

<b>EGE ÜNİVERSİTESİ TEKSTİL ve KONFEKSİYON ARAŞTIRMA-UYGULAMA MERKEZİ DENEY (FİZİKSEL, KİMYASAL ve YIKAMA) LABORATUVARLARI</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b> : 01.11.2006
	<b>Kodu</b> : PR.06
	<b>Rev.No / Tarihi</b> : 06 / 15.06.2020
	<b>Sayfa</b> : 1/4
<b>KONU : ŞİKAYETLER, ÖNERİLER VE ANKET PROSEDÜRÜ - 7.9</b>	

### 1.0. AMAÇ

Laboratuvarımız tarafından verilen deney hizmeti ve bu hizmete ait kalite sistemi ile ilgili, gelen şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve çözümlenmesi için bir sistem oluşturmaktır.

Bu prosedürde yer alan şikâyet süreci, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilir olması amacıyla Ege Üniversitesi Tekstil ve Konfeksiyon Araştırma-Uygulama Merkezi internet sitesinde (<http://tekaum.ege.edu.tr>) yayınlanmaktadır.

### 2.0. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Merkez Koordinatörü ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

### 3.0. TANIM VE KISALTMALAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik ifadesidir.

### 4.0. UYGULAMALAR

#### 4.1 Müşteriye Hizmet

**4.1.1.** Müşterinin talep etmesi durumunda yapılan deneylere müşteri (veya temsilcisinin) tanıklık etmesine izin verilir. Ancak, Müşteri laboratuvarımızda bulunduğu süre içerisinde, gizlilik arz eden bilgilere ve diğer müşterilere ait bilgilere ulaşamaz ve laboratuvar uygulamalarına müdahale edemez. Bu amaçla, Müşterinin laboratuvarımızda deneye tanıklık edebilmesi için öncelikle kendisine, "Müşteri ve Ziyaretçi Gizlilik Beyannamesi Formu" imzalatılır.

**4.1.2.** Müşteri laboratuvarımıza geldiğinde, önce laboratuvarlar yöneticisi ile görüşülür. Laboratuvarlar Yöneticisi tarafından müşteriye rehberlik edecek laboratuvar sorumlusu görevlendirilir. Görevlendirilen laboratuvar sorumlusu, müşteri laboratuvarımızda bulunduğu süre zarfında rehberlik eder.

**4.1.3.** Müşteri, numune alma ve deneyin yapılmasına ilişkin bilgi alabilir ancak yapılan işlemlere müdahale edemez.

**4.1.4.** Müşteri, doğrulama amacıyla kendisine ait numuneden almak ister ise test yapıldıktan sonra kalan numunelerden "Test Numunesi Geri Alındı Formu"nu imzalayarak geri alabilir.

#### 4.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

**4.2.1** Laboratuvarımız, şikâyetleri birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirmektedir. Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili şikâyetlerin alınması, gözden geçirilmesi ve onaylanması süreci, şikâyete konu olan laboratuvar faaliyetleri ile doğrudan ilişkisi bulunmayan personel tarafından gerçekleştirilmektedir.

Laboratuvar faaliyetleriyle ilgili şikâyetler, **Şikâyet Değerlendirme Formu (FR.14)** doldurularak ya da [tekaum@mail.ege.edu.tr](mailto:tekaum@mail.ege.edu.tr) adresine mail yoluyla iletilebilir. Sözlü iletilen şikâyetlerin yazılı hale getirilmesi istenir. Yazılı olarak iletilen şikâyete Kalite Yöneticisi tarafından bir sıra numarası verilir. Bu sıra numarası, **FR.104 Şikâyet İzleme Formu'na işlenir.** Merkez Koordinatörü tarafından, 2 iş günü içerisinde, yazılı olarak, şikâyetin ulaştığı ve 10 işgünü içerisinde sonuçlandırılmaya çalışılacağı bilgisi **şikâyetçiye** verilir, **FR.60 Geri Bildirim Formu'na** kaydedilir ve şikâyet değerlendirme süreci başlatılır.

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE YÖNETİCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> LABORATUVARLAR YÖNETİCİSİ
--	---

<b>EGE ÜNİVERSİTESİ TEKSTİL ve KONFEKSİYON ARAŞTIRMA-UYGULAMA MERKEZİ DENEY (FİZİKSEL, KİMYASAL ve YIKAMA) LABORATUVARLARI</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b> : 01.11.2006
	<b>Kodu</b> : PR.06
	<b>Rev.No / Tarihi</b> : 06 / 15.06.2020
	<b>Sayfa</b> : 2/4
<b>KONU : ŞİKAYETLER, ÖNERİLER VE ANKET PROSEDÜRÜ - 7.9</b>	

**4.2.2.** Merkez Koordinatörü tarafından, şikayetin laboratuvarın asıl faaliyetleri (numune alma, deney yapma, rapor) ile ilgili olup olmadığı gözden geçirilir.

Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmayan şikayetlerde, **şikayetçi** geri bildirim yapılar, şikayet sonlandırılır.

Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olan şikayetlerde, Merkez Koordinatörü tarafından, şikayetin geçerli kılınması için gereken bilgiler toplanır, doğrulanır ve **Şikayet Değerlendirme Formuna** kaydedilir.

**4.2.3.** Şikayet konusuna göre, gerektiğinde teknik personelin de katılımıyla, şikayetin çözümü ve bir daha tekrarlanmaması için yapılacak faaliyetler belirlenir, **Şikayet Değerlendirme Formuna** kaydedilir.

**4.2.4.** Yapılacak çalışmalarda, her türlü uygun adımın atılmasını güvence altına almak üzere, Merkez Koordinatörü tarafından şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler görevlendirilir. Şikayet konusu, yapılan deney ve sunulan test raporu ile ilgili ise Merkez koordinatörü tarafından, yapılan deney ve sunulan test raporu dışında ise ilgili birimin yetkilendirilmiş personeli tarafından takip edilmektedir. **Şikayet, Merkez Koordinatörü hakkında ise Merkez Müdürü şikayet değerlendirme sürecini bu prosedürde tanımlanmış adımları takip ederek değerlendirir.**

**4.2.5.** Şikayetin çözümüne ilişkin faaliyetler tamamlandığında, Merkez Koordinatörü, şikayetin tekrar oluşmaması için alınan önlemlerin uygunluğunu da kontrol ederek, şikayetin çözümlendiğini teyit eder.

**4.2.7** Şikayete yönelik gerçekleştirilen işlemler, tekrar olmaması için yapılan düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları Kalite Yöneticisi tarafından **Şikayet Değerlendirme Formu**'na kayıt edilir. Şikayet giderildikten sonra, Merkez Koordinatörü, **Şikayet Geri Bildirim Formunu** kullanarak şikayetin çözümünü müşteriye yazılı olarak iletir, şikayetin sonlandırılmasını sağlar.

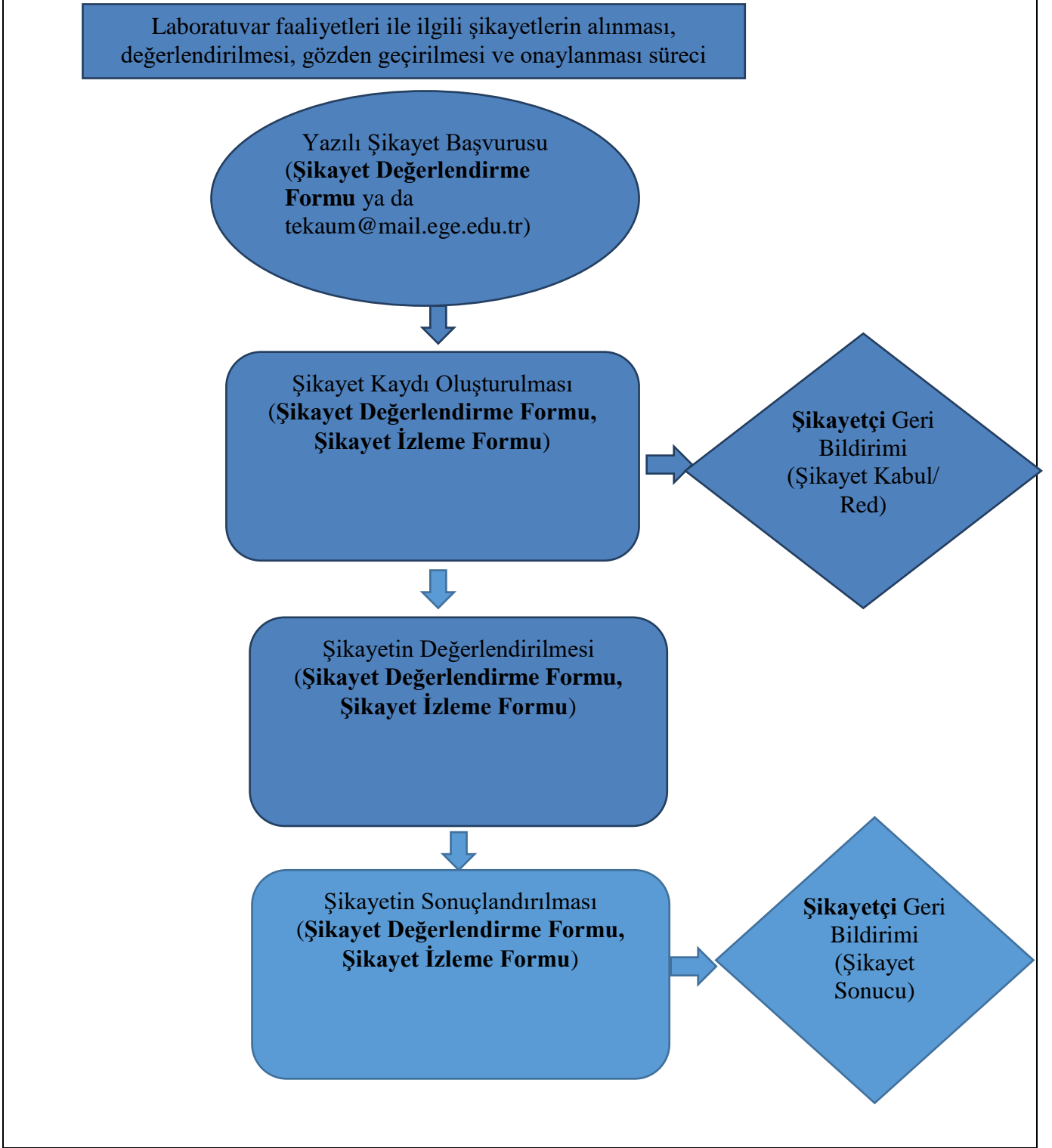
**4.2.8** Kalite Yöneticisi tarafından "**Şikayetler**" dosyası hazırlanır ve şikayetlerle ilgili kayıtlar bu dosyada muhafaza edilir. Şikayetin belirlenen süre içerisinde çözülememesi durumunda, **şikayetçiye** şikayet süreci ile ilgili bilgi verilir.

