

	"GENERAL CONSULTING CO." MMC <i>GENERAL CONSULTING CO. LLC</i>	Sənəd No <i>Document No</i>	GC-PR-010	
	MÜŞTƏRİ ƏLAQƏLƏRİ İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU <i>CUSTOMER RELATIONSSHIP MANAGEMENT PROCEDURE</i>	Nəşr Tarixi <i>Release Day</i>	05.01.2026	
		Təsdiq Tarixi <i>Approval Date</i>	10.01.2026	
		Reviziya Tarixi <i>Revision Date</i>		No

KEYFIYYƏTİ İDARƏETMƏ SİSTEMİ

GC-PR-010

MÜŞTƏRİ ƏLAQƏLƏRİ İDARƏ EDİLMƏSİ *CUSTOMER RELATIONSSHIP MANAGEMENT PROCEDURE*

Tərtib etdi/ Compiled by	Yoxladı/ Checked by	Təsdiq etdi/ Confirmed by
İdarəetmə Nümayəndəsi	Direktor	Direktor
R.R.Nəsirov	N.N.Hüseynzadə	N.N.Hüseynzadə

	"GENERAL CONSULTING CO." MMC <i>GENERAL CONSULTING CO. LLC</i>	Sənəd No <i>Document No</i>	GC-PR-010		
	MÜŞTƏRİ ƏLAQƏLƏRİ İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU <i>CUSTOMER RELATIONSSHIP MANAGEMENT PROCEDURE</i>	Nəşr Tarixi <i>Realese Day</i>	05.01.2026		
		Təsdiq Tarixi <i>Approval Date</i>	10.01.2026		
		Reviziya Tarixi <i>Revision Date</i>		No	00

1. MƏQSƏD / OBJECTIVE

Bu prosedur, GENERAL CONSULTING CO daxilində həyata keçirilən bütün xidmətlər haqqında müştəri məlumatlarının əldə edilməsi və onun aktuallığına riayət edilməsi prinsiplərini izah etmək məqsədilə hazırlanmışdır.

This procedure explains the principles of taking knowledge from customers and following currency of the knowledge within all activities within GENERAL CONSULTING CO , related with customer relationship.

2. ƏHATƏ DAİRƏSİ / SCOPE

Bu prosedur GENERAL CONSULTING CO -dən xidmət alan bütün şəxs/qurum/təşkilatlar ilə bağlı fəaliyyətləri əhatə edir.

This procedure includes all activities of all persons /establishments/ foundations getting service

3. MƏSULİYYƏTLİLƏR / RESPONSIBLES

Bütün şöbələr /All of the units

4. TƏRİFLƏR / DEFINITIONS

4.1 Anket / Questionnaire

GENERAL CONSULTING CO tərəfindən təqdim edilən xidmətlər ilə bağlı müvafiq tərəflərin məmnunluğunu, təklifini, vəziyyətini və münasibətini müəyyən etmək üçün təşkil edilmiş bir sıra ətraflı və əhatəli suallardır.

This is a comprehensive index of questions to determine the satisfaction, suggestion, situation and behaviour of related parties about the conformity assessment service that was given by GENERAL CONSULTING CO .

4.2 Təklif / Suggestion

GENERAL CONSULTING CO tərəfindən həyata keçirilən xidmətlər çərçivəsində hər cür qurum/təşkilatlar və şəxslər tərəfindən göstərilən xidmətləri yaxşılaşdırmaq üçün sorğular, formalar və/və ya oxşar qiymətləndirmə sənədləri ilə edilən yazılı rəy və məlumatlardır.

These are the written opinions and information to improve the services which are carried out by GENERAL CONSULTING CO , with questionnaire, forms, and/or similar evaluation documents given all kinds of foundation/establishment and persons that has taken service from GENERAL CONSULTING CO .

5. TƏTBİQ ETMƏ / IMPLEMENTATION

5.1. GENERAL CONSULTING CO xidmətləri ilə əlaqədar gələn bütün etiraz/şikayət/mübahisə/təkliflər, Etiraz, Şikayət və Mübahisə Qiymətləndirmə Proseduruna uyğun olaraq həyata keçirilir.

Tərtib etdi/ <i>Compiled by</i>	Yoxladı/ <i>Checked by</i>	Təsdiq etdi/ <i>Confirmed by</i>
İdarəetmə Nümayəndəsi	Direktor	Direktor
R.R.Nəsirov	N.N.Hüseynzadə	N.N.Hüseynzadə

	"GENERAL CONSULTING CO." MMC <i>GENERAL CONSULTING CO. LLC</i>	Sənəd No <i>Document No</i>	GC-PR-010		
	MÜŞTƏRİ ƏLAQƏLƏRİ İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU <i>CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PROCEDURE</i>	Nəşr Tarixi <i>Release Day</i>	05.01.2026		
		Təsdiq Tarixi <i>Approval Date</i>	10.01.2026		
		Reviziya Tarixi <i>Revision Date</i>		No	00

All kind of objections, complaints, incompatibility and suggestions are performed by using "Objections, complaints and incompatibility assessment procedure".

5.2. GENERAL CONSULTING CO xidmətləri ilə bağlı müştəri məmnuniyyətinin ölçülməsi müvafiq şöbələr tərəfindən onların hazırladıqları sənədlər vasitəsilə həyata keçirilir.
Measurement of customer satisfaction related with GENERAL CONSULTING CO services are carried out with the documents that are prepared by the related unit.

