

1. AMAÇ

İleri Teknoloji Eğitim, Araştırma ve Uygulama Merkezine gelen müşterilerin taleplerinde; iş yapılmadan önce müşteri şartlarını tam olarak karşılayabilmek için laboratuvar kaynaklarının yeterliliğini araştırmak, laboratuvar imkânları ile müşteri istekleri arasındaki farklı durumları görüşüp bir mutabakat sağlamak ve müşteri isteklerinde bir değişiklik olması durumunda bu değişiklikleri değerlendirerek ilgili birimleri haberdar etmek, müşterilerin taleplerini karşılamak için izlenecek yöntemi belirlemek, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin ve memnuniyetlerin değerlendirilmesi için bir sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

İleri Teknoloji Eğitim, Araştırma ve Uygulama Merkezine müşterilerden gelen analiz taleplerini, yapılan analiz sözleşmeleri ve yapılan diğer tüm hizmetleri, Merkezin faaliyetleri ile ilgili gelen taleplerin ve şikâyetlerin prosedür kapsamındaki formlar ile alınmasını, ilgili sorumlular tarafından değerlendirilmesini ve şikâyete konu olan sorunun tekrarlanmaması için düzeltici-önleyici faaliyetlerin yürürlüğe girmesi süreçlerini kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve uygulanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi, onaylanması ve yürürlüğe konulmasından Müdür, prosedür içinde belirtilen faaliyetlerin gerçekleşmesinden ise ilgili personel sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri: Mersin Üniversitesi-İleri Teknoloji Eğitim, Araştırma ve Uygulama Merkezi ile analiz kapsamında ilişkileri olan özel veya tüzel kişilerdir.

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak bir cevap beklediğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesidir.

5. UYGULAMA

5.1 Merkeze analiz yaptırmak isteyen müşteriler Analiz Talep Dilekçesi, ve analiz ücretinin Mersin Üniversitesi Döner Sermaye İşletmesi hesabına yatırıldığını gösteren dekont ile birlikte şahsen ya da kargo/posta ile başvuruda bulunabilirler. Telefon ile yapılan görüşmelerin sonunda Analiz Talep Dilekçesinin doldurulması zorunludur. Müşteri tarafından doldurulan Analiz Talep Dilekçesi sözleşme yerine geçer. Analizin gerçekleşmesi ile ilgili özel şartlar varsa, bunları da formun açıklamalar bölümüne yazar. Analiz Talep Dilekçesi ve analiz sonrası hazırlanan Analiz Raporunun bir nüshası Analiz Sonuç Raporları Dosyasında muhafaza edilir.

5.2 Müşteri tarafından gönderilen analiz numunelerine uygulanacak işlemler ve kontrolü “Analize Gelen Numunelere Uygulanan İşlemler Prosedürü”nde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

5.3 Merkez, müşterilere ait gizli bilgilerin korunması, personelinin iç ve dış baskılardan ve etkilerden uzak tutulması konusunda personele “Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı” imzalatmak suretiyle güvenilirliğini güvence altına almıştır. Personel üzerinde herhangi bir baskı oluşturulmaması adına üst yönetime “Üst Yönetim Beyanı” imzalatılmaktadır.

5.4 Merkezimizde Analiz Listesinde belirtilen uluslararası, bölgesel ve ulusal düzeyde kabul görmüş deney metotları kullanılmaktadır. Bu metotlar arasında yer almayan standart metotların kullanılması istendiğinde Müşteri İstek Formu doldurulur ve Müdüre sunulur. Uygun görüldüğü takdirde, raporda belirtmek suretiyle müşterinin talebi yerine getirilir. Merkez'de yürütülen hizmetlerle ilgili bilgiye <http://meitam.mersin.edu.tr/> adresinden ulaşılabilir.

5.5 Analizi biten numunenin raporu hazırlanır ve müşterinin isteği ve yönetimin onayı ile müşteriye posta, telefon, faks, elektronik posta ile analiz sonuçları bildirilebilir. Analiz Raporu biri müşteriye göndermek, ve biri merkezde kalmak sureti ile iki nüsha şeklinde hazırlanır ve onaylanır.

