



# TALEP TEKLİF VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: P.701.01

Yürürlük Tarihi: 05.11.2018

Revizyon No/Tarihi: 04/20.02.2024

Hazırlayan: Kalite Yönetim Şefi

Onaylayan: Laboratuvar Müdürü



## 1. AMAÇ

Amacı AND laboratuvarına gelen taleplerin, tekliflerin ve sözleşmelerin incelenerek kayıt altına alınması ve saklanması için yaptığı faaliyetleri açıklar.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür; TS EN ISO/IEC 17025:2017 Standardı 7.1 Taleplerin, tekliflerin ve sözleşmelerin gözden geçirilmesi maddesinde tanımlanan ve AND Analiz Laboratuvarı'nda verilen hizmetlere ilişkin tüm teklifleri kapsamaktadır.

## 3. TANIMLAR

**AND:** AND Analiz Test Ölçüm ve Laboratuvar Hizmetleri Ticaret A.Ş.

**LM:** Laboratuvar Müdürü

**TS:** Teklif Uzmanı

## 4. SORUMLULUKLAR

**LM :** AND gelen talepleri değerlendirip yapılıp yapılamayacağına karar vermekten, teklif ve sözleşmeleri hazırlamaktan ve onaylamaktan, rutin analiz taleplerine yönelik teklifleri değerlendirip onaylamaktan,

**TS:** AND gelen taleplerden teklife dönüştürülebilir olanları için teklif hazırlamaktan, yapılamayacak olanlar için müşteriye bilgilendirmekten, tekliflere numara vermekten, müşteri taleplerini kayıt altına almaktan, teklif/sözleşme hazırlamaktan ve LM' ye sunmaktan, LM olmadığı durumlarda bilgisi dahilinde onay işlemi yapmaktan,

sorumludur.

## 5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- **Uygunluk Değerlendirme Kuruluşlarının Akreditasyonu Hakkında Yönetmelik**
- **R10.06 "TÜRKAK Akreditasyon Markası" nın TÜRKAK Tarafından Akredite Edilmiş Kuruluşlarca Kullanılmasına İlişkin Şartlar**
- **F701-039 Türk Akreditasyon Kurumu Akreditasyon Sözleşmesi**
- P.401.01 Laboratuvar Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü
- P.606.01 Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün ve Hizmetler Prosedürü
- P.802.01 Doküman Yönetimi ve Kontrolü Prosedürü
- P.804.01 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- F.701.01 Ölçüm ve Analiz Hizmetleri Fiyat Teklifi
- F.701.02 Talep Formu



- TS CEN/TS 15675 Hava kalitesi-Sabit kaynak emisyonlarının ölçülmesi – EN ISO/IEC 17025: 2005'in dönemsel ölçme işlemlerine uygulanması
- TS EN 15259 Hava Kalitesi-Sabit Kaynak Emisyonlarının Ölçümü-Ölçme Bölgeleri ve Yerleri İle Ölçümün Amacı, Planı ve Raporlanması İçin Gerekliler
- R20.43- Laboratuvarların Akreditasyonuna Dair Rehber

## 6. UYGULAMALAR

### 6.1. Genel

Müşterilerin hizmet talepleri mümkünse yazılı olarak veya mail yolu ile alınır. Talebin yazılı olarak veya mail yoluyla alınamadığı durumlarda müşteri ile görüşmeyi gerçekleştiren personel tarafından F.701.02 Talep Formu doldurulur.

Gelen talep; laboratuvarın ve personelin yeterliliği, talep edilen tarihte yapılıp yapılamayacağı hususlarında LM tarafından gözden geçirilir. Uygun bulunmaması durumunda yazılı veya sözlü olarak müşteriye bildirilir.

Talebin yapılabilirliği ve teklif oluşturulabilmesi için tesis ziyareti gerekiyorsa bu ziyaret LM tarafından veya görevlendireceği bir personel tarafından yapılır.

İnceleme sonucunun talebin karşılanmayacak bir durumda olması, talep edilen yöntemin uygun ve güncel olmadığı değerlendirildiğinde, yazılı veya sözlü olarak TS tarafından müşteri bilgilendirilir.

Talebin uygun bulunması durumunda, TS tarafından teklif hazırlanır.

Teklifler yazılım LYS yazılım programı ile hazırlanır. Programın kullanılmadığı durumlarda teklif, F.701.01 Ölçüm ve Analiz Hizmetleri Fiyat Teklifi formatına uygun şekilde hazırlanır.

LM veya görevlendirilen personel; AND Deney Kapsamını göz önüne alarak, P.802.01 Doküman Yönetimi ve Kontrolü Prosedürü ne göre kodlama yaparak teklifi hazırlar ve LM'nin onayına sunar. LM onayından sonra müşteriye posta, elektronik posta veya faks ile gönderir.

