	<b>KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ</b>	Döküman Kodu: P05
	<b>MERKEZİ ARAŞTIRMA LABORATUVARI</b>	Yayın Tarihi : 01.07.2019
	<b>UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	Güncelleme No: 01
		Güncelleme Tarihi: 10.02.2021
	<b>MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMETLER</b>	
	<b>PROSEDÜRÜ</b>	Sayfa No : 1/5

## 1. AMAÇ

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.SORUMLULAR

Tüm Birimler

## 3.UYGULAMALAR


### 3.1.SUNULAN HİZMETLER

- 3.1.1 14.07.2014 tarih ve 29060 sayılı resmi gazetede yayımlanan “**Kastamonu Üniversitesi Merkezi Araştırma Laboratuvarı Uygulama Ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği**”ne göre analiz hizmeti verilir.
- 3.1.2 Laboratuvarımızın müşterilerine sunduğu analiz hizmetleri web sayfamızda belirtilmektedir. Müşteriye bu analizler dâhilinde hizmet verilmektedir.
- 3.1.3 Laboratuvarımız tarafından yapılan analizler ve ücretleri Kurumumuz web sayfamızda da (Web adresi : <http://merlab.kastamonu.edu.tr/>) belirtilmektedir. “**Numune Kabul ve Akış Prosedürü**”ne göre kabul edilen numunelerin analiz ücretleri; her yıl Kastamonu Üniversitesi Merkezi Araştırma Laboratuvarı Uygulama Ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü tarafından yayınlanan analiz ücretlerine göre hazırlanır. Belirlenen ücret bir fatura incelenecek banka hesap numarasına yatırılır.
- 3.1.4 Müşteriye yardımcı olmak amacıyla, numuneye ait analiz sonucu ve analizi yapan kişi/kişilerin isimleri hariç olmak üzere; telefon veya mail ile teknik bilgi verilebilir. Müşteri tarafından talep edilen bilgiler LM ve NKB elemanları tarafından verilebilir.

3.1.5 *MERLAB, kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi önceden bilgilendirir. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya MERLAB ile müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hariç (ör. şikâyetlere cevap verilmesi amaçlı), diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve bu bilgiler mahrem bilgi olarak kabul edilir. Laboratuvarın gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs ile ilgili bilginin açıklanacağı “Analiz Talep Formu”nda müşteriye belirtilir.*

*Müşteri dışındaki (ör. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle MERLAB arasında gizli tutulur. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) da MERLAB tarafından gizli tutularak kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmaz.*

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Şeydanur KAYA	Dr. Öğretim Üyesi Nesrin İÇLİ	Doç. Dr. Mahmut GÜR
Öğretim Görevlisi	Kalite Yönetim Sorumlusu	Müdür

	<b>KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ</b> <b>MERKEZİ ARAŞTIRMA LABORATUVARI</b> <b>UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	Döküman Kodu: P05
		Yayın Tarihi : 01.07.2019
		Güncelleme No: 01
	Güncelleme Tarihi: 10.02.2021	
<b>MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMETLER</b> <b>PROSEDÜRÜ</b>		Sayfa No : 2/5

*Bilgilendirmeler mail ile yazılı olarak yapılır. Acil durumlarda mail ile bilgilendirme yapıldıktan sonra müşteri telefon ile de bilgilendirilebilir.*

- 3.1.6 Müşteriler tarafından, Laboratuvarımızda uygulanan analiz metotları, kullanılan cihaz ve kimyasallar hakkında sorulan sorular; ilgili biriminin LBS tarafından cevaplandırılır.
- 3.1.7 Müşteriler deneylere tanıklık edebilmek üzere bir “Gözlemci” buldurmak için yıl Kastamonu Üniversitesi Merkezi Araştırma Laboratuvarı Uygulama Ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü’ne başvuruda bulunabilir.
- 3.1.8 Yukarıdakilere ek olarak herhangi bir konuda müşteriler MERLAB web sayfası, LABSIS otomasyon sistemi, telefon ya da e-mail kanalıyla iletişime geçer ve MERLAB tarafından gerekli bilgilendirme yapılır.

Yapılan değerlendirme sonucunda, Laboratuvar ve müşteri tarafından belirlenen bir tarihte; diğer müşterilere ait ürün ve kayıtların gizliliği sağlanarak; Gözlemcinin kendisi için yapılan deneylere tanıklık etmesine izin verilir. Gözlemcinin; laboratuvarın sadece izin verilen bölümlerine girmesine izin verilebilir. Gözlemci deneye tanıklık etmeden önce, “**Sorumluluk ve Gizlilik Beyanı**”nı imzalayarak belirtilen şartları kabul ettiğini göstermek zorundadır. Aksi takdirde deneye tanıklık etmesine izin verilmez.


