 <p>TC. AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ MERKEZİ ARAŞTIRMA VE UYGULAMA LABORATUVARI</p> <p><b>AĞRI</b> MERKEZ LAB</p>	Doküman Kodu:  <b>P.12</b>	İlk Yayın Tarihi : <b>24.06.2013</b> Revizyon Tarihi-No : <b>16.07.2019-03</b>
<b>ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>		Sayfa : 1/5

## 1 AMAÇ

Laboratuvarımızda gerçekleştirilen deney hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

## 2 KAPSAM

Laboratuvarımızca verilen her türlü hizmet için, müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen şikayet ve itirazların tümünü kapsar.

## 3 YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından tüm laboratuvar personeli sorumludurlar.

## 4 TANIM VE KISALTMALAR

LM: Laboratuvar Müdürü

KM: Kalite Müdürü

TM: Teknik Müdür

## 5. UYGULAMA

*Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı proses internet sitesinde [www.agri.edu.tr](http://www.agri.edu.tr) ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.*

### 5.1 MÜŞTERİ ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN GELİŞ ŞEKLİ

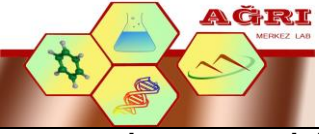
Müşteriden veya ilgili kişilerden telefon, elektronik posta, fax yolu ile gelen her türlü öneri, şikayet ve itiraz ve vb. Laboratuvarımıza ulaşan müşteri şikayet ve itirazları direk KM' ne iletilir. KM gelen şikayetleri Müşteri Şikayet Formu'na işleyerek işleme alır.

Müşteri memnuniyetini ölçmek için kullanılan Müşteri Memnuniyeti Anket Formu her işin bitiminden sonra müşteriye gönderilir. Bu formda şikayet için ayrılmış olan kısımda herhangi bir şikayet durumu varsa, KM tarafından işleme alınır ve gerekli çalışmalar başlatılır.

Direk KM'ye gelen şikayet durumlarında ise KM; şikayeti alarak Müşteri Şikayet Formu'na işler. Şikayette bulunan kişilerin adı soyadı, iletişim bilgileri girilir. "Şikayet No" bölümü XX-YY şeklinde doldurulur. Burada:

*Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz, kurum dışına çıkartılamaz.*  
**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

Hazırlayan	Kontrol	Onay
------------	---------	------

 <p>TC. AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ MERKEZİ ARAŞTIRMA VE UYGULAMA LABORATUVARI</p> <p>AĞRI MERKEZ LAB</p>	Doküman Kodu:  P.12	İlk Yayın Tarihi : <b>24.06.2013</b> Revizyon Tarihi-No : <b>16.07.2019-03</b>
<b>ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>		Sayfa : 2/5

XX: İçinde bulunulan yılın son iki rakamıdır.

YY: Şikayet numarası (Müşteri Şikayetleri Takip Listesinden alınan)

(örnek: 2013 yılının 1 numaralı şikayeti için: 13-01)

## 5.2 MÜŞTERİDEN/İLGİLİ KİŞİLERDEN GELEBİLECEK ŞİKAYET TÜRLERİ

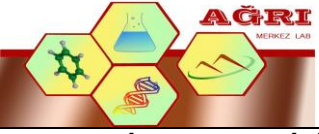
- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikayetler;
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)

şeklinde çeşitli müşteri şikayetleri laboratuvara ulaşabilir.

