

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.1 Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi şartlarını kapsar.

Bu dokümanın amacı, Laboratuvara gelen deney taleplerinin alınması, yapılabilirliğinin incelenmesi, tekliflerin hazırlanması ve şartların gözden geçirilmesi hususlarının etkin olarak gerçekleştirmek ve oluşturulan kayıtların muhafazasını sağlamaktır.

## 2. TANIMLAR

**Talep:** Laboratuvardan 2.taraflar ve müşteriler tarafından istenen, beklenen hizmetler.

**Teklif:** Taleplerin hangi şartlarda yerine getirileceğine dair; müşterilere sunulan, her türlü teknik ve/veya ticari önerme

**Sözleşme:** Laboratuvar ile müşteri arasında karşılıklı onaylanarak yapılan bağlayıcı mutabakat.

**Müşteri:** Laboratuvarın verdiği hizmetlerden yararlanan (iç-dış) tüm kişi veya kuruluşlar.

**Karar kuralı:** Belirlenmiş bir gerekliliğe uygunluğu belirtirken, ölçüm belirsizliğinin nasıl hesaba katılacağını açıklayan kural.

**Feragat beyanı:** P7.4 Deney veya Kalibrasyon Ögelerinin Elleçlenmesi Prosedürü ve P7.8 Sonuçların Raporlanması Prosedürüne bakılmalıdır.

## 3. SORUMLULUKLAR

**LM / Laboratuvar Müdürü:** Müşteri/iş taleplerini ve bu taleplerin karşılanıp karşılanamayacağını ya da hangi sürede ve şartlarda karşılanabileceğine, verilecek hizmetin maddi karşılığının ne olduğuna ve hangi personelin yapacağına Laboratuvar Şefinden görüş alarak karar verir. Nihai olarak verilen sonuç raporlarını kontrol eder onaylar.

**KY / Kalite Yöneticisi:** Müşteri taleplerinin KYS ne uygun olarak karşılanmasına yönelik gereklilikleri belirleyerek, doküman eder, uygulamasını denetler ve gerekli hallerde DF ler açıp raporlayarak taleplerin en üst seviyede karşılanmasına ve müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik çalışmaları yapar.

**LŞ / Laboratuvar Şefi:** Gelen taleplerin teknik olarak uygunluğunun değerlendirmesini yapar ve Laboratuvar Müdürüne görüş bildirir. Deney personeli ile laboratuvar yönetimi arasındaki iletişimi ve koordinasyonu sağlar.

**Deney Personeli:** Lab. Tarafından kabul edilen talepleri KYS ne uygun olarak yerine getirir.

**Muhasebe- Sekreteryaya Bölümü:** Laboratuvar ve müşteriler arasındaki ticari ilişkileri (ücret tahsili, fatura kesilmesi v.b.) faaliyetleri yerine getirir. e-posta veya telefon yoluyla müşterilerden gelen talep ve teklifleri laboratuvar personeline iletir.

**Tüm Personel:** Laboratuvar Kalite Politikası doğrultusunda Müşterilerin almış oldukları hizmetin kalitesinden memnun olmaları için gerekli ortam ve şartların sağlanmasından, teklif ve taleplerin KYS ne uygun olarak yerine getirilmesine yönelik üzerlerine düşen faaliyetleri; iş ahlakı ve dürüstlük içerisinde çalışır.

## 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR :

- F1.05 Hizmet Kapsamı Listesi
- F1.18 Deney Talep, Teklif ve Sözleşme Formu
- F1.21 Müşteri Memnuniyet Anketi
- F1.26 Feragat Beyanı Formu
- T1.01 Gizlilik ve Güvenlik Talimatı
- T1.02 Ziyaretçi ve Müşteri Kabul Talimatı
- T1.04 Anket Hazırlama ve Değerlendirme Talimatı
- P7.2 Yöntemlerin Seçilmesi, Doğrulanması ve Geçerli Kılınması Prosedürü
- P7.9 Şikayetler Prosedürü

- P8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- P8.6 İyileştirme Prosedürü
- P8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