Sorumluluk ve *Gizlilik* Beyanı gereği deneylere tanıklık etmek isteyen müşteriyi temsil eden “Gözlemci”, MERLAB’da bulunduğu süre içerisinde edindiği bilgileri/izlenimleri ve analizin gizliliğini; çalışan personelin veya kendi güvenliğini riske edecek herhangi bir faaliyette bulunmayacağını ve meydana gelebilecek herhangi bir kaza durumunda oluşabilecek sağlık problemlerinin tüm sorumluluğunu almayı kabul etmektedir. Gözlemci kesinlikle deney yapamaz veya herhangi bir şekilde yapılan çalışmalara müdahale edemez ve tanıklık sırasında laboratuvarın çalışma kurallarına uymak zorundadır.

Elde edilen sonuç rapor haline getirilerek “**Rapor Hazırlama Talimatı**” doğrultusunda ilgili idareye teslim edilir.

#### 4.1. ŞİKAYETLER

- 4.1.1 Kurumumuz hizmet verdiği müşterilere “**Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu ve Şikayet Formu**”nu otomasyon sisteminden ve web sayfasından sunar.
- 4.1.2 *Şikayetler; laboratuvar dışından hizmet sunulduğu müşteriler tarafından gelebileceği gibi laboratuvar içinden gelebilecek şikayetleri de kapsamaktadır. Şikayet konuları; analiz ücreti, analizin süresi, analiz sonucunda eksiklikler vb. konular olabilir.*

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Şeydanur KAYA	Dr. Öğretim Üyesi Nesrin İÇLİ	Doç. Dr. Mahmut GÜR
Öğretim Görevlisi	Kalite Yönetim Sorumlusu	Müdür

	<b>KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ</b> <b>MERKEZİ ARAŞTIRMA LABORATUVARI</b> <b>UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	Döküman Kodu: P05
		Yayın Tarihi : 01.07.2019
		Güncelleme No: 01
	Güncelleme Tarihi: 10.02.2021	
<b>MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMETLER</b> <b>PROSEDÜRÜ</b>		Sayfa No : 3/5

4.1.3 Müşteri şikayetleri proses akış şeması müşterilerin erişebileceği şekilde MERLAB web sayfasında yer almaktadır.

4.1.4 Proses, Müşteri şikayetleri ele alınırken gizlilik ilkesi esastır ve prosesin etkinliğini etkileyebileceği düşünüldüğü durumlarda şikayet eden müşteri ve diğer gerekli bilgiler gizli tutulur. Ayrıca şikayetin ilgili olduğu sorunla ilgili personel değil diğer görevli personel tarafından incelenir ve onaylanır.


4.1.5 Müşteri şikayetleri LABSİS otomasyon sistemi ve/veya web sayfası üzerinden Laboratuvar üst yönetimine (LM, LMY, KYS) iletilir. Laboratuvar üst yönetimi tarafından "şikayetin konusu ile ilgili olmayan tarafsız bir komisyon" belirlenerek şikayet değerlendirmeye alınır. Komisyon şikayeti inceler. Şikayetlerin analiz/ölçüm sonucu ile ilgili olması durumunda "Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü" ve "Düzeltilici Faaliyet Prosedürü" uygulanır. "Düzeltilici Faaliyet" gerçekleştirildikten sonra elde edilen deney sonuç raporu "Numune Kabul, Kayıt ve Akış Prosedürü'nde" belirtildiği şekilde müşteriye iletilmek üzere gönderilir. Şikayet konusu ile ilgili olarak "P08 Risk Analizi Prosedürüne" göre hatanın tekrarlanmaması için gerekli önlemler alınır. Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından (tarafsız komisyon) hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. İncelenen şikayete dair rapor mail yoluyla ilgiliye bildirilir.

MERLAB personeli de web sayfasında bulunan "**Şikayet Formu**"nu kullanarak Laboratuvar üst yönetimine şikayetini iletebilir. Laboratuvar üst yönetimi yukarıda açıklandığı gibi kurulacak tarafsız bir komisyona şikayeti iletir. Gerekli olduğu takdirde "**Düzeltilici Faaliyet Prosedürü**"ne göre düzeltici faaliyet açılır. Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyetle ilgili bulunmayan kişi/kişiler tarafından (tarafsız komisyon) hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. İncelenen şikayete dair rapor mail yoluyla ilgili personele bildirilir.

4.1.6 Müşteriye doldurtulan Anket formlarındaki bilgiler değerlendirilerek, bunlar yönetim sisteminin, teknik alanda hizmet verilen faaliyetlerimizin ve müşteriye sunduğumuz hizmetlerin iyileştirilmesi için kullanılır. Müşterinin olumlu veya olumsuz geri bildirimleri, "**Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu**" ve "**Şikayet Formu**" ile ölçülür. Müşteri memnuniyeti anket ve şikayet formu sonuçları, YGG toplantısının gündeminde yer alır, değerlendirilir ve "**YGG Toplantı Tutanak Formu**" ile kayıt altına alınır.

