV SÜD internet sitesi üzerinden veya yazılı olarak yapılabilir.

Yazılı olarak yapılan itirazları, alan personel tarafından, ilgili yazıyı ekleyerek e-posta yolu ile Kalite ve İSG Birimi'ne iletilir.

Kalite ve İSG Birimi itiraz sahibine, itiraz başvurusunun alındığını yazılı olarak bildirilir.

İtirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanması ilgili Bölüm / Birim sorumluluğundadır. Toplanan bilgiler dahilinde geçerli kılma için ilgili bölüm ve Kalite ve İSG Birimi itiraz içeriğini detaylı olarak incelerler. İnceleme sonucunda geçerli kılınan itiraza sebep olan durumun ortadan kaldırılması için gereken faaliyet(ler)i belirler.

İtirazın değerlendirilmesi sırasında itirazın oluşmasına sebep olan kişi ya da kişilerin görüşleri alınmalı ve bütün sebepler açıkça belirlenmelidir. İlgili süreç ve çözümlenmesi için

gerçekleştirilmesi planlanan/alınan aksiyonlar Kalite ve İSG Birimi'ne iletilerek **Uygunluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü**'ne göre takip edilir.

İtiraz başvurusunun ele alındığı sürecin herhangi bir aşamasında, itiraz sahibi TÜV SÜD Türkiye tarafından yapılan işlemler hakkında bilgi almak için başvuruda bulunabilir. Başvuru halinde veya gerekli durumlarda itiraz ve talebin sahibine çalışmaların yapıldığı konusunda bilgilendirme yapılabilir.

İtirazın bir yanlış anlaşılma olduğu ya da TÜV SÜD Türkiye proseslerinden kaynaklanmadığı kanısına varılırsa acilen müşteri ile iletişime geçilerek şikâyet, itiraz veya talep sonuçlandırılır.

Kalite ve İSG Birimi, süreç içerisinde müşteri ile yaptığı görüşmelerle, aynı zamanda şirket için süreç sahipleri ile yaptığı değerlendirmelerin sonucunu sözlü ve/veya yazılı olarak şikâyet/itiraz sahibi kişi veya firma ile paylaşır ve bilgilendirir.

Müşteriden muayene, denetim, test sonuçları vb. herhangi bir itiraz alındığında, konu ile ilgili Kalite ve İSG Birimi yazılı olarak bilgilendirilir ve itiraz kayıt altına alınır. İtiraz doğrultusunda Bölüm / Birim Yöneticisi konuyla ilgili araştırmayı yapar ve gerekli gördüğü takdirde muayenenin / denetimin / testin tamamının veya itiraza konu olan kısmının tekrarlanmasını sağlar.

4.2.2 Şikâyetler

Şikâyetlerin Alınması ve Teyidi:

Şikâyetler, tüm ilgili taraflarca, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

Şikâyetler, alan personel tarafından, e-mail ile Yönetim Temsilcisine iletilir.

Kalite ve İSG Birimi tarafından, alınan şikâyetin, TÜV SÜD Türkiye ile ilgili olup olmadığı teyit edilir. Şikâyet, TÜV SÜD Türkiye ile ilgili ise dikkate alınır.

Şikâyetler ve İtirazların Geçerli Kılınması

Alınan şikâyet veya itirazların, Yönetim Temsilcisi ve Birim Yöneticisi tarafından, geçerli kılınması ve araştırılması yapılır.

Bu amaçla, alınan şikâyet veya itirazlar ile ilgili tüm bilgiler toplanarak, şikâyet veya itirazın, haklı olup olmadığı belirlenir.

Bu çerçevede, şikâyet ve itirazla ilgili gelen/alınan ve araştırmalar sonucu belirlenen tüm bilgiler, Yönetim Temsilcisi ve Birim Yöneticisi tarafından değerlendirilir.

Sikâyetler ve İtirazların Değerlendirilmesi

Geçerli kılınan şikâyet ve itirazlar, -kendileri ile ilgili olmaması durumunda- Yönetim Temsilcisi ve Bölüm / Birim Yöneticisi tarafından, gelen/alınan ve araştırmalar sonucu belirlenen tüm bilgiler doğrultusunda değerlendirilir.

Değerlendirilecek şikâyet ve itirazın, kendileri ile ilgili olması durumunda, Yönetim Temsilcisi ve/veya Birim Yöneticisi yerine, konudan bağımsız görevlendirilen personel tarafından değerlendirilir.

Yapılan değerlendirmeler sonrasında, şikâyet veya itiraz ile ilgili olarak yapılacak düzeltici faaliyete ilişkin karar verilir.

Şayet şikâyet, muayene ve periyodik kontrol hizmeti tamamlanmış müşteriler hakkında ise, şikâyet, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir. Müşteriden, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (1) bir hafta içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir.

Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Şikâyetin önemi esas alınarak, gerekirse müşteriye bir ziyaret yapılır ve şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilebilir.