## 5. UYGULAMA

Deney yaptırmak isteyen müşteriler; bu isteklerini laboratuvara F1.18 Deney Talep Teklif ve Sözleşme Formuyla yazılı olarak bildirirler. Sözlü gelen taleplerde ise Laboratuvar Müdürü, müşteri ile görüşür ve F1.18 Deney Talep Teklif ve Sözleşme Formu için müşteri laboratuvar web sitesine yönlendirilir ve yazılı talep yapılması istenir. Laboratuvarın yapabildiği tüm deneyler, F1.05 Hizmet Kapsamı Listesi Web sayfasında müşterinin bilgisine sunulmuştur. Deney taleplerinde; müşterinin istediği deney metodunun tanımı, deney numunesi ve deneyle ilgili bilgiler yer alır.

Müşterilerden gelen deney talepleri, Laboratuvar Müdürü ve/veya Laboratuvar Şefi tarafından gözden geçirilerek, bu faaliyetlerle ilgili kayıtlar her türlü önemli değişikliği ve talepler ile ilgili müşteriyle yapılan görüşmeleri de içerecek şekilde söz konusu taleple ilişkilendirilerek düzenli olarak tutulur ve muhafaza edilir. Deney talepleri karara bağlanmadan önce aşağıda belirtilen hususlar gözden geçirilir:

- Talepte belirtilen şartların yeterince tanımlanıp tanımlanmadığının, bu şartlar için uygun ve güncel yöntem ve prosedürlerin seçildiğinin ve müşteri gerekliliklerinin karşılanabildiğinin tespiti,
- Müşteri tarafından talep edilenden farklı şartlar söz konusu olursa bunların laboratuvarın tutarlılığını veya sonuçların geçerliliğini etkilemeyecek şekilde karara bağlanması ve her iki tarafça kabul edilmesi,
- Numunelerin uygunluğu,
- Laboratuvarın talepte belirtilen şartları (çalışma programı, personel yeterliliği, süre, teknik spesifikasyonların yeterliliği, cihaz, teçhizat ve malzeme yeterliliği, deney cihazlarının kalibrasyon durumları, istenilen deney metodunun laboratuvarında uygulanabilirliği vb.) karşılayabilecek yeterliliğe ve kaynağa sahip olup olmadığının değerlendirilmesi.
- Müşteri, deney sonucu bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı talep ettiğinde (örneğin geçti/kaldı, tolerans içi/tolerans dışı) şartname veya standart ve karar kuralının açıkça tanımlanması
- Müşteri, deney sonucu için bir şartname veya standartta yer almayan uygunluk beyanı talep ettiğinde (örneğin geçti/kaldı, tolerans içi/tolerans dışı) bunun karara bağlanması ve her iki tarafça kabul edilmesi.

Gözden geçirilerek Laboratuvar Müdürü tarafından uygun bulunan talepler kalite yönetim sistemi prosedürlerine göre karşılanır.

### 5.1. Talepler

İstenen deney/deneyler, laboratuvarın çalışma alanı kapsamı içinde ise deneye yönelik bilgiler, deney ücreti ve ödeme yöntemi, Talep Numarası, laboratuvarın iş yoğunluğuna göre deneyin tahmini başlangıç-bitiş tarihi göz önünde bulundurularak müşteri ile F1.18 Deney Talep Teklif ve Sözleşme Formu karşılıklı imzalanarak mutabakata varılır ve müşterinin teklifi kabul ve teyidinden sonra sözleşme yapılmış kabul edilir.

Müşterilerle şartlarda anlaşma sağlanmadıysa bile gelen talep yazısı üzerine anlaşmama nedeni yazılır, iyileştirme ve geliştirme faaliyetlerinde kullanılmak üzere P8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

Deney metodunun müşteri tarafından talep edilmesi halinde; uygulanabilirliği konusunda karar alınır. Deneye ait Ulusal veya Uluslararası standard/yöntem bulunmaması halinde; deney metodu, Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından laboratuvar imkânları ölçüsünde araştırılarak müşteriyle mutabakat sağlanır. Deney Metodu standard metod değilse ya da müşteri deney metodunda değişiklik isterse; P7.2 Yöntemlerin Seçilmesi, Doğrulanması ve Geçerli Kılınması Prosedürüne göre işlem yapılır. Bu talepler "Özel ölçüm/deney" kapsamında kabul edilebilir.

