	Doküman Adı	**ŞİKÂYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ**
	Doküman No	**KYP.709-1**

DEÜ

MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ

TEKSTİL MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ

TEST LABORATUVARLARI

3	2	Gülşah Ekin KARTAL	Musa KILIÇ	Ü. Halis ERDOĞAN	09.11.2022	TÜRKAK 53088 No'lu Denetim
1, 2, 3	1	Gülşah Ekin KARTAL	Musa KILIÇ	Aysun AKŞİT	26.08.2019	17025:2017 Revizyonu
Sayfa no	Rev.	Hazırlayan	Kontrol	Onay	Tarih	Revizyon nedeni

ELEKTRONİK KOPYADIR. BASILI HALİ GEÇERSİZDİR.

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Dokuz Eylül Üniversitesi Tekstil Mühendisliği Bölümü test laboratuvarlarında gerçekleştirilen test hizmetine ilişkin müşterilerden gelen şikâyetlerinin ve itirazlarının incelenmesi, değerlendirilmesi için uygulanacak yöntemlerin belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Dokuz Eylül Üniversitesi Tekstil Mühendisliği Bölümü test laboratuvarlarında yürütülen hizmetlerle ilgili olarak müşteri taraflardan gelebilecek her türlü itiraz ve şikayetleri kapsamaktadır.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri	Kamu kurumları, firmalar ve şahıslar
Müşteri şikâyeti	Müşterilerin hizmetlerin sunumuna yönelik memnuniyetsizlikleri ve bunların sözlü veya yazılı olarak dile getirilmesi.

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Müşteri şikâyetleri ve bu şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve gereğinin yapılması sorumluluğu bölüm başkanı, kalite temsilcisi, kalite temsilcisi yardımcısı, laboratuvar sorumluları ve numune kabul sorumlusuna aittir.

5. UYGULAMA

5.1. Müşteri şikâyetlerinin alınabilmesi için Dokuz Eylül Üniversitesi Tekstil Mühendisliği Bölümü'nün web sitesinde (http://web.deu.edu.tr/tekstil) "KYF.709-1 Şikâyet Değerlendirme ve Müşteriye Bildirme Formu" yer almaktadır. Bunun dışında, müşteri tarafından sözlü olarak iletilen şikâyetler de bu forma ilgili personel tarafından kaydedilir ve kalite temsilcisine iletilir.

5.2. Formdaki geri bildirimin kalite temsilcisi tarafından alınmasının ardından müşteriye teşekkür edilir. Değerlendirme sonucunda geri bildirimin öneri, istek veya şikâyet olup olmadığına kalite temsilcisi tarafından karar verilir. Eğer şikâyet niteliğindeyse giderilmesi için hızlıca çalışmalara başlanır.

Hazırlayanlar	**Kontrol**	**Onay**
Araş. Gör. Gülşah Ekin KARTAL *Kalite Temsilcisi Yrd.*	Doç. Dr. Musa KILIÇ *Kalite Temsilcisi*	Prof. Dr. Aysun AKŞİT *Bölüm Başkanı*

ELEKTRONİK KOPYADIR. BASILI HALİ GEÇERSİZDİR.

5.3. Şikâyet konusu deneysel bir hataya yönelik ise deneye ait veriler incelenir ve analiz edilir. İnceleme ve analizler için kalite temsilcisi yardımcısı ve gerekirse laboratuvar sorumlularının da görüşleri alınır. Yapılan inceleme ve analizler sonucunda bulunan bir uygunsuzluk var ise çözümü için yapılacak işlemler, "KYF.709-1 Şikâyet Değerlendirme ve Müşteriye Bildirme Formu"na kaydedilir.

5.4. Yapılan değerlendirmeler, deneylerde bir düzenleme, tekrarlama yapılması gereğini ortaya çıkarırsa ilgili faaliyetler laboratuvar sorumluları tarafından koordine edilir.

5.5. Şikâyetin konusu test hizmetleri süreci veya personeliyle ilgili ise süreç veya personel izlenir. Konuyla ilgili olarak kalite temsilcisi yardımcısı ve gerekirse laboratuvar sorumlularının da görüşleri alınır. Yapılan değerlendirmeler sonucunda gerekli tedbirler alınır. "KYF.709-1 Şikâyet Değerlendirme ve Müşteriye Bildirme Formu"na kaydedilir.

5.6. Söz konusu şikâyet sonucunda yapılacak işlemler, bir düzeltici veya önleyici faaliyet yapılmasını gerektiriyorsa kalite temsilcisi tarafından "KYF.807-1 Düzeltici Faaliyet Formu" düzenlenerek ilgili faaliyet başlatılır.

***5.7.** Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.*

5.8. İlgili şikâyete yönelik değerlendirmeler Kalite Temsilcisi tarafından "KYF.709-1 Şikâyet Değerlendirme ve Müşteriye Bildirme Formu" ile şikâyet talebinin alınmasını takiben en geç 15 iş günü içerisinde müşteriye iletilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KYF.709-1 Şikâyet Değerlendirme ve Müşteriye Bildirme Formu

Hazırlayanlar	Kontrol	Onay
Araş. Gör. Gülşah Ekin KARTAL *Kalite Temsilcisi Yrd.*	Doç. Dr. Musa KILIÇ *Kalite Temsilcisi*	Prof. Dr. Aysun AKŞİT *Bölüm Başkanı*

ELEKTRONİK KOPYADIR. BASILI HALİ GEÇERSİZDİR.