	<b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b> <b>BİLİMSEL VE TEKNOLOJİK ARAŞTIRMALAR</b> <b>UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b> <b>(KÜBTUAM)</b>	<b>Doküman Kodu</b>	KÜBTUAM-PR-12
		<b>Yayın Tarihi</b>	01.12.2016
	<b>MÜŞTERİYE HİZMET ŞİKÂYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Revizyon Tarihi /No</b>	10.05.2024/08
		<b>Sayfa No</b>	1 / 5

## 1. Amaç, Kapsam ve Sorumlular

Bu prosedür, TS EN ISO/IEC 17025 standardına uygun laboratuvar kalite yönetim sistemi kapsamında KÜBTUAM' da iç ve dış müşterilerle yaptığımız faaliyetlerin gözden geçirilmesi, iç ve dış müşterilerimizden gelebilecek öneri, istek ve şikâyetlerin kayıt altına alınarak değerlendirilmesi, şikâyetlerin giderilmesi, tekrarlarının önlenmesi ve deney kalitesinin artırılmasına yönelik yapılacak çalışmaları açıklamak ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

TS EN ISO/IEC 17025 standardına uygun kalite sistemi dâhilinde deney hizmeti verilen iç ve dış müşterileri kapsar.

Bu prosedürün uygulamasından tüm KÜBTUAM personeli sorumludur.

## 2. Tanımlar, Terimler, Kısaltmalar ve İlgili Dokümanlar

### 2.1. Tanımlar ve Terimler

**2.1.1. İç Kaynaklı Doküman:** KÜBTUAM personeli tarafından oluşturulan ve yetkililer tarafından onaylanarak yürürlüğe giren dokümanlardır.

**2.1.2. Dış Kaynaklı Doküman:** Standart ve akreditasyon kuruluşları, Bakanlık, YÖK, Diğer Üniversiteler, Avrupa Birliği gibi dış kuruluşlardan alınan dokümanlardır. Üniversitenin diğer birimlerine ait dokümanlar da Dış Kaynaklı Doküman olarak kabul edilecektir.

**2.1.3. Revizyon:** Değişiklik

**2.1.4. Deney Laboratuvarları:** Sağlık Bilimleri ve Biyoteknoloji Müdür Yardımcısı'na bağlı faaliyet gösteren Moleküler Biyoloji Laboratuvarı, Flow Sitometri Laboratuvarı, Biyoteknoloji Laboratuvarı, Elektroferez ve Westernblot Laboratuvarı, Hücre Kültürü Laboratuvarı, *in vitro* Biyoyumluluk Laboratuvarı, Doku Bilimleri Laboratuvarı, Stereoloji Laboratuvarı, Hüseyin AYTEMİZ Deneysel Araş. ve Uyg. Laboratuvarı, *in vivo* Biyoyumluluk Laboratuvarı, Deneysel Biyokimya Laboratuvarı ile Fen ve Mühendislik Bilimleri Müdür Yardımcısı'na bağlı faaliyet gösteren Çevre Analiz Laboratuvarı, Petrol Analiz Laboratuvarı, Kimyasal Analiz-Spektral Analiz Laboratuvarı, Termal Analiz Laboratuvarı, Kromatografi Laboratuvarı, Elektron Mikroskop Laboratuvarı, Manyetik Alınganlık ve Özdirenç Ölçüm Laboratuvarı ve Makine ve Malzeme Laboratuvarı Deney Laboratuvarları olarak adlandırılmıştır.

**2.1.5. Kişi:** KÜBTUAM' da faaliyet gösteren Laboratuvar Müdürü, Müdür Yardımcıları, Kalite Yöneticisi, Kalite Yöneticisi Yardımcısı, Kalite ve Dokümantasyon Sorumlusu, Deney Laboratuvarları Sorumluları, Deney Personeli, Numune Kabul Sorumlusu, Mali İşler Sorumlusu, Satın Alma ve Envanter Sorumlusu, Teknik İşler Sorumlusu kişi olarak adlandırılmıştır

