

Doküman No	PR-03
Yayın Tarihi	04.02.2019
Revizyon No/Tarihi	02/04.11.2024
Sayfa No	1 / 3

1. Amac

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

2. Uygulama Alanı

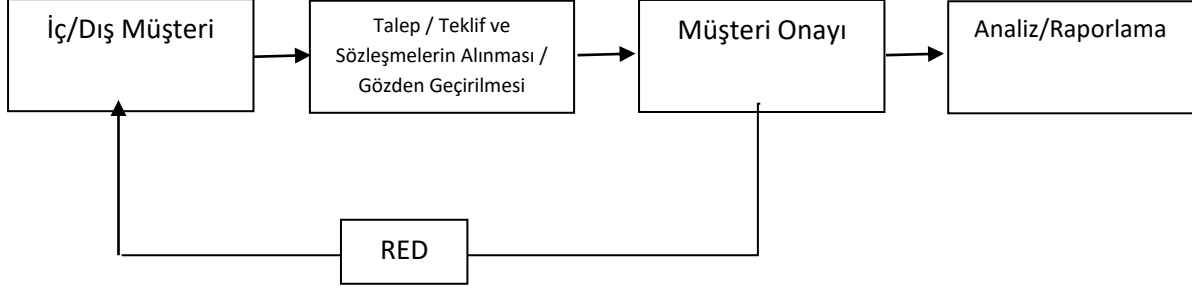
XENOL bünyesindeki Deney Laboratuvarını kapsamaktadır.

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-12 Hizmet Kapsamı Formu" 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.
- 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 metotlarında değişiklik istenmesi durumunda "PR-07 Yöntemlerin Seçilmesi ve Doğrulanması Prosedürü" ' ne göre işlem yapılır.

Hazırlayan	Onaylayan
FATİH BİLGİN	FEYZULLAH GÜNADIN

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan çıktısı alınamaz, kopyalanıp ve çoğaltılamaz. Server sistemi üzerinden ulaşılan veya Kontrollü Kopya kaşesi bulunan dokümanlar kontrollü kopya olup, bunun dışındaki elektronik veya çıktısı alınan basılı halleri Kontrolsüz Kopya dır

Doküman No	PR-03
Yayın Tarihi	04.02.2019
Revizyon No/Tarihi	02/04.11.2024
Sayfa No	2 / 3

4.2 Dış Müşteri

- Deney talepleri Müşteri ile ilgilenen bölümden alınır ve "FR-18 Deney 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 Deney 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 Deney Laboratuvarları Müdürü tarafından akreditasyon kapsamı da göz önünde bulundurularak aşağıda belirtilen hususlar gözden geçirilir.

- Deney ürünün açık tanımları
- Uygulanacak deney 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, deney raporunun bilirkişi raporu olarak değerlendirilmesi)
- Müşteri tarafından metodun belirtilmediği durumlarda bölüm "FR-18 Deney 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 Deney Laboratuvar Hizmetleri Başvuru ve Ürün Kabul Formu" üzerine kaydedilir.
- Talebin karşılama bilirliğine karar verdiğinde Laboratuvar Müdürü; Deney 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 (Deney 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 Deney 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.

Hazırlayan	Onaylayan
FATİH BİLGİN	FEYZULLAH GÜNADIN

Doküman No	PR-03
Yayın Tarihi	04.02.2019
Revizyon No/Tarihi	02/04.11.2024
Sayfa No	3 / 3

- 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 Deney Laboratuvar Hizmetleri Ziyaretçi Forumu"nu doldurarak ilgili müşteri temsilcine iletmesi gerekir.
- Yazışmalar ve sözleşmeler "FR-19 Müşteri Deney Takip Listesi" ile Deney Laboratuvarları Bölümü tarafından kayıt altına alınır.
- Müşteri ile Deney 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 prosedür kapsamındaki bütün doküman ve kayıtlar Dokümanların Kontrolü Prosedürü kapsamında saklanmaktadır.

5. Sorumluluk

Müşteri ilişkileri 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 Deney Laboratuvarı 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
01	05.01.2023	İçerik Revizyonu
02	04.11.2024	Uygulamada olmayan ve Madde 4.1 de yer alan " İstekler FR 70 İş Emri ve Deney İstek Formu ile bildirilir" ibaresi çıkartıldı.

Hazırlayan	Onaylayan
FATİH BİLGİN	FEYZULLAH GÜNADIN

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan çıktısı alınamaz, kopyalanıp ve çoğaltılamaz. Server sistemi üzerinden ulaşılan veya Kontrollü Kopya kaşesi bulunan dokümanlar kontrollü kopya olup, bunun dışındaki elektronik veya çıktısı alınan basılı halleri Kontrolsüz Kopya dır