

BAYLAN	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	MP.13
		Yayın Tarihi	01.04.2009
		Rev. No/Tarih	09./08.11.2023
		Sayfa No	1/7

REVİZYON NO ve REVİZYON SEBEPLERİ

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON SEBEPLERİ
00.	----	Yeni yayım.
01.	22.08.2014	Prosedür tümü ile gözden geçirilerek uygulama ve standart ile uyuşacak şekilde gerekli güncellemeler yapılmış olup Doküman Kontrolü Prosedürü'ne göre doküman kodlama sistemi değiştirilerek "Değişiklik Yapılan Bölüm ve Numara" ifadesi "Revizyon Sebepleri" olarak değiştirilmiştir.
02.	22.08.2017	3. Kullanılan Formlar ve Referanslar kısmına Sıkılmış Sayaç Formunun kodu (F.08.12) eklenmiştir.
03.	10.07.2018	3.Referans Dokümanlar kısmında Paketlenmiş Sayaç İzleme Kartı, Hata Raporu, İş Emri Formu, Sıkılmış Sayaç Formlarının form numaraları değiştirilmiştir. Paketlenmiş Sayaç İzleme Kartı, Hata Raporu, İş Emri Formu, Sıkılmış Sayaç Formu, Sayaç Ayar Kalibrasyon Formu, Isı Sayacı İlk Muayene Raporu, Su Sayacı İlk Muayene Raporu, Teknik Rapor, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet İstek Formu, Hata Raporu, Kayıtların kontrolü talimatı dokümanları eklenmiş olup talimat içerisinde ilgili kısımlarda doküman numaraları ile belirtilmiştir.
04.	14.04.2020	Alt bilgi kısmındaki Hazırlayan/Onaylayan kısmı kaldırıldı. Yerine Sistem Onayı getirildi.
05.	21.05.2020	Muayene Teknik Sorumlusu/ Müdürü yazan kısım Muayene Teknik Sorumlusu olarak revize edildi.
06.	10.09.2020	MF.44 Muayene Teklif Formu iptal edildiği için prosedürden silinmiştir. MF.119 Uygunsuzluk Tutanağı prosedüre eklenmiştir. İç ve dış müşterilerde dışarıdan sağlanan bilgilerin kontrolü için yöntem ve personel tanımlanmıştır.
07.	27.12.2022	MF.117 nolu formun adı değiştirilmiştir.
08.	27.04.2023	Deney kelimesi muayene olarak değiştirilmiştir.
09.	08.11.2023	Şubede muayene edilecek sayaç numunelerinin seçimi, muayene müşterilerinin kimler olduğu ile ilgili açıklama eklenmiştir.

BAYLAN	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	MP.13
		Yayın Tarihi	01.04.2009
		Rev. No/Tarih	09./08.11.2023
		Sayfa No	2/7

1. **AMAÇ** : Müşteri taleplerinin gerçekleştirmek için uygulanacak işlemlere açıklık getirmek.

2. UYGULAMA ALANLARI / KAPSAM

Baylan Muayene Kuruluşu faaliyetlerini kapsar.

3. KULLANILAN FORMLAR VE REFERANSLAR

- MF.03 Muayene Personel Listesi ve Yetenek Matrisi
- MF.11 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet İstek Formu
- MF.34 Su Sayacı İlk Muayene Raporu
- MF.37 Müşteri Memnuniyet Anket Formu
- MF.47 Sayaç Çıkış Formu
- MF.63 Müşteri veya Tedarikçi Tarafsızlık ve Gizlilik Beyan Formu
- MF.78 Ziyaretçi Takip Formu
- MF.79 Numune Teslim Formu
- MF.80 Müşteri Memnuniyeti Anketleri Analiz Formu
- MF.109 Isı Sayacı İlk Muayene Raporu
- MF.117 Muayene Başvuru Formu
- MF.119 Uygunsuzluk Tutanağı
- MP.11 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- F.58 Paketlenmiş Sayaç İzleme Kartı
- F.85 Sıkılmış Sayaç Formu
- F.140 İş Emri Formu
- F.185 Sayaç Ayar Kalibrasyon Formu
- F.334 Hata Raporu

4. SORUMLULUKLAR

Muayene Teknik Sorumlusu bu faaliyetlerden sorumludur.

5. UYGULAMA

Baylan Muayene Kuruluşu iç müşteriler ve dış müşterilerine hizmet vermektedir.

