

	BOLU BELEDİYE BAŞKANLIĞI		
	LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
PRS.13	31.07.2012	05.06.2023/03	1 / 5
TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

1.AMAÇ VE KAPSAM

1.1.Bu prosedür, Bolu Belediyesi Atıksu Laboratuvar Birimi'nde kurulmuş olan Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, laboratuvarın müşterilerine sunduğu hizmetin açıklanması; müşteriden gelen taleplerin alınması, sözleşmenin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için uygulamaların tanımlanması amacıyla oluşturulmuştur.

2.TANIMLAR VE KISALTMALAR

2.1.Bakanlık: Çevre ve Şehircilik Bakanlığı

2.2.Sözleşme: Bolu Belediyesi Atıksu Laboratuvar Birimi ile tarafların yetki, sorumluluk ve haklarını belirleyen anlaşmadır.

2.3.Müşteri:

2.3.a.Dış Müşteri: Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İl Müdürlükleri, Resmi Kurumlar ve özel analizlerde talebi yapandır.

2.3.b.İç Müşteri: Bolu Belediyesi Kurum İçi Birimleri.

2.4.İlgili Taraf: Bir kuruluşun performansından veya başarısından bir fayda sağlayan kişi veya grup.

2.5.Numune: Standartlara uygunluğun tespiti amacıyla, talimatlara göre alınmış, ürünü temsil eden kısım.

2.6.Analiz: Verilen bir ürün, işlem veya hizmetin, bir veya birden fazla özelliğinin, belirlenmiş bir sürece göre tespitini içeren teknik işlem.

3.SORUMLULUK VE YETKİ

3.1.Belediye Başkan Yardımcısı

3.2.Laboratuvar Birim Sorumlusu

3.3.Analiz Personeli

3.4. Numune Kabul ve Raporlama Personeli

4.1. Sözleşmeli Analiz Talepleri

4.1.1. Rutin olarak gelecek Analiz taleplerinde, laboratuvar imkânları ile yapılıp yapılamayacağı konusunda, Bolu Belediyesi Atıksu Laboratuvar Birimi'nin kalite politikası, Analiz Listesi (LST.05) verilerine göre değerlendirme yapılarak müşteri ile karşılıklı mutabakat sağlanır. Dış Müşteri ile sözleşme, Belediye Başkan Yardımcısı tarafından, İç müşteri ile sözleşme Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından imzalanır.

4.1.2. Laboratuvarın hizmet kapsamı, Analiz Listesinde (LST.05) verilmiş olup, olacak değişiklikler Bolu Belediyesi'nin web sitesinde yayınlanır. Analiz Listesinde (LST.05) yapılabilen tüm analizlerin bilgileri mevcut olup bu Analiz listesi Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından belirlenir ve Kalite Asistanı tarafından hazırlanarak Kalite Yöneticisi tarafından yayınlanır. Sürekli dışarıdan temin edilen analizler bu listede belirtilmez.

4.1.3. Müşteriden gelen taleplerin gerçekleştirilmesi, sözleşme kapsamında verilen tarih ve periyotlarda öncelikle planlanır. Sözleşmesiz gelen müşterilerin talepleri bu planlama değiştirilmeden gerçekleştirilecek

Hazırlayan Kalite Asistanı
Hakan HORASAN

Onaylayan Kalite Yöneticisi
Adnan DEMİREL

	BOLU BELEDİYE BAŞKANLIĞI		
	LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
PRS.13	31.07.2012	05.06.2023/03	2 / 5
TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

şekilde planlanır.

4.1.4. Zaman içerisinde müşteri ile karara bağlanan şartlardan sapma olduğunda müşteri sözleşmesinin üzerinde gerekli değişiklikler yapılır ve yeniden onaylanır. İptal edilen müşteri sözleşmesi "İPTAL" kaşesiyle kaşelenir.

4.1.5. Sözleşmeli müşterinin Analiz metodunda değişiklik istemesi durumunda; Analiz Metodunun Seçilmesi Doğrulanması ve Geçerli Kılınması Prosedürüne (PRS.18) göre işlem yapılır.

4.2. Sözleşmesiz Analiz Talepleri

4.2.1. Analiz yaptırmak isteyen müşteriler; bu isteklerini Bolu Belediyesi Atıksu Laboratuvar Birimi'ne deney talep formuyla (FRM.40) yazılı olarak bildirirler. Sürekli çalışılan firmalara daha önceden hazırlayıp e-mail yada faks ile ulaştırdığımız Analiz adı, Analiz metodu, Analiz ücretleri, Analizin süresini içeren teklif/liste'ye göre kendi talep formatlarında hazırlayıp gönderen müşterilerin talepleri incelenerek gerekli tüm bilgiler mevcut ise talep numarası verilir. Sözlü gelen taleplerde ise Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından müşteri ile görüşülür. Müşterinin isteğine göre hazırlanan Deney Talep Formu (FRM.40) e-mail ya da faks ile gönderilir ve onaylaması istenir. Bolu Belediyesi Atıksu Laboratuvar Birimi'nin yapabildiği tüm analizler, Analiz Listesinde (LST.05) web sayfasında müşterinin bilgisine sunulmuştur. Sözleşmesiz analiz taleplerinde; müşterinin istediği analiz standardının numarası veya metodun tanımı, analizle ilgili bilgiler yer alır. Analiz yöntemi hususunda dikkat edilmesi gerekli olan hususlar var ise müşteriye durum bildirilir.

