



# MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

NT.BL.PRD.011

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Hatice KILIÇ YILDIZ Müşteri Temsilcisi	Uğur Fırat SOYLU Kalite Yöneticisi



**1. AMAÇ**

- Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve sonrasında devam ettirmek,
- Müşteri bilgilerinin diğer kişilere veya müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı işbirliğini tesis etmek,
- Müşterinin Testlere katılma talebinin karşılanma şartlarını belirlemek,
- Laboratuvarında gerçekleştirilen Test hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

**2. KAPSAM**

Laboratuvar tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümü, testlere katılım talebi.

**3. SORUMLULAR**

Müşteri Temsilcisi

Kalite Yöneticisi

Balistik Test Laboratuvar Sorumlusu

Kalite Kurulu

**4. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

Kayıtların Kontrolü Prosedürü	NT.BL.PRD.002
Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü	NT.BL.PRD.004
Uygun Olmayan Testin Kontrolü Prosedürü	NT.BL.PRD.007
Müşteri Şikayet ve İstek_Formu	NT.BL.FRM.010
Balistik Test Raporu	NT.BL.FRM.011
Müşteri Anket Formu	NT.BL.FRM.013
Laboratuvar Ziyaretçi Formu	NT.BL.FRM.014
Misafir Gizlilik Beyanı	NT.BL.DKM.008
İyileştirme Prosedürü	NT.BL.PRD.015
Balistik Laboratuvarlar Anket Sonuç Değerlendirme Formu	NT.BL.FRM.068

Müşteri Şikayetleri İzleme Formu

NT.BL.FRM.028

Taleplerin Tekliflerin Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

NT.BL.PRD.016

## 5. TANIMLAR

## 6. REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17025:2017

## 7. DAĞITIM (ELEKTRONİK ORTAMDA)

Genel Müdür

Kalite Kurulu

Müşteri Temsilcisi

Kalite Yöneticisi

Balistik Test Laboratuvar Sorumlusu

Sharepoint ISO Komite Sayfası (Elektronik Ortamda)

## 8. PROSEDÜR İÇERİĞİ

### 8.1. Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm Laboratuvar 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 test hizmeti ile ilgili olarak, NT.BL.FRM.013 Müşteri Anket Formu müşterilere gönderilir, müşteriler tarafından firma ziyareti sırasında doldurulur ya da <https://nurolteknoloji.com> web sayfası üzerinde bulunan Balistik Test Laboratuvarları sekmesinden Müşteri Memnuniyeti alt sekmesine tıklayarak web sayfası versiyonu olan anket online doldurulup gönderilir. Cevaplanan anket formları Müşteri Temsilcisi tarafından hizmet kalitesini değerlendirmede ihtiyaç duyulması halinde istatistik yöntemler kullanılarak değerlendirilir. Gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde

gerekli tedbirler alınır. NT.BL.FRM.013 Müşteri Anket Formundaki çoktan seçmeli her bir sorunun cevabı NT.BL.FRM.068 BALİSTİK LABORATUVARLAR ANKET SONUÇ DEĞERLENDİRME FORMU'nda değerlendirilmek üzere bilgi girişi yapılır ve sonuç kısmında dönüştüğü renge bakılır; sonuç yeşil renge dönüşmüş ise "Tamamlanmış ve Onaylanmış" proses olarak kabul edilir ve herhangi bir Düzeltici Faaliyet başlatılmasına gerek duyulmaz, sonuç sarı renge dönüşmüş ise ilgili maddeler kalite akışında "Normal Öncelikli" olarak kabul edilir ve prosesler kontrol edilerek NT.BL.PRD015 İYİLEŞTİRMELER PROSEDÜRÜ'ne göre gerekli iyileştirmeler yapılır ve ilgili prosedürler gereğince kayıt altına alınır, sonuç kırmızı renge dönüşmüş ise ilgili maddeler "Yüksek Öncelikli" olarak kabul edilir ve NT.BL.PRD.004 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü'ne göre Düzeltici Faaliyetler oluşturulması gerekir. Ayrıca sonuç yeşil renk ancak maddelerde kırmızı ve sarı renk görünüyorsa ilgili maddelerde gerekli iyileştirmeler-Düzeltici Faaliyetler uygulanması gerekir.