5.1 İç Müşteri: Baylan Ölçü Aletleri (İş Akış Şeması – İç Müşteri)

Merkez:

- 1) Baylan Ölçü Aletleri tarafından üretilen su sayaçları, Üretim Sorumlusu tarafından hazırlanan F.140 "İş Emri Formu" ile Muayene Teknik Sorumlusuna bildirilir.
- 2) Sayaç Montaj Bölümü'nde montajı yapılan sayaçlar için F.85 "Sıkılmış Sayaç Formu" Sayaç Montaj Sorumlusu tarafından doldurulur.

BAYLAN	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	MP.13
		Yayın Tarihi	01.04.2009
		Rev. No/Tarih	09./08.11.2023
		Sayfa No	3/7

- 3) Muayene Bölümüne gelen sayaçlar Muayene Sorumlusu tarafından F.85 “**Sıkılmış Sayaç Formu**” üzerinde yer alan bilgilerin doğruluğu kontrol edilerek teslim alınır.
- 4) Sayaçlara muayene işlemleri uygulanır. Muayene İşlemleri Görsel Muayene ve Teknik Muayene olarak ikiye ayrılır.

Şube:

- 1) Arge ya da Üretim birimi tarafından Muayene edilecek sayaçlar “MF.117 Muayene Başvuru Formu” ile Muayene Teknik Sorumlusu veya Şube Su Sayacı Muayene Mühendisi’ne bildirilir.
- 2) MF.117 Muayene Başvuru Formu müşteri ile karşılıklı olarak iki nüsha imzalanır ve bir nüshası müşteriye verilir, diğer nüshası ise Muayene Kuruluşu’nda arşivlenir.
- 3) Muayene Bölümüne gelen sayaçlar Şube Su Sayacı Muayene Mühendisi tarafından MF.117 Muayene Başvuru Formu üzerinde yer alan bilgilerin doğruluğu kontrol edilerek teslim alınır.
- 4) Sayaçlara muayene işlemleri uygulanır. Muayene İşlemleri Görsel Muayene ve Teknik Muayene olarak ikiye ayrılır.

Isı Sayacı Görsel Muayene:

- Sayacın tip onay belgesinin geçerlilik tarihinin kontrolü Muayene Teknik Sorumlusu tarafında ortak ağda [\\baylanfs02\kalite\KALİTE DOSYALAR\26 MID VE DİĞER ONAY LİSTELERİ\04. MID Onay dosyaları](#) uzantısından yapılır.
- Etiket bilgilerinin, işaretlerin ve damgaların kontrolü sayaç üzerinden Muayene Teknik Sorumlusu tarafından yapılır.
- Sayaca müdahale edilip edilmediği (damga/mühür kopuk olmaması) Muayene Teknik Sorumlusu tarafından kontrol edilir.
- Damga yılı Muayene Teknik Sorumlusu tarafından kontrol edilir.
- Yukarıdaki bilgilerden en az birinin uygun olmaması durumunda MF.119 Uygunsuzluk Tutanağı doldurularak Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı İl Müdürlüğü’ne bildirilir ve sayacın muayene işlemlerine devam edilmez.

Isı Sayacı Teknik Muayene:

- İlgili Muayene Talimatlarına göre yapılır.

Su Sayacı Görsel Muayene:

Görsel Muayene:

- Sayaçlar iç müşteriden geliyorsa sayacın tip onay belgesinin geçerlilik tarihinin kontrolü Muayene Teknik Sorumlusu tarafından ortak ağda [\\baylanfs02\kalite\KALİTE DOSYALAR\26 MID VE DİĞER ONAY LİSTELERİ\04. MID Onay dosyaları](#) uzantısından, dış müşteriden geliyorsa WELMEC Resmi sitesinden “<https://www.welmec.org/welmec/mid-nawid-certificates/>” yapılır.
- Etiket bilgilerinin, işaretlerin ve damgaların kontrolü sayaç üzerinden Muayene Elemanı tarafından yapılır.
- Sayaca müdahale edilip edilmediği (damga/mühür kopuk olmaması) Muayene Elemanı tarafından kontrol edilir.

BAYLAN	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	MP.13
		Yayın Tarihi	01.04.2009
		Rev. No/Tarih	09./08.11.2023
		Sayfa No	4/7

- Damga yılı Muayene Elemanı tarafından kontrol edilir.
- Yukarıdaki bilgilerden en az birinin uygun olmaması durumunda MF.119 Uygunsuzluk Tutanağı doldurularak Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı İl Müdürlüğü'ne bildirilir ve sayacın muayene işlemlerine devam edilmez.

