



**izanLab**

**PROSEDÜR**

**TALEPLERİN, TEKLİFLERİN VE  
SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN  
GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ**

**Doküman No: P-07**

**Yayın Tarihi: 24.12.2019**

**Revizyon No: 01**

**Rev. Tarihi: 04.03.2020**

**Sayfa No: 1 / 4**

## 1.AMAÇ

Bu prosedür laboratuvar ile müşterileri arasındaki taleplerin, tekliflerin ve sözleşmelerin yapılması ve gözden geçirilmesi için yapılan çalışmaları açıklar.

## 2. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Faaliyetler	Sorumlular	İş Birliği	Bilgi
Analiz Talep Formu ve Analiz Dilekçesinin Teslim Alınması ve Onaylanması	LY	NKP	KM
Sözleşmelerin ve Taleplerin Gözden Geçirilmesi	GM/LY	LY	GM
Sözleşmelerin Yapılması	GM/LY	LY	GM
Kayıtların Tutulması	LY	NKP	KM
Fiyat Teklifinin Verilmesi	GM/LY	GM	GM

LY Laboratuvar Yönetimi (GM, KM, TM)

GM Genel Müdür

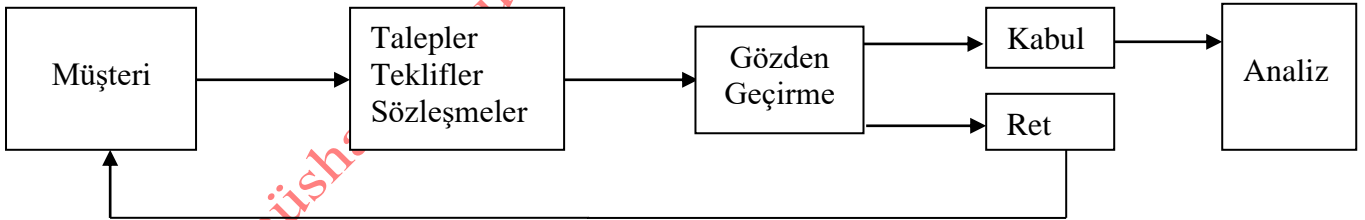
KM Kalite Müdürü

TM Teknik Müdür

MİM Mali ve İdari İşler Müdürü

NKP Numune Kabul Personeli

## 3. UYGULAMA



**3.1.** Analizlerde uygulanacak metotlar, analiz süreleri ve anlaşmazlık durumunda yapılacak olan faaliyetler Analiz Talep Formunda yazmaktadır. Analiz Talep Formu laboratuvar tarafından bütün müşterilere fax, kargo, posta, e-mail ve internet sitesi aracılığıyla iletilmektedir. Müşteri, bu dokümanı inceleyip, gerekli alanları doldurur ve imzalar böylece analiz şartlarını kabul etmiş olur. Analiz Talep Formu ile uygulanacak metotlar dahil olmak üzere şartlar, anlaşılır ve yeterli bir şekilde tarif edilmiş, doküman haline getirilmiş ve anlaşılması sağlanmıştır. Talep edilen analizlerde laboratuvar tarafından gerçekleştirilemeyecek parametreler olursa müşteri bilgilendirilir. Bilgilendirme sonrasında müşteriden gelen bilgiye göre numune iade edilebilir veya laboratuvarın yapabildiği analizler gerçekleştirilir.

**HAZIRLAYAN**

Neva ÖZ  
Kalite Müdürü

**KONTROL – ONAY**

Didem ZORLU  
Genel Müdür



**izanLab**

**PROSEDÜR**

**TALEPLERİN, TEKLİFLERİN VE  
SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN  
GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ**

**Doküman No: P-07**

**Yayın Tarihi: 24.12.2019**

**Revizyon No: 01**

**Rev. Tarihi: 04.03.2020**

**Sayfa No: 2 / 4**

Taşeron Laboratuvar kullanma ihtiyacı ortaya çıktığında (Uzun süreli cihaz arızalanması, geçici kapasite azalması, iş yoğunluğu v.b.) laboratuvar, TS EN ISO/IEC 17025 şartlarını sağlayan ve TÜRKAK'dan akredite, gerekli analizleri gerçekleştirebilecek bir laboratuvar ile anlaşma imzalar. Bu durumun gerçekleşmesi durumunda müşteri bilgilendirilir ve onay alınır.