- *Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber KM tarafından Müşteri Şikâyet Formu ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar KM tarafından muhafaza edilir.*
- *Şikâyet nihai olarak gerekli ise Laboratuvar Yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Birim Sorumlusu alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, şikâyeti ele alan sorumlu personele iletir, sorumlu personel müşteriye yazılı bilgi verir.*
- *Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.*
- *Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Şikâyetin sürecini yürüten personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.*
- *Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.*

*Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz, kurum dışına çıkartılamaz.*  
**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

Hazırlayan	Kontrol	Onay
------------	---------	------

 <p>TC. AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ MERKEZİ ARAŞTIRMA VE UYGULAMA LABORATUVARI</p> <p><b>AĞRI</b> MERKEZ LAB</p>	Doküman Kodu:  <b>P.12</b>	İlk Yayın Tarihi : <b>24.06.2013</b> Revizyon Tarihi-No : <b>16.07.2019-03</b>
<b>ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>		Sayfa : 3/5

- *Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir. Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.*

Deney sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrarlama deneyi yapılmasına karar verilmesi durumunda TM tarafından deney tarihi, deney bedeli, deneye katılım şartları vb. bilgiler oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye yazılı olarak iletilir. İtiraz edilen deneylere, aynı şartlarda, aynı metodu, aynı kişi tarafından tekrar deney işlemi uygulanır. Müşterinin haklı olması durumunda talep edilen ücret alınmaz.

Müşterinin tekrar deneyi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, Hakem/Referans Laboratuvar belirlenmesi sağlanır. Deney Hakem/Referans Laboratuvarınca tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.

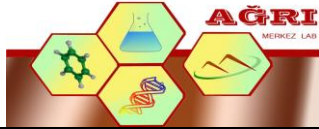
Müşterinin haklı olması ve aynı zamanda talepte de bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti Laboratuvarımız tarafından karşılanır.

KM tarafından, deney sonucunun farklı çıkması durumunda Deney Raporu Hazırlama Prosedürü (P.11), Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için de Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P.18), ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı deneyin uygulandığı diğer sonuçlara olan etkisi konusunda ise Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü (P.13) uygulanır.

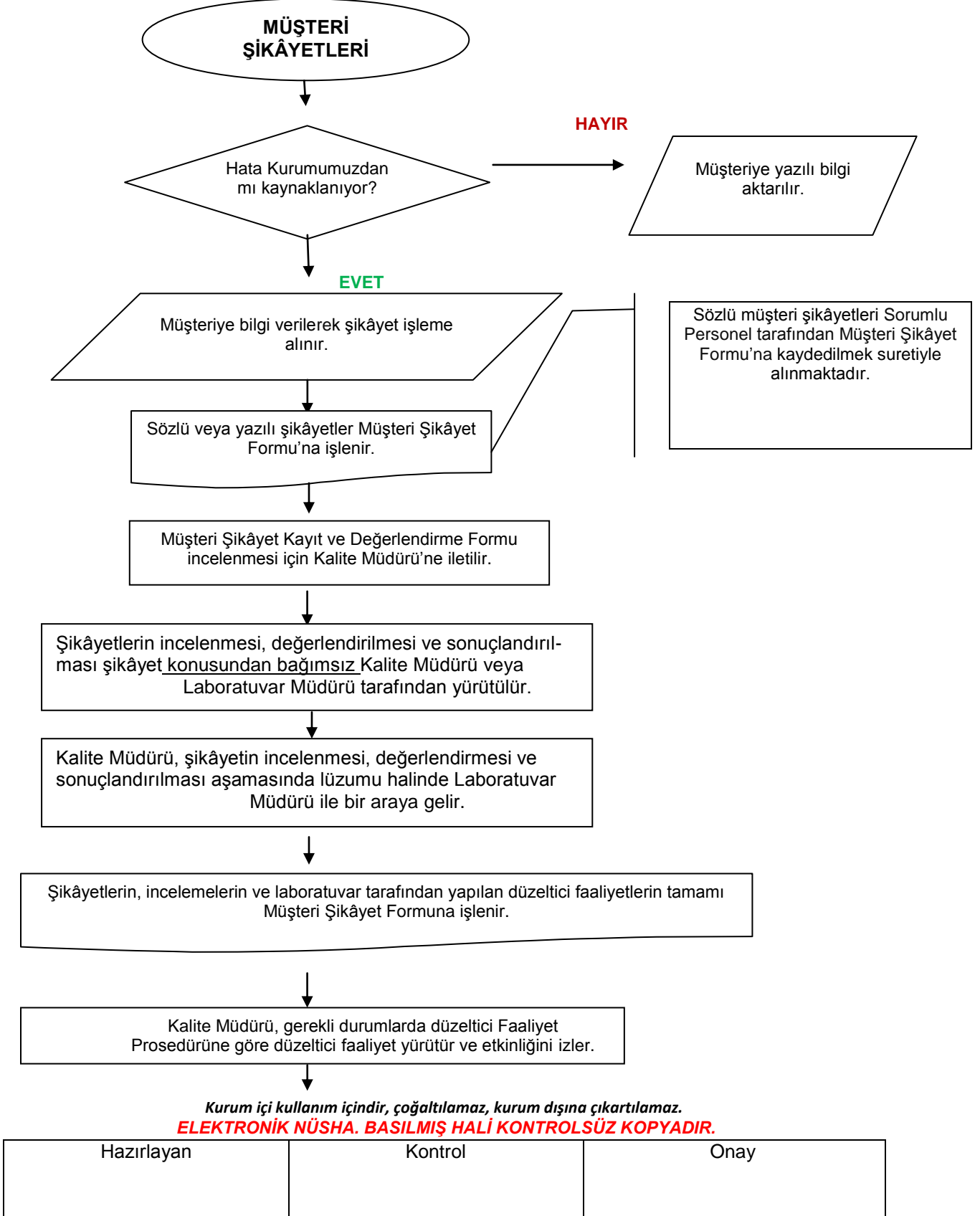
KM tüm müşteri şikâyetlerini Şikâyet Takip Listesi Formu'na işleyerek takibini sağlar.


*Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz, kurum dışına çıkartılamaz.*  
**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

Hazırlayan	Kontrol	Onay
------------	---------	------

 <p>TC. AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ MERKEZİ ARAŞTIRMA VE UYGULAMA LABORATUVARI</p>	<p>Doküman Kodu: <b>P.12</b></p>	<p>İlk Yayın Tarihi : <b>24.06.2013</b> Revizyon Tarihi-No : <b>16.07.2019-03</b></p>
<p><b>ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b></p>		<p>Sayfa : 4/5</p>

**Ek-1 Şikâyet Proses Akışı**



 <p>TC. AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ MERKEZİ ARAŞTIRMA VE UYGULAMA LABORATUVARI</p> <p><b>AĞRI</b> MERKEZ LAB</p>	Doküman Kodu:  <b>P.12</b>	İlk Yayın Tarihi : <b>24.06.2013</b> Revizyon Tarihi-No : <b>16.07.2019-03</b>
<b>ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>		Sayfa : 5/5

Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır.

Şikâyet sonucu müşteriye yazılı olarak bildirilir.

#### 5.4 KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kalite kayıtları, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklanır.

#### 6 REVİZYONLAR

SIRA NO	SAYFA NO	KONUSU	REV. NO	REV. TARİHİ	REVİZYON NEDENİ
1	2/3	Şirket görüşü ifadesinin, laboratuvar görüşü olarak değiştirilmesi.	01	27.06.2014	Yazım hatasının giderilmesi.
2	1-3	Güncelleme tarihi eklendi.	02	11.10.2018	İç Tetkik
3	Tüm sayfalar	TS EN ISO17025:2017 standardı erekliliklerini sağlamak.	01	16.07.2019	Dış Denetim

#### 7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR :

Deney sonuçlarının Raporlanması Prosedürü  
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü  
Uygun Olmayan Girdi ve Deneyin Kontrolü Prosedürü  
Müşteri Memnuniyeti Anket Formu  
Müşteri Şikâyet Formu  
Şikâyet Takip Listesi Formu

*Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz, kurum dışına çıkartılamaz.*  
**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

Hazırlayan	Kontrol	Onay
------------	---------	------