**4.2.9** **Deney yapma ile ilgili müşteri şikayetinde, şikayet çözümünden müşterinin memnun olmaması durumunda** laboratuvarımızı akredite eden kuruluşun hakemliğinde, müşteri ile mutabık kalman tarafsız bir laboratuvarda söz konusu deney tekrarlanır. Diğer laboratuvar faaliyetleri ile ilgili şikayetlerde ise, **şikayetçi** ile yeniden görüşme yapılarak konu ile ilgili düzeltici faaliyet başlatılır.

**4.2.10** Ayrıca, **şikâyetler**, her yılın sonunda yeterince veri toplanması durumunda Kalite Yöneticisi tarafından istatistik olarak değerlendirilir. İstatistik değerlendirmelerin sonuçları gerek görülür ise, hemen veya Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı sırasında yönetime sunulur. Yönetim, gerekli ise düzeltici faaliyetlerin kararını alır. Yapılacak çalışmaların sorumlularını ve sürelerini belirler. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE YÖNETİCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> LABORATUVARLAR YÖNETİCİSİ
--	---

KONU : ŞİKAYETLER, ÖNERİLER VE ANKET PROSEDÜRÜ - 7.9



<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE YÖNETİCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> LABORATUVARLAR YÖNETİCİSİ
--	---

<b>EGE ÜNİVERSİTESİ TEKSTİL ve KONFEKSİYON ARAŞTIRMA-UYGULAMA MERKEZİ DENEY (FİZİKSEL, KİMYASAL ve YIKAMA) LABORATUVARLARI</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b> : 01.11.2006
	<b>Kodu</b> : PR.06
	<b>Rev.No / Tarihi</b> : 06 / 15.06.2020
	<b>Sayfa</b> : 4/4
<b>KONU : ŞİKAYETLER, ÖNERİLER VE ANKET PROSEDÜRÜ - 7.9</b>	

### **4.3 Müşteri Anketlerin Yapılması ve Değerlendirilmesi**

**4.3.1.** Müşterilerle yapılan anketler, laboratuvar hizmetlerinin performansı, müşteri beklenti ve önerilerinin öğrenilmesi ve verilen hizmetin geliştirilmesi için en iyi geri besleme bilgisi olarak kabul edilir.

**4.3.2.** Anket çalışmaları yılın son üç ayında olmak üzere yılda bir kez yapılır. Kalite yöneticisi sorumluluğunda; sekreterlik tarafından yapılır.

**4.3.3.** Anket sonuçları Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Alınan anket sonuçlarında 1 ve 2 puan değerlendirilmesi alınmışsa sorunun nereden kaynaklandığı Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilerek problem çözülür, rapor haline getirilir ve Laboratuvarlar Yöneticisine bilgi verilir. Hazırlanan rapor ve diğer anket sonuçları yeni yılın ilk yönetimin kalite yönetim sistemini gözden geçirme toplantısında görüşülür. Hizmet performansının değerlendirilmesi, müşteri memnuniyetinin ve beklentisinin öğrenilmesi sağlanır.

**4.3.4.** Yönetim, anket sonuçlarını göz önünde bulundurarak müşteri memnuniyetinin ve hizmet performansının artırılması için gerekli olan düzeltici faaliyetlerin kararlarını alarak, sorumlularını ve sürelerini saptar. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu Kalite Yöneticisi tarafından yapılır. Anket kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

### **5.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

1. TS EN ISO/IEC 17025:2017, Madde 7.9
2. **Şikayet Değerlendirme Formu,**
3. Müşteri Memnuniyeti Anket Formu,
4. Düzeltici Faaliyetler Prosedürü,
5. Uygun Olmayan Deney Hizmetinin ve Malzemenin Kontrolü Prosedürü,
6. Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu
8. **Geri Bildirim Formu**
9. **Şikayet İzleme Formu**

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE YÖNETİCİSİ	<b>ONAYLAYAN</b> LABORATUVARLAR YÖNETİCİSİ
--	---