Hazırlanan teklif; müşteriye verilecek hizmetin kapsamını, istenen deney hizmetini karşılamada kullanılacak standart metot ve yöntemleri, hizmetin sağlanması kapsamında tedarikçi/taşeron laboratuvar kullanılacaksa konu ile ilgili bilgileri (tedarikçi ismi, yapılacak çalışmanın içeriği), hizmet kapsamında AND ve müşterinin sorumluluklarına ait bilgileri, hizmeti verecek personelin sayısı ve niteliği, hizmetin geçerlilik süresi, hizmet tutarı ve teklifin onaylanmasına ait bilgileri içerir. Teklif hazırlanırken hizmet ile ilgili belirlenmiş olan şartlar eksiksiz ve açıkça tarif edilir.

### 6.2. Dış Tedarikçi Kullanımı

Dışarıdan laboratuvar faaliyeti hizmeti alınması durumunda (dış tedarikçi kullanılması), talep-teklif sürecinde dış tedarikçinin kimliği de dâhil olmak üzere gerekli bilgiler müşteri ile paylaşılmaktadır.

F.701.01 Ölçüm ve Analiz Hizmetleri Fiyat Teklifi Formu' nda ilgili parametreler işaretlenerek ilgili parametreler için dış tedarikçiden hizmet alınacağı (dış tedarikçi adı açıkça yazılır) belirtilmektedir.

Müşteri teklifi onayladığında tedarikçi kullanımını ve söz konuyu tedarikçiyi kabul etmiş sayılmaktadır.



Dış tedarikçi kullanımında müşteri tarafından da tedarikçi önerilebilir. Ancak laboratuvarımız; müşteri tarafından belirtilen dış tedarikçiyi, yasal olarak zorunlu durumlar dışında kabul etmeyebilir. Böyle durumda müşteriden yeni bir tedarikçi önerisi beklenmekte veya laboratuvarımız tarafından müşteriye tedarikçi önerilmektedir. Müşteri ile yazılı olarak mutabık kalındığı ölçüde teklif/sözleşme son halini alarak müşteri onayına sunulmaktadır. Laboratuvar, dış tedarikçinin belirlenmesinde tarafsızlık ile ilgili hususları da değerlendirmekte ve gerekli hususlara taraflarca hazırlanan sözleşmede yer vermektedir.

### 6.3. Karar Kuralı ve Uygunluk Beyanı

Müşteri, deney/ölçüm hizmeti için bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı talep ettiğinde (örneğin geçti/kaldı, tolerans içi/tolerans dışı) şartname veya standart ve karar kuralının açıkça tanımlanacağı teklif açıklamalar kısmında müşteri bilgilendirilir.

Uygunluk beyanı talep edildiğinde F.701.01 Ölçüm ve Analiz Hizmetleri Fiyat Teklifi Formu üzerinde müşteri tarafından aşağıdaki bilgilerin doldurulması, işaretlenmesi istenmektedir;

- hangi standarda/şartnameye göre uygunluk beyanı talep edildiği,
- müşteri tarafından kural belirlenecek ise işaretlenmesi ya da belirtilmesi

Müşteri tarafından karar kuralı belirtilmediği takdirde T.708.01 Karar Kuralı ve Uygunluk Beyanı Uygulama Talimatı hükümleri uygulanmaktadır.

Ancak mevzuat kapsamında, numune alma işleminin tarafımızca yapılmadığı, sadece analiz hizmeti verdiğimiz alanlarda (iş birliği/taşeron taleplerine istinaden) (örneğin; emisyon, imisyon vb.) uygunluk beyanı verilmemektedir. Yasal otorite olan Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İSGÜM duyurusuna istinaden; İş hijyeni kapsamında hazırlanan raporlarda da karar kuralı uygulanmamakta ve uygunluk beyanı verilmemektedir. Bu hususlar hizmet öncesi, teklif “diğer hususlar” kısmında müşteri bilgisine ve onayına sunulmaktadır.

### 6.4. Feragat Beyanı

Numune müşteri tarafından alındığında ve laboratuvara gönderildiğinde; numunenin deney için uygunluğuna dair şüphe olduğunda veya numune belirlenen şartlara uymadığında, laboratuvar deney işine başlamadan önce müşteri bilgilendirilir. Belirlenmiş şartlardan sapma olduğu müşteri tarafından kabul edilen bir numunede deney istenildiğinde; müşteriden sonuçların sapmalardan etkilenebileceğini gösteren bir feragat beyanı istenir. F.703.09 Feragat Beyanı Formu müşteriye imzalatılarak, olası sapmaları kabul ettiği göz önünde bulundurulur ve analiz işlemi gerçekleştirilir.

