	TS-EN-ISO/IEC 17025:2017 LABORATUVAR AKREDİTASYONU	Doküman No	P-11
		Yürürlük Tarihi	02.01.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	1 / 3
Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü			

1. AMAÇ VE KAPSAM

Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü, DEÜ Maden Mühendisliği Kimya Laboratuvarı'na, faaliyetlerinde dolayı kuruluş içi ve kuruluş dışından gelecek taleplerin, tekliflerin ve sözleşmeler ile ilgili kuralları belirtmek amacı ile hazırlanmıştır. Prosedür, DEÜ Maden Mühendisliği Kimya Laboratuvarı ile sınırlıdır.

2. TANIM VE AÇIKLAMALAR

Müşteri : DEÜ Maden Mühendisliği'ne analiz amacı ile başvuru yapan kurum, kuruluş ve şahısları ifade eder.

TTS formu : Müşterilerin ödeme yapması amacı ile DSTS sisteminden alınan Talep Teklif Sözleşme Formu.

DSTS : Döner Sermaye Takip Sistemi

3. YETKİLİLER VE SORUMLULUKLARI

Kalite Yönetim Temsilcisi

Laboratuvar Sorumluları

Analiz / Deney Sorumluları


Numune Kabul, Hazırlama ve Raporlama Sorumlusu

4. UYGULAMA


4.1. DEÜ Maden Mühendisliği Kimya Laboratuvarı, kapsamında olan veya yeni kapsama girecek analiz işleri için Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürünü uygular.

4.2. Analiz faaliyeti kapsamında kabulü yapılacak her türlü numune için **uygunluk beyanı verilmediği ve karar kuralı uygulanmadığı** müşterilere, analiz talep ve sözleşme formu (F-08) vasıtası ile bildirilmektedir.

4.3. Analiz ücretleri ile ilgili, müşterilere iletilecek TTS formu, Dekanlığımız DSTS sistemi üzerinden analiz parametreleri girilerek oluşturulur. Söz konusu TTS formu üzerinde, ilgili iş için üretilmiş kod numarası ile banka hesap numarası bulunur. Firmalar, TTS formunu imzalar ve ödemeyi gerçekleştirirler. Analiz işlemi, ödeme gerçekleştikten sonra başlar.

	TS-EN-ISO/IEC 17025:2017 LABORATUVAR AKREDİTASYONU	Doküman No	P-11
		Yürürlük Tarihi	02.01.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	2 / 3
Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü			

- 4.4. Müşterilerden gelen numuneler, DEÜ Maden Mühendisliği'nin öğütme ve numune personeli tarafından laboratuvara teslim edilmektedir. Laboratuvar personeli kesinlikle numune almaz ve laboratuvara ulaşan numunenin analizinden sorumludur.
- 4.5. DEÜ Maden Mühendisliği Kimya Laboratuvarı, müşterilerden gelen analiz taleplerini, Analiz Sözleşmesi formu (F-08) vasıtası ile alır. Müşteriye ait Unvan, Adres, Fatura Bilgileri, Numuneye ait bilgiler, talep edilen analiz parametreleri müşteri tarafından doldurulur. İlgili formda analiz yapılacak metot belirtilmiştir. Müşteri tarafından talep edilen yöntemin uygun veya güncel olmadığı değerlendirildiğinde müşteri email yada telefon ile bilgilendirilir.
- 4.6. Laboratuvara getirilen müşterilere ait numuneler, numune kabul birimi tarafından hazırlanmış olan numune kayıt formlarına kaydedilir. (F-20)
- 4.7. Kayıt ve kodlaması yapılan numuneler, F-19 Analiz İş Formu vasıtası ile laboratuvara iletilir.
- 4.8. Laboratuvara iletilen numunenin analiz aşaması ve raporlandırma işlemleri ilgili prosedürlerde belirtilmiştir. (Numune Elleçleme Prosedürü ve Analiz Sonuçlarının Rapor haline getirilmesi prosedürü)
- 4.9. Müşterilerden gelen analiz dışındaki talepler, kalite yönetim temsilcisine iletilir ve Şikayet Prosedürü'ne göre işlem tesis edilir.
- 4.10. DEÜ Maden Mühendisliği Kimya Laboratuvarında üretilen raporlarda **karar kuralı uygulanmaz** ve laboratuvar **uygunluk beyanı vermez**. Bu durum müşteriye bildirilir. Numune analiz kabul formunda müşteri, durumu kabul ederek formu imzalar.
- 4.11. Deneylerde uygulanacak metotlar için gerekli olan şartlar, Metotların Seçimi ve Geçerli Kılınması Prosedüründe tanımlanmıştır. Müşterinin talep ettiği durumlarda metotla ilgili ayrıntılı bilgi, müşteriye iletilir. Ayrıca Laboratuvarın hizmet alanı dışında kalan talepler kabul edilmez.
- 4.12. Sözleşmeden herhangi bir sapma olduğunda bu durum müşteriye bildirilir.
- 4.13. İşe başladıktan sonra sözleşmenin düzeltilmesi gerekiyorsa, sözleşme gözden geçirme prosesi aynen tekrarlanır ve herhangi bir tadilat, bundan etkilenecek bütün birimlere bildirilir.

	TS-EN-ISO/IEC 17025:2017 LABORATUVAR AKREDİTASYONU	Doküman No	P-11
		Yürürlük Tarihi	02.01.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	3 / 3
Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü			

4.14. Laboratuvar müşteri taleplerini ve laboratuvar faaliyetlerinin izlenmesi amacıyla tüm müşterilerinden olumlu veya olumsuz geri besleme bilgilerini alır. Bunlar sözlü veya yazılı olabilir. Ayrıca yılda 1 kez laboratuvar memnuniyet anketi düzenlenir. (F-17). Bunun dışında bölümümüz web sayfasında (<https://maden.deu.edu.tr/quiz/kimya-laboratuvari-memnuniyet-anketi/>) bulunan online form ile anketler alınabilir.

4.15. Laboratuvar faaliyetleri veya müşteri gereklilikleri ile ilgili kayıtlar muhafaza edilir.

5. KAYITLAR

Prosedürde belirtilen tüm form, liste ve dokümanlar, P-19 Verilerin ve Bilgilerin Yönetimi Prosedürü'ne göre saklanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Analiz Sözleşmesi Formu (F-08)

Analiz iş Formu (F-19)

Laboratuvar Memnuniyet Anketi (F-17)

Numune Kayıt Formu (F-20)