Su Sayacı Teknik Muayene:

- İlgili Muayene Talimatlarına göre yapılır.

- 5) Muayene Teknik Sorumlusu sayaç tiplerine göre uygun personeli, **MF.03** Muayene Personel **Listesi ve Yetenek Matrisi'**ne göre belirler ve muayene işlemleri için görevlendirilir.
- 6) Muayene Bölümü'ne kabulü yapılan sayaçların muayene faaliyetleri manuel, yarı otomatik ve tam otomatik testler ile ilgili panolarda yapılır.
 - Manuel testlerin yapıldığı panolarda muayenelerin sonuçları F.185 **"Sayaç Ayar Kalibrasyon Formu"** ile kayıt altına alınır.
 - Yarı otomatik testlerin yapıldığı panolarda yapılan muayenelerin sonuçları barkotlu sistem ile kayıt altına alınır. Testi yapan muayene elemanı sayaca ait olan ve üzerinde sayacın seri numarası ile hata değerlerinin olduğu barkodu olarak test edilen sayacın kapağına yapıştırılır.
 - Tam otomatik testlerin yapıldığı panolarda muayenelerin sonuçları otomatik olarak kayıt edilmektedir. Seri numarası olan ve 3 debi testine tabi tutulan sayaçların test değerleri otomatik olarak servera aktarılır. Testi yapan muayene elemanı sayaca ait olan ve üzerinde sayacın seri numarası ile hata değerlerinin olduğu barkodu olarak test edilen sayacın kapağına yapıştırılır.
- 7) Muayene elemanları muayene edilen sayaçlar için müşteri talebine göre Teknik Rapor doldurur. Muayene Teknik Sorumlusu ise yine müşteri talebine göre MF.34 **"Su Sayacı İlk Muayene Raporu"** veya MF.109 **"Isı Sayacı İlk Muayene Raporu"** nu doldurur.
- 8) Muayene edilen sayaçlardan 10 adetten fazla arızalı çıkması durumunda, bu sayaçlar için F.334 **"Hata Raporu"** düzenlenir.
- 9) Hata Raporu doldurulan sayaçlar Sayaç Montaj Bölümüne iade edilir. Hata Raporu'nda parça adı, cinsi ve miktar gibi başlıklar bulunmaktadır.
- 10) Muayenesi yapılan ve uygun olan sayaçlar Damgalama ve Paketleme bölümüne gönderilir.
- 11) Sayaçlara burada kurşun takılır ve damgalanır.
- 12) Muayenesi yapılan toplam sayaç ve bu sayaçların kümülatif hata değerleri Muayene Sorumlusu tarafından Ayar Muayene Sayaç Günlük Kontrol Sonuçları Raporu'nda kayıt altına alınır.
- 13) Kayıt altına alınan form Muayene Teknik Sorumlusu tarafından Üretim Sorumlusu/Üretim Müdür Yardımcısı'na verilir.
- 14) Damgalanan ve paketlenen sayaçlar F.58 **"Paketlenmiş Sayaç İzleme Kartı"** ve MF.47 **"Sayaç Çıkış Formu"** ile Baylan sevk deposuna gönderilir.
- 15) Aynı gün ayar bölümünde test edilen sayaçlara ait ayar muayene raporu ilgililere mail atılır.

BAYLAN	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	MP.13
		Yayın Tarihi	01.04.2009
		Rev. No/Tarih	09./08.11.2023
		Sayfa No	5/7

