



BİLTEM

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

BİLTEM P12

07.06.2021

R.02

BİLTEM P12

İçerik

1. Amaç
2. Kapsam ve Geçerlilik
3. Referanslar
4. Tanımlar
5. Sorumluluklar ve Personel
6. Uygulama
 - 6.1 Müşteri İlişkileri ve Şikâyetlerinin Kaydı
 - 6.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi
 - 6.3 Şikâyetlerin Gözden Geçirilmesi
 - 6.4 Müşteri İle İlişkilerde Kullanılan Form Ve Kayıtlar
 - 6.5 Müşteri Talebinin Reddedilmesi Ve Analizi
 - 6.6 Raporlama
7. Dağıtım ve Dosyalama

1. Amaç

Bu prosedürün amacı müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi ile ilgili kuralları tanımlayarak müşteri tatmininin sağlanmasıdır.

2. Kapsam ve Geçerlilik

Bu prosedür müşterilerden gelen şikâyetleri ve değerlendirilmesini kapsamaktadır.

3. Referanslar

TS EN ISO/17025 – Madde 4.8.

Prosedürler

BİLTEM P14 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

1

Dr. Öğr. Üyesi Sami KARAGÖZ

Müdür Yardımcısı

Kalite Yönetim Temsilcisi

Prof. Dr. Oktay TALAZ

Müdür



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

BİLTEM P12

07.06.2021

R.02

BİLTEM P12

4. Tanımlar

Şikâyet:

Ürünün kalitesindeki sapmadan dolayı gösterdiği performans eksikliği nedeniyle müşterinin gösterdiği reaksiyon.

Müşteri Talebi: BİLTEM' e müracaat eden kişi ve kurumların talepleri BİLTEM FH 04 Başvuru ve iş analizi formu doldurularak alınır.

Teklif ve Sözleşme: Müşteri talebi alındıktan sonra saha çalışması ile değerlendirilir. BİLTEM FH 06 Teklif ve Sözleşme Formu doldurularak müşteriye iletilir. Bu formda müşteri ve hakları koruma altına alınmıştır. Formun şartları imzalandıktan sonra kabul edilmiş olur.

5. Sorumluklar ve Personel

5.1 Prosedürün Yürütülmesi

Bu prosedürün yürütülmesinden tüm personel sorumludur.

5.2 Prosedürün Onaylanması

Bu prosedür Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanır.

5.3 Prosedürün Kullanıcıları

Bu prosedürün kullanıcıları, tüm BİLİMSEL VE TEKNOLOJİK ARAŞTIRMALAR UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (BİLTEM) elemanlarıdır.

6. Prosedür

Genel

Müşteriden ürün performansı hakkında gelen her türlü tepki uygunsuzluk olarak kabul edilir. Müşteri ister haklı ister haksız olsun, şikâyet, uygunsuzluk olarak değerlendirilir.

Şikâyet, dilek ve öneriler BİLTEM'e aşağıdaki herhangi bir yolla ulaştırılabilir.

1- <https://www.kmu.edu.tr/istekformu.aspx> adresli Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Dilek ve Şikâyet Formu üzerinden BİLTEM konulu şikâyetler kanalıyla,

Dr. Öğr. Üyesi Sami KARAGÖZ

Müdür Yardımcısı

Kalite Yönetim Temsilcisi

Prof. Dr. Oktay TALAZ

Müdür



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

BİLTEM P12

07.06.2021

R.02

BİLTEM P12

- 2- BİLTEM'in bina girişinde bulunan dilek, şikâyet ve öneri kutusu vasıtasıyla,
- 3- BİLTEM internet sayfasında bulunan iletişim kutusunu kullanarak telefon ile sözlü olarak,
- 4- CİMER veya e-devlet üzerinden birimize yönlendirilen dilek, şikâyet veya öneriler vasıtasıyla
- 5- BİLTEM internet sayfasında bulunan iletişim kutusunu kullanarak BİLTEM FD 10 Müşteri Şikâyetleri Formu'nun müşteri tarafından doldurulup elden veya posta yoluyla BİLTEM'e ulaştırılması kanalıyla,
- 6- biltem@kmu.edu.tr adresinden e-mail yoluyla,
- 7- Yüz yüze veya çalışanların dahili telefon numaraları üzerinden sözlü olarak,

BİLTEM FD 10 Müşteri Şikâyetleri Formu ve bu formun BİLTEM'e nasıl ulaştırılacağı, ulaştırıldıktan sonra şikâyetin BİLTEM tarafından nasıl ele alınacağı konularını içeren bu prosedür (BİLTEM P 12 Müşteri İlişkileri Şikâyetleri Prosedürü); BİLTEM internet sayfasında bulunan aşağıdaki internet linki üzerinden PDF dosyası olarak indirilebilir. İndirilip doldurulduktan sonra BİLTEM 'Müşteri İlişkileri Sorumlusu Dikkatine' sunularak yine aşağıda bulunan linkte bulunan BİLTEM adresine posta yoluyla gönderilebilir veya yine aynı adrese direk elden teslim edilebilir.

<http://kmu.edu.tr/biltem/sayfa/1645/iletisim/tr>

Fakat müşterinin BİLTEM FD 10 Müşteri Şikâyetler Formu'nu kendisi dolduramayıp şikâyetini yukarıda belirtilen yedi farklı yoldan herhangi biri veya birkaçıyla sözlü veya yazılı olarak BİLTEM'e bildirmek istediği durumlarda, BİLTEM FD 10 Müşteri Şikâyetler Formu müşterinin şikâyeti doğrultusunda BİLTEM personeli tarafından doldurulur. Şikâyetin bundan sonraki süreci aşağıdaki metinde detaylı olarak ele alınmıştır.