Müşteri anketleri değerlendirilmesi, bu formdaki her biri 0 ila 10 puan arası puanlandırılma yapılan 10 soru üzerinden yapılır. Müşterilerden geri dönen her anketteki tüm sorulara verilen puanlar toplanarak her anket için ayrı ayrı % memnuniyet oranları hesaplanır. Daha sonra bu oranların da toplamı alınarak değerlendirilen anket sayısına bölünüp ortalaması bulunmuş olur. Bulunan ortalama sonuç Laboratuvar hakkındaki % Memnuniyet oranı, olarak kabul edilir. *Memnuniyet oranı % 50'nin altında olan "**Müşteri Memnuniyeti***

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Şeydanur KAYA	Dr. Öğretim Üyesi Nesrin İÇLİ	Doç. Dr. Mahmut GÜR
Öğretim Görevlisi	Kalite Yönetim Sorumlusu	Müdür

	<b>KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ</b> <b>MERKEZİ ARAŞTIRMA LABORATUVARI</b> <b>UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	Döküman Kodu: P05
		Yayın Tarihi : 01.07.2019
		Güncelleme No: 01
	Güncelleme Tarihi: 10.02.2021	
<b>MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMETLER</b> <b>PROSEDÜRÜ</b>		Sayfa No : 4/5

***Anketi Formu*** sonuçları LM yardımcıları ve KYS tarafından aylık düzenli kontrol sırasında **anlık olarak** tespit edilirse memnuniyetsizliğin sebebinin belirlenebilmesi için müşteri ile iletişime geçilir. Kök-sebep analizi uygulanarak memnuniyetsizliği ortadan kaldıracak planlamalar yapılır. Gerekliyse **“Düzeltilici Faaliyet Prosedürü”**ne göre düzeltilici faaliyet açılır. İlgili kişilere mail yoluyla bildirim yapılır.

- 4.1.7 Mail adresinden bize ulaşan şikayetlerin çıktısı alınır. Üst yönetim tarafından tarafsız komisyona değerlendirmesi için iletilir. Eğer bir uygunsuzluk söz konusu ise **“Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü”** uygulanır. Sonuç konusunda müşteriye bilgi verilir. Yapılan yazışma müşteriden gelen şikayet maili ile birlikte KYBS tarafından dosyalanır.
- 4.1.8 Numunenin kabul edilmesinden sonra, kullanılması gereken cihazlarda meydana gelen bir arıza varsa; cihaz kontrol edilmek üzere devre dışı bırakılır ve müşteri bilgilendirilir.
- 4.1.9 Analiz süresinin herhangi bir şekilde uzaması durumunda, gerekçe müşteriye bildirilir.
- 4.1.10 Laboratuvarımızda analizi gerçekleştirilemeyen numuneler analizin gerçekleştirilememe nedeni de belirtilerek ilgiliye iade edilir.
- 4.1.11 Müşteri ile kurumumuz arasında ortaya çıkabilecek sorunlarla ilgili hukuki durumlarda Genel Hukuk kuralları uygulanır

## 5. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kalite kayıtları, **“Kayıtların Kontrolü Prosedürüne”** göre saklanır.


## 6. GÜNCELLEŞTİRME

Güncelleştirme No	Tarih	Güncelleştirme Yapılan Madde	Güncelleştirme Nedeni
01	10.02.2021	3.1.5-3.1.8-4.1	TÜRKAK Denetimi

## 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kastamonu Üniversitesi Merkezi Araştırma Laboratuvarı Uygulama Ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği

HAZIRLAYAN Şeydanur KAYA Öğretim Görevlisi	KONTROL EDEN Dr. Öğretim Üyesi Nesrin İÇLİ Kalite Yönetim Sorumlusu	ONAYLAYAN Doç. Dr. Mahmut GÜR Müdür
--	---	---

	<b>KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ</b>	Döküman Kodu: P05
	<b>MERKEZİ ARAŞTIRMA LABORATUVARI</b>	Yayın Tarihi : 01.07.2019
	<b>UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	Güncelleme No: 01
		Güncelleme Tarihi: 10.02.2021
	<b>MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMETLER</b>	
	<b>PROSEDÜRÜ</b>	Sayfa No : 5/5

- Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Numune Kabul ve Akış Prosedürü
- *Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu*
- *Şikayet Formu*
- Sorumluluk Beyanı
- Rapor Hazırlama Talimatı

<b>HAZIRLAYAN</b> Şeydanur KAYA Öğretim Görevlisi	<b>KONTROL EDEN</b> Dr. Öğretim Üyesi Nesrin İÇLİ Kalite Yönetim Sorumlusu	<b>ONAYLAYAN</b> Doç. Dr. Mahmut GÜR Müdür
---	--	--