5.6 Analizde kullanılan cihazlarda daha sonradan hata ve sapma tespit edilirse ve bu hata ve sapmanın deneye/kalibrasyona etki ettiği tespit edilirse müşteriyle hemen irtibata geçilir. Müşteri deneyi tekrarlatma hakkına sahiptir. Analiz için gönderilen numune miktarı yeterli ise analiz tekrarlanır. Numune miktarı yetersiz ise müşteriden yeniden numune istenir. Yapılan tüm bu düzeltmelerde analiz için müşteriden herhangi bir ücret talep edilmez. Bu durumda Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü başlatılır.

5.7 Müşteri ile sözleşme yapıldıktan sonra herhangi bir şekilde veya sebeple gelen değişiklik talepleri (raporunda bir değişiklik, ayrıntı veya yorum, fiyat, numune adedine ekleme-çıkarma vb.) Müşteri İstek Formu ile alınır. Laboratuvar Sorumlusu, değişiklik taleplerini yapılabirlik açısından tekrar gözden geçirilmesini sağlar. Müşteri İstek Formu Müdürün onayına sunulur. Uygun görüldüğü takdirde gerekli değişiklikler yapılır. Bu durumda rapor aynı kodla yeniden düzenlenerek raporda belirtilmek suretiyle ayrıntılı bilgiler eklenir. Müşteri İstek Formunun bir kopyası analiz raporunun arkasına eklenir.

5.8 Müşterilerden analizleri izlemek isteyenler olduğu zaman Müşteri İstek Formu ile talep alınır. İzlenecek analizin yapılacağı laboratuvarın fiziki şartlarının durumuna göre Laboratuvar Sorumlusu Müdürün onayını alarak müşteri kabul edilir. Eğer uygun görülürse laboratuvarda uyması gereken kurallar sözlü olarak tebliğ edilir. Analiz esnasında diğer müşterilere ait numuneler ve ortamda bulunan analiz sonuçları ortamdaki uzaklaştırılır. Sadece analizi izlemek için talepte bulunan müşterinin numunesinin analizi yapılır. Analizi izlemeye gelen müşteriye Sorumluluk Beyanı imzalatılır.

5.9 Müşterilerle teknik konularda Laboratuvar Sorumlusu tarafından bilgi alışverişi yapılır.

5.10 Merkeze gelen müşterilere, Müşteri Anket ve Görüş Formu verilerek müşteri görüşleri alınır. Formda değerlendirmeler puan sistemine göre hazırlanmıştır. Formun içinde puanlamanın açıklaması verilmiştir. Formların analizi Veri Analizi Talimatına uygun olarak gerçekleştirilir. Verilerin analizi sonucunda ortalaması 3 ve 3'ün üzerinde olan maddeler için herhangi bir Düzeltici Faaliyet başlatılmaz ancak ortalaması 3'ün altında olan maddelerin değerlendirilmesi Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında yapılır. Yönetim bu bilgileri değerlendirir, gerekli faaliyetleri başlatabilir. Sürekli iyileştirme doğrultusunda gerçekleştirilecek faaliyetler Düzeltici Faaliyetler Prosedürü ~~ve/veya Önleyici Faaliyetler Prosedürü~~ ile güvence altına alınmıştır. Yapılan faaliyetler konusunda müşteriye geri bildirim yapılır. Düzeltici faaliyetler ~~ve/veya önleyici faaliyetlerin~~ sonuçları ile ilgili müşteri bilgilendirilir.

5.11 Müşterilerin her türlü patent, mülki, tescilli ve tescilsiz hakları kurumumuz tarafından korunur. Müşterilerin bu yöndeki istekleriyle ilgili Müşteri İstek Formu doldurularak işlem yapılır. Bu tür istekler üst yönetim tarafından alınır ve üst yönetim ilgili birimlerle iş birliği yaparak gerekli önlemleri alır ve işin gerçekleşmesini takip eder. Eğer müşterinin bu tip taleplerinden dolayı kurumumuza yüklenecek ek maliyetler varsa bu tür mali konular üst yönetim tarafından müşteriye bildirilerek müşteriden ek ücret talep edilir.

5.12 Analiz esnasında merkezde çalışan personele, diğer müşterilere, çevreye ve insan sağlığına, cihaza zarar verecek veya Bakanlık Yönetmeliğine aykırı olan teklifler veya talepler hakkında bir işlem yapılmaz.