5.3. GENERAL CONSULTING CO şöələrinə daxil olan şikayətlərin/təkliflərin/gözləntilərin ölçülməsi və yaxud müştəri məmnuniyyətinin ölçülməsi zamanı digər şöbələrə aid məlumat/məsələlər yarandıqda, bu məlumat/məsələ müvafiq şöbə rəhbərinə çatdırılır.
GENERAL CONSULTING CO units take "Complaints/suggestions/ expectations "coming from customers during any kind of activities and this information/subjects conduct to the manager of relevant department.

5.4. Müştəri Memnuniyyəti Anketlərinin Alınması və Qiymətləndirilməsi *Taking and assessment of the customer satisfaction questionnaire*

Anket uyğunluğun qiymətləndirilməsi xidmətlərinin keyfiyyət səviyyəsini və GENERAL CONSULTING CO tərəfindən həyata keçirilən bütün oxşar fəaliyyətləri ölçmək üçün müvafiq şöbə tərəfindən hazırlanır.

The questionnaire is prepared by the relevant unit in order to measure the quality level of the conformity assessment services and all similar activities performed by GENERAL CONSULTING CO.

Anketlər, Müştəri Məmnuniyyəti Anketi Forması ilə sorğular əlaqədar şəxslərə/qurumlara/təşkilata göstərilən xidmətlərdən sonra qavrayış ölçülməsi məqsədilə göndərilir. Anketlər müqavilə bağlamış müştərilərimizə ən azı ildə bir dəfə digər müştərilərə isə xidmətdən sonra təqdim olunur.

Questionnaires, Customer satisfaction questionnaire form are conducted to persons/foundations/establishments after the services in order to measure the perception. It is given to customers that have agreement, once a year and to the other customer after the service.

Müştəri məmnuniyyəti anketləri statistik olaraq qiymətləndirilir və nəticələr hər il müvafiq şöbə rəhbərlərinə çatdırılır.

Customer satisfaction questionnaires are evaluated yearly and conducted to the relevant department manager.

Bu araşdırma ilə müştəriləri qane etməyən məsələlər, müştəri istək və təklifləri müəyyən edilərək qruplaşdırılaraq qeydə alınır. Təklif və şikayətlər yazılı şəkildə aidiyyəti bölmələrə çatdırılır.

Tərtib etdi/ Compiled by	Yoxladı/ Checked by	Təsdiq etdi/ Confirmed by
İdarəetmə Nümayəndəsi	Direktor	Direktor
R.R.Nəsirov	N.N.Hüseynzadə	N.N.Hüseynzadə

	"GENERAL CONSULTING CO." MMC <i>GENERAL CONSULTING CO. LLC</i>	Sənəd No <i>Document No</i>	GC-PR-010		
	MÜŞTƏRİ ƏLAQƏLƏRİ İDARƏ EDİLMƏSİ PROSEDURU <i>CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PROCEDURE</i>	Nəşr Tarixi <i>Release Day</i>	05.01.2026		
		Təsdiq Tarixi <i>Approval Date</i>	10.01.2026		
		Reviziya Tarixi <i>Revision Date</i>		No	00

By that activities, the matters that make the customer unpleased and requests and suggestions of the customers are determined. They are arranged into groups and recorded. Suggestions and complaints are conducted to relevant units in written.

Müştəri narazılığının aradan qaldırılması, müştəri gözləntilərinin ödənilməsi və xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi məqsədilə müvafiq şöbə tərəfindən zəruri düzəldici və qabaqlayıcı tədbirlər müəyyən edilir..

Müəyyən edilmiş düzəldici və qabaqlayıcı tədbirlər üçün müvafiq şöbələrin rəyləri, habelə zəruri hallarda müvafiq bölmənin təsdiqi alınır. Müvafiq şöbə zəruri hesab etdikdə, müvafiq şöbənin şəxsi heyətinə məlumat vermək üçün ümumi iclas təşkil edilir.

For the planned corrective and preventative actions, the opinion of the relevant units are taken if necessary approval is taken. If the department manager finds it necessary, an informing meeting can be arranged for the department employees.

Düzəldici və qabaqlayıcı tədbirlərin monitorinqi İdarəetmə Nümayəndəsi və müvafiq şöbələr tərəfindən həyata keçirilir.

Monitoring the corrective and preventative actions are made by Quality representative and relevant units.

Müştəri məmnuniyyəti səviyyəsini ölçmək üçün aparılan araşdırmanın nəticələri İdarəetmə Nümayəndəsi tərəfindən Rəhbərlik Tərəfindən Təhlil iclaslarının gündəmində təqdim olunur. Müştəri məmnuniyyəti səviyyəsini ölçmək üçün aparılan tədqiqatların bütün qeydləri İdarəetmə Nümayəndəsi tərəfindən saxlanılır.

The result of the activities related to measure the level of perception of the customer satisfaction is laid before the participants in management review meetings. All the records of activities related to measure the level of perception of the customer satisfaction are saved by Quality representative.

6. ƏLAQƏDAR SƏNƏDLƏR

GC-PR-009 ETİRAZ, ŞİKAYƏT VƏ MÜBAHİSƏ QIYMƏTLƏNDİRMƏ PROSEDURU
GC-PR-009 ASSESSMENT OF OBJECTION, COMPLAINT AND INCOMPATIBILITY PROCEDURE

GC-FR-027 MÜŞTƏRİ MƏMNUNİYYƏTİ ANKET FORMASI
GC-FR-027 CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Tərtib etdi/ <i>Compiled by</i>	Yoxladı/ <i>Checked by</i>	Təsdiq etdi/ <i>Confirmed by</i>
İdarəetmə Nümayəndəsi	Direktor	Direktor
R.R.Nəsirov	N.N.Hüseynzadə	N.N.Hüseynzadə