5.2 Dış Müşteriler (İş Akış Şeması – Dış Müşteri)

1. Su ve ısı sayaçları müşteri tarafından Baylan Muayene Kuruluşu'na getirilir. MF.117 "**Muayene Başvuru Formu**" doldurulur. Müşteri numunelerinin teslim alınması sırasında kargo kullanılmamakta numuneler bizzat müşteri tarafından kuruluşa getirilmektedir.
2. Müşteri tarafından Baylan Muayene Kuruluşu'na getirilen sayaçlar MF.79 Numune Teslim Formu ile kayıt altına alınır.
3. Numunenin kabulü, numune teslim formunun doldurulup imzalanması işlemi Muayene Teknik Sorumlusunun sorumluluğundadır.
4. Sayacın tip onay belgesinin geçerlilik tarihinin kontrolü Muayene Teknik Sorumlusu tarafından WELMEC Resmî sitesinden "<https://www.welmec.org/welmec/mid-nawid-certificates/>" yapılır.
5. Etiket bilgilerinin, işaretlerin ve damgaların kontrolü sayaç üzerinden Muayene Elemanı tarafından yapılır.
6. Sayaca müdahale edilip edilmediği (damga/mühür kopuk olmaması) Muayene Elemanı tarafından kontrol edilir.
7. Damga yılı Muayene Elemanı tarafından kontrol edilir.
8. Madde 4-5-6-7'deki bilgilerden en az birinin uygun olmaması durumunda MF.119 Uygunsuzluk Tutanağı doldurularak Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı İl Müdürlüğü'ne bildirilir ve sayacın muayene işlemlerine devam edilmez.
9. Müşterilerimize gönderilen Muayene Teklif Formları'nda "Muayeneye tanık olarak katılmak isteniyor mu?" sorusunun müşterilerimiz/müşteri temsilcileri tarafından "Evet" olarak belirtilmesi durumunda müşterilerimiz ya da temsilcileri muayeneye tanık olarak katılabilmektedirler.
10. Muayene Teknik Sorumlusu sayaç tiplerine göre uygun personeli "Personel Listesi"ne göre belirler ve muayene işlemleri için görevlendirir.
11. Su sayacı için; MF.34 "**Su Sayacı İlk Muayene Raporu**", ısı sayacı için; MF.109 "**Isı Sayacı İlk Muayene Raporu**" doldurulur.
12. Muayene edilecek sayacın, gerçekleştirilecek olan muayeneye uygunluğu konusunda herhangi bir tereddüt olduğunda veya sayaç verilen tanıma uygun olmadığında muayene faaliyetlerine başlamadan önce Muayene Teknik Sorumlusu tarafından müşteri ile temasa geçilir. Müşterinin yazılı izni olmadan muayene faaliyetleri başlatılmaz.
13. Muayene işlemlerinden geçirilen sayaçlar, Damgalama ve Paketleme Bölümüne gönderilir. Müşterinin isteğine göre sayaçlar paketlenir.
14. Gönderilecek sayaçlar, F.85 "**Sayaç Çıkış Formu**" na işlenir.
15. Su sayacı için; MF.34 "**Su Sayacı İlk Muayene Raporu**", ısı sayacı için; MF.109 "**Isı Sayacı İlk Muayene Raporu**" ile beraber sayaçlar müşteriye sevk edilir.

5.3. Tarafsızlık ve Gizliliğin Sağlanması

1. Baylan Muayene Kuruluşu tarafından müşterilerimiz için yapılan muayenelere tanıklık etmek üzere müşterilerimize veya müşteri temsilcilerine muayene kuruluşumuzun izin verilen alanlarına giriş imkânı sağlanır.

BAYLAN	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	MP.13
		Yayın Tarihi	01.04.2009
		Rev. No/Tarih	09./08.11.2023
		Sayfa No	6/7

- Müşteri veya müşteri temsilcileri, talepte bulunduğu muayeneye tanık olmaları için muayene kuruluşunun ilgili bölümlerine Muayene Teknik Sorumlusu'nun rehberliğinde girebilir.
- Muayene bölümü kullanılmadığı zamanlarda kilitli tutulur. Muayene Bölümüne sadece muayene personeli girebilir. Diğer kişiler (yetkisiz personel, müşteri vb.) muayene bölümüne sadece Muayene Teknik Sorumlusu'nun nezaretinde girebilir. Muayene bölümüne giren ziyaretçiler MF.78 **"Ziyaretçi Takip Formu"** ile kayıt altına alınır.
- Müşteri/müşteri temsilcilerimizin muayeneye tanık olarak katılması durumunda veya tedarikçi ziyaretlerinde diğer müşterilerimizin her türlü bilgi ve dokümanın gizli kalma gerekliliğini sağlamak amacı ile muayeneye gözlemci olarak katılacak olan müşterilerimiz tarafından MF.63 **"Müşteri veya Tedarikçi Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı Formu"** doldurulur.
- MF.34 **"Su Sayacı İlk Muayene Raporu"** ve MF.109 **"Isı Sayacı İlk Muayene Raporu"** Kalite odasında kilitli dolap içerisinde MP.11 **"Kayıtların Kontrolü Prosedürü"** ne göre saklanır.
- Müşteri ile diyalog muayene sonuçlarına kadar değil, müşterinin projesi devam ettiği sürece devam ettirmeye çalışılır.
- Muayene sırasında meydana gelen ve projeyi olumsuz yönde etkileyebilecek her türlü sapma ve gecikmeler hakkında müşteriye acil bilgi Muayene Teknik Sorumlusu tarafından verilir.
- Müşteri hakkında, müşteri dışındaki kaynaklardan (örn. davacı, düzenleyiciler) edinilen bilgiler gizli bilgi olarak değerlendirilmektedir.
- Baylan Muayene Kuruluşu, müşteriyi kamuya açık hale getirmeyi amaçladığı bilgiler konusunda önceden yazılı olarak bilgilendirilmektedir.
- Baylan Muayene Kuruluşu kanun gereği veya sözleşmeye dayalı taahhütler gereği gizli bilgi vermesine ihtiyaç duyulduğunda, kanunlar tarafından bir sınır getirilmedikçe, müşteri veya ilgili kişi, sağlanan bilgi konusunda Muayene Teknik Sorumlusu tarafından haberdar edilmektedir.