5.13 Kıymetli numunelerin analizi önceden beyan edilmesi ve numunenin sigortalanması zorunludur.

5.14 Alınan tüm istekler Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre kayıt altına alınır ve Müşteri İstekleri dosyasında saklanır. İsteklerin kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili her türlü doküman iliştilererek saklanır. İsteklerin tümü dosyanın başında bulunan İstek Takip Formuna işlenir. Yönetimin Gözden geçirmesi toplantılarında gündeme getirilir.

5.15 Merkezin analiz fiyatlarının belirlenmesinde, her yıl 1 Ocak tarihinden itibaren geçerli olmak sureti ile Mersin Üniversitesi-İleri Teknoloji Eğitim, Araştırma ve Uygulama Merkezi Yönetim Kurulu tarafından bildirilen analiz fiyat listesi kullanılır. Günün şartlarına ve müşteri isteğine göre bir analiz geçerli kılınp, çalışmaya başlandığında Laboratuvar Sorumlusu ve üst yönetim tarafından analiz maliyeti göz önüne alınarak, kurumumuz tarafından fiyat belirlenir.

5.16 Merkeze yapılan şikâyetlerin değerlendirilmeye alınması için bu şikâyetlerin ilgili kişi ve kuruluşlarca yazılı olarak yapılması gerekmektedir. Şikâyetlerle ilgili olarak müşteri tarafından Müşteri Şikayet Formu doldurulur. Sözlü gelen şikayetler bu formla kayıt altına alınır. Müşteriye Hizmet Prosedürü merkez web sayfasında (<http://www.mersin.edu.tr/akademik/ileri-teknoloji-egitim-arastirma-ve-uygulama-merkezi/faaliyetler/basvuru-ve-formlar>) yayınlanmaktadır. Müşteri, şikâyetlerin ele alınma prosesi ile ilgili bilgiye buradan ulaşabilmektedir.

5.17 Alınan tüm şikâyetler Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre kayıt altına alınır ve Müşteri Şikayetleri dosyasında saklanır. Şikâyetlerin kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilererek saklanır. Şikâyetlerin tümü dosyanın başında bulunan Şikâyet Takip Formuna işlenir. Yönetimin Gözden geçirmesi toplantılarında gündeme getirilir.

5.18 Kurumumuza iletilen şikâyetlerin Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ön değerlendirilmesi yapılır. Müşteri analiz sonucuna itiraz ediyorsa söz konusu numunenin analizi tekrarlanır. Aynı sonuç elde edilmiş ve müşteri ikna olmuş ise alınan Müşteri Şikayet Formu dosyalanır. Çıkan sonuç müşteriyi memnun etmemiş ise aynı numunenin analizi tarafsız bir laboratuvarda yaptırılır. Bütün bu süreçte yapılan masraflar haksız tarafa yüklenir. Müşteriden gelen diğer şikâyet konularının değerlendirilmesi sonunda şikâyetlerin Merkez'den kaynaklanması durumunda şikâyete konu olan hususun giderilmesi ve/veya bir daha tekrarlanmaması için Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü, Düzeltici Faaliyetler Prosedürü ve/veya Önleyici Faaliyetler Prosedürü uygulanır.

5.19 Şikâyet tarihinden itibaren en geç 1 ay sonra, şikâyetin kaynağı ve başlatılan faaliyetlerin sonucu Şikâyet Değerlendirme Formu doldurularak bir kopyası şikâyet sahibi tarafa yazılı olarak bildirilmek suretiyle iki nüsha olarak imzalanır.

5.20 Merkezde deney ve çalışma yapmak isteyen kurum içi akademisyenler bu isteklerini merkez müdürüne Çalışma Talep Formu ile bildirir. Merkez müdürü tarafından gerekli onay verildikten sonra akademisyen çalışmasını istediği laboratuvarı yapar. Bu çalışmaya gerektiğinde merkez personeli de destek olur. Hazırlık I, Hazırlık II ve Hazırlık III laboratuvarları akademisyenlerin kullanımına açık olup kendi başlarına çalışmalarına izin verilir. Diğer laboratuvarlarda ise akademisyenler birim sorumluları ile çalışmak zorundadır. Merkez Sekreteri yapılacak çalışmayı SharePoint paylaşım sitesinde bulunan çalışma takvimine işler. Böylece çalışmadan sorumlu uzman çalışma tarihini takip eder.