Müşterinin deney yapılırken deneyi izleme talebi var ise, T1.02 Ziyaretçi ve Müşteri Kabul Talimatına göre gerekli çalışmalar planlanır ve deneye başlamadan önce bu plan hakkında müşteri ile mutabakata varılır. Anlaşmaya varılan şartlarda sapma olduğunda Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verilir.

F1.18 Deney Talep Teklif ve Sözleşme Formu ve diğer yazışmalar Kalite Yöneticisi tarafından P8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklanır.

## 5.2. Teklif ve Sözleşmeler

Müşterilerce yapılan her türlü talep kabulünden önce aşağıdaki genel hususlara göre LŞ den görüş alınarak LM tarafından gözden geçirilir.

a) Başvuruda talep edilen hizmetler laboratuvarımızda uygulanabilir, yapılabilir midir?

Yasal açıdan sorumluluklar ve müşterinin belirtmiş olduğu şartlara cevap verilebiliyor muyuz?

- Talepte belirtilen şartların yeterince tanımlanıp tanımlanmadığının, bu şartlar için uygun ve güncel yöntem ve prosedürlerin seçildiğinin ve müşteri gerekliliklerinin karşılanabildiğinin tespiti.
  - Müşteri tarafından talep edilenden farklı şartlar söz konusu olursa bunların laboratuvarın tutarlılığını veya sonuçların geçerliliğini etkilemeyecek şekilde karara bağlanması ve her iki tarafça kabul edilmesi,
  - Numunelerin uygunluğu
  - Laboratuvarın talepte belirtilen şartları (çalışma programı, personel yeterliliği, süre, teknik şartların ve gerekliliklerin ortam, cihaz, teçhizat ve malzeme yeterliliği, deney cihazlarının kalibrasyon durumları, istenilen deney metodunun laboratuvarda uygulanabilirliği vb.) karşılayabilecek yeterliliğe ve kaynağa sahip olup olmadığının değerlendirilmesi.
- b) Talep edilen deney yöntemleri güncel midir? (TSE vb. yöntem kaynağı-web üzerinden kontrol edilir)
- c) İstenen hizmetin içeriği yeterince açık mıdır?
- d) Hizmetin sunulduğu zamanlaması ve koşullarına uyabilecek miyiz?
- e) Malzeme ve ekipmana, yatırıma ihtiyacımız var mı, varsa zamanında tedarik edebilecek miyiz?
- f) Özel veya daha önce karşılaşılmamış olan koşul ve nitelikler mevcut mudur?
- g) Mevcut iş ve personel durumu, nicelik ve nitelikleri ile ve ek personele gerek var mıdır?
- h) Müşteri, deney sonucu ya da kalibrasyon için bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı talep ettiğinde (örneğin geçti/kaldı, tolerans içi/tolerans dışı) şartname veya standart ve karar kuralı açıkça tanımlanmış ve her iki tarafça kabul edilmiş midir?

Aşağıda özetlenen hususlar F1.18 Deney Talep, Teklif ve Sözleşme Formu ile sözleşmelerde tanımlanır:

- Müşteri tarafından sağlanan veriler ve (Olması Halinde) tanımlanan şartlardan sapmalar, F1.26 Feragat Beyanı Formu ile bu sapmaların müşteri onayı ile kabul edildiği ve sapmadan etkilenme ihtimali olabilecek sonuçlar raporda açık bir şekilde tanımlanır.
- Laboratuvarın sonuçların numunenin teslim alındığı hâli için geçerli olduğu raporda belirtilir.
- Laboratuvarın görüş ve yorumları bilgi amaçlı yapıp nihai kararı müşteriye bırakılır.

## 5.3. Uygunluk Beyanı Talebi (Karar Kuralı)

Müşterilerden, ("Basit kabul / paylaşılan risk karar kuralı" dışındaki, ölçüm belirsizliği hesabı gerektiren karar kuralları ücrete tabi olmak üzere) bu sözleşmenin ekinde verilen T1.07 Karar Kuralı ve Uygunluk Değerlendirme Talimatında tanımlı kurallardan birini belirtmesi ve sözleşme formuyla birlikte onaylı hallerini iletmesi istenir.

Eğer müşteri herhangi bir karar kuralı tercihi bildirmez ve kararı laboratuvarın tercihine bırakır ise yine müşterinin onayı ile, Karar kuralı LM tarafından risk seviyesine göre belirlenir.

Deney yöntemi veya mevzuatta uygunluğun değerlendirilmesinde güven düzeyinin ölçme belirsizliğinin etkilerine ilişkin herhangi bir bilgi/şart yok ise ve sonuçları itibarıyla insan hayatı/sağlığını etkileyecek ve/veya deney ücretinin 4 katı ve üzeri miktarda maddi kayıplara sebep olabilecek bir deney değilse;

Laboratuvar, (LM nin onayıyla) güven düzeyi ve ölçüm belirsizliğini göz önünde bulundurmaksızın, deney sonucunun belirlenmiş sınırlar içinde olup olmadığını;

"Geçti/Uygun" veya "Kaldı/Uygun Değildir" vb. şeklinde değerlendirilebilir.

Bu kural, laboratuvarımızın kullandığı "**Basit Kabul**" / "**Paylaşılan Risk Karar Kuralı**"dır ve sorumluluğu müşteriye ait olmak üzere, deney sonuçları ölçüm belirsizliği ve güven düzeyi belirtilmeksizin doğrudan raporlanır.

Sonuçları itibarıyla risk seviyesinin yüksek olduğu deneylerde müşteri (Feragat Beyanı ile) sorumluluğu kabul edip, deney sonuçlarında ölçüm belirsizliğinin (illa ki) dikkate alınmamasını ister ise, bu durum ve ilgili yazılı/onaylı feragat beyanı raporda belirtilir ve/veya rapora ek olarak verilir.

Diğer durumlarda, ölçüm belirsizliğinin her iki yönde dikkate alındığı, çift yönlü koruma bantlı (Gerektiğinde ilgili ölçüm değerine özel yeniden hesaplandığı) karar kuralı uygulanması esastır.

### 5.4. Teklifin İletilmesi ve Sözleşmenin Yapılması

LM, yukarıdaki esaslara göre talebi gözden geçirdikten sonra; ölçüm metotlarını, imkânlarını, şartlarını ve yapılacak testlerin maliyetini-fiyatlarını, zamanlamasını ve ödeme şeklini teklif aşamasında F1.18 Deney Talep, Teklif ve Sözleşme Formunu kullanarak müşteriye açıklar-iletir.

Müşteriler LM tarafından bu form üzerinde yazıya dökülmüş teklifleri değerlendirirler, onaylarlar veya bazı değişiklikler isteyebilir. Olması halinde ilave talepler yukarıdaki maddelere göre yeniden değerlendirilir ve gerekirse teklif güncellenerek tekrar müşteriye iletir.

Karşılıklı olarak mutabık kalınması halinde, iş kabul edilerek yazılı sözleşme haline getirilir ve yapılır. Böylece, talep ve/veya teklif ile sözleşme arasındaki herhangi bir farklılık, işe başlanmadan önce giderilir.

Laboratuvar, F1.18 Deney Talep, Teklif ve Sözleşme Formu ile aşağıdaki ekler ile birlikte

P7.9 Şikâyetler Prosedürü, T1.07 Karar Kuralı ve Uygunluk Değerlendirme Talimatını

“teklif” olarak müşteri onayına sunar.

Ancak iç müşterilerden gelen talepler için yılda sadece bir kez F1.18 Deney Talep, Teklif ve Sözleşme Formu doldurulur her bir talep için ayrı teklif formu hazırlanmaz. Talepler F1.18 Deney Talep, Teklif ve Sözleşme Formunun ilk sayfası ile bildirilip kayıt altına alınır.

Gözden geçirilerek kabul edilen her müşteri talebi, Laboratuvar Müdürü tarafından işi yapmakla görevli olan personele deney talep formu ile birlikte iletir.

### 5.5. Sözleşme ve Taleplerde Değişiklikler ve Standart Metot ve Prosedürlerden Sapmalar

Müşteriler ile yapılan sözleşme ve taleplerde değişiklik ve/veya standart deney metotlarından sapmalar olması halinde Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye bilgi verilir ve müşteri teyidi alınır. Yazışmalar Kalite Yöneticisi tarafından P8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklanır. Sözleşmenin yapılmasından sonra oluşabilecek tüm değişiklikler müşteri tarafından yazılı/sözlü olarak laboratuvara iletir. Laboratuvar yeniden değerlendirme yaptıktan sonra kararın sonucunu müşteriye bildirir. Laboratuvar Sorumlusu tarafından F1.18 Deney Talep Teklif ve Sözleşme Formunda gerekli değişiklik yapılır ve ilgili deney personeline havale edilir.

Numuneden kaynaklı sapma durumunda F1.26 Feragat Beyanı Formu doldurulur (P7.8 Sonuçların Raporlanması Prosedürüne bkz).

### 5.6. Müşteri ile İlişkiler

Laboratuvar, müşterinin talebi üzerine vermiş olduğu laboratuvar hizmetleri ile ilgili olarak, müşteri taleplerinin açıklığa kavuşturulması ve yapılan işle ilgili konularda müşteriler ve/veya onların temsilcileri ile işbirliği yapar.

Müşteri ve/veya temsilcileri ile yapılan bütün görüşmelerde; sadece kendi talep ettiği deneylerin yapılması esnasında, laboratuvardan önceden randevu almak şartıyla bulunabilecekleri belirtilir.

Müşteri ve/veya temsilcilerinin deneyler esnasında gözlemci olarak bulunma talebi, Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir ve randevu verilir. Laboratuvardaki mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih, Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye bildirilir.

Müşteri ve/veya temsilcilerinin ziyaretinden önce, Laboratuvarda gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması; Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından sağlanır.

Müşteri ve/veya temsilcileri, T1.02 Ziyaretçi ve Müşteri Kabul Talimatına uygun olarak kabul edildikten sonra; laboratuvarda yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında Laboratuvar Müdürü tarafından bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısma girmesine izin verilmez. Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin deneylerini veya deney sonuçlarını görmemesi için T1.01 Gizlilik ve Güvenlik Talimatı uygulanır.

Müşteri ve/veya temsilcilerine laboratuvarda ve ölçüm alanında bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, deneyleriyle ilgili olarak deney metodları, ölçme ve deney cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi Laboratuvar Sorumlusu tarafından verilir.

Müşteriden gelen itiraz ve şikâyetler; P7.9 Şikâyetler Prosedürüne göre değerlendirilir.

Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve/veya tescilli olmayan hakları Laboratuvar Müdürü, Laboratuvar Şefi ve Deney Personeli tarafından özellikle korunur. Müşteriye ait sonuçlar basılı/dijital ortamda muhafaza edilmekte olup, müşteriye kapalı zarf içinde veya e-posta (e-imzalı pdf) ile iletilir.

Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için T1.04 Anket Hazırlama ve Değerlendirme Talimatına göre hazırlanan F1.21 Müşteri Memnuniyet Anketinin müşteri tarafından doldurulması sağlanır. Müşteri anketleri yıllık periyotlarda Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir.

Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak Laboratuvar Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için P8.6 İyileştirme Prosedürü ve P8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne göre uygulamalar gerçekleştirilir.

#### 5.7. Bu prosedürün uygulanması ile oluşan kayıtlar,

Laboratuvar ile müşteriler arasında yapılan her türlü yazılı veya dijital (e-posta) doküman, P8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre ilgili dosyalarda (deney talep teklif v.b. deneylerle ilgili her türlü kayıt ilgili deney raporuyla birlikte aynı dosyada ) arşivlenerek muhafaza edilir.

#### 6. REVİZYON

Rev No.	Revizyon / Değişiklik İçeriği	Yayımlama Tarihi
00	İlk yayım	17.10.2022
<b>Hazırlayan</b>  <b>Adem KARAMAN</b>  <b>17.10.2022</b>		<b>Kontrol Eden/Onaylayan</b>  <b>Adem KARAMAN</b>  <b>17.10.2022</b>