### 2.2. Kısaltmalar

**2.2.1. KÜBTUAM:** Kırıkkale Üniversitesi Bilimsel ve Teknolojik Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi.


**2.2.2.** Diğer kısaltmalar KÜBTUAM-PR-01 DOKÜMAN HAZIRLAMA VE KISALTMALAR PROSEDÜRÜ' nde verilmiştir

### 2.3. İlgili Dokümanlar

**2.3.1.** KÜBTUAM-PR-01 DOKÜMAN HAZIRLAMA VE KISALTMALAR PROSEDÜRÜ

**2.3.2.** KÜBTUAM-PR-04 DENEY TALEP TEKLİF VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

HAZIRLAMA	KONTROL	ONAY
KALİTE VE DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	KALİTE YÖNETİCİSİ YARDIMCISI	MÜDÜR

	<b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b> <b>BİLİMSEL VE TEKNOLOJİK ARAŞTIRMALAR</b> <b>UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b> <b>(KÜBTUAM)</b>	<b>Doküman Kodu</b>	KÜBTUAM-PR-12
		<b>Yayın Tarihi</b>	01.12.2016
	<b>MÜŞTERİYE HİZMET ŞİKÂYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Revizyon Tarihi /No</b>	10.05.2024/08
		<b>Sayfa No</b>	2 / 5

### 2.3.3. KÜBTUAM-PR-07 DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

### 2.3.4. KÜBTUAM-FR-10 ŞİKÂYET VE ÖNERİ FORMU

### 2.3.5. KÜBTUAM-FR-11 ŞİKÂYET VE ÖNERİ İZLEME FORMU

### 2.3.6. KÜBTUAM-FR-17 PERSONEL ANKET FORMU

### 2.3.7. KÜBTUAM-FR-19 MÜŞTERİ ANKET FORMU

### 2.3.8. TS EN ISO/IEC 17025 Standardı

## 3. Prosedürün Ayrıntısı

### 3.1. Taleplerin Alınması, Değerlendirilmesi ve Teklif Verilmesi

**3.1.1.** Deney talepleri, KÜBTUAM-PR-04 DENEY TALEP TEKLİF VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ' ne göre yapılır.

### 3.2. Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi

**3.2.1.** Müşteri ile yapılan sözleşmelerin gözden geçirilmesi, KÜBTUAM-PR-04 DENEY TALEP TEKLİF VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ 'ne göre yapılır.

### 3.3. Öneri, İstek ve Şikâyetlerin Alınması

**3.3.1.** Müşteriler tarafından; telefon, faks, e-posta ve diğer yollarla bildirilen öneri, istek ve şikâyetler KÜBTUAM-FR-10 ŞİKÂYET VE ÖNERİ FORMU doldurularak kayıt altına alınır ve incelenmek üzere KDS' ye iletilir. KDS, KY' yi gelen iletiler hakkında bilgilendirir.

### 3.4. Öneri, İstek ve Şikâyetlerin İncelenmesi

**3.4.1.** KÜBTUAM' da bildirilen öneri, istek ve şikâyetler KDS tarafından bir ön incelemeye tabi tutulur. Şikâyeti ilgilendiren yerden sorumlu LAS veya ilgili KMY ile temas sağlar. LAS veya KMY konuyu ilgili sorumluya havale eder. Sorumlu da öneri ve şikâyet sahibi ile irtibat kurarak konuyu ayrıntılı olarak inceler ve düzeltici faaliyet kapsamını belirler.


**3.4.2.** Söz konusu şikâyetler sorumlunun yetkisi dâhilinde çözülebilecek ise ilgili sorumlu tarafından çözülür. Konu için düzeltici faaliyet planlanır ve yapılan faaliyet hakkında müşteri vermiş olduğu iletişim bilgisi yoluyla e-mail veya telefonla aranarak bilgilendirilir.

**3.4.3.** Alınan öneri ve şikâyetlerin çözümü, ilgili sorumlunun yetkisini aşıyorsa konu önce ilgili KMY' ye, gerekli ise KM' ye sunulur.

**3.4.4.** Şikâyetlerin ele alınmasına dair prosedür, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilir olması durumu sağlanmıştır. KÜBTUAM-PR-12 MÜŞTERİYE HİZMET ŞİKAYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ' nün güncel hali laboratuvarımızın web sitesinden yayınlanmaktadır.

