



**TÜRKİYE KÖMÜR İŞLETMELERİ
EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ
MÜDÜRLÜĞÜ
LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**

Kod	PR.7.1
Yürürlük Tarihi	08.01.2020
Rev. No/Tarihi	01 – 01.04.2020
Sayfa	1/ 5

DOKÜMAN ADI


**TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN
GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ**

<u>İçindekiler</u>	<u>Sayfa</u>
1.Amaç	1
2.Kapsam	2
3.Tanımlar ve Kısaltmalar	2
4.Uygulama	2
4.1. Hizmet Kapsamının Belirlenmesi	2
4.2. Taleplerin ve Sözleşmelerin Değerlendirilmesi	2
4.2.1. İç Müşteri Talepleri	2
4.2.2. Dış Müşteri Talepleri	3
4.2.3. Uygunluk Talepleri	3
4.3. Uyuşmazlık, Sapma ve Tadilat Durumları	3
4.4. Teklif Verilmesi	3
4.5. Müşteri ile İşbirliği	3
5.Faaliyet Sorumluları ve Kayıt Dokümanları	4
6.İlgili Dokümanlar	4
6.1. Referans Dokümanlar	4
6.2. Destek Dokümanlar	4

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri ile karşılıklı güven ortamını oluşturmak için müşteri isteklerinin doğru ve net olarak belirlenmesi, standart ve/veya belirtilen müşteri şartlarını yerine getirecek uygun analiz metotlarına göre yapılabilmesi ve hizmetlerin verilebilmesi için gerekli ücretin belirlenmesi şartlarının gözden geçirilerek mutabakat sağlanması ve sözleşmenin kabulü için bir yöntem oluşturmaktır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Melike CAN Kalite Yönetim Tem. Yard.	Recep Mert AKŞAR Kalite Yönetim Temsilcisi

	TÜRKİYE KÖMÜR İŞLETMELERİ EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Kod	PR.7.1
		Yürürlük Tarihi	08.01.2020
		Rev. No/Tarihi	01 – 01.04.2020
		Sayfa	2/ 5
DOKÜMAN ADI	TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ		

2. KAPSAM

Bu prosedür; Laboratuvar Şube Müdürlüğü ile müşteri arasında gerçekleşen tüm talep, teklif ve sözleşme süreçlerini kapsamaktadır.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Talep : Müşterinin hizmet alma isteği ve bu kapsamdaki şartlardır.

Teklif : Talep karşısında öne sürülen hizmet şartlarıdır.

Sözleşme: Birden fazla kişinin ya da kuruluşun hukuki bir netice oluşturmak amacıyla belirli bir konu üzerinde vardığı anlaşmadır.

İç Müşteri: Türkiye Kömür İşletmeleri Kurumu bünyesindeki tüm birimlerdir.

Dış Müşteri: Türkiye Kömür İşletmeleri Kurumu dışındaki tüm tüzel ve gerçek kişilerdir.

4. UYGULAMALAR

4.1. Hizmet Kapsamının Belirlenmesi

Laboratuvar müşteriye sunduğu hizmet kapsamını deney kapsam formları ve ayrıca müşteri ile sözleşme olarak kabul edilen analiz istek formları ile beyan eder. Bu formlar laboratuvarın internet sitesinde duyurulur.

Laboratuvar hiçbir hizmetinde dış tedarikçi kullanmamaktadır.

4.2. Talepler ve Sözleşmelerin Değerlendirilmesi

4.2.1. İç Müşteri Talepleri

İç müşteri talepleri uzun süreli (rutin) işler ve tek seferlik işler olmak üzere iki şekilde ele alınır.

Uzun süreli işler için müşteri ile çerçeve sözleşme imzalanır. Bu sözleşme üst yönetim olunca müşteriye de gönderilir. Sözleşme içeriğinde numune alma, hazırlama ve nakil işleri, numuneye yapılacak deneyler, raporlama işleri vb. hususlar detaylandırılır.

Tek seferlik analiz taleplerinde iç müşterinin resmi yazı ile başvurusu alınır. Analiz istek formu şartı aranmaz.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Melike CAN Kalite Yönetim Tem. Yard.	Recep Mert AKŞAR Kalite Yönetim Temsilcisi

	TÜRKİYE KÖMÜR İŞLETMELERİ EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Kod	PR.7.1
		Yürürlük Tarihi	08.01.2020
		Rev. No/Tarihi	01 – 01.04.2020
		Sayfa	3/ 5
DOKÜMAN ADI	TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ		

4.2.2. Dış Müşteri Talepleri

Dış müşteri taleplerinde resmi yazı ve analiz istek formu ile başvuru şartı aranmaktadır. Müşteri analiz istek formundaki ilgili kısımları doldurur. Analiz istek formu sözleşme olarak kabul edilir.

4.2.3. Uygunluk Beyanı Talepleri

Müşteri, deney sonucu için bir şartnameye veya standarda göre uygunluk beyanı talebinde bulunabilir. Buna göre laboratuvar, müşterinin bir karar kuralı belirtmiş olması halinde müşterinin belirttiği kural, belirtmediği durumda ise PR.7.8.6 Karar Kuralı Uygulama Prosedürü uyarınca deney raporunda uygunluk beyanında bulunur. (Rev.00-01)

4.3. Uyuşmazlık, Sapma ve Tadilat Durumları

Talep edilen hizmetin kapsam dahilinde olmaması, ya da kapsam dahilindeki deneylerin geçici bir süre yapılamaması gibi talebin gerçekleştirilemeyeceği durumlar iç müşteriye öncelikle sözlü olarak bildirilir, dış müşteri ve iç müşterinin yazılı bildirim talebi olduğu durumda talebin gerçekleştirilemeyeceği yazılı olarak bildirilir.

Talep edilen hizmet için uygulanması istenen deney parametresinin laboratuvar uygulamalarıyla uyumlu olmadığı durumlarda (örn. Farklı bir test metodu, güncel olmayan metot, metotta sapmalar) müşteri deney kapsamında bir değişiklik yapılmaksızın müşteriye deney kapsamı dahilindeki metotlara göre çalışıldığı bildirilir.

Deney hizmeti konusunda müşteri ile mutabık kalınmadan işlemlere başlanılmaz.

İşe başladıktan sonra meydana gelecek her türlü sapma (cihaz arızaları vb. aksaklıklar) müşteriye analiz istek formunda belirttiği iletişim kanalları üzerinden bildirilir.

İşe başladıktan sonra sözleşme üzerinde yapılan herhangi bir tadilat, müşteri ile mutabık kalındıktan sonra bu kapsamda çalışan tüm personele duyurulur.

4.4. Teklif Verilmesi

Müşteri tarafından talep edilmesi durumunda laboratuvar kapsamı dahilindeki deneyler için deney ücreti hesap formu ile fiyat teklifi verir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Melike CAN Kalite Yönetim Tem. Yard.	Recep Mert AKŞAR Kalite Yönetim Temsilcisi

	TÜRKİYE KÖMÜR İŞLETMELERİ EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Kod	PR.7.1
		Yürürlük Tarihi	08.01.2020
		Rev. No/Tarihi	01 – 01.04.2020
		Sayfa	4/ 5
DOKÜMAN ADI	TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ		

Analiz fiyatları TKİ Yönetim Kurulu kararı ile belirlenmekte olup güncel fiyatlar, indirim oranları ve teklif usulleri internet sitesinde ve analiz istek formlarında belirtilir.

4.5. Müşteri ile İşbirliği

Laboratuvar tüm müşterilerine İş Sağlığı ve Güvenliği ve Gizlilik İlkeleri kapsamında belirlenen kurallara uymayı kabul etmeleri koşuluyla numunelerine uygulanan tüm işlem aşamalarına gözlemci olarak katılma imkânı sağlamaktadır.

Müşteri deney raporunda belirtilen numune saklama süresi içerisinde analizi yapılmış numunesinin tümünü ya da bir bölümünü geri almayı talep ettiği durumda talebi ücretsiz yerine getirilir.


5. FAALİYET SORUMLULARI VE KAYIT DOKÜMANLARI

Sorumlu	Faaliyet	Doküman
KYT	Hizmet Kapsamının belirlenmesi ve duyurulması	FR.7.1-03 FR.7.1-04
KYT Şube Müdürü	Sözleşmelerin hazırlanması	FR.7.1-01 FR.7.1-02
Tekniker KYT Yard. KYT	Taleplerin değerlendirilmesi	FR.7.1-01
KYT Yard. KYT	Uyumsuzluk, sapma ve sadilat durumları ele alınması	Sözlü Bildirim E-Posta Resmi Yazışma
Tekniker KYT Yard. KYT	Teklif hazırlanması	FR.7.1-05
KYT Yard. KYT	Müşteri ile İşbirliği kapsamındaki faaliyetler	'---

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1.Referans Dokümanlar

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Melike CAN Kalite Yönetim Tem. Yard.	Recep Mert AKŞAR Kalite Yönetim Temsilcisi

	TÜRKİYE KÖMÜR İŞLETMELERİ EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Kod	PR.7.1
		Yürürlük Tarihi	08.01.2020
		Rev. No/Tarihi	01 – 01.04.2020
		Sayfa	5/ 5
DOKÜMAN ADI	TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ		

TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği için Genel Şartlar

PR.7.8.6 Karar Kuralı Uygulama Prosedürü

6.2.Destek Dokümanlar

FR.7.1-01 Analiz İstek Formu

FR.7.1-02 Çerçeve Sözleşme Formu

FR.7.1-03 Akredite Deney Kapsam Formu

FR.7.1-04 Akredite Olunmayan Deney Kapsam Formu

FR.7.1-05 Deney Hizmet Ücreti Hesap Formu

E-KONTROLLÜ KOPYA

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Melike CAN Kalite Yönetim Tem. Yard.	Recep Mert AKŞAR Kalite Yönetim Temsilcisi