


| ŞİKÂYET YÖNETİMİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ | | | |  İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ |
|---|--------------|-----------------|-------------|---|
| Kod No | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Tütün ve Tütün Mamulleri Analiz, Araştırma ve Geliştirme Laboratuvarı |
| PR.04-00 | 03.01.2025 | - | 00 | |

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve bunlar hakkında kararlar verilmesi ve bunlara ek olarak müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. TANIMLAR

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

Memnuniyet: Bir laboratuvardan hizmet alan kişi veya kuruluşun, kendilerine sunulan hizmetin kalitesi, erişilebilirliği, etkinliği ve beklentileri karşılama düzeyine ilişkin algılarına dayalı olarak ifade ettikleri olumlu geri bildirimdir.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR

FR.03-00 Müşteri Memnuniyet Anketi

FR.41-00 Şikâyet/Öneri Formu

FR.52-00 Şikâyet ve Müşteri Memnuniyeti İzleme Formu

PR.05-00 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

4. UYGULAMA ve SORUMLULUKLAR

4.1. Şikâyetlerle İlgili Genel Uygulamalar

4.1.1. Şikâyetleri ele alma prosesinin bir açıklamasını içeren bu prosedürün ulaşılabilir olması <https://tutun.medeniyet.edu.tr/tr> web adresinde yayınlanması suretiyle sağlanabilir. Talep edilmesi durumunda ilgili taraflara e-posta yoluyla iletilebilir.

4.1.2. Tütün ve Tütün Mamulleri Analiz, Araştırma ve Geliştirme Laboratuvarı, şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesinin tüm aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

4.1.3. Tütün ve Tütün Mamulleri Analiz, Araştırma ve Geliştirme Laboratuvarına ulaşan tüm şikâyetler, gizli bilgi olarak değerlendirilir ve yönetilir.

4.2. Şikâyetlerin Alınması

4.2.1. Şikâyetler, web sayfasından ulaşılan **FR.41-00** Şikâyet/Öneri Formu ile alınır.

4.2.2. Şikâyetler, alan personel tarafından, **FR.41-00** Şikâyet/Öneri Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

4.3. Şikâyetlerin Teyit Edilmesi ve Geçerli Kılınması

4.3.1. Bir şikâyet alındığında Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyetin, Tütün ve Tütün Mamulleri Analiz,

| ŞİKÂYET YÖNETİMİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ | | | |  İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ |
|---|--------------|-----------------|-------------|---|
| Kod No | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Tütün ve Tütün Mamulleri Analiz, Araştırma ve Geliştirme Laboratuvarı |
| PR.04-00 | 03.01.2025 | - | 00 | |

Araştırma ve Geliştirme Laboratuvarının sorumluluğu altında olan laboratuvar faaliyetlerine ilişkin olup olmadığı, Laboratuvar Sorumlusu ile değerlendirilerek teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyeti işleme alır.

4.3.2. Şikâyetin, Tütün ve Tütün Mamulleri Analiz, Araştırma ve Geliştirme Laboratuvarı faaliyetleri ile ilgili olduğu belirlenirse, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet, en fazla (10) on iş günü içerisinde incelenir.

4.3.3. Kalite Yönetim Temsilcisi, bir şikâyetin, karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanmasını (mümkün olduğu ölçüde) ve geçerli kılınmasını sağlar.

4.3.4. Alınan şikâyetin hizmet verilen müşteriler hakkında olması durumunda, yapılan şikâyet, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir.

4.3.5. Müşteriden, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (10) on iş günü içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir.

4.3.6. Gelen bilgiler, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Şikâyetin önemi esas alınarak, gerekirse müşteriye bir ziyaret yapılır ve şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

4.3.7. Kalite Yönetim Temsilcisi, iletilen şikâyetle ilgili toplanan bilgileri, gereken durumlarda, şikâyet ile ilgili personel veya yöneticisi ile gözden geçirerek, inceler.

4.4. Şikâyetlerin Araştırılması ve Karar

4.4.1. Şikâyeti çözen karar, şikâyete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.

4.4.2. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için Tütün ve Tütün Mamulleri Analiz, Araştırma ve Geliştirme Laboratuvarı; bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dâhil), istihdamın sona ermesinden itibaren (2) iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyetinin çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz.

4.4.3. En çok (10) on iş günü içerisinde, şikâyetle ilgili gelen/alınan bilgiler doğrultusunda yapılan araştırma ve değerlendirmeler sonucunda, yapılacak faaliyete ilişkin karar verilir.

