



T.C.
KAHRAMANMARAŞ ST
İMAM ÜNİVERSİTESİ
Üniversite-Sanayi-Kamu İşbirliği
Geliştirme, Uygulama ve
Araştırma Merkezi
(ÜSKİM)



P.06 şikayet Prosedürü

Yayın Tarihi: 15.03.2012

Revizyon No: 09

Revizyon Tarihi: 03.02.2025

Hazırlayan

Dr. Öęr. Üyesi Elif Sena YÜCEL

Onaylayan

Prof. Dr. Serhan URUS

	T.C. KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ Üniversite-Sanayi-Kamu İşbirliği Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi (ÜSKİM) ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	
Kod No: ÜSKL. P.06	Yayın Tarihi: 15.03.2012	Rev.No/Tarih: 09/03.02.2025
		Sayfa No: 1/4

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı, müşterilere sunulan hizmetleri tanımlamak, sunulan bu hizmetlerin uygulama yöntemlerini belirlemek, verilen hizmetten memnun olunmaması durumunda yapılan şikâyetleri değerlendirmek ve bunun sonucunda kalite sisteminde gerekli iyileştirmeleri yaparak şikâyet sayısını azaltmak için bir sistem oluşturmaktır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

ÜM: ÜSKİM Müdürü

KY: Kalite Yöneticisi

GK: Genel Koordinatör

LS: Laboratuvar Sorumlusu

AS: Analiz Sorumlusu

3. İLGİLİ DOKÜMAN VE KAYITLAR

- *Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü (ÜSKL. P.07)*
- *Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (ÜSKL. P.08)*
- *Kayıt Kontrol ve Arşiv Prosedürü (ÜSKL. P.02)*
- *Personel Eğitimi Prosedürü (ÜSKL. P.12)*
- *Numune Kabul, Taşıma, Koruma, Saklama ve İmha Prosedürü (ÜSKL. P.18)*
- *Analiz Listesi*
- *Müşteri Şikâyet Takip Formu (F.ÜSKL.P.06.01)*
- *Müşteri Memnuniyet Anketi (F.ÜSKL.P.06.02)*
- *Risk ve Fırsat İnceleme Formu (F.ÜSKL.P.22.01)*

4. UYGULAMA

Müşteri Şikâyetleri müşteri şikâyet talep formu, müşteri memnuniyet anketi, e-mail, faks, dilekçe vb yöntemlerle alınır. *Bu formlar ÜSKİM sayfasında Formlar kısmında yer almaktadır. Ayrıca müşterinin yönlendirilmesi için Şikâyet Şeması mevcuttur. Şemada müşteriyi doğru yönlendirmek için formların yeri, ilgili linkler ve formların yollanacağı e-posta adresi de yer almaktadır. (Şekil 1. Şikâyet Şeması)*

	T.C. KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ Üniversite-Sanayi-Kamu İşbirliği Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi (ÜSKİM) ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ		
Kod No: ÜSKL. P.06	Yayın Tarihi: 15.03.2012	Rev.No/Tarih: 09/03.02.2025	Sayfa No: 2/4



Şekil 1. Şikayet Şeması

Müşteri adresinden ulaşan şikâyetlerin çıktısı alınır. Kayıt altına alınan müşteri şikâyetleri KYB tarafından incelenir. *Yönetim*, KYB ve ilgili birim/kişinin katılımı ile yapılan toplantıda değerlendirilir. Yapılan değerlendirme sonunda şikâyetin kabul edilip edilmemesine karar verilir. Eğer şikâyet kabul edilemiyorsa; gerekçesi ile birlikte müşteri bilgilendirilir. Şikâyet konuları: Ücret, Süre, Analiz Sonuçları vb. olabilir. Kabul edilen şikayetler için; derhal “Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü (ÜSKL. P.07)” uygulanır ve sonrasında Düzeltici Faaliyet başlatılır.

Şikâyete konu olan işlemin laboratuvarın herhangi bir aşamadaki hatası nedeni ile olduğu tespit edilirse LS, KY ile birlikte gerekli olduğu durumlarda AS’nin de görüşünü alarak şikâyeti giderecek faaliyeti, tahmini bitiş tarihini ve sorumlu personeli belirler. Faaliyeti yerine getirecek personel tarafından müşteri, yapılacak faaliyetlerin tahmini bitirilme tarihi ve yapılan faaliyetin sonucunda geri dönüleceği hakkında bilgilendirilir.

Görevlendirilen personel tarafından tespit edilen faaliyet, belirlenen bitiş tarihi içinde uygulanır. Faaliyetin sonuçları sorumlu personel tarafından LS’ye iletilir, faaliyet LS tarafından gözden geçirilir ve uygulanan faaliyet yeterli görülmüşse bitirilen faaliyetin sonucu hakkında sorumlu personel tarafından müşteri bilgilendirilir. Ayrıca “Müşteri Şikâyeti Takip Formu’na (F.ÜSKL.P.06.01)” işlenerek çizelge KY’ne iletilir. Gözden geçirme sonucunda yapılan faaliyet LS tarafından uygun bulunmazsa yeni bir faaliyet başlatılır.