Şikâyet ve itirazların değerlendirmesinin, en fazla (1) bir ay içerisinde tamamlanması, Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir ve sağlanır.

Şikâyetin, geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanması ilgili bölüm / birim sorumluluğundadır. Toplanan bilgiler dahilinde geçerli kılma için ilgili bölüm / birim ve Kalite ve İSG Birimi şikâyeti incelerler. İnceleme sonucunda geçerli kılınan şikâyete sebep olan durumun ortadan kaldırılması için gereken faaliyet(ler)i belirler. Şikâyetin değerlendirilmesi sırasında şikâyetin oluşmasına sebep olan kişi ya da kişilerin görüşleri alınmalı ve bütün sebepler açıkça belirlenmelidir. İlgili süreç ve çözümlenmesi için gerçekleştirilmesi planlanan/alınan aksiyonlar Kalite ve İSG Birimi'ne iletilerek **Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü**'ne göre takip edilir.

Şikâyetin bir yanlış anlaşılma olduğu ya da TÜV SÜD Türkiye proseslerinden kaynaklanmadığı kanısına varılırsa acilen müşteri ile iletişime geçilerek şikâyet sonuçlandırılır.

Ele alınması gereken iletilerde Bölüm / Birim Müdürü değerlendirme faaliyetlerini mümkün olduğunca çabuk koordine ederek değerlendirme sonuçlarıyla ilgili Kalite ve İSG Birimi'ni bilgilendirir.

Kalite ve İSG Birimi, süreç içerisinde müşteri ile yaptığı görüşmelerle, aynı zamanda şirket için süreç sahipleri ile yaptığı değerlendirmelerin sonucunu sözlü ve/veya yazılı olarak şikayet/itiraz sahibi kişi veya firma ile paylaşır ve bilgilendirir.

Son tüketici tarafından iletilen şikayetlerin indirekt yollar ile TÜV SÜD Türkiye'ye iletilmesi halinde (örn. TÜV SÜD AG ve alt kuruluşları, müşterilerin müşterileri) değerlendirme sonucu, iletiyi sağlayan taraf ile geri bildirim yöntemi konusunda karşılıklı mutabık kalmak sureti ile şikayet sahibine iletilir.

Müşterinin düzeltici ve iyileştirici aksiyon almaması durumunda sertifikasyonu veya raporu tekrar gözden geçirilir.

Alınan geri bildirimler, Kalite Yönetim Sistemi ve yönetimin gözden geçirmesi kararları için girdi niteliğindedir.

Şikayetlerin değerlendirmesinde görev alacak olan personel, itiraz veya şikayete konu olan faaliyetlerin hiçbir aşamasında görev almamalıdır. Şikayetin değerlendirilmesi sırasında şikayetin oluşmasına sebep olan kişi ya da kişilerin görüşleri alınmalı ve bütün sebepler açıkça belirlenmelidir. Şikayet çözümlenmesi için gerçekleştirilmesi planlanan faaliyetler Kalite ve İSG Birimi tarafından yürütülerek **Uygunuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü**'ne göre takip edilir.

Geri beslemeden elde edilen bilgiler, kalite yönetim sisteminin, deney faaliyetlerinin ve müşteriye hizmetin iyileştirilmesi için kullanılır. Kalite hedefleri geri bildirimlere göre düzenlenir.

4.3 Müşteri Mülkünün Korunması

Müşteri mülkiyeti; muayene, test, belgelendirme, eğitim hizmetleri esnasında elde edilen bilgiler, numune parçaları veya müşteriye ait teçhizat, makine ve araçlar, müşteriye ait kayıt ve dokümanları kapsamaktadır. Tüm müşterilere ait kayıtlar, muayene ve test raporları, cihazlara ait bilgiler ile benzeri bilgi ve dokümanlar da gizli nitelikte olup müşterinin izni alınmadan çoğaltılmaz ve üçüncü şahıslara verilemez.

Müşteri mülküne hizmet esnasında zarar verildiğinde ve/veya korunmadığında, **Müşteri Mülkü Hasar Bildirim ve Takip Formu** üzerinden gerekli takipler yapılır. Bildirimler müşterilerden ve personelden sözlü/yazılı biçimde alınarak Kalite ve İSG Birimi tarafından takip edilir ve ilgili taraflara iletilir. Müşteri mülkünün korunması performans yönetim sisteminde operasyon için belirleyici bir kriterdir.

İlgili süreç ve çözümlenmesi için gerçekleştirilmesi planlanan/gerçekleştirilen faaliyetler Kalite ve İSG Birimi'ne iletilerek **Uygunuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü**'ne göre takip edilir.

5 İlgili Dokümanlar

FG-010	Aksiyon Takip Tablosu
PG-030	Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
PG-026	Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
FG-030	Müşteri Mülkü Hasar Bildirim ve Takip Formu
-	Complaints & Appeal Management
-	IATF OEM Special Status & Performance complaints
-	Müşteri Memnuniyeti Excel Rapor'u
-	Yönetimin Gözden Geçirmesi Sunumu
-	Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporları