



ODTÜ-BİLTİR MERKEZİ-TAŞIT GÜVENLİĞİ BİRİMİ
METU-BILTIR CENTER-VEHICLE SAFETY UNIT



TALEP EDEN GERİ BİLDİRİM- MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME VE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:10P06013
İlk Yayın Tarihi: 31.12.2009
Revizyon No: 004
Rev. Tarihi: 15.05.2023
Sayfa No: 1/3

1- AMAÇ

ODTÜ-BİLTİR Merkezi Hasarsız Test Laboratuvarına ilişkin Talep Eden (Müşteri) kişi ve kurumlardan gelen yazılı veya sözlü olumlu ya da olumsuz geri bildirimlerin nasıl değerlendirileceği ve üzerinde işlem yapılacağına tanınlanması, ODTÜ-BİLTİR Merkezi Hasarsız Çarpışma Test Laboratuvarına Merkez Personeli dışındaki kişilerin girişini çıkışını ve laboratuvarın kullanımı ile ilgili bilgileri kayıt altına almak amaçlanmıştır.

2- KAPSAM

ODTÜ-BİLTİR Merkezi Hasarsız Test Laboratuvarına ilişkin Talep Edene (Müşteriye) sunulan hizmetlere yönelik faaliyetleri kapsamaktadır.

3- SORUMLULAR

Sürecin Yürütülmesinden Üst Yönetim, Dış İlişkiler Birimi ve İlgili Proses Sorumluları Sorumludur

4- TANIMLAMALAR VE KISALTMALAR

5- REFERANSLAR

- TS EN ISO/IEC 17025
- Talep Eden Geri Bildirim Memnuniyet Değerlendirme ve İlişkiler Kaplumbağa Diagramı (10K06011)
- Talep Eden Geri Bildirim Memnuniyet Değerlendirme ve İlişkiler Akış Diagramı (10A06012)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (10P01048)
- Uygunsuzluk Kayıt Formu (10F01049)
- Düzeltici Faaliyet Formu (10F01051.)
- Talep Eden Memnuniyet Anket Formu (10F06015)
- Yönetim Gözden Geçirme ve Sürekli İyileştirme Prosedürü (10P00003)
- ODTÜ-BİLTİR Merkezi Hasarsız Çarpışma Test Laboratuvarı Giriş Çıkış Kullanım Takip Listesi (10F06033)
- ODTÜ-BİLTİR Merkezi Hasarsız Çarpışma Test Laboratuvarı Konuk Kuruluş Odası İnternet ve Telefon Erişim Bilgileri

6- UYGULAMA

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN

6.1. Doğrudan Gelen Talep Eden Geri Bildirimlerinin Değerlendirilmesi

6.1.1. Süreç girdisini Talep Eden(Hizmet Alan)den alır.

6.1.2. Talep Eden (Müşteri) kişi ve kurumlardan gelen yazılı, veya sözlü veya web sitesi üzerinden olumlu ya da olumsuz geri bildirimleri ile şikayetleri ~~ıçerir~~ alınır. Sözlü bildirimler ve şikayetler yazılı hale aktarılır. Web sitesinde, <http://biltir.metu.edu.tr/tr/iletisim-formu> adresinde yer alan iletişim formunda konu şikayetler olarak seçilerek bildirim yapılır.

6.1.3. Dış İlişkiler Birimi Sorumluluğunda Geri Bildirim ile ilgili Birim Sorumluları toplanarak Talep Eden Geri Bildirim Değerlendirmesi yaparlar.

6.1.4. Talep Eden (Hizmet Alan) dan gelen olumsuz bildirimlerde, olumsuzluk kaynağını oluşturan prosesler belirlenerek raporlanır.

6.1.5. Ön Değerlendirme Raporu sonucunda düzeltici faaliyet gerekiyorsa "Düzeltilici Faaliyet Formu" doldurulur.

6.1.6. Dış İlişkiler Birimi olumsuzluğun giderilmesi ile ilgili yapılan çalışmaları ve diğer gerekli bilgileri Talep Edene (Müşteriye) bildirir.

