

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

NTPRD025

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
EBRU BOZDEMİR SATIŞ PAZARLAMA VE İŞ GELİŞTİR	HATİCE KILIÇ YILDIZ KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ ŞEFİ	SERPİL GÖNENÇ DİNÇER GENEL MÜDÜR

REVİZYON TARİHÇESİ

REV. NO	REV TARİHİ	REVİZYON NEDENİ	REVİZYONU YAPAN	REVİZYON TANIMI
9	10.04.2026	Referanslarda ISO 17025 standardının eksik olması	EBRU BOZDEMİR	Referanslara ISO 17025 standardının eklenmiştir.
8	11.02.2025	ISO 14001 ve 45001 bilgisinin eksik olması	EBRU BOZDEMİR	ISO 14001 ve 45001 bilgisi eklenmiştir.
7	11.08.2023	Müşteri Memnuniyet performans ölçümü hesaplamasının düzenlenmesi	EBRU BOZDEMİR	8.4 Maddesi Müşteri Memnuniyet performans ölçümü hesaplamasının düzenlenmiştir.
6	5.09.2022	Müşteri memnuniyet performans ölçümü ve KPI revizyonları	ALİ SALİM ŞANLI	- Müşteri memnuniyet anket sonuçları = %80 üstü - Müşteri şikayet formu sayısı (var ise) = max 7 adet/ çeyrek - Teslimat performans sonucu = %80 üstü - RTV oranı parça bazlı takip = 1 milyonda / 500
5	21.06.2022	Müşteri memnuniyet performans ölçüm analizinin prosedürde yer almaması.	EBRU BOZDEMİR	Müşteri memnuniyet performans ölçüm analizi detaylı şekilde prosedüre eklenmiştir.
4	18.11.2021	QDMS'e geçiş	ALİ SALİM ŞANLI	Dağıtım başlığı altına QDMS Doküman dağıtımı eklenmiştir.

1. AMAÇ

Nurol Teknolojinin birlikte çalıştığı firma, kurum ve kuruluşlar ile ilişkilerin sağlanması, müşteri memnuniyetinin artırılması, müşteri görüşlerinin dikkate alınarak sürekli iyileşmelerin yapılmasını sağlamaktır.

2. KAPSAM

Nurol Teknoloji bünyesinde gerçekleştirilen hizmetlerde müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır.

3. SORUMLULAR

Satış ve Pazarlama Birimi: Müşteri memnuniyetinin sağlanmasından sorumludur.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Müşteri Memnuniyeti Formu	NTFRM037
Müşteri Şikayeti Raporu	NTFRM071
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü	NTPRD006
Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü	NPRD007
Satış Sonrası Faaliyetler Prosedürü	NTPRD039

5. TANIMLAR**6. REFERANSLAR**

TS EN ISO/IEC 9001:2015
EN 9100:2018
AQAP 2110:2016 Baskı D Sürüm 1
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018

TS EN ISO 17025:2017

7. DAĞITIM (Elektronik ortamda)

QDMS Doküman Modül Sistemi (Elektronik Ortamda)

8. PROSEDÜR İÇERİĞİ**8.1. Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi**

Tüm Nurol Teknoloji çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, testlerden ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Test numunelerinde gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve test sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri yazışma ile haberdar edilir. Verilen hizmet ile ilgili olarak müşterilere, NTFRM037 Müşteri Memnuniyet Anket Formu gönderilir. Cevaplanan anket formları Müşteri Temsilcisi tarafından hizmet kalitesini değerlendirmede ihtiyaç duyulması halinde istatistiksel yöntemler kullanılarak değerlendirilir. Gelen cevaplar doğrultusunda EYS ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. NTFRM037 Müşteri Memnuniyet Anket Formundaki soruların her biri için olmak üzere 80 puanın altındaki değerlendirmeler için Düzeltici Faaliyet başlatır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

8.2. Öneri, Şikayet, İtirazlar ve Değerlendirme

Müşterilerin veya diğer ilgililerin tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak Müşteri Temsilcisi'nin sorumluluğu altındadır. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında

cevaplandırılabilirse, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve müşteriden gelen şikayet, uygunsuzluk, aksiyon ve önlem gerektiren geribildirimler için "NTFRM071 Müşteri Şikayet Formu'na" Satış & Pazarlama ekibi tarafından açılarak ilgili birimlere iletilir.

Müşteri Şikayetleri;

- Test sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
- Test ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Gelen malzemelerin Testlere uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret v.b...

gibi konularda olabilir. Müşteri itiraz ve şikâyetleri Kalite, Satış, Üretim ve ARGE koordinasyonunda kök sebep bulma incelemeleri için değerlendirilir. Bu değerlendirme kapsamında, NTPRD006 Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne göre düzeltici faaliyet başlatılır ve SAP üzerinden ilgili birimlere Uygunsuzluk Bildirimi yapar. Mevcut malzemeye uygulanması istenen "Rework, Modifikasyon, Tamir" işlemleri için müşterinin kullanım klavuzunda belirtilen maddelere uyup uymadığı araştırılır.

Ürünün üretim tarihi istenir, seri numarası istenir, sevkiyat bilgileri

istenir, müşterinin ilgili problemi tanımlaması ve gerekirse fotoğraflaması için görüşülür. Gerekğinde yerinde/sahada inceleme yapılır. Probleme göre incelemeye Üretim, Kalite, Arge ve Satış ekipleri katılabilir.

Nurol Teknoloji kaynaklı olarak belirlenen hataların Rework, Modifikasyon, Tamir planı (Uygulama yapılacak adet, Uygulama içeriği, uygulama maliyeti) çıkartılır ve sahada uygulama garanti kapsamında başlatılır.

Kullanıcı kaynaklı ya da ileilmemiş bir teknik gereksinim kaynaklı bir hata mevcut ise; istenen "Rework, Modifikasyon ve Tamir" işlemleri için Satış Pazarlama tarafından Uygulama / Hizmet fiyatı belirlenerek, işlemin bedeli karşılığında hizmet sunulur.

Bu sırada Kalite birimi, önleyici faaliyet/8D raporunu oluşturur ve Satış Pazarlama birimine müşteri ile paylaşılması amacı ile paylaşır.

Düzeltilici faaliyetin niteliğine göre Satış Pazarlama birimi yazılı olarak bu aksiyonlar ve kök sebep bilgilendirme raporunu müşteri ile paylaşır.

- Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için NTPRD006 Düzeltici Faaliyet Prosedürü,
- Ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer Test işlemlerine olan etkisi konusunda ise NTPRD007 Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü, uygulanır.

Sözleşmeyle ilgili, DKG T ve/veya Alıcı tarafından rapor edilen herhangi bir

şikâyet veya eksiklik, müşteri şikâyeti olarak kaydedilecektir.

NOT: Müşteri şikayetleri, mutlaka DKGT ve/veya Alıcı tarafından "Müşteri Şikâyeti" olarak tanımlanacak, kalite uygunsuzluğu, eksiklik veya olay raporları veya başka bir biçimde olabilir.

8.3 Müşteri Memnuniyet Performans Ölçümü

- Müşteri memnuniyet performans ölçümü yılda 4 (dört) defa çeyrek bazlı yapılmaktadır. Performans ölçüm metrikleri aşağıdaki gibidir:
 - Müşteri memnuniyet anket sonuçları = %90 üstü
 - Müşteri şikayet formu sayısı (var ise) = max 7 adet/çeyrek
 - Teslimat ortalama performans oranı = %90 üstü
 - RTV oranı parça bazlı takip = 1 milyonda / 500
- Sonuçlar hedeflerin altında olduğunda düzeltici faaliyet başlatılmaktadır.

Ek olarak;

Bu parametreler sonucun müşteri genel memnuniyet oranı; 4 üzerinden hesaplanmaktadır.

Müşteri Genel Memnuniyet Puanı

$$= \text{Memnuniyet Anketi (\%)} + \text{Teslimat Performansı (\%)} + \frac{\text{Sevkiyat Adet} - \text{Şikayet Formu Adet}}{\text{Sevkiyat Adet}} (\%) + \frac{\text{Sevkiyat Adet} - \text{RTV Adet}}{\text{Sevkiyat Adet}} (\%)$$

3- Memnun

2- Orta

1- Memnun Değil