

ELZ DENETİM SÜRECİ

NASIL İŞLER?

ELZ Denetim; ekspertiz merkezlerinin hizmet kalitesini, teknik yeterliliğini, iş süreçlerini ve güvenilirliğini ölçen, puanlayan ve sürekliliğini takip eden bağımsız bir denetim modelidir.

Temel yaklaşım: Güven yalnızca beyan edilmez; sahada ölçülür, puanlanır, doğrulanabilir hale getirilir ve sürekli gözetimle korunur.

1

BAŞVURU - İNTERNETTEN BAŞVURU FORMU

Süreç, ekspertiz firmasının internet sitemiz üzerinden Denetim Başvuru Formu'nu doldurmasıyla başlar. Başvuru sisteme kaydedilir ve ELZ Denetim tarafından değerlendirmeye alınır. Ardından firma aranarak denetimin kapsamı, işleyişi ve sertifikasyon süreci açıklanır.

2

30 GÜNLÜK DENETİM DÖNEMİ

Talebin kabul edilmesinden sonra firma, 30 günlük dönem içerisinde denetimin gerçekleştirilebileceği konusunda bilgilendirilir. Denetimin kesin günü ve saati önceden bildirilmez. Amaç, yalnızca denetim günü hazırlanmış bir işletmeyi değil, firmanın gerçek günlük çalışma standardını değerlendirmektir.

3

GİZLİ MÜŞTERİ UYGULAMASI

ELZ tarafından belirlenen bir araç, normal bir müşteri gibi ekspertiz merkezine getirilir. Firma bunun denetimin bir parçası olduğunu bilmeden aracı kendi standart prosedürleriyle ekspertize alır. Uygulanan testler, süreç yönetimi, personel yaklaşımı ve hazırlanan ekspertiz raporu değerlendirme için kayıt altına alınır.

4

SAHA VE TEKNİK DENETİM

Gizli müşteri uygulamasının ardından ELZ denetçileri saha denetimini gerçekleştirir. Personelin mesleki yeterliliği ve belgeleri, cihaz ve ekipmanlar, bakım ve kalibrasyon durumu, ekspertiz prosedürleri, iş süreçleri, raporlama kalitesi, hizmet standardı, müşteri yaklaşımı ve diğer kalite kriterleri incelenir.

5**15 GÜNDE PUANLAMA**

Denetim tamamlandıktan sonra elde edilen bulgular ELZ değerlendirme sistemine aktarılır. Sonuçlar 15 gün içerisinde değerlendirilerek firmanın ELZ Güven Puanı oluşturulur. Böylece firma yalnızca 'denetlendi' ibaresi almaz; performansının ölçülebilir karşılığını gösteren bir puana sahip olur.

6**GEÇİCİ SERTİFİKA VE QR KOD**

Gerekli kriterleri karşılayan firmaya ilk aşamada 2 ay süreli geçici ELZ Denetim Sertifikası verilir. Sertifikada firmanın denetim bilgileri, güven puanı, geçerlilik durumu ve dijital doğrulamaya yönlendiren QR kod bulunur. Sertifika işletmede sergilenebilir ve ELZ'nin internet sisteminde doğrulanabilir.

7**SÜREKLİ GÖZETİM VE ÜYELİK**

İlk sertifikasyon döneminden sonra ELZ sisteminde kalmak isteyen firmalar sürekli denetim ve gözetim programına dahil edilir. Firma aylık üyelik modeliyle sistemde yer almaya devam eder. Gözetim ve denetim koşulları firmanın puanı, risk seviyesi, performansı ve denetim sonuçlarına göre şekillenir.

MÜŞTERİ NASIL DOĞRULAR?

Ekspertiz merkezindeki ELZ QR kodu telefonla okutulduğunda firma ELZ sistemindeki dijital kayıt üzerinden kontrol edilebilir. Müşteri; firmanın denetim statüsünü, ELZ Güven Puanını, sertifika durumunu ve geçerlilik süresini görüntüleyebilir. Böylece güven, yalnızca işletmenin beyanına değil, doğrulanabilir bir denetim kaydına dayanır.

BU SİSTEM FİRMAYA NE KAZANDIRIR?

- ✓ **GÜVENİ ARTIRIR**
Bağımsız denetim sonucunun görünür olması müşteriye daha güçlü güven verir.
- ✓ **KALİTEYİ YÜKSELTİR**
Eksikler ve zayıf noktalar belirlenerek süreçlerin geliştirilmesine yardımcı olur.
- ✓ **REKABET AVANTAJI SAĞLAR**
Denetlenmiş ve doğrulanabilir bir işletme olarak sektörde farklılaşmayı destekler.
- ✓ **MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRIR**
Standartlaşmış süreçler daha tutarlı ve şeffaf hizmet sunulmasına katkı sağlar.
- ✓ **SÜREKLİ İYİLEŞME SAĞLAR**
Düzenli gözetim, kalite standardının yalnızca bir kez değil sürekli korunmasını hedefler.

DENETLEN. PUANINI GÖR. GÜVENİNİ KANITLA.

ELZ DENETİM

Ekspertizi değil, ekspertizin güvenilirliğini denetliyoruz.

Not: Denetim, sertifikasyon, üyelik ve gözetim koşulları ELZ Denetim'in yürürlükteki prosedür ve kriterlerine göre uygulanır.