

MÜŞTERİ YA DA TEDARİKÇİ MÜLKİYETİ NEDİR?



Müşteri mülkiyeti, sizin ürettiğiniz ürün ve hizmetlerle bunlara bağlı tüm dokümanların tamamına "Müşteri Mülkiyet" denilmektedir.

Tedarikçi mülkiyette tedarikçiden size gelen ve aslında tedarikçilere ait olan ürün ve hizmet girdileridir.

Bu girdiler, yarı mamül, enerji ve bilgiden oluşan proses girdileriyle hemen hemen aynıdır.

Müşteri Mülkiyeti;

- Müşteriye ait üretimde bulunan ürün ya da hizmetler,
- Müşteriye sevk edilmek üzere bekleyen ürün ve hizmetler,
- Müşteriye kesilmiş irsaliye ve faturalar,
- Müşteri sipariş bilgilerini bulduran sipariş formları,
- Müşteriye sevk halinde olan ve henüz teslim edilmemiş ürün ve hizmetleri kapsamaktadır.

Tedarikçi Mülkiyeti;

- Tedarikçiye ait numuneler,
- Örnek ürün ve hizmet dokümanlarıdır.

Hangi sektörde faaliyet gösterirseniz gösterin, aslında üretimini ve satışını yapmakta olduğunuz tüm ürün ve hizmetler müşteri mülkiyeti sayılmalıdır.

Çünkü siz tüm hizmet ve ürünlerinizi "Müşterileriniz" için hazırlamaktasınız. Ancak henüz satışı yapılmamış ürün ve hizmetlerdeyse durum farklıdır. Bu ürünler stokta olsalar dahi herhangi bir müşteriye ait değildirler.

ISO 9001:2015 işte bu kapsamdaki tüm mülkiyeti kendi mülkünüz gibi korumanızı ve müşteriye teslim edilene kadar gereken tüm tedbirleri almanızı, olası kaybolma, çalınma ve hasar durumlarında müşteriye geri bildirimde bulunmanızı, ancak olası risklerin gerçekleşmemesi için tedbirler almanızı (risk aksiyon planları, müşteri mülkünün korunması talimatı, müşteri mülkü hasar izleme ve bildirim formları) şart koşmaktadır.

Firmanız, üretim veya hizmet sunumu sırasındaki tüm çıktılarınızın şartlara uygunluğunu (müşteriye taahhüt edilen ürün ve hizmet şartları) **planlamalı**, **uygulamalı**, **kontrol etmeli** ve gerektiğinde **önlem** almalıdır.

Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyetin İzlenmesi	Doküman Tarihi:	
	Doküman No:	
	Rev. Tarihi/No:	
	Takip No:	

Üretim sırasında dikkat edilecekler, üretim sonrası sevkiyat öncesi muhafaza şartları ve teslimat sonrası memnuniyet faaliyetlerinin tamamı ISO 9001:2015 kalite yönetim standardı gereğince, dokümante edilmeli ve saklanmalıdır.

Müşteri şartlarının sağlandığının kontrolü ancak müşteri geri bildirimleriyle (müşteri memnuniyet anket formları ve müşteri şikayetleri) anlaşılabilir.

Proses etkileşimi gereği tüm işletme zincir halkaları gibi olmasada birbirine bağlıdır. Çünkü bir işletmedeki tüm prosesler önceki > sonraki adım sırasıyla yürümeyebilir. Çoğu zaman ara ve çapraz prosesler ürün ve hizmet gerçekleştirme sırasında mevcut prosese dahil olabilirler.

Bu bağlamda ISO 9001:2015 standardı doğrultusunda Müşteri Mülkünün sağlanması amacıyla;

- Müşteri Mülkünün tanımlanması,
- Müşteri Mülkünün Korunması Talimatının bulunması,
- Müşteri mülkü hasar bildirip ve takip formlarının hazırlanması,
- Müşteri geri bildirim formları olan memnuniyet anketlerinin saklanması gerekmektedir.