4.4.4. Şikâyet konusuna göre Kalite Yönetim Temsilcisi, gereken durumlarda, konu ile ilgili yetkin kişi/kişilerden görüş alabilir.

4.4.5. Tütün ve Tütün Mamulleri Analiz, Araştırma ve Geliştirme Laboratuvarı; şikâyetlerin çözümlenmesi için, belirlenen düzeltici faaliyetleri, **PR.05-00** Düzeltici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda gerçekleştirir, kayıtlarını tutar ve bunları takip eder.

4.4.6. Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

4.5. Şikâyet Sahibinin Bilgilendirilmesi

4.5.1. Kalite Yönetim Temsilcisi, mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, en çok (10) on iş günü içerisinde, şikâyet sahibine yazılı olarak bildirir.

4.5.2. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, mümkün olduğu durumlarda, şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay sonra, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibine, yazılı olarak bildirilir.

ŞİKÂyet YÖNETİMİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

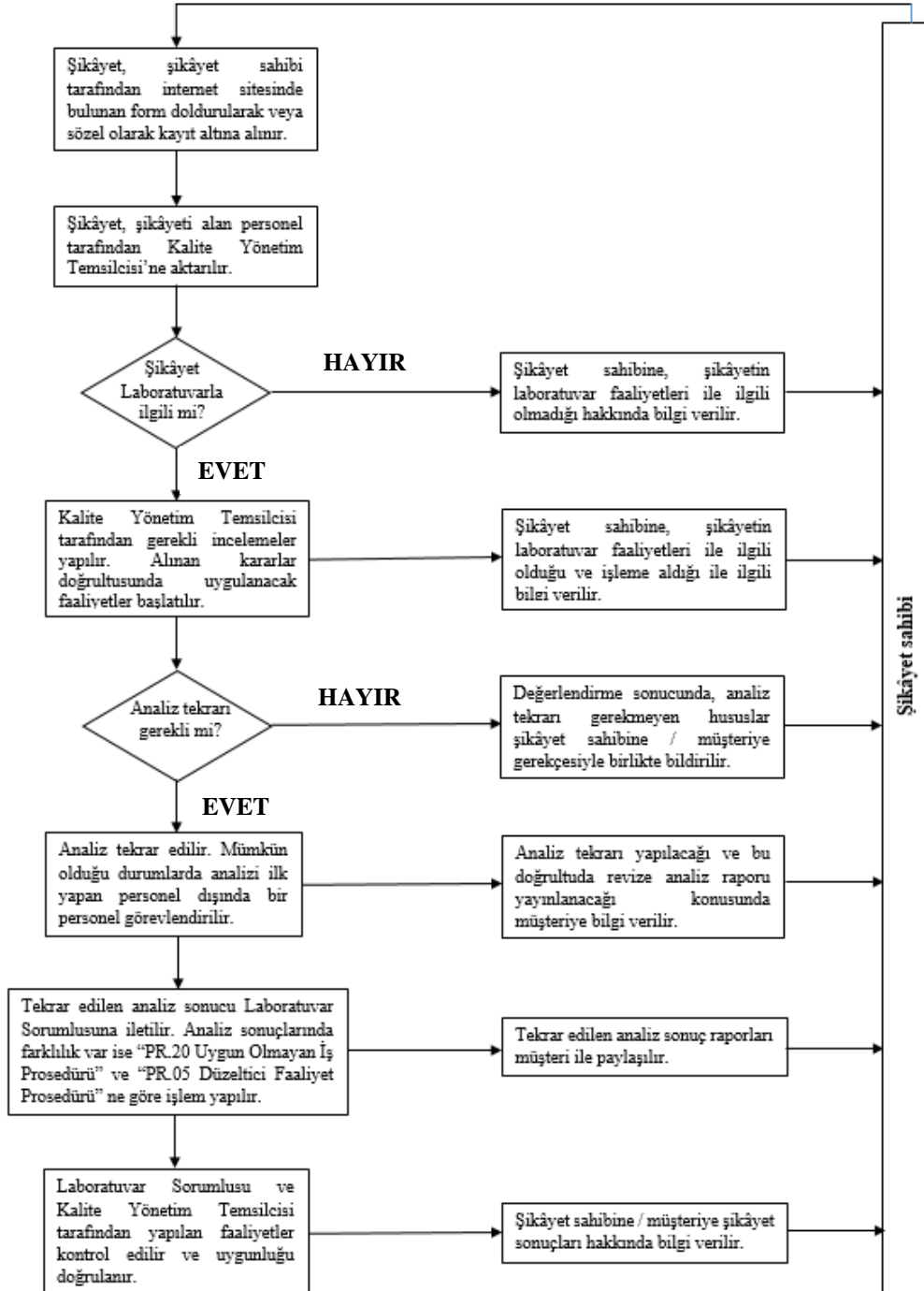


| Kod No | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Tütün ve Tütün Mamulleri Analiz, Araştırma ve Geliştirme Laboratuvarı |
|----------|--------------|-----------------|-------------|---|
| PR.04-00 | 03.01.2025 | - | 00 | |

4.6. Şikâyet Yönetim Süreci

4.6.1. Şikâyetlerin değerlendirilmesi süreci, tüm ilgili tarafların erişimine açıktır. Prosedür ve detaylı süreç bilgilendirmesi laboratuvarın web sitesinde yayımlanmıştır: <https://tutun.medeniyet.edu.tr/tr/sikayet-ve-oneri>

4.6.2. Şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasına ilişkin süreç aşağıdaki şemada sunulmuştur.



| ŞİKÂYET YÖNETİMİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ | | | |  İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ |
|---|--------------|-----------------|-------------|---|
| Kod No | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Tütün ve Tütün Mamulleri Analiz, Araştırma ve Geliştirme Laboratuvarı |
| PR.04-00 | 03.01.2025 | - | 00 | |

5. MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETLERİNİN UYGULANMASI

5.1. Müşteri Memnuniyetiyle İlgili Genel Uygulamalar

Müşterilerden olumlu veya olumsuz geri bildirim elde etmek amacıyla; analiz faaliyetleri, analiz raporları ve laboratuvar yönetim sistemi hakkındaki müşteri görüşlerinin yer aldığı **FR.03-00** Müşteri Memnuniyet Anketi, prensip olarak her analiz hizmetinin tamamlanmasını takiben veya en azından, her yılın sonunda uygulanır.

5.2. Müşteri Memnuniyet Anketlerinin Değerlendirilmesi

5.2.1. Müşteriler tarafından doldurulan **FR.03-00** Müşteri Memnuniyet Anketleri, her yıl Aralık ayında, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, istatistiksel metotlarla, soru bazında ve bütün olarak değerlendirilir.

5.2.2. Anketler iki şekilde değerlendirilir:

- Soru bazında memnuniyetin tespit edilmesi amacıyla yapılan değerlendirmedir. Bunun için her soru, olumludan olumsuz doğru 5,4,3,2,1 puan olarak değerlendirilir. Alınan sonuç, mevcut soruya cevap veren kişi sayısına oranlanır. Çıkan sonuç, soru bazındaki memnuniyeti verir.
- Toplam memnuniyetin tespit edilmesi amacıyla yapılan değerlendirmedir. Bunun için her soru, olumludan olumsuz doğru 5,4,3,2,1 puan olarak değerlendirilir. Anketlerden elde edilen puanlar, maksimum puana oranlanarak genel memnuniyet düzeyi tespit edilir.

5.2.3. Memnuniyet düzeyinde, soru bazında veya toplam değerlendirmede, bir önceki değerlendirme dönemine göre bir düşüş tespit edilirse veya değerlendirmeler sonucunda ortalama memnuniyet düzeyi 2,5'in altında ise **PR.05-00** Düzeltici Faaliyetler Prosedürü doğrultusunda faaliyetler başlatılır.

5.2.4. Tüm değerlendirmeler ve faaliyetler sonrasında **FR.52-00** Şikayet ve Müşteri Memnuniyeti İzleme Formu doldurulur.

| REVİZYON BİLGİLERİ | | |
|--------------------|-----------------|---------------------|
| Rev. No | Revizyon Tarihi | Revizyon Açıklaması |
| 00 | - | İlk yayın. |
| | | |
| | | |

| Hazırlayan | Gözden Geçiren | Onaylayan |
|---|--|---|
| Kalite Yönetim Temsilcisi Öğr. Gör. Dr. Ayşe Kılıç Aktoprak | Laboratuvar Sorumlusu Dr. Öğr. Üyesi Işık Çoban | Rektör Yardımcısı Prof. Dr. Nuriye Akbay |