6.1 Müşteri Şikâyetlerinin Kaydı

Müşteri şikâyetleri, herhangi bir değerlendirme yapılmadan şikâyeti alan kişi tarafından BİLTEM FD 10 Müşteri Şikâyetleri Formu kullanılarak yazılı hale getirilir. Form doldurulurken şikâyet kısmı tarif edilmeli ve şikâyetin müşteri tarafından nasıl tespit edildiği belirlenmelidir. Bu bilgiler BİLTEM FD 11 Müşteri Memnuniyet Anketinden de alınabilir. Bu anket senede bir defa tüm müşterilerimize yollanarak

Dr. Öğr. Üyesi Sami KARAGÖZ

Müdür Yardımcısı

Kalite Yönetim Temsilcisi

Prof. Dr. Oktay TALAZ

Müdür



BİLTEM

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

BİLTEM P12

07.06.2021

R.02

BİLTEM P12

doldurulması istenir.

6.2 Şikâyetin Değerlendirilmesi

Müşteriden gelen şikâyetin değerlendirilmesi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılarak müşteri şikâyetinin ne tür bir uygunsuzluk olarak ele alınacağına karar verilir.

Müşterinin haksız olması durumunda yanlış anlamaların sebebi incelenir.

Her durumda değerlendirme sonucu ve öngörülen faaliyet hakkında müşteri bilgilendirilir. Müşterinin bilgilendirilmesinden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

- Yetersiz bilgi, tecrübe ve eğitim
- Ekipmanlardan kaynaklanan şikâyetler
- Müşterilere verilen yetersiz bilgi
- Uygunsuz malzeme/tedarikçi hatası
- Kullanım hatası
- Teslimat
- Fiyat v.b. başlıklar altında ele alınabilir.

Şikâyetlerin değerlendirilmesi sonucu, uygunsuzluk olarak tespit edilen, düzeltici faaliyet gerektiren şikâyetlere ilişkin BİLTEM FD 07 Uygunsuzluk Tespit ve Düzenleyici Faaliyet Talep Formu doldurulur.

6.3 Şikâyetlerin Gözden Geçirilmesi

Üç ayda bir tüm müşteri şikâyetleri gözden geçirilir. Şikâyetler çeşitli alt gruplara ayrılır.

- Finansal Sorunlar
- Teknik Sorunlar
- Raporlama ve Dökümantasyon
- Zaman Planı v.b.

Gözden geçirme işlemi sonucunda ortaya çıkan hatalar, BİLİMSEL VE TEKNOLOJİK ARAŞTIRMALAR UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ (BİLTEM) hedef ve politikalarına göre değerlendirilerek kuruluşun piyasadaki güvenilirliğini korumak için4


Dr. Öğr. Üyesi Sami KARAGÖZ

Müdür Yardımcısı

Kalite Yönetim Temsilcisi

Prof. Dr. Oktay TALAZ

Müdür

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  BİLTEM | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ | BİLTEM P12 07.06.2021 R.02 |
| BİLTEM P12 | | |

gerekli önlemler alınır. Gerekirse gözden geçirme işlemi daha sık yapılır.

6.4 Müşteri ile ilişkilerde kullanılan form ve kayıtlar

Müşterilerin taleplerinin değerlendirilmesi, teklif hazırlama ve müşteriye iletme, sözleşme yapılması ve iş emirlerinin belirlenmesi ve işin gerçekleştirilmesi süreçlerinde BİLTEM FH 06, BİLTEM FH 05, BİLTEM FH 04, BİLTEM FH 03 Formları düzenlenerek iş faaliyeti gerçekleştirilir.

6.5 Müşteri talebinin reddedilmesi ve analizi

Müşteri talebi sonrasında yürütülemeyecek bir hizmetin istenmesi ve müşterinin teklif edilen fiyatları uygun bulmaması sonrasında müşterinin talebi hem tarafımızdan ve hem de teklifimiz müşteri tarafından reddedilir. Bu durum BİLTEM FH 09 Red Analizi Formu düzenlenerek kayıt altına alınır.

6.6 Raporlama

Müşteriler, yaptıkları şikâyetler değerlendirildikten sonra her durumda yazılı olarak bilgilendirilir. Bu yazı bir özür ve bildirim yazısı tarzında olabilir. Yazı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılır.

7. Dağıtım ve Dosyalama

BİLTEM FD 10 Müşteri Şikâyetleri Formları MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ dosyasında Kalite Yönetim Temsilcisi kontrolünde muhafaza edilir.

Düzeltilici Faaliyet kapsamına alınan Müşteri Şikâyetleri ilgili Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir.

| DOKÜMAN NO | REVİZYON TARİHİ | REVİZYON NO |
|-------------|-----------------|-------------|
| BİLTEM P 12 | 07.06.2021 | R.02 |
| | | |

| | |
|---|---------------------------------------|
| Dr. Öğr. Üyesi Sami KARAGÖZ Müdür Yardımcısı Kalite Yönetim Temsilcisi | Prof. Dr. Oktay TALAZ Müdür |
|---|---------------------------------------|