<b>HAZIRLAMA</b>	<b>KONTROL</b>	<b>ONAY</b>
KALİTE VE DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	KALİTE YÖNETİCİSİ YARDIMCISI	MÜDÜR

KÜBTUAM-FR-01 Rev.Tarih/No: 06.11.2017/01

	<b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b> <b>BİLİMSEL VE TEKNOLOJİK ARAŞTIRMALAR</b> <b>UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b> <b>(KÜBTUAM)</b>	<b>Doküman Kodu</b>	KÜBTUAM-PR-12
		<b>Yayın Tarihi</b>	01.12.2016
	<b>MÜŞTERİYE HİZMET ŞİKÂYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Revizyon Tarihi /No</b>	10.05.2024/08
		<b>Sayfa No</b>	3 / 5

### 3.5. Müşterilerin İstek ve Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi ve Düzeltici Faaliyetler

**3.5.1.** Müşterinin istek, öneri ve şikâyetine çözüm getirildiyse faaliyeti yerine getirenler tarafından KÜBTUAM-FR-10 ŞİKÂYET VE ÖNERİ FORMU' nun ilgili kısımları doldurulur ve söz konusu istek öneri ve şikâyet kapatılır.

**3.5.2.** Çözümlemeyen veya karara varılamayan istek öneri ve şikâyetler konusunda ilgili kişi, sorunun giderilmesi ve son kararın verilebilmesi için araştırma başlatır ve diğer birimlerin önerileri ile birlikte önce KMY' ye gerekli ise KM' nin onayına sunar.

**3.5.3.** Sonuçlandırılan istek, öneri ve şikâyetler ilgili kayıtlar LAS veya KMY tarafından KDS' ye teslim edilir.

**3.5.4.** KKYS' yi etkileyen ve çözüme kavuşturulan müşteri şikâyetleri için KÜBTUAM-PR-07 DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ' ne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

**3.5.5.** Sonuçlandırılan veya takibi devam eden müşteri istek, öneri ve şikâyetleri, YGG toplantılarında tüm yönleri ile ele alınır. Alınan kararlar doğrultusunda müşteri şikâyetlerinin bir daha meydana gelmemesi için gerekli düzeltici faaliyet başlatılır.

### 3.6. Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetlerinin Takibi

**3.6.1.** Alınan müşteri istek, öneri ve şikâyetlerinin takibi KÜBTUAM-FR-11 ŞİKÂYET VE ÖNERİ İZLEME FORMU aracılığıyla yapılır. Bu izleme form üzerinden şikâyetin konusu yapılan veya yapılacak faaliyet ile sonucun açıklanması suretiyle yapılır.

**3.6.2.** Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan personel/personeller tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Sonuçların hazırlanması, gözden geçirilmesi ve onaylanmasında görev alacak olan personel/personeller KM tarafından belirlenir. Görev alacak personele/personellere; yapılan veya yapılacak olan faaliyetlere ilişkin bilgi KDS tarafından e-posta yoluyla bildirilir.

**3.6.3.** Şikâyet sonucu şikâyette bulunan müşteriye e-posta yoluyla iletilir.

### 3.7. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi


**3.7.1.** Müşterilerin memnuniyetinin tam anlamıyla sağlanabilmesi ve olası sorunlarının yakından takibi ve giderilmesi amacıyla KÜBTUAM-FR-19 MÜŞTERİ ANKET FORMU kullanılır. Bu amaçla NKS tarafından adresi bilinen müşterilere her yılın Aralık ayı başında anket formları yollanarak, rapor sonucu almaya gelen müşterilere anketler uygulanarak **veya yıl boyunca online anket formu bağlantı linki süresiz olarak paylaşılarak** anket formları toplanır. NKS, topladığı anket formlarını KDS' ye iletir.

Müşteri ile yapılan anketler KYY tarafından derhal değerlendirilerek gerekirse düzeltici faaliyet kararı alınır. Yapılan anketlerde KÜBTUAM-FR-19 MÜŞTERİ ANKET FORMU' nda bulunan sorulardan herhangi birine katılımcıların % 10' dan fazlası yetersiz veya kötü sekmesini işaretlemişse o maddeyle ilgili düzeltici faaliyet başlatılır.

Her yılın sonunda KDS, KÜBTUAM-FR-19 MÜŞTERİ ANKET FORMU ve KÜBTUAM-FR-11 ŞİKÂYET VE ÖNERİ İZLEME FORMU ile müşteri memnuniyetini ve şikâyetlerini değerlendirerek, genel müşteri memnuniyeti, yıl içindeki toplam şikâyet sayısı, şikâyetlerin müşteri sayısına oranı, şikâyetler ile ilgili yapılan faaliyetler hakkında YGG Toplantısında üst

HAZIRLAMA	KONTROL	ONAY
KALİTE VE DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	KALİTE YÖNETİCİSİ YARDIMCISI	MÜDÜR

KÜBTUAM-FR-01 Rev.Tarih/No: 06.11.2017/01

	<b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b> <b>BİLİMSEL VE TEKNOLOJİK ARAŞTIRMALAR</b> <b>UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b> <b>(KÜBTUAM)</b>	<b>Doküman Kodu</b>	KÜBTUAM-PR-12
		<b>Yayın Tarihi</b>	01.12.2016
	<b>MÜŞTERİYE HİZMET ŞİKÂyet VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Revizyon Tarihi /No</b>	10.05.2024/08
		<b>Sayfa No</b>	4 / 5


yönetimi bilgilendirir. Bu veriler sürekli iyileştirme araçları olarak kullanılır. Üst Yönetim, Kalite Politikasını belirlerken bu verileri de dikkate alır ve gerekirse Kalite Hedeflerini revize eder.

Müşterilerin iletişim bilgilerini vermesi durumunda sonuçlarla ilgili olarak e-posta yoluyla KDS tarafından bilgilendirilir.

**3.7.2.** İç müşteri kabul edilen laboratuvar personeline yönelik KÜBTUAM-FR-17 PERSONEL ANKET FORMU ile anket çalışması yapılarak personelin memnuniyeti artırılmaya çalışılır. KÜBTUAM-FR-17 PERSONEL ANKET FORMU sorularından herhangi birine katılımcıların 10' dan fazlası olumsuz cevap vermişse o maddeyle ilgili düzeltici faaliyet başlatılır. Bu faaliyetler ve sonuçları YGG toplantısında Üst Yönetim'e KDS tarafından sunulur.

<b>HAZIRLAMA</b>	<b>KONTROL</b>	<b>ONAY</b>
KALİTE VE DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	KALİTE YÖNETİCİSİ YARDIMCISI	MÜDÜR

KÜBTUAM-FR-01 Rev.Tarih/No: 06.11.2017/01

	<b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b> <b>BİLİMSEL VE TEKNOLOJİK ARAŞTIRMALAR</b> <b>UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b> <b>(KÜBTUAM)</b>	<b>Doküman Kodu</b>	KÜBTUAM-PR-12
		<b>Yayın Tarihi</b>	01.12.2016
	<b>MÜŞTERİYE HİZMET ŞİKÂYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Revizyon Tarihi /No</b>	10.05.2024/08
		<b>Sayfa No</b>	5 / 5

#### 4.Revizyon Bilgileri

Sıra No	Değişiklik Konusu	Revizyon Yayın Tarihi	Revizyon No
1.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Doküman sonuna Revizyon bilgileri bölümü eklenmiştir.</li><li>- Madde 3.4.4. "...KÜBTUAM-PR-12 MÜŞTERİYE HİZMET ŞİKAYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ" nün güncel halinin laboratuvarımızın web sitesinden yayınlandığı web sitesinden duyurulmaktadır." ifadesi çıkarılmıştır</li><li>- Madde 3.7.1. "...veya yıl boyunca online anket formu bağlantı linki süresiz olarak paylaşılarak anket...", "...iletişim bilgilerini vermesi durumunda sonuçlarla..." ifadeleri eklenmiştir.</li></ul>	10.05.2024	08
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			

HAZIRLAMA	KONTROL	ONAY
KALİTE VE DOKÜMANTASYON SORUMLUSU	KALİTE YÖNETİCİSİ YARDIMCISI	MÜDÜR

KÜBTUAM-FR-01 Rev.Tarih/No: 06.11.2017/01