6.1.7. Şikayet söz konusu olduğunda, şikayeti değerlendirecek kişi/kişiler üst yönetim tarafından belirlenir. Değerlendirecek kişi/kişiler arasında şikayete sebep olan kişi/kişiler yer almaz. Değerlendirme sonucu, Talep Edene (Müşteriye) Üst Yönetim tarafından bildirilir. Şikayetin üst yönetimle ilgili olması durumunda ise şikayeti değerlendirecek kişi/kişileri Kalite Sistem Birim Sorumlusu belirler. Bu durumda değerlendirme sonucu Talep Edene (Müşteriye) Kalite Sistem Birim Sorumlusu tarafından bildirilir.

6.2. Talep Eden Memnuniyet Anketleri

6.2.1. Test Raporuyla beraber Müşteriye (Hizmet Alan) Talep Eden Memnuniyet Anket formları verilir. Form ilgili kurum veya kişilerce doldurulur.

6.2.2. Her yılsonunda Dış İlişkiler Birimi ilgili yılda doldurulan anketlerin ön değerlendirilmesini yaparak bir rapor hazırlar.

6.2.3. Dış İlişkiler Birimi tarafından hazırlanan Ön Anket Değerlendirme Raporu Yönetim Gözden Geçirme ve Sürekli İyileştirme Prosesine girdi olarak gönderilir.

6.3 Hasarsız Çarpışma Test Laboratuvarına Giriş

Laboratuvar girişleri kontrollü olarak yapılmaktadır. Laboratuvar giriş kapısı önceden tanımlanmış kartlar ile açılabilir. Laboratuvara giriş yapmak isteyenler için giriş kapısında laboratuvar personeline haber vermelerini sağlayacak telefon bulunmaktadır ve girişlerini laboratuvar personeline haber vererek yapabilecektir. Merkez personeli dışında laboratuvara giriş yapabilecek Talep Eden/Hizmet Alanlar (Müşteriler), Ziyaret için gelenler ve Bakım Onarım amacı ile gelen firma çalışanları belirli kurallara uyacaktır. Laboratuvara girecek olan kişilere laboratuvar personeli tarafından gerekli uyarılar yapılır. İlgili kişiye "ODTÜ-BİLTİR Merkezi Hasarsız Çarpışma Test

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN

--	--	--



ODTÜ-BİLTİR MERKEZİ-TAŞIT GÜVENLİĞİ BİRİMİ
METU-BILTIR CENTER-VEHICLE SAFETY UNIT



TALEP EDEN GERİ BİLDİRİM- MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME VE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:10P06013
İlk Yayın Tarihi: 31.12.2009
Revizyon No: 004
Rev. Tarihi: 15.05.2023
Sayfa No: 3/3

Laboratuvarı Giriş Çıkış Kullanım Takip Listesi'nde yer alan laboratuvar içinde uyulması gereken bilgiler okutulur, imza karşılığı geçici giriş kartı verilir. Laboratuvarda "Test Yapılıyor" ikazı yanıyor ise laboratuvarda bulunan kişi giriş holünden itibaren yanında bir laboratuvar çalışanı olmadan laboratuvar içinde serbest bir şekilde hareket edemez.

Talep Eden/Hizmet Alan (Müşteri) geçici giriş kartı ile laboratuvar giriş kapısı ve gerektiğinde verilen konuk odası kapısını açılacaktır. Konuk odası giriş şifreleri kullanıcıların istekleri doğrultusunda değiştirilerek yeni şifreler verilir. Konuk odasında kullanıcılar için ethernet girişleri ve telefon görüşmelerini yapabilecekleri telefonlar bulunmaktadır. Ethernet kullanımı ve telefonlarla ilgili iletişim bilgileri "ODTÜ-BİLTİR Merkezi Hasarsız Çarpışma Test Laboratuvarı Konuk Kuruluş Odası İnternet ve Telefon Erişim Bilgileri" konuk odalarındaki masaların üzerinde bulundurulur. Gerekli durumlarda laboratuvara ait bilgisayarları ve yazıcıları ODTÜ-BİLTİR Merkezi üst yönetiminin uygun görmesi durumunda kullanıcıların hizmetine verilir.

ODTÜ-BİLTİR Merkezi Hasarsız Çarpışma Test Laboratuvarında bulunan cihazların bakım-onarım çalışmaları için ilgili firma çalışanları ilgili cihazın bakım onarım işlemleri için yanlarında bir laboratuvar çalışanı ile laboratuvar içinde çalışmalarını yapabilirler.

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN

--	--	--