4.2.2. Sözleşmesiz analiz taleplerinde Laboratuvar Birim Sorumlusu, istenen analizlerin laboratuvar imkanları ile yapılıp yapılamayacağını karara bağlar. İstenen analiz/analizler, laboratuvarın çalışma alanı kapsamı içinde ise uygulanacak analiz standardı, analize yönelik bilgiler, analiz ücreti, laboratuvarın iş yoğunluğuna göre analizin tahmini bitiş tarihi göz önünde bulundurularak müşteri ile mutabakata varılır ve Deney Talep Formu'na (FRM.40) yazılarak müşterinin onayına sunulur. Müşterinin teklifi kabul ve teyidinden sonra sözleşme yapılmış kabul edilir.

4.2.3. Müşterilerle şartlarda anlaşma sağlanmadıysa bile gelen talep yazısı üzerine anlaşmama nedeni yazılır ve iyileştirme ve geliştirme faaliyetlerinde kullanılmak üzere Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne (PRS.02) göre muhafaza edilir.

4.2.4. Analiz metodunun müşteri tarafından talep edilmesi halinde; uygulanabilirliği konusunda karar alınır. Analize ait ulusal veya uluslararası standart bulunmaması halinde; analiz metodu Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından imkanları ölçüsünde araştırılarak müşteriyle mutabakat sağlanır. Analiz metodu standart metod değilse ya da müşteri analiz metodunda değişiklik isterse; Analiz Metodlarının Seçilmesi Doğrulanması ve Geçerli Kılınması Prosedürüne (PRS.18) göre işlem yapılır.

4.2.5. Aciliyetin söz konusu olduğu analizlerde müşterinin onayı sözlü olarak alınabilir. Ancak bu onay ile ilgili tüm bilgiler Deney Talep Formu (FRM.40) üzerine kaydedilir. Deney Talep Formun'da teklif geçerlilik süresi, işin tamamlanma süresi, sonuçlara itiraz süresi,

4.2.6. Deney Talep Formu (FRM.40) ve diğer yazışmalar Kalite Asistanı tarafından Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PRS.02) göre saklanır.

Hazırlayan Kalite Asistanı
Hakan HORASAN

Onaylayan Kalite Yöneticisi
Adnan DEMİREL

	BOLU BELEDİYE BAŞKANLIĞI		
	LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
PRS.13	31.07.2012	05.06.2023/03	3 / 5
TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

4.3.Uygunluk Beyanı ve Karar Kuralı

Deney raporlarında müşteri tarafından bir standart/şartname ya da mevzuata göre uygunluk beyanı verilmesi talep edilirse standart/şartname ya da mevzuatta belirtilmemesi durumunda karar kuralı konusunda Karar Kuralı Talimatı (TLM.18)'na göre sözleşme esnasında mutabakat sağlanır. Müşterinin karar kuralını seçebilmesi için Karar Kuralı Talimatı (TLM.18) internet sitesinde yayınlanmaktadır. Mutabakat sağlanan karar kuralı Müşteri Sözleşmelerinde ya da Deney Talep Formu (FRM.40)'nda karşılıklı olarak imzalanır.

4.4. Müşteri ile İşbirliği

4.4.1.Müşteri veya temsilcisinin analizler esnasında laboratuvarında gözlemci olarak bulunma talebi, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından değerlendirilir ve randevu verilir.

4.4.2.Müşteri veya temsilcisi tarafından gelen talep doğrultusunda Laboratuvar Birim Sorumlusu analizleri yapacak Laboratuvar Personeli ile görüşür. İlgili bölümdeki mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih, Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından yazılı olarak müşteriye bildirilir.

4.4.3.Müşteri veya temsilcisinin ziyaretinden önce, laboratuvarında gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması; Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından sağlanır.

4.4.4.Müşteri veya temsilcisi, Ziyaretçi Kabul Talimatı (TLM.06)'na uygun olarak kabul edildikten sonra; Laboratuvarında yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısma girmesine izin verilmez. Laboratuvarında bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin analizlerini veya analiz sonuçlarını görmemesi için Gizlilik Tarafsızlık ve Güvenlik Talimatı (TLM.04) uygulanır.

4.4.5.Müşteri veya temsilcisine laboratuvarında bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, analizleriyle ilgili olarak analiz metotları, ölçme ve analiz cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından verilir.

4.4.6.Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları laboratuvar personeli tarafından özellikle korunur. Bolu Belediyesi Atıksu Laboratuvar Birimi, kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında müşteriye önceden yazılı olarak bilgilendirmektedir ve onay almaktadır. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hâriç diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilir. 3.şahısların bu bilgilere erişememesi için laboratuvarında program kullanılmakta, programı kullanan personellere ait şifreleme mevcut olup tüm kayıtlar kilitli tutulmaktadır. Müşteriye ait sonuçlar basılı ortamda muhafaza edilmekte olup, müşteriye kapalı zarf içinde iletilir. Müşterilere analiz sonuçları elektronik ortamda iletilmez. Ancak kanun, mevzuat vb. gerekliliklerinin standardın istekleri ile çakıştığı durumlarda yasal hükümler geçerlidir. Yasal otorite; müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez. Bu durum müşteri sözleşmelerinde belirtilir. Müşteri ile yapılan sözleşmelerde akreditasyon, belgelendirme ya da bakanlık denetimleri gibi denetimlerde müşteri bilgilerinin denetçilere açılabileceği konