



## VERFAHREN FÜR DAS KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT

### 1. ZWECK

Dieses Verfahren zielt darauf ab, die Methode zur Messung der Kundenzufriedenheit, zur Entgegennahme und Auswertung von Vorschlägen, Beschwerden und Einwänden in allen kundenbezogenen Prozessen ab dem Eingang des Antrags auf Inspektionsdienstleistungen festzulegen.

### 2. UMFANG

Dieses Verfahren umfasst die Umsetzungsschritte im Zusammenhang mit der Messung der Kundenzufriedenheit, der Entgegennahme und Auswertung von Vorschlägen, Beschwerden und Einwänden in allen kundenbezogenen Prozessen ab dem Eingang des Antrags auf Inspektionsdienstleistungen.

### 3. DEFINITIONEN/ABKÜRZUNGEN

|                            |                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Beschwerde</b>          | : Es handelt sich um einen Ausdruck der Unzufriedenheit, der von einer Person oder Organisation in Bezug auf die Aktivitäten von ECATEST gemeldet wird und der beantwortet werden muss. |
| <b>Berufung</b>            | : Die Person oder Organisation, die Dienstleistungen im Zusammenhang mit ECATEST-Aktivitäten in Anspruch nimmt, bittet ECATEST, eine von ECATEST getroffene Entscheidung zu überprüfen. |
| <b>Anregung</b>            | : Die Idee, dass die Partei, die Dienstleistungen im Zusammenhang mit ECATEST-Aktivitäten erhält, ECATEST über die Anträge informiert, die zur Prüfung vorgelegt werden.                |
| <b>Kundenzufriedenheit</b> | : Der Grad der vom Kunden wahrgenommenen Zufriedenheit mit der Erfüllung der mit ihm vereinbarten Bedingungen.                                                                          |
| <b>ECATEST</b>             | : European Certification Assessment And Testing Services                                                                                                                                |

### 4. DIE VERANTWORTLICHEN

#### 4.1. Das Gesamte Personal

Er ist dafür verantwortlich, den Spezialisten für das Qualitätssicherungssystem über mündliche oder schriftliche Beschwerden, Vorschläge und Einwände der Parteien, für die die Dienstleistung erbracht wird, zu informieren.

|                                   |                              |                                              |                        |                       |                             |                               |
|-----------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Dokument Nummer<br>BDD.PR.D.30013 |                              | VERFAHREN FÜR DAS KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT |                        |                       |                             | Ersteller<br>Kemal BAĞDAT     |
| Erscheinungs Datum<br>01.03.2024  |                              |                                              |                        |                       |                             | Kontrollierend<br>Öznur ÖKÇÜN |
| Seiten Format<br>A4               | Schreibumgebung<br>Word 2013 | Seite<br>1 / 7                               | Revisionscode<br>REV00 | Revisionsdatum<br>N/A | Revisionsdurchführer<br>N/A | Genehmiger<br>Öznur ÖKÇÜN     |



#### 4.2. Spezialist für Qualitätssysteme

Sie ist zuständig für die Erfassung der eingegangenen Meldungen und, wenn dies für notwendig erachtet wird, für die Weiterverfolgung und Koordinierung von Abhilfemaßnahmen, für die Analyse der Daten zur Kundenzufriedenheit und deren Vorlage bei der Geschäftsleitung sowie für die Einleitung der erforderlichen Maßnahmen.

#### 4.3. Technischer Leiter

Er/sie ist dafür verantwortlich, die eingegangenen Meldungen zusammen mit dem Spezialisten für das Qualitätssystem zu bewerten und über die Beanstandungen bezüglich der dem Kunden erbrachten Dienstleistung zu entscheiden.

#### 4.4. Spezialist für Unternehmensentwicklung und -Planung

Sie ist verantwortlich für die regelmäßige Durchführung von Umfragen zur Kundenzufriedenheit in den Unternehmen und die Weitergabe der Ergebnisse an den Spezialisten für das Qualitätssystem; sie arbeitet mit dem Spezialisten für das Qualitätssystem zusammen, wenn es um Anregungen, Beschwerden und Einwände von Kunden geht.

### 5. ANWENDUNG

#### 5.1. Allgemeines

- 5.1.1. Kundenmitteilungen, einschließlich Beschwerden, Einwände und Vorschläge, die bei ECATEST-Beamten eingereicht werden, werden nach diesem Verfahren bewertet. Dieses Verfahren, aus dem hervorgeht, wie Beschwerden und Einsprüche im Rahmen des Customer Relationship Management behandelt werden, QMS.FRM.31794 Complaint / Appeal Notification and Evaluation Form, QMS.ISA.31807 Complaint Appeals Management Workflow Chart werden den betroffenen Parteien auf der ECATEST-Website zur Verfügung gestellt.
- 5.1.2. In allen Phasen, vom Eingang bis zum Abschluss der Beschwerde oder des Einspruchs, sind die zuständigen Mitarbeiter verpflichtet, die Grundsätze der Unparteilichkeit und der Vertraulichkeit einzuhalten. Bei der Bearbeitung von Beschwerden und Beanstandungen ist es das Grundprinzip von ECATEST, eine konstruktive Lösung im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben und eingehaltenen Standards zu finden, ohne Zeit mit dem Kunden zu verlieren.
- 5.1.3. Beschwerden oder Einwände des Kunden können sich unter anderem auf die folgenden Situationen beziehen;
- Verspätete Erbringung der Dienstleistung

|                                   |                              |                                              |                        |                       |                             |                               |
|-----------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Dokument Nummer<br>BDD.PR.D.30013 |                              | VERFAHREN FÜR DAS KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT |                        |                       |                             | Ersteller<br>Kemal BAĞDAT     |
| Erscheinungs Datum<br>01.03.2024  |                              |                                              |                        |                       |                             | Kontrollierend<br>Öznur ÖKÇÜN |
| Seiten Format<br>A4               | Schreibumgebung<br>Word 2013 | Seite<br>2 / 7                               | Revisionscode<br>REV00 | Revisionsdatum<br>N/A | Revisionsdurchführer<br>N/A | Genehmiger<br>Öznur ÖKÇÜN     |



- Beanstandungen, dass die Angaben in den vorbereiteten Unterlagen (Kundenname, Adressänderung usw.) falsch sind
- Reklamationen und Beanstandungen aufgrund von Abweichungen vom Angebot/Vertragsinhalt
- Reklamationen und Beanstandungen in Bezug auf die Prüf- und Dienstleistungsqualität (Personal, Unterauftragnehmer, Prüfergebnisse, Kommunikationsprobleme usw.)

- 5.1.4. Alle Beschwerden über nicht konforme Dienstleistungen werden in Abstimmung mit dem Technischen Leiter und dem Spezialisten für Qualitätssysteme verfolgt. Falls erforderlich, werden Maßnahmen gemäß KYS.PR.D.24533 Verfahren für Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen ergriffen.
- 5.1.5. Der Kunde wird schriftlich über den Fortgang aller Arbeitsschritte bei der Bewertung von Beschwerden/Beanstandungen informiert. Um diskriminierende Handlungen zu vermeiden, wird das von der Beschwerde betroffene Personal unter keinen Umständen in die Bewertungs- und Genehmigungsverfahren einbezogen, wenn sich die Beschwerde/Beschwerde auf technisches Personal, einschließlich des technischen Leiters, bezieht.
- 5.1.6. ECATEST ist für die Verwaltung aller Informationen verantwortlich, die in allen Prozessen im Zusammenhang mit der Ausführung ihrer Tätigkeiten gewonnen oder im Rahmen ihrer Tätigkeiten gemäß ihren gesetzlichen Verpflichtungen erzeugt und erstellt werden.
- 5.1.7. Falls Kundeninformationen öffentlich zugänglich gemacht werden sollen, informiert ECATEST den Kunden schriftlich, bevor die Informationen weitergegeben werden. Die Benachrichtigung erfolgt durch den Technischen Leiter oder den Spezialisten für Qualitätssysteme. Informationen, die aus Inspektions- und Zertifizierungstätigkeiten gewonnen werden, können vom Kunden in Übereinstimmung mit gesetzlichen Verpflichtungen oder mit ECATEST vereinbarten Bedingungen öffentlich zugänglich gemacht werden. Davon abgesehen werden alle Informationen, die ECATEST und dem Kunden gehören, als vertraulich betrachtet und nicht an Dritte weitergegeben.
- 5.1.8. ECATEST kann Informationen, die aus Inspektions- und Zertifizierungsdienstleistungen gewonnen wurden, an verbundene Parteien weitergeben, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben oder vertraglich zulässig ist. In solchen Fällen wird der Kunde, sofern dies nicht gesetzlich verboten ist, schriftlich über die Informationen informiert, die weitergegeben werden sollen. Die Information erfolgt durch den Technischen Leiter oder den Spezialisten für Qualitätssysteme.

|                                   |                              |                                              |                        |                       |                             |                               |
|-----------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Dokument Nummer<br>BDD.PR.D.30013 |                              | VERFAHREN FÜR DAS KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT |                        |                       |                             | Ersteller<br>Kemal BAĞDAT     |
| Erscheinungs Datum<br>01.03.2024  |                              |                                              |                        |                       |                             | Kontrollierend<br>Öznur ÖKÇÜN |
| Seiten Format<br>A4               | Schreibumgebung<br>Word 2013 | Seite<br>3 / 7                               | Revisionscode<br>REV00 | Revisionsdatum<br>N/A | Revisionsdurchführer<br>N/A | Genehmiger<br>Öznur ÖKÇÜN     |



5.1.9. Informationen über den Kunden, die von anderen Quellen als dem Kunden (z.B. Beschwerdeführer, Regulierungsbehörden) stammen, werden von ECATEST als vertrauliche Informationen behandelt. Der Anbieter dieser Informationen wird von ECATEST vertraulich behandelt und nicht an den Kunden weitergegeben, es sei denn, die Quelle hat dies genehmigt.

## 5.2. Entgegennahme und Bewertung von Vorschlägen

Kunden können ihre Anregungen zur Leistungserbringung schriftlich über das Kontaktformular auf der ECATEST-Website oder per E-Mail oder mündlich an ECATEST-Mitarbeiter richten. Mündliche Mitteilungen an den Business Development and Planning Specialist oder andere ECATEST-Mitarbeiter werden schriftlich an den Quality System Specialist und Technical Manager weitergeleitet. Meldungen über die Website und per E-Mail werden ebenfalls an den Spezialisten für Qualitätssysteme und den Technischen Leiter zur Bewertung weitergeleitet.

## 5.3. Entgegennahme von Beschwerden und Einsprüchen

- 5.3.1. ECATEST erfasst die Beschwerden und Einsprüche, die von den Parteien schriftlich über das Formular KYS.FRM.31794 Beschwerde-/Einspruchsmitteilung und -bewertung eingereicht werden.
- 5.3.2. Das Formular KYS.FRM.31794 für die Mitteilung und Bewertung von Beschwerden/Beschwerden wird auf der ECATEST-Website veröffentlicht und ist für die Parteien zugänglich. Der Beschwerdeführer/Beschwerdeführer füllt das Formular aus und sendet es schriftlich an die Kommunikationskanäle von ECATEST (E-Mail, Fax). Alle Mitteilungen, die der Kunde erhält, werden an den Spezialisten für das Qualitätssystem weitergeleitet.
- 5.3.3. Geht eine Beschwerde / ein Einspruch bei einer anderen Person als dem Qualitätssicherungsspezialisten ein, wird sie/er im Formular KYS.FRM.31794 Beschwerde / Einspruch - Mitteilung und Bewertung bearbeitet und dem Qualitätssicherungsspezialisten per E-Mail mitgeteilt.

## 5.4. Bewertung von Beschwerden und Einwänden

- 5.4.1. ECATEST ist verpflichtet, die notwendigen Aktivitäten durchzuführen, um alle gemeldeten Beschwerden und Einsprüche zu lösen und abzuschließen. Zu diesen Tätigkeiten gehören die Bestätigung, ob die Beschwerde/Beanstandung mit den Dienstleistungstätigkeiten zusammenhängt, die Ermittlung der Verantwortlichen und die Unterrichtung der Parteien, die die Beschwerde und Beanstandung gemeldet haben.

|                                   |                              |                                              |                        |                       |                             |                               |
|-----------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Dokument Nummer<br>BDD.PR.D.30013 |                              | VERFAHREN FÜR DAS KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT |                        |                       |                             | Ersteller<br>Kemal BAĞDAT     |
| Erscheinungs Datum<br>01.03.2024  |                              |                                              |                        |                       |                             | Kontrollierend<br>Öznur ÖKÇÜN |
| Seiten Format<br>A4               | Schreibumgebung<br>Word 2013 | Seite<br>4 / 7                               | Revisionscode<br>REV00 | Revisionsdatum<br>N/A | Revisionsdurchführer<br>N/A | Genehmiger<br>Öznur ÖKÇÜN     |



- 5.4.2. Das Formular KYS.FRM.31794 für die Meldung und Bewertung von Beschwerden und Beanstandungen wird vom Spezialisten für Qualitätssysteme nummeriert.
- 5.4.3. Der erste Schritt bei der Untersuchung einer Beschwerde/Beanstandung ist die Bestätigung, ob die Beschwerde/Beanstandung in die Zuständigkeit von ECATEST fällt. Diese vorläufige Beurteilung wird zunächst von dem Spezialisten für das Qualitätssystem und dem technischen Leiter vorgenommen. Falls erforderlich, werden die Erklärungen der an der Beschwerde/Beschwerde beteiligten Mitarbeiter und ihrer unmittelbaren Vorgesetzten mündlich und schriftlich eingeholt. Wenn nicht bestätigt wird, dass die Reklamation/Beschwerde in den Zuständigkeitsbereich von ECATEST fällt, wird sie nicht bearbeitet. Diese Situation wird dem Kunden durch den Qualitätssicherungsspezialisten oder den technischen Leiter schriftlich mitgeteilt. Nach Eingang der Reklamation oder des Einspruchs wird das Ergebnis der Bewertung hinsichtlich der Bestätigung der Berechtigung dem Kunden innerhalb von 5 (fünf) Arbeitstagen mitgeteilt.
- 5.4.4. Wird die Beschwerde/Beanstandung bestätigt, wird die Ursache der Beschwerde/Beanstandung vom Bewertungsteam analysiert. Es wird entschieden, ob ein Problem zu beheben ist. Die vorgenommenen Korrekturen und das Datum der Umsetzung werden in das Formular eingetragen. Das Bewertungsteam entscheidet, ob in Bezug auf die betreffende Beschwerde/Beschwerde Abhilfemaßnahmen erforderlich sind. Falls erforderlich, werden die Nummer der Korrekturmaßnahme und das Eröffnungsdatum in das Formular eingetragen.
- 5.4.5. Nach den Korrekturmaßnahmen wird die Entscheidung bezüglich der Beschwerde/Einspruch und der Status des Abschlusses der Korrekturmaßnahme im Formular festgehalten. Das Ergebnis wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Für die Mitteilung ist der Qualitätssystemexperte oder der Technische Leiter verantwortlich. Der Kunde wird innerhalb von 5 (fünf) Werktagen nach Abschluss der Korrekturmaßnahme informiert. Das Datum der Information, das benutzte Kommunikationsmittel (E-Mail, Fax, Dokumentenversand per Anschreiben etc.), der informierte Bevollmächtigte und dessen Kontaktdaten werden im Formular eingetragen.
- 5.4.6. Nach der Annahme der Mitteilung durch den Kunden gibt der Qualitätssystemexperte die Abschlussfreigabe des Formulars. Das Abschlussdatum wird eingetragen und die Aufzeichnungen zu Beschwerden und Einsprüchen werden im E-PDM gespeichert.

|                                   |                              |                                              |                        |                       |                             |                               |
|-----------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Dokument Nummer<br>BDD.PR.D.30013 |                              | VERFAHREN FÜR DAS KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT |                        |                       |                             | Ersteller<br>Kemal BAĞDAT     |
| Erscheinungs Datum<br>01.03.2024  |                              |                                              |                        |                       |                             | Kontrollierend<br>Öznur ÖKÇÜN |
| Seiten Format<br>A4               | Schreibumgebung<br>Word 2013 | Seite<br>5 / 7                               | Revisionscode<br>REV00 | Revisionsdatum<br>N/A | Revisionsdurchführer<br>N/A | Genehmiger<br>Öznur ÖKÇÜN     |



## 5.5. Messung der Kundenzufriedenheit

- 5.5.1. Zur Messung der Kundenzufriedenheit wird nach der Übersendung der Unterlagen für die Prüf- und Zertifizierungsdienstleistungen durch den Fachmann für Geschäftsentwicklung und Planung der BDD.FRM.27871 Kundenzufriedenheitsfragebogen per E-Mail oder Versand an die verantwortlichen Personen des Unternehmens geschickt. Die Häufigkeit der Anforderung des Fragebogens kann je nach Häufigkeit der Prüf- und Zertifizierungsaufträge des Kundenunternehmens variieren.
- 5.5.2. Die Antworten und Wünsche des Kunden werden vom Fachmann für Geschäftsentwicklung und Planung an den Qualitätssystemexperten weitergeleitet und in der Managementbewertungssitzung behandelt.
- 5.5.3. Bei Bewertungen mit einer Punktzahl von 80 (achtzig) oder weniger im Kundenzufriedenheitsfragebogen wird eine Korrekturmaßnahme eingeleitet. Wenn jedoch eine Abweichung vorliegt, die ein Risiko darstellt, obwohl die Punktzahl über 80 (achtzig) liegt, wird die Bewertung in Betracht gezogen und eine Korrekturmaßnahme eingeleitet. Der Kunde wird innerhalb von 5 (fünf) Werktagen nach Übermittlung des Fragebogens schriftlich darüber informiert, dass eine Maßnahme eingeleitet wurde.
- 5.5.4. Der Kunde wird innerhalb von 5 (fünf) Werktagen nach Abschluss der erforderlichen Korrekturmaßnahme für die Quelle der Unzufriedenheit schriftlich informiert.
- 5.5.5. Kundenrückmeldungen werden vom Qualitätssystemexperten oder dem Technischen Leiter gegeben.

## 6. ANMELDUNGEN

Die Aufzeichnungen, die durch die Anwendung dieses Verfahrens entstehen, werden für den in der KYS.FRM.30996 Liste der Qualitäts- und Technischen Aufzeichnungen festgelegten Zeitraum aufbewahrt. Auf Wunsch des Kunden kann dieser Zeitraum verlängert werden.

## 7. REZENSION

Die Überprüfung dieses Verfahrens wird jedes Jahr im Januar vom Qualitätssystemexperten durchgeführt.

## 8. ZUGEHÖRIGE DOKUMENTE

|                |                                                                 |
|----------------|-----------------------------------------------------------------|
| KYS.PR.D.24533 | Nichtkonformitäts- und Korrekturmaßnahmenverfahren              |
| KYS.ISA.31807  | Workflow-Diagramm für das Beschwerde-Einspruchsmanagement       |
| KYS.FRM.31794  | Beschwerde-/Einspruchsbenachrichtigungs- und Bewertungsformular |

|                                   |                              |                                              |                        |                       |                             |                               |
|-----------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Dokument Nummer<br>BDD.PR.D.30013 |                              | VERFAHREN FÜR DAS KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT |                        |                       |                             | Ersteller<br>Kemal BAĞDAT     |
| Erscheinungs Datum<br>01.03.2024  |                              |                                              |                        |                       |                             | Kontrollierend<br>Öznur ÖKÇÜN |
| Seiten Format<br>A4               | Schreibumgebung<br>Word 2013 | Seite<br>6 / 7                               | Revisionscode<br>REV00 | Revisionsdatum<br>N/A | Revisionsdurchführer<br>N/A | Genehmiger<br>Öznur ÖKÇÜN     |



BDD.FRM.27871

Umfrage zur Kundenzufriedenheit

## 9. REVISIONSGESCHICHTE

| # | REVISIONSCODE | DATUM<br>DER<br>ÄNDERUNG | REVISIONSREFERENZ | REVISION<br>DURCHGEFÜHRT<br>VON | ERLÄUTERUNG            |
|---|---------------|--------------------------|-------------------|---------------------------------|------------------------|
| 1 | REV00         | 01.03.2024               | -                 | -                               | Erste Veröffentlichung |
| 2 |               |                          |                   |                                 |                        |
| 3 |               |                          |                   |                                 |                        |
| 4 |               |                          |                   |                                 |                        |
| 5 |               |                          |                   |                                 |                        |

KONTROLLKOPIE

|                                   |                                              |                |                        |                       |                             |                               |
|-----------------------------------|----------------------------------------------|----------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Dokument Nummer<br>BDD.PR.D.30013 | VERFAHREN FÜR DAS KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT |                |                        |                       |                             | Ersteller<br>Kemal BAĞDAT     |
| Erscheinungs Datum<br>01.03.2024  |                                              |                |                        |                       |                             | Kontrollierend<br>Öznur ÖKÇÜN |
| Seiten Format<br>A4               | Schreibumgebung<br>Word 2013                 | Seite<br>7 / 7 | Revisionscode<br>REV00 | Revisionsdatum<br>N/A | Revisionsdurchführer<br>N/A | Genehmiger<br>Öznur ÖKÇÜN     |