NT.BL.FRM.013 Müşteri Anket Formunda serbest giriş yapılan (ucu açık sorulardan oluşan) müşteri geri bildirimlerinin ilk incelemesi yapılarak, geri bildirim ciddiyeti, güvenliğe etkisi, ve derhal işlem yapılması kriterleri açısından TABLO 1'de belirtildiği gibi "Yüksek Öncelikli", "Düşük Öncelikli" ve "Normal Öncelikli" olarak üç ana başlıkta değerlendirilir. "Yüksek Öncelikli" seviyesinde ki hızlı müdahale gerektiren öncelikli durumdur. Bu kapsamda değerlendirilen geri bildirimler için müşteriye kararın bildirilmesi ve çözümün sunulması için cevaplama süresi üç(3) iş günüdür. Bu talebe göre oluşturulacak çözüm sunulması ise onbeş (15) iş günü içinde yapılacaktır. Proses ve iyileştirme durumunun kapsamına göre onbeş (15) iş gününden fazla zamana ihtiyaç duyulan durumlarda müşteri bilgilendirmesi yapılacaktır.

"Normal Öncelikli" seviyesinde ki geri bildirimler, acil müdahale gerektirmeyen ancak iyileştirme ihtiyacı olan bildirimlerdir. Bu kapsamda değerlendirilecek geri bildirimlerin cevaplama süresi onbeş (15) iş günüdür. Bu talebe yönelik oluşturulacak çözüm geri bildirimleri ise yirmi sekiz(28) iş günü içinde

yapılacaktır. Proses ve iyileştirme kapsamının yirmi sekiz(28) iş gününü aşması durumunda müşteri bilgilendirmesi yapılacaktır.

“Düşük Öncelikli” şikayet dışında ki istek, öneri, teşekkür, memnuniyet bu kategoride değerlendirilecek ve gün içinde müşterilere e-mail yoluyla geri bildirimde bulunulacaktır.

TABLO 1			
ŞİDDET	1	2	3
HATA TÜRÜ	YÜKSEK ÖNCELİKLİ	NORMAL ÖNCELİKLİ	DÜŞÜK ÖNCELİKLİ
a	TÜM ACİL MÜDAHALE GEREKTİREN DURUMLAR	ACİL OLMAYIP İYİLEŞTİRME GEREĞİ OLAN DURUMLAR	DİLEK, TEŞEKKÜR, MEMNUNİYET GİBİ AKSİYON ALINMASINI GEREKTİRMEYEN DURUMLAR
b	KURUMSAL İTİBARI ZEDELEYEN DURUMLAR	TEKNOLOJİK ALT YAPI BEKLENTİLERİ / TALEPLERİ	TÜM MEMNUNİYET BİLDİRİMLERİ
c	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KURALI İHLALLERİ	RAPOR İÇERİĞİ BEKLENTİLERİ / TALEPLERİ	TEŞEKKÜR BİLDİRİMLERİ
d	CAN GÜVENLİĞİ RİSKİ OLUŞTURAN ETMENLER	LABORATUVAR ÇALIŞANIN MÜŞTERİYİ BİLGİLENDİRMESİNDE YETERSİZLİK BİLDİRİMLERİ	LABORATUVAR İÇİ YEME İÇME HİZMET TALEPLERİ / BEKLENTİLERİ
e	MADDİ RİSK TEŞKİL EDEN DURUMLAR	TEST TEKNİĞİ TALEP VE ÖNERİLERİ	LABORATUVAR ÇALIŞANIN MÜŞTERİYE İLGİ, ALAKA VE TAVRI
f	MÜŞTERİNİN LABORATUVARA OLAN GÜVENİLİRLİĞİNİ ZEDELEYEN DURUMLAR	TEST TEKNİĞİ TALEP VE İSTEKLERİ	LABORATUVAR İÇİ DÜZEN TERTİP ÖNERİLERİ
g	LABORATUVAR TARAFSIZLIĞINI İHLAL EDEN DURUMLAR		TEST GEREKLİLİKLERİNDE BULUNMAYAN MÜŞTERİ EK İSTEKLERİ
h	LABORATUVAR İŞLEYİŞİNİ AKSATAN ŞİKAYETLER		
i	MÜŞTERİNİN İŞLERİNİ DURDURMA NOKTASINA GETİREN AKSAMALAR		
j	LABORATUVAR ÇALIŞANI YETERSİZLİK BİLDİRİMLERİ		
k	ÇEVRESEL RİSK OLUŞTURAN FAKTÖRLER		

NOT:

Çoktan seçmeli sorular NT.BL.FRM068 BALİSTİK LABORATUVARLAR ANKET SONUÇ DEĞERLENDİRME FORMU'nda çoktan seçmeli sorular kısmına veri girişi yapılarak değerlendirilecektir.