5.4. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

- Muayenenin tamamlanmasının ardından muayene müşterilerden hem olumlu hem de olumsuz geri besleme bilgileri ile muayene faaliyetlerimiz hakkındaki önerilerini alarak müşteri memnuniyetini ölçmek için müşterilere her yıl Aralık ayı içerisinde MF.37 **"Müşteri Memnuniyet Anket Formu"** gönderilerek anket çalışması yapılır. Böylece hizmet kalitesi artırılır.
- MF.37 **"Müşteri Memnuniyet Anket Formu"** nda 10 adet 5'li likert ölçekli ve 2 adet açık uçlu soru olmak üzere toplam 12 adet soru bulunmaktadır. Likert ölçekli sorularda 5 "Çok İyi", 4 "İyi", 3 "Orta" 2 "Kötü" ve 1 ise "Çok Kötü" 'yü ifade etmektedir. Likert tipi sorulara verilen cevapların değeri likert ölçeğin değeri ile aynıdır. ("Çok İyi" olarak değerlendirilen her sorunun değeri "5", "İyi" olarak değerlendirilen her sorunun değeri "4", "Kötü" olarak değerlendirilen her sorunun değeri ise "1"dir.)
- Baylan Muayene Kuruluşu'na MF.37 **"Müşteri Memnuniyet Anket Formu"** ile bildirilen öneri, istek ve şikâyetler Muayene Teknik Sorumlusu tarafından bir ön incelemeye tabi tutulur. Anket sonucu gelen puan genel toplamı 40 puanın altında olan değerlendirmeler ile şikâyet mahiyetinde gelen geri bildirimler değerlendirmeye alınarak gerekli görüldüğünde MF.11 **"Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet İstek Formu"** ile düzeltici faaliyet Muayene Teknik Sorumlusu tarafından başlatılır. Yapılan düzeltici faaliyet hakkında müşterimiz ya da müşteri temsilcimiz bilgilendirilir.

BAYLAN	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	MP.13
		Yayın Tarihi	01.04.2009
		Rev. No/Tarih	09./08.11.2023
		Sayfa No	7/7

- Müşteri anketlerinden elde edilen bilgiler yönetim sistemini, muayene faaliyetlerini ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek için MF.80 "**Müşteri Memnuniyeti Anketleri Analiz Formu**" ile istatistiksel olarak analiz edilir. Elde edilen sonuçlar Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısının gündemi olarak ele alınır.
- Müşteri ile ilgili olarak müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgiler gizli olarak değerlendirilmektedir.

5.5. Mali Yükümlülük

- Muayene faaliyetlerimiz sırasında kusurlu ya da yetersiz işlemlerimiz nedeniyle, üçüncü şahısların uğrayabilecekleri maddi veya bedeni zararlar sonucunda ödemekle yükümlü oldukları yasal tazminatlar bakımından koruma sağlamak amacı ile Baylan Muayene Kuruluşu tarafından her yıl mesleki sorumluluk sigortası yaptırılmaktadır.
- Sigorta süresince meydana gelecek bir olay neticesinde, üçüncü şahısların ölmesi, yaralanması veya sağlığının bozulması, üçüncü şahıslara ait mallarda maddi zarar ve ziyanlar oluşması sebebi ile, sigorta kapsamında gösterilen sıfat, faaliyet ve hukuki münasebetlerinden dolayı, kendisine karşı, üçüncü şahıslar tarafından ileri sürülecek zarar ve ziyan taleplerinin neticelerine karşı sigortada belirtilen miktar kapsamında 3. Şahısların zararları karşılanır.
- Yapılan muayene faaliyetleri sırasında müşterilerimize ait mallarda ve can güvenliklerinde herhangi bir zarar veya ziyan olması durumunda taleplerinin neticelerine karşı sorumluluk sigortasında belirtilen meblağlar temin edilir.