**3.2. Müşteriden gelen laboratuvarımızın Analiz Talep Formu veya numunenin özelliklerini ve yapılması istenilen deneyleri belirten kendi yazıları, Laboratuvar Yönetimi tarafından incelenerek istenilen şartların yerine getirilip getirilemeyeceği gözden geçirilir. İl çevre şehircilik ve il/ilçe belediyelerinden gelen resmi yazılar, laboratuvarımız tarafından talep formu olarak değerlendirilir ve numuneler kabul edilerek gerekli işlemler başlatılır. İşin yapılabilirliği gözden geçirilirken söz konusu deneylerin yapılabilmesi için laboratuvarın gerekli fiziksel altyapıya, personele ve bilgi kaynaklarına sahip olup olmadığına bakılır. Gözden geçirme, ölçme belirsizliği, tespit etme ve güvenlik sınırları gibi değerlerin tayin edilmesi için önceden yapılan laboratuvarlararası karşılaştırma veya yeterlilik deneylerinin sonuçları veya bilinen değere sahip numuneler veya maddeler kullanılarak deneme amaçlı yapılan deneyin sonuçlarını da kapsayabilir. Laboratuvarın talep edilen analizleri gerçekleştirilebilmesi için gereken fiziki altyapı, personel ve bilgi kaynakları, gerekli eğitim, cihaz, metot v.b. kaynaklar Yönetim Kurulu ve Laboratuvar Yönetimi tarafından azami ölçüde sağlanır. Laboratuvar Yönetimi tarafından gözden geçirilen talep uygun bulunursa müşteri tarafından gönderilen numune, laboratuvara ait deney numarası verilerek yazılıma kaydedilir. Kabul edilen deney numunesi, tanıtıcı etiketi yapılandırılarak fizik laboratuvarı personeline teslim edilir. Numune kabul personelinin bulunmadığı durumlarda Genel Müdür numuneyi kabul eder ve kaydeder. Uygun bulunmayan talepler derhal Genel Müdür tarafından müşteriye bildirilir. Yapılan görüşmelerden sonra karşılıklı anlaşma sağlanırsa veya gerekli düzenlemeler yapılarak farklılıklar giderilirse analize başlanır. Aksi durumlarda müşteri talebi iptal edilir. Tüm kayıtlar tutulup tarih atılarak imzalanır ve dosyasında muhafaza edilir.**

**3.3. Sürekli ve düzenli yapılan deneyler, müşterinin özel bir talebi olmadığı zaman personele dağıtılmış olan standart metotları içeren talimatlara uygun olarak yapılır. Müşteriler tarafından talep edilen özel deneyler söz konusu olduğunda Laboratuvar Yönetimi talep edilen şartları ve analizleri gözden geçirerek deneyin yapılıp yapılamayacağına karar verir. Laboratuvar şartları yerine getirebilme kabiliyetine ve kaynaklara sahip olduğunu belirledikten sonra, gözden geçirilen talepler doğrultusunda, Metotların Seçilmesi Prosedürüne uygun ve müşterilerin şartlarını sağlayabilecek olan metot seçilir. Müşteri ile temasa geçilerek şartlar üzerinde anlaşılır. Müşterinin talep ettiği yöntem uygun veya güncel olmadığı durumlarda laboratuvar müşteriye bilgilendirir. Anlaşılması durumunda uygun ve güncel yöntem numunelere uygulanarak müşterinin talebi yerine getirilir.**

**3.4. Laboratuvarımız uygunluk beyanı talep edilmesi durumunda aşağıda açıklanan basit karar kuralını uygulamaktadır.**

**Basit Karar Kuralı: Analiz sonucuna ölçüm belirsizliği eklendikten sonra iki seçenekli sınırlandırma uygulandığında, ikili bir karar kuralı (Geçer veya kalır) ortaya çıkar bu karar kuralı basit karar kuralı olarak adlandırılır. Uygunluk beyanları aşağıdaki şekilde raporlanmaktadır.**

**Geçer durumlar: Analiz sonucuna ölçüm belirsizliği eklendikten sonra, üst tolerans (Üst sınır) değerinin altında olan koşullardır. (Durum 1, 2, 3, 4)**

**HAZIRLAYAN**

Neva ÖZ  
Kalite Müdürü

**KONTROL – ONAY**

Didem ZORLU  
Genel Müdür



**izanLab**

**PROSEDÜR**

**TALEPLERİN, TEKLİFLERİN VE  
SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN  
GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ**

**Doküman No: P-07**

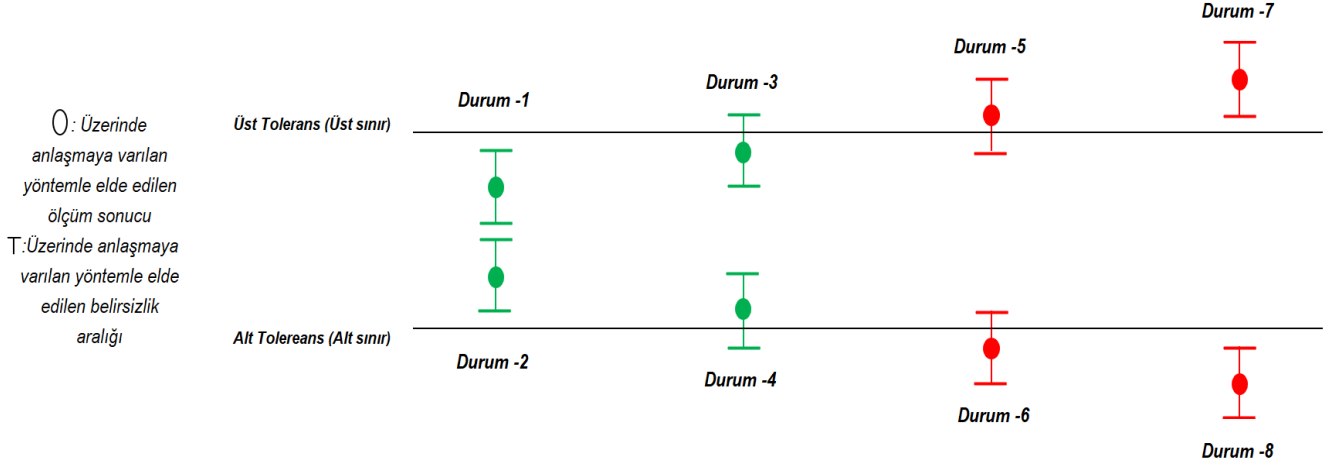
**Yayın Tarihi: 24.12.2019**

**Revizyon No: 01**

**Rev. Tarihi: 04.03.2020**

**Sayfa No: 3 / 4**

**Kalır durumlar: Analiz sonucuna ölçüm belirsizliği eklendikten sonra, alt tolerans (Alt sınır) değerinin üstünde olan koşullardır. (Durum 5, 6, 7, 8)**



**Müşteri ile Analiz Talep Formlarında, Analiz Teklif Formunda veya Hizmet Sözleşmesinde uygunluk beyanı ile onay alındıktan sonra yukarıda tanımlanan karar kuralı uygulanır ve uygunluk beyanı verilir.**

**3.4.** Talep, teklif veya sözleşmenin gözden geçirilmesi basit ve etkili bir yöntemle yapılır. Mali, hukuki ve zamanlama ile ilgili hususların etkileri göz önünde tutulur. Müşterinin sözlü olarak istediği talepleri Laboratuvar Yönetimi Analiz Talep Formuna kaydeder. Böylece sözlü talepler yazılı hale getirilir ve kaydedilir. Kaydedilen talepler analiz talep dosyasında muhafaza edilir. Müşteri ile görüşmeyi yapan kişi bu görüşmeyi Müşteri Görüşme Formuna kaydeder ve imzalar.

**3.5.** Talep ve teklifle sözleşme şartlarının arasında herhangi bir fark olduğunda analize başlamadan sorunlar giderilir. Müşteri ile iletişime geçilir, tarafların üzerinde anlaşıldığı şekilde sözleşme düzeltilir. Müşteri tarafından talep edilen sözleşmedeki değişiklikler laboratuvarın tutarlı olmasını ve verdiği sonuçların geçerliliğini ve güvenliğini tehlikeye atacak istekler ise müşteriye uygun bir şekilde anlatılarak geri çevrilir. Laboratuvarla müşteri arasında yapılacak sözleşmeler hazırlanırken deney sonuçları konusunda bir anlaşmazlık olduğunda, yapılacak işlemler ayrıntılı olarak anlatılarak sözleşmenin şartları üzerinde müşteriyle anlaşılır. Anlaşmazlıkla ilgili yapılacak faaliyetler yeterli bir şekilde tarif edilip üzerinde anlaşıldığı için ileride deney sonuçları konusunda herhangi bir anlaşmazlık olduğunda sözleşmenin bu maddesi uygulanır. Laboratuvar Yönetimi talepleri, teklifleri ve sözleşmeleri gözden geçirirken her türlü bilgi, faaliyet ve yapılan önemli değişiklikleri kaydeder, tarih atarak imzalar. Talep veya sözleşmenin arkasına yerleştirir. Sözleşmeden herhangi bir sapma olduğunda, Laboratuvar Yönetimi anında müşteriyle temasa geçer ve durumu bildirir. İş başladıktan sonra sözleşmenin düzeltilmesi gerekiyorsa gözden geçirme süreci aynen tekrarlanır. Herhangi bir tadilat olmuşsa bundan etkilenecek bütün personel bilgilendirilir. Sözleşme veya talebin karşılanma süresi boyunca şartlar veya çalışmanın sonuçlarıyla ilgili olarak yapılan görüşmelerin kayıtları da aynı şekilde kaydedilir.

**HAZIRLAYAN**

Neva ÖZ  
Kalite Müdürü

**KONTROL – ONAY**

Didem ZORLU  
Genel Müdür



**izanLab**

**PROSEDÜR**

**TALEPLERİN, TEKLİFLERİN VE  
SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN  
GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ**

**Doküman No: P-07**

**Yayın Tarihi: 24.12.2019**

**Revizyon No: 01**

**Rev. Tarihi: 04.03.2020**

**Sayfa No: 4 / 4**

**3.6.** Laboratuvarda yapılan analizlerin fiyatları yılda bir kez Genel Müdür, Laboratuvar Yönetimi ve Mali ve İdari İşler Müdürü tarafından maliyet hesapları gözden geçirilerek belirlenir. Fiyat teklifleri müşterilere Analiz Teklif Formu ile Laboratuvar Yönetimi tarafından verilir. Eğer verilen teklif müşteri tarafından kabul edilirse yetkili kişisi tarafından tarih, kaşe ve imza atılarak onaylanır. Onaylanan teklif, laboratuvara kargo, faks veya e-mail ile ulaştırılır. Bu form rutin olmayan deney işlemlerinde sözleşme yerine geçmektedir. Tarafların isteği doğrultusunda hizmet sözleşmesi imzalanabilir.

**3.7.** Laboratuvar, müşterilerin deneylerle ilgili taleplerinin daha rahat karşılanabilmesi ve daha açık bir şekilde anlaşılabilmesi için müşteri veya varsa onların temsilcileriyle iş birliği içinde çalışır. Bu iş birliği laboratuvarın performansının izlenmesi, müşterinin bu standardın izin verdiği ölçüde kendisine ait deney faaliyetlerine eşlik etmesi, doğrulama amacıyla müşteri tarafından ihtiyaç duyulan malzemelerin hazırlanması ve sevk edilmesi, müşterinin ihtiyaç duyduğu teknik bilgi ve tecrübenin laboratuvar tarafından paylaşılması v.b. uygulamaları içermektedir.

**3.8.** Laboratuvar ile müşteriler arasındaki gözden geçirme kayıtları bütün değişiklikleri içerecek şekilde Laboratuvar Yönetimi tarafından analiz talep dosyasında muhafaza edilir. Bunun dışında müşterinin talebine istinaden gerçekleşen deney faaliyetleri ile ilgili bilgiler, belgeler, ham veriler ve sonuçlar kaydedilir. Ayrıca müşteri ile ilgili iletişim kayıtları da (mail ve yazışmalar) ilgili yerlerde muhafaza edilirler.

**REFERANS DÖKÜMANLAR**

Hizmet Sözleşmesi (F-30)

Analiz Teklif Formu (F-31)

Müşteri Görüşme Formu (F-32)

**Cimento Analiz Talep Formu (F-132)**

**Kömür Analiz Talep Formu (F-133)**

**Uçucu Kül Analiz Talep Formu (F-134)**

**4. REVİZYON TAKİP**

**Rev. 01** - TÜRKAK 2- gözetim denetimi sonrasında U21 a-) uygunsuzluğuna ait gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

**HAZIRLAYAN**

Neva ÖZ  
Kalite Müdürü

**KONTROL – ONAY**

Didem ZORLU  
Genel Müdür