Açık uçlu sorular da TABLO 1 içerisinde bulunmayan konu başlıkları ya da çözülemeyen karmaşık konular için müşteriler telefon ile aranarak konu hakkında detaylı bilgi ve konunun şiddeti sorulacaktır. Konu şiddeti 1(YÜKSEK ÖNCELİKLİ), 2(NORMAL ÖNCELİKLİ), 3(DÜŞÜK ÖNCELİKLİ) olarak nicelleştirilecek ve yine NT.BL.FRM.068 BALİSTİK LABORATUVARLAR ANKET SONUÇ DEĞERLENDİRME FORMU açık uçlu sorular kısmına veri girişi yapılarak değerlendirilecektir.

## 8.2. Müşterinin Testlere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi

Laboratuvar içine yalnızca Balistik Test Laboratuvar Sorumlusu, Deney personeli, Kalite Yöneticisi girebilir. Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırabilmek ve onların laboratuvar performansını izleyebilmeleri için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla işbirliğine gidebilir. Bu bağlamda laboratuvar dışından ziyarette bulunmak isteyen kişilerin, müşterinin veya temsilcisinin daha önceden sözlü / yazılı olarak Balistik Test Laboratuvar Sorumlusu'ndan izin almaları gerekmektedir. Balistik Test Laboratuvar Sorumlusu; talebi değerlendirerek ilgili Balistik Test Laboratuvar Personeli ile görüşür ve ziyaretin hangi tarihte gerçekleştirilebileceğini kararlaştırır. Belirlenen tarih, Balistik Test Laboratuvar Sorumlusu tarafından müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilir. Ziyaret; Kalite Yöneticisi, veya Balistik Test Laboratuvar Sorumlusu'nun yönlendirdiği kişi nezaretinde gerçekleştirilir. Laboratuvar içerisine girme izni verilen misafire ilk olarak NT.BL.DKM.008 Misafir Gizlilik Beyanı imzalatılı ardından NT.BL.FRM.014 Laboratuvar Ziyaretçi Formu doldurtulur. Deneyden önce laboratuvardaki son düzenlemeler, Balistik Test Laboratuvar Sorumlusu gözetiminde Balistik Test Laboratuvar Personeli tarafından gerçekleştirilir. Müşterinin talebi olması

durumunda test metodu, ölçme sistemi, cihazlar v.b. konulardaki soruları Balistik Test Laboratuvar Personeli cevaplar. Ziyaret sırasında Balistik Test Laboratuvar Sorumlusu ve ilgili Balistik Test Laboratuvar Personeli tarafından; laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait numunelerin ve test raporlarının güvenlik / gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır. Test işlemine müşterinin katılması durumunda, refakat edecek laboratuvar personeli ve müşteri tarafından NT.BL.FRM.014 Laboratuvar Ziyaretçi Formu imzalanır. Müşteri, laboratuvarda bulunduğu sırada laboratuvar personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini Balistik Test Laboratuvar Sorumlusu'na bildirir.

### 8.3. İstek Şikayet, İtirazlar ve Değerlendirme

Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilirse, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve NT.BL.FRM.010 Müşteri Şikayet ve İstek Formu'na kaydedilir.

NT.BL.FRM.010 Müşteri Şikâyet ve İstek Formu müşterilere gönderilir, müşteriler tarafından firma ziyareti sırasında doldurulur ya da <https://nurolteknoloji.com> web sayfası üzerinde bulunan Balistik Test Laboratuvarları sekmesinden Müşteri Memnuniyeti alt sekmesinde bulunan müşteri şikayetleri başlığına tıklayarak web sayfası versiyonu olan anket online doldurulup gönderilir. Müşteriden alınan şikayetler Tablo-1'de belirtildiği gibi öncelik durumuna göre (yüksek öncelikli, normal öncelikli, düşük öncelikli) Kalite Kurulu tarafından değerlendirilir ve düzeltici faaliyet termin süresi ile beraber ilgili sorumluya bildirir. Müşteriye gerekli bilgilendirmeler (alınacak önlemler, başlatılacak faaliyetler gibi) Müşteri Temsilcisi tarafından e-posta ile onbeş (15) iş günü içerisinde bildirilir. Müşteri Temsilcisi tarafından, termin süresine müteakip gerçekleşen faaliyetler de müşteriye iletilir. Alınan şikayetler



doğrultusunda açılacak düzeltici faaliyetlerin durumu NT.BL.FRM.028 Müşteri Şikayetleri İzleme Formu ile takip edilir.

Müşteri tarafından alınan istekler ise yine Kalite Kurulu tarafından değerlendirilir ve işleme alınacak istekler var ise ilgili sorumluya bildirilir. İsteklerde öncelik durumuna göre Tablo-1'de belirtilmiştir. İstekler yirmi sekiz (28) iş günü içerisinde geri bildirim müşteriye bilgilendirilmesi yapılır.

NOT: Tablo-1'de bulunmayan şikayet ve istekler Kalite Kurulu tarafından değerlendirilir ve gerekli çalışmalar başlatılır.

Laboratuvara ve test sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler;

- 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.

Alınan şikayet formları tarafsız değerlendirilmesi açısından öncelikle Kalite Kurulu tarafından değerlendirilir. Sonrasında Kalite Kurulu tarafından şikayet, ilgili kişiye yönlendirilir.Şikayet konusu Kalite Kurulu'nun değerlendirmesi gereken bir konu ise Kalite Kurulu tarafından değerlendirilir. Şikayet konusunun öncelikle laboratuvarla ilgili olup olmadığına bakılır. Şikayetin laboratuvarla ilgili olmadığı durumda şikayetçi bilgilendirilerek şikayet sonlandırılır. Şikayetin yukarıda sıralanan konulardan hangisi söz konusu ve hangi görevlerle ilgili ise Tablo2'de gösterildiği şekile uygulama yapılır.

Tablo-2 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme

Şikayet edilecek konu	Değerlendiren
-----------------------	---------------

Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi	Kalite Kurulu
Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması	Laboratuvar Sorumlusu
Test ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)	Kalite Yöneticisi
Müşteriye verilen yetersiz bilgi	Kalite Kurulu
Gelen malzemelerin Testlere uygunluğu	Laboratuvar Sorumlusu
Yapılan iş için alınan ücret v.b...	Kalite Kurulu
Laboratuvar çalışanları ile ilgili şikayetler	Kalite Kurulu

Değerlendirilen şikayet ve itirazlar sonucunda Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, NT.BL.PRD.004 Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

Düzeltici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak Müşteri Temsilcisi tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili NT.BL.FRM.010 Müşteri Şikayet ve İstek Formu'nun iliştiğinde muhafaza edilir.

#### 8.4. Test Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi

Test sonuçlarına yönelik itirazlarda Kalite Yöneticisi; Balistik Test Laboratuvar Sorumlusu ve Testi yapan personel ile temasa geçer. Test sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrarlama testinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, Balistik Test Laboratuvar Sorumlusu ile görüşerek Müşteri Temsilcisi tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir.

Müşterinin itiraz yazısı / talebi Müşteri Temsilcisi tarafından kabul edilir. Müşteri, tekrar Test sırasında hazır bulunma isteğini de yazılı olarak bildirir. Tekrar testine, müşteriyle birlikte Balistik Test Laboratuvar Sorumlusu ya da görevlendirdikleri personel katılır. Uygulanan Test metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. Müşterinin laboratuvarında bulunduğu süre içinde laboratuvarın gizliliğinin sağlanması Laboratuvar Ziyaretçi Formu ile garanti altına alınır. İtiraz edilen numuneye; aynı laboratuvar şartlarında, aynı metot, aynı kişi, aynı test cihazlarıyla tekrar test yapılır. İtiraz sonucu tekrarlanan test sonuçları, testi gerçekleştiren kişi tarafından kaydedilir, tekrar testi olduğu belirtilecek şekilde Balistik Test Sonuç Raporu yazılır ve daha önce oluşturulan test raporu ile ilişkilendirilir. Müşterinin belirtilen tarihte

laboratuvara gelmemesi halinde, Balistik Test Laboratuvar Sorumlusu eşliğinde test tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir. Test neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar test bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez. Tekrarlanan test sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki test sonucu geçerlidir. Müşterinin tekrar testi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise TÜRKAK'a başvuruda bulunur. TÜRKAK akredite edilmiş bir başka laboratuvarı hakem olarak tayin eder ve aynı test burada tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda, yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı olması durumunda, müşteriden test için alınan ücret müşteriye teslim edilir. Nurool Teknoloji Balistik Test Laboratuvarının böyle durumlarda test ücreti dışında başka bir ödeme yapması gerekmemektedir.

Kalite Yöneticisi tarafından;

- Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için NT.BL.PRD.004 Düzeltici Faaliyet Prosedürü,
- Ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer Test işlemlerine olan etkisi konusunda ise NT.BL.PRD.007 Uygun Olmayan Test ve Ölçüm İşinin Kontrolü Prosedürü, uygulanır.

Ayrıca, Test Talepleri ve Sözleşmeler ile ilgili yükümlülükler/detaylar NT.BL.PRD.016 Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedüründe verilmiştir.