	T.C. KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ Üniversite-Sanayi-Kamu İşbirliği Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi (ÜSKİM) ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ		
Kod No: ÜSKL. P.06	Yayın Tarihi: 15.03.2012	Rev.No/Tarih: 09/03.02.2025	Sayfa No: 3/4

Şikâyetin giderilmesinden sonra LS tarafından uygunsuzluğun tekrarlanmaması için yapılacak bir ilave faaliyet gerektiğine karar verilmişse ilgili laboratuvar personelinin görüşleri alınır, faaliyete karar verilir ve sorumluları belirlenir. “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (ÜSKL. P.08)” ne göre çalışmalar planlanır ve çalışmanın bitiş tarihinden sonra KY tarafından gözden geçirilir, LS tarafından onaylanarak kapatılır.

Şikâyet konusu üzerinde tüm çalışmalar tamamlandıktan sonra KY tarafından, şikâyet sahibine verilecek cevap belirlenir. Bu karar Genel Koordinatör tarafından düzenlenecek bir yazı ile şikâyetçiye bildirilir. Müşteri şikâyetlerini cevaplama süresi maksimum 15 gündür. Şikâyetçiye bilgi verilerek bu süre 90 güne kadar uzatılabilir. 90 günden fazla sürecek çalışmalar için ÜM'ye bilgi verilir.

Şikâyetçiye verilen her türlü cevabın bir kopyası, ÜM'ye iletilir. Zamanında cevabı verilmeyen şikâyetler kabul edilmiş sayılır.

Müşteri şikâyetinin konusu analiz raporundaki bir sonuca itiraz ise, itiraz ; “Müşteri Şikayet Takip Formu (F.ÜSKL.P.06.01)” ile kayıt altına alınır. *Koordinatör* tarafından görevlendirilen analiz sorumlusu tarafından itiraza neden olan analize ait her türlü teknik kayıtlar (ham datalar, kalibrasyon eğrisi, hesaplamalar vb.) ve raporlama aşaması gözden geçirilir. Analiz sonucunda bir değişiklik olmadığı sonucuna varılırsa müşteri sözlü/yazılı olarak bilgilendirilir, kayıtları alınır. Analiz aşamasındaki herhangi bir nedenden dolayı hatalı analiz sonucu verildiği tespit edilmiş ise, koruma süresi içinde numune varsa analiz tekrarlanır ve sonuca göre rapor revize edilir. Saklama süresi içinde numune olmaması halinde müşterinin isteği ile yeni gönderilecek bir numunede tüm analizler ücretsiz olarak tekrarlanır ve eski rapor geri istenerek yeni bir rapor düzenlenir. Raporlama aşamasında olan hatalardan dolayı sonuç değişikliği yapılacaksa analiz tekrarı yapılmadan rapor düzeltilerek revize edilir. Raporun iptal edilmesi durumunda ise; müşterinin yazılı talebi doğrultusunda analiz sonrasında kalan numune ve alınan ücret müşteriye geri iade edilir.

Sonuç konusunda müşteri telefonla bilgilendirilip, sonuç e-posta yoluyla da gönderilir. Yapılan yazışma müşteriden gelen şikâyet maili ile birlikte KY tarafından dosyalanır. Numune teslimi sırasında doldurulmuş olarak iade edilen formlar; KY'ye iletilir. Bunun yanında posta veya herhangi bir birime teslim edilmiş olan formlar KY'ye ulaştırılır. Şikâyet konusu ile ilgili olarak “*Risk ve Fırsat İnceleme Formu (F.ÜSKL.P.22.01)*” ve “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (ÜSKL. P.08)”ne göre hatanın tekrarlanmaması için gerekli önlemler alınır. Müşteri ile ÜSKİM Laboratuvarı arasında ortaya çıkabilecek hukuksal sorunların çözülmesinde ilgili durumlar Genel Hukuk kuralları geçerlidir.

	T.C. KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ Üniversite-Sanayi-Kamu İşbirliği Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi (ÜSKİM) ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ		
Kod No: ÜSKL. P.06	Yayın Tarihi: 15.03.2012	Rev.No/Tarih: 09/03.02.2025	Sayfa No: 4/4

5. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Kısmı	Revizyonun Tanımı
1	12.06.2012	2	Tanım kısmına Merkez laboratuvar Koordinatörü eklendi. Müşteri şikayet formu, müşteri şikayet takip formu olarak değiştirildi.
2	30.09.2013	-	Alt bilgi notu değiştirildi (Baskı Tarihi).
3	13.12.2016	4	Müşteri bilgilendirme kısmı güncellendi.
4	27.05.2019	4	Alt bilgi notu değiştirildi (Kalite yöneticisi ve unvan değişikliği yapıldı).
5	15.07.2019	4	Uygulama kısmına Şikayetin ele alınması prosesi açıklaması eklendi.
6	02.04.2022	Genel	Unvan değişikliği yapıldı
7	20.09.2023	Genel	İlk sayfada bulunan imza bölümleri kapak sayfasına alındı.
8	15.12.2023	1	Şikâyet Şeması tanımlandı.
9	03.02.2025	3	İlgili doküman ve Kayıtlar kısmı güncellendi. Metin görünümü sadeleştirildi. "Üst yönetim" ibaresi "Yönetim" olarak değiştirildi.