Müşteri tarafından sağlanan ve sonuçların geçerliliğini etkileyen bilgi, belge ve verilerin doğruluğundan müşteri sorumludur.

Ayrıca raporlama aşamasında, müşteri tarafından sağlanan ve sonuçların geçerliliğini etkileyebilecek olan her türlü bilgi, belge ve verilerin doğruluğundan ve uygunluğundan müşteri sorumlu olmakta ve bu durum raporlarda belirtilmektedir. Raporlarda belirtilen bu hususlar, feragat beyanı olarak kabul edilmektedir. Müşteri sürecin ilk adımı olan teklif aşamasında ve son adımı olan raporlama aşamasında



bu hususla ilgili bilgilendirilmektedir. F.701.01 Ölçüm ve Analiz Hizmetleri Fiyat Teklifi “Diğer Hususlar” maddesinde ilgili bilgilendirme metni yer almaktadır.

İş hijyeni kapsamında hazırlanan tekliflerde; müşteri talebine istinaden ölçüm/nokta sayılarında değişiklik yapıldığında bu durum F.701.01 Ölçüm ve Analiz Hizmetleri Fiyat Teklifi “Açıklamalar” kısmında belirtilmektedir. Bu hususu içeren teklifin onaylanması ile müşteriden feragat beyanı alınmış olduğu kabul edilir.

#### **6.5. Gizlilik**

Müşteri talep etmesi halinde; laboratuvar faaliyetlerine eşlik edebilir, laboratuvarın ilgili alanlarına makul bir erişimin sağlanması için P.401.01 Laboratuvar Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü’ ne göre hareket edilir. Bütün teklifler LM onayından sonra müşteriye TS ya da LM tarafından iletilir.

AND Analiz Test Ölçüm ve Laboratuvar Hiz. Tic. A.Ş Laboratuvarı, analiz faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince müşterilerine ait elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur.

AND Analiz Laboratuvarının kamuya açık hâle getirmek istediği veya müşteri hakkında gizli bir bilgiyi açıklamaya kanunen zorunlu olduğu veya müşteri dışındaki (Örn. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, bu bilgilerin gizli tutulması ve gerektiğinde açıklanması ile ilgili P.401.01 Laboratuvar Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü’ nde tanımlanan süreç işletilmektedir. Ayrıca, LYS üzerinden hazırlanan F.701.01 Ölçüm ve Analiz Hizmetleri Fiyat Teklifi Açıklamalar kısmında da gizlilik ile ilgili müşteri haberdar edilmektedir.

#### **6.6. Sözleşmelerde Değişiklik**

İlk teklifin gönderilmesinden sonra müşteri tarafından şartlar değiştirilir veya ilave şartlar istenirse ilgili güncellemeler yapılarak teklif müşteriye revize teklif şeklinde tekrar verilir.

Teklifin kabulüne dair müşteriye gönderilen Hizmet Teklifinin Genel Hükümlülükler sayfasında yer alan Sözleşme Onayının imzalanması ve onaylandıktan sonra, mail veya faks ile gönderilmesi istenir. Müşteriden yazılı onay alınamadığı durumlarda mutlaka mail ile sipariş teyidini alan personel tarafından, teklifin ekine mail çıktısı eklenir. LM veya ilgili personel, müşteri tarafından onaylanmış teklif teyidini ve teklifi elektronik ortamda dosyalar.

Deney hizmeti kapsamında tedarikçi/ taşeron laboratuvar kullanılacaksa, bu durum teklifte belirtilir ve müşteri teyidi mutlaka yazılı olarak alınır. Dış tedarikçi/taşeron kullanımı için P.606.01 Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün ve Hizmetler Prosedürü’ ne göre işlem yürütülür.

Teklif teyidinin, müşteri tarafından kabul edilmesi ve imzalanıp onaylanarak faks/mail ile gönderilmesi durumunda, teklif sözleşme hükmüne geçer ve onaylanıp gönderildiği tarihten itibaren 1 ay geçerlidir.

Teklif onayından sonra deney hizmetinin sürecinde teklif kapsamında yapılan her türlü değişiklik bundan etkilenecek tüm personele ve müşteriye bildirilir.

