	Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü	Doküman No	PR-03
		Yayın Tarihi	04.02.2019
		Revizyon No/Tarihi	01/05.01.2023
		Sayfa No	1 / 3

1. Amaç

Bu prosedürün amacı laboratuvara gelen deney taleplerin, tekliflerin veya sözleşmelerin gözden geçirilmesine ait kuralları, yetki ve sorumluluklarını belirlemektir.

2. Uygulama Alanı

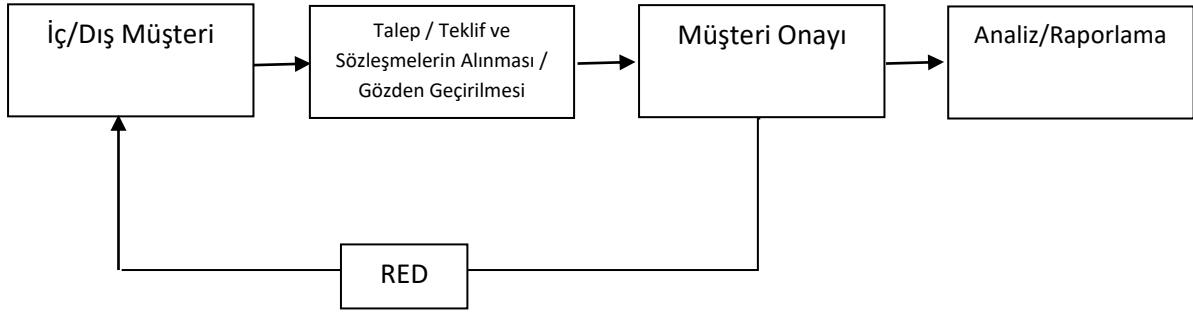
XENOL bünyesindeki Deney Laboratuvarını kapsamaktadır.

3. Tanımlar

Sözleşme: XENOL ve müşteri arasında anlaşmaya varılmış, herhangi bir şekilde karşılıklı iletilmiş şartlardır.



Talep, Teklif ve Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi: Müşteri ile sözleşme imzalamadan veya teklif vermeden önce; kalite ile ilgili şartların yeterince tanımlandığını, kayıt altına alındığını ve bu sözleşme veya teklifin karşılanabileceğini garanti etmek için Müşteri ile ilgilenen Bölüm ile Laboratuvar Bölümü tarafından gerçekleştirilen sistematik faaliyetlerdir.

4. Yöntem




4.1 İç Müşteri

- İç müşteri ile karşılıklı mutabakat Laboratuvar Müdürü tarafından imzalanır.
- İç müşteri ile "FR-90 Laboratuvar Analiz Listesi" hizmet kapsamına göre sözleşme "FR-10 DeneyLaboratuvarı Anlaşma Şartları Formu-İç Sözleşme" imzalanır.
- Laboratuvar hizmet kapsamındaki değişiklikler XENOL ENERJİ A.Ş. resmi web sitesinde yayınlanmıştır.(<http://www.xenol.com>)
- İç Müşteri talepleri "FR-10 DeneyLaboratuvarı Anlaşma Şartları Formu-İç Sözleşme" ile kabul edilir. İstekler "FR 70 İş Emri ve Deney İstek Formu" ile bildirilir.
- Gelen talepler "FR.68 Numune Kabul Formu" üzerinden kabul edilir. Gelen analiz talepleri bu form üzerinde işlenir.
- Yapılan bütün analiz sonuçları "FR-67 Numune Kayıt Formu" üzerinden kayıt ve takip edilir.
- İç müşteri tarafından talep edilen analizlerin sonuçları en geç 3 iş günü içerisinde "PR-06 Raporlama Prosedürü"ne uygun olarak müşteriye iletilir.
- İç Müşteri ile yapılan sözleşme şartlarında bir revizyon olduğunda sözleşme üzerinde gerekli değişiklikler yapılarak elektronik ortamda, yazılı olarak bildirilir.
- Sözleşme şartlarında belirtilen analiz metodlarında değişiklik istenmesi durumunda "PR-07 Yöntemlerin Seçilmesi ve Doğrulanması Prosedürü" ' ne göre işlem yapılır.

Hazırlayan	Onaylayan
MURAT KARAMAN 	FEYZULLAH GÜNADIN 

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

	Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü	Doküman No	PR-03
		Yayın Tarihi	04.02.2019
		Revizyon No/Tarihi	01/05.01.2023
		Sayfa No	2 / 3


4.2 Dış Müşteri

- Deneysel talepleri Müşteri ile ilgilenen bölümden alınır ve “FR-18 Deneysel Laboratuvar Hizmetleri Başvuru ve Ürün Kabul Formu” ile birlikte XENOL ENERJİ SAN. ve TİC. A.Ş DENEY LABORATUVARI bildirilir. Dış müşterilerden gelecek taleplerin yazılı olması esastır.
- Müşteri ilişkilerinden sorumlu olan bölüm “FR-18 Deneysel Laboratuvar Hizmetleri Başvuru ve Ürün Kabul Formu” nun müşteri tarafından doldurulmasından, Laboratuvar Müdürü ise formda belirtilen bilgiler ışığında testin yapılabilirliği ve laboratuvarın yeterliliğini değerlendirmekle sorumludur.
Gelen talepler, Müşteri ilişkilerinden sorumlu olan bölüm tarafından aşağıda belirtilen hususlar göz önünde bulundurularak gözden geçirilir.
 - Müşteriye ait bilgilerin eksiksiz doldurulması (Başvuru sahibi, adı, adresi, iletişim bilgileri, ticari bilgileri, fiyat teklifi)
 - Ürünün firmaya teslimi ve deney sonrası sonuçları ve ürünleri müşteriye geri gönderme yöntemi (talep edilen rapor dili, ürün veya rapor gönderim şekli)

Gelen talepler Deneysel Laboratuvarları Müdürü tarafından akreditasyon kapsamı da göz önünde bulundurularak aşağıda belirtilen hususlar gözden geçirilir.

- Deneysel ürünün açık tanımları
- Uygulanacak deneysel metodları ve şartları (Kapsam dâhilinde yapılabilirlik)
- Metoda uygunluk istenilip istenmediği ve buna bağlı olarak karar kuralının işletilip işletilemeyeceği.
- Laboratuvara yüklenilmesi gerekenin üzerinde ilave bir hukuki sorumluluk getirip getirmediği (ürünün tahribata uğrayabilme ihtimali, deneysel raporunun bilirkişi raporu olarak değerlendirilmesi)
- Müşteri tarafından metodun belirtilmediği durumlarda bölüm “FR-18 Deneysel Laboratuvar Hizmetleri Başvuru ve Ürün Kabul Formu” nda ilgili alan doldurularak müşteriye iletilir.
Eksik belirtilen bir husus varsa, Laboratuvar Müdürü Müşteri ilişkileri bölümü ile iletişime geçerek talebi açıklığa kavuşturur. Müşteri, talebini telefonda iletse dahi yukarıda belirtilen bilgileri içerecek şekilde bölüm “FR-18 Deneysel Laboratuvar Hizmetleri Başvuru ve Ürün Kabul Formu” üzerine kaydedilir.
- Talebin karşılana bilirliğine karar verdiğinde Laboratuvar Müdürü; Deneysel Hizmetleri Başvuru ve Ürün Kabul Formunu onaylar ve teyit için Müşteri ile ilgilenen Bölüme iletir. Müşteri tarafından teyit edilip geri gönderilen teklifler sözleşme yerine geçer.
Laboratuvar Müdürü karar verme aşamasında,
 - Kapsam doğrultusunda işin yapılabilirliğini gözden geçirir
 - Laboratuvarın nicelik ve nitelik bakımından personelin yeterliliği,
 - Ölçüm sınırları ve ölçüm belirsizliği bakımından ekipmanın yeterliliği,
 - Laboratuvarlar arası karşılaştırma sonuçları, çalışma alanının uygunluğunu (Deneysel alanları, bekleme alanları, taşıma ekipmanlarının yeterliliği, ürünün boyutsal özellikleri) göz önünde bulundurur.
- Formun doldurulmasından sonra müşterinin ve firmanın haklarının korunması için iki taraf arasında “FR-09 Deneysel Laboratuvarı Genel Anlaşma Şartları Formu” imzalanır. Bu anlaşma yasal şartlar, sorumluluklar, fikri ve mali mülkiyetlerin korunması ile ilgili maddeleri içerir.
- Dış müşteriden gelen numuneler numune bekleme alanında laboratuvar personeli tarafından “FR.68 Numune Kabul Formu” ile kayıt altına alınır. Uygunsuz numuneler şartlı kabul olarak not edilir.
- Yapılan bütün analiz sonuçları “FR-67 Numune Kayıt Formu” üzerinden kayıt ve takip edilir. Analiz sonuçları “PR-06 Raporlama Prosedürü” ne uygun olarak müşteriye iletilir.
- Analiz metodu standart bir metod değil ise müşteri analiz metodunda bir değişiklik ister ise Laboratuvar Müdürü değerlendirme yapar ve “PR-07 Yöntemlerin Seçilmesi ve Doğrulanması Prosedürü” ne göre işlem yapılır.
- Deneye iştirak etmek isteyen müşteriler veya müşterilerin yazılı olarak istediği 3. taraflar testten önce “FR-17 Deneysel Laboratuvar Hizmetleri Ziyaretçi Forumu” nu doldurarak ilgili müşteri temsilcine iletmesi gerekir.
- Yazışmalar ve sözleşmeler “FR-19 Müşteri Deneysel Takip Listesi” ile Deneysel Laboratuvarları Bölümü tarafından kayıt altına alınır.
- Müşteri ile Deneysel Laboratuvar Hizmetleri Başvuru ve Ürün Kabul Formu ile yapılan sözleşmeden sapma olması durumunda müşteriler ile hemen mail yoluyla iletişime geçilir ve müşteri ile karşılıklı mutabık kalıncaya kadar deneylere ara verilir.
- Müşteri ile yapılan sözleşmelerin onaylanması sonrası revize edilmesi ve/veya sapması durumunda bu prosedürün gereklilikleri tekrar yerine getirilerek bütün sözleşmeler tekrar gözden geçirilmekte ve yeni revize sözleşme imza altına alınmaktadır.

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

	Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü	Doküman No	PR-03
		Yayın Tarihi	04.02.2019
		Revizyon No/Tarihi	01/05.01.2023
		Sayfa No	3 / 3

- Bu prosedür kapsamındaki bütün doküman ve kayıtlar Dokümanların Kontrolü Prosedürü kapsamında saklanmaktadır.

5. Sorumluluk

Müşteri İlişkileri Bölümü, müşteri ile iletişimin sağlanması ve tekliflerin ticari yönden onaylanması ile ilgili sorumludur

Deney Laboratuvarı Bölümü teklifin teknik yönden onaylanması konusunda sorumludur.

Depo/Ambar Birimleri, ürünün teslim alınımının ve sevkiyatının gerçekleştirilmesi konusunda sorumludur

6. Dokümanlar

- 6.1 PR-06 Raporlama Prosedürü
- 6.2 PR-07 Yöntemlerin Seçilmesi ve Doğrulanması Prosedürü
- 6.3 FR-10 DeneyLaboratuvarı Anlaşma Şartları Formu-İç Sözleşme
- 6.4 FR-67 Numune Kayıt Formu
- 6.5 FR.68 Numune Kabul Formu
- 6.6 FR-18 Deney Laboratuvar Hizmetleri Başvuru ve Ürün Kabul Formu
- 6.7 FR-09 Deney Laboratuvarı Genel Anlaşma Şartları Formu
- 6.8 FR-17 Deney Laboratuvar Hizmetleri Ziyaretçi Forumu
- 6.9 FR-19 Müşteri Deney Takip Listesi

7. Revizyon Geçmişi

Revizyon	Tarih	Revizyon Nedeni
00	04.02.2019	İlk Yayın
<u>01</u>	<u>05.01.2023</u>	<u>İçerik Revizyonu</u>