	GENEL TALİMATLAR	Doküman Kodu	GT.KSBR.007
		İlk Yayın Tarihi	05.09.2023
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ TALİMATI	Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	Gün.Ay.Yıl
	Sayfa No	1 / 3	

1. AMAÇ

Bu talimatın amacı laboratuvar faaliyetlerinde güvenilirliği sağlamak, müşteri ya da müşteri temsilcilerinin, merkez çalışanlarının yada üçüncü kişilerin GİRKUM'la olan ilişkilerinde ortaya çıkan uzlaşmazlıkların ve şikayetlerinin çözülmesine yönelik bir sistem oluşturmaktır.

2. SORUMLULUK ve YETKİ

Bu talimatın işletilmesinden tüm personel sorumludur.


3. UYGULAMA

Müşteri şikayetleri Gazi Üniversitesi RİMER (Rektörlük İletişim Merkezi) barkod sistemi ile, <https://anket.gazi.edu.tr/Survey/Index/cff8fe6a-e0c7-4f2e-8bd3-bd6a423251f6> adresinde bulunan Müşteri memnuniyet ve şikayet anket formu (FR.KSBR.009) ile, telefonla veya doğrudan sözlü olarak alınabilir.

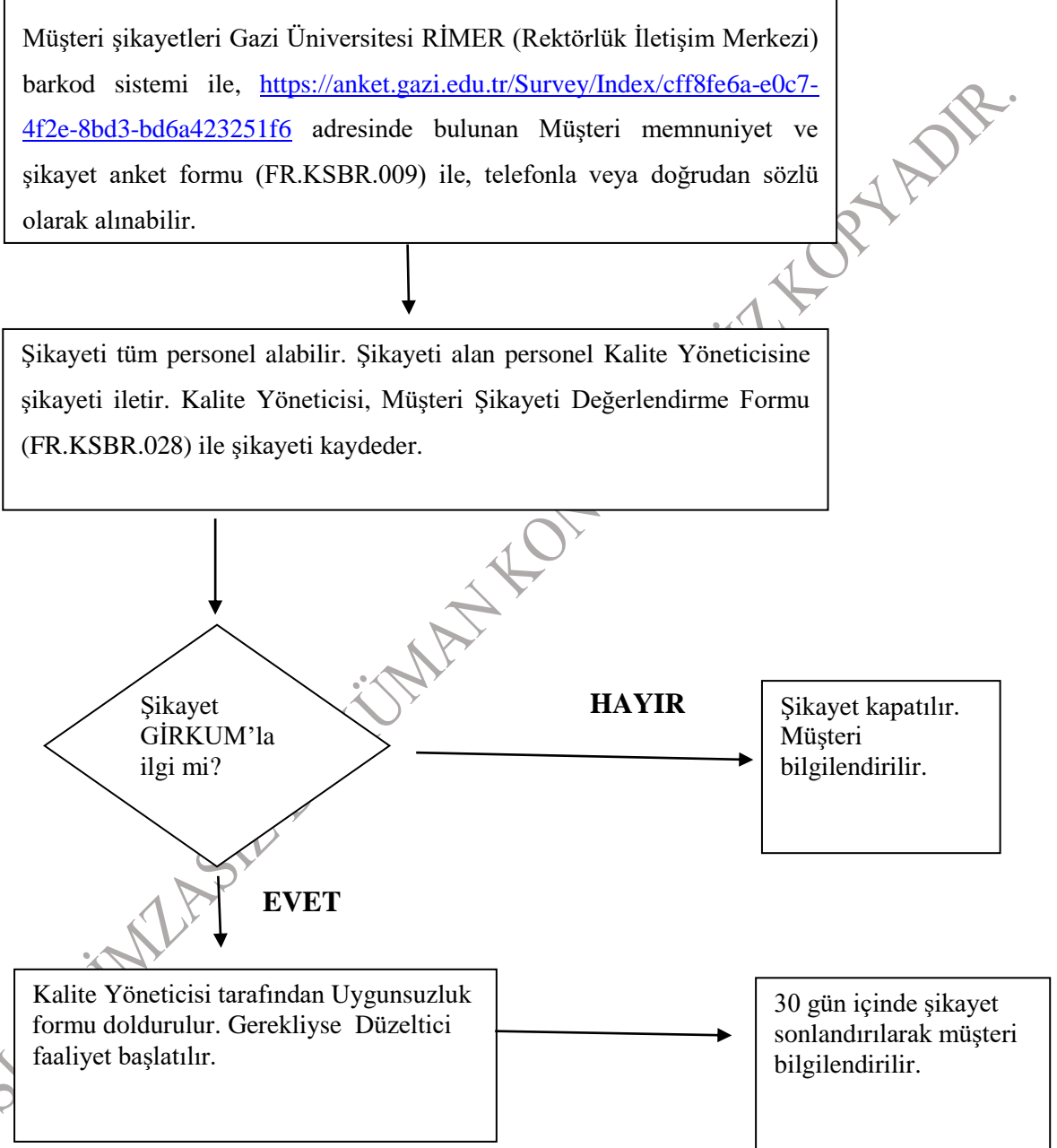
Tüm personel şikayet alabilir. Web sitesinden yayınlanan RİMER barkodu ile müşteri barkodu tarayarak GİRKUM'a mail atabilir. Gelen mail İçerik Yönetim Sisteminde (İYS) görülür. Müşteriye GİRKUM'a ait girkum@gazi.edu.tr mail adresinden mail gönderilir. Kalite Yöneticisi tarafından işlemler Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formu (FR.KSBR.028) ile kaydedilir. FR.KSBR.030 Uygunsuzluk formu alınan şikayet için doldurulur. Düzeltici Faaliyet gerekiyorsa FR.KSBR.016 Düzeltici Faaliyet Formu doldurulur.

Müşteri memnuniyet ve şikayet anket formu (FR.KSBR.009) ile alınan geri dönüşler Müşteri Memnuniyet Anket Değerlendirme Formu (FR.KSBR.024) ile değerlendirilir. Herhangi bir konuda şikayet alan GİRKUM şikayetle ilgili en geç 1 ay içinde şikayet sahibine geri dönüş yapar.


Hazırlayan KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan MERKEZ MÜDÜRÜ
--	-----------------------------------

	GENEL TALİMATLAR	Doküman Kodu	GT.KSBR.007
		İlk Yayın Tarihi	05.09.2023
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ TALİMATI	Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	Gün.Ay.Yıl
	Sayfa No	2 / 3	

İŞ AKIŞ ŞEMASI



Hazırlayan KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan MERKEZ MÜDÜRÜ
--	-----------------------------------

	GENEL TALİMATLAR	Doküman Kodu	GT.KSBR.007
		İlk Yayın Tarihi	05.09.2023
		Revizyon No	00
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ TALİMATI	Revizyon Tarihi	Gün.Ay.Yıl
Sayfa No		3 / 3	

REVİZYON İŞLEME SAYFASI

Konu Adı	Sayfa No	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Kapsamı

ISLAK İMZASIZ DOKÜMAN KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Hazırlayan KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan MERKEZ MÜDÜRÜ
--	-----------------------------------