Sözleşme/teklif şartlarında değişiklik olduğunda revizyon talebi mail yoluyla müşteriden yazılı olarak



alınmakta, mail ile alınması mümkün olmadığı durumlarda ise Teklif Uzmanı tarafından F.709.05 Müşteri Görüşme ve Talep Formu ile talepler kayıt altına alınmaktadır. Revizyon gerekçesi LYS yazılımı üzerinde hazırlanan teklif açıklamalar kısmında belirtilerek, teklif iletim kanalları üzerinden (mail, dilekçe (üst yazı) vb.) tekrar müşteri onayına sunulmaktadır. Revize edilen teklif onayı kaşe/imza ile; mümkün olmadığı durumlarda ise mail ile yazılı olarak alındıktan sonra laboratuvar ilgili personellerine iletilerek süreç işletilmektedir.

Deney hizmetinin tamamlanmasından sonra, LM tarafından müşteriye verilen teklif ile ölçümü gerçekleştirilen parametreler karşılaştırılır, farklılık olması durumunda bu durum kontrol eden kişi tarafından, gözden geçirme tarihi de belirtilerek teklif üzerinde yazılır ve paraflanır. Fiyat değişikliği olması durumunda müşteriye yazılı veya mail olarak durum belirtilir ve onay alınır. Gözden geçirme işlemi hazırlanacak rapora başlanmadan yapılmalıdır.

Talep, teklif ve sözleşmelerle ilgili gözden geçirme, tedarikçi/ taşeron laboratuvara verilen her türlü işi de kapsar.

#### 6.7. TÜRKA Markasının Kullanımı

**AND Laboratuvarı; TÜRKA akreditasyon markası ve belgesinin kullanımını üçüncü taraflara devredemez. Müşterilerinin, taşeronlarının veya herhangi bir üçüncü tarafın yetkisiz kullanımını engellemek amacı ile F.701.01 Ölçüm ve Analiz Hizmetleri Fiyat Teklifinin 24. maddesinde Akreditasyon Markasının başkaları tarafından kullanılması halinde yaptırım uygulayacağını açık bir şekilde belirtmiştir. Ayrıca deney raporlarının alt kısmında laboratuvarın yasal izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamayacağı, imzasız ve mühürlü raporların kullanılamayacağı yazılarak dolaylı bir bağlayıcılık sağlanmaktadır.**

## 7 KAYIT KONTROL

Bu Prosedür sonucunda ortaya çıkan kayıtlar; F.701.02 Talep Formu ve F.701.01 Ölçüm ve Analiz Hizmetleri Fiyat Teklifi' dir. Ortaya çıkan kayıtlar TS tarafından P.804.01 Kayıtların Kontrolü Prosedürü' ne göre muhafaza edilir.

## 8 DAĞITIM

Bu prosedür; tüm personele elektronik ortamda, AND Laboratuvar Yönetim Sistemi AND Server' da sunulur. Elektronik ortamda ulaşılamayan durumlarda kâğıt kopya olarak dağıtılır.

## 9 GÜNCELLEŞTİRME

| Revizyon Sayısı | Tarih      | Revizyon Yapılan Madde                | Revizyon Nedeni                                                                               |
|-----------------|------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 00              | 05.11.2018 | Doküman numarası ve doküman genelinde | "P.4.4.15" numaralı doküman yerine geçmiştir. Numaralandırma ve prosedür formatı değişmiştir. |

|    |            |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | 04.10.2021 | 5. Madde<br>6. Madde | 5. İlgili dokümanlara R20-43 rehber dokümanı eklenmiş ve 6. maddeye dış tedarikçi kullanımında müşteri ile şartların belirlenmesine yönelik açıklamalar eklenmiştir.<br>Laboratuvar tarafından kamuya açık hâle getirilmek istenen veya müşteri hakkında gizli bir bilgiyi açıklamaya kanunen zorunlu olunan veya müşteri dışındaki (Örn. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler ile ilgili süreç için atıf yapılmıştır. |
| 02 | 14.10.2022 | 6. Madde             | 6. madde için alt başlıklar eklenmiştir.<br>6.3 maddesine karar kuralı uygulama politikaları eklenmiştir.<br>6.4 Feragat Beyanı maddesi eklenmiştir.<br>6.6 maddesine, revizyon talebi, gerekçesi ve müşteri onayı süreçleri ile ilgili tanımlamalar eklenmiştir.                                                                                                                                                                                                       |
| 03 | 12.09.2023 | İlk Sayfa            | Hazırlayan/Onaylayan başlıkları isimsiz olarak güncellenmiştir.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 04 | 20.02.2024 | 6.Madde              | 6.7 Maddesi eklenmiştir.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

\* P.4.4.15 Talep ve Tekliflerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü yerine hazırlanan bu doküman, 05.11.2018 tarihinde yeni yayın olarak dağıtılmıştır. "P.4.4.15" numaralı dokümanın revizyon geçmişi bu dokümanın 9. Maddesinden çıkarılmıştır.