5.21 Merkez laboratuvarlarında Mersin Üniversitesine bağlı bölümlerde yürütülen uygulamalı laboratuvar dersleri yapılmaktadır. Merkez laboratuvarlarında ders yapılması talebi, dersin yapılmasını talep eden öğretim elemanı ve bölüm başkanının imzalarının bulunduğu “Uygulamalı Ders İşleme Talep Formu” ile alınır. Merkez müdürünün onayı ile laboratuvar dersleri programa alınır. Merkez Sekreteri yapılacak dersleri SharePoint paylaşım sitesinde bulunan takvime işler. Böylece dersi yapacak uzman ders saatlerini takip eder.

5.22 Merkezde staj yapmak isteyen öğrenci Staj Talep Formu ile başvuruda bulunur. Müdürün onayı ile stajyer öğrenciye sorumlu uzman atanır. Staj yapacak öğrenciye Sorumluluk Beyanı imzalatılır. Staj süresi boyunca stajyerin yaptığı/yapacağı her türlü işlerden görevlendirilen uzman sorumludur.

5.23 Merkez müşterilerine ait bilgiler kamuya açık hâle getirilmemektedir. Merkez, kanunen zorunlu olduğu durumlarda müşteri ile ilgili gizli bir bilgiyi açıklamak zorunda kaldığında, açıklanacak bilgi konusunda müşterilerini haberdar etmektedir. Müşteri dışındaki (ör. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle Merkez arasında gizli kalmaktadır. Merkez faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgiler gizli tutulmaktadır.

6. KAYITLAR

Bu prosedür ile ilgili bütün dokümanlar Doküman Kontrolü Prosedürüne uygun olarak hazırlanır ve bütün kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak saklanır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Dokümanların Kontrolü Prosedürü	MEÜ.MR.PR-001
Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü	MEÜ.MR.PR-004
Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü	MEÜ.MR.PR-005
Kayıtların Kontrolü Prosedürü	MEÜ.MR.PR-007
Analize Gelen Numunelere Uygulanan İşlemler Prosedürü	MEÜ.MR.PR-017
Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı	MEÜ.MR.FR-017
Müşteri İstek Formu	MEÜ.MR.FR-018
Müşteri Şikâyet Formu	MEÜ.MR.FR-019
Şikâyet Değerlendirme Formu	MEÜ.MR.FR-020
Müşteri Anket ve Görüş Formu	MEÜ.MR.FR-021
Analiz Listesi	MEÜ.MR.LS-007
Şikâyet Takip Formu	MEÜ.MR.FR-022
İstek Takip Formu	MEÜ.MR.FR-023
Veri Analizi Talimatı	MEÜ.MR.TL-003
Analiz Talep Dilekçesi	MEÜ.MR.FR-049
Çalışma Talep Formu	MEÜ.MR.FR-060
Uygulamalı Ders İşleme Talep Formu	MEÜ.MR.FR-064
Staj Talep Formu	MEÜ.MR.FR-065
Sorumluluk Beyanı	MEÜ.MR.FR-042
Üst Yönetim Beyanı	MEÜ.MR.FR-043

8. REVİZYON DURUMU

<u>Revizyon</u>	<u>Tarih</u>	<u>Revizyon yapılan</u>	<u>Revizyon sebebi</u>
-----------------	--------------	-------------------------	------------------------

<u>No</u>		<u>madde</u>	
01	07/02/2012	3, 5.1, 5.4, 5.8, 5.9, 5.11, 5.17	Sistem gözden geçirme ve denetim hizmeti sonrasında ortaya çıkan eksikliklerin giderilmesi
02	11/11/2013	5.19	Müşteri şikayet kısmının daha açık hale getirilmesi
03	21/11/2016	5.11	Müşteri anket formunda tanımlanmış soruların hangi şartlarda değerlendirileceği belirtilmiştir
04	07/02/2017	Genel	Kalibrasyon Laboratuvarı ile ilgili kısımlar çıkartıldı
05	24/07/2019	Genel	Dokümanların yapısında değişiklikler yapıldı
06	14/01/2021	Genel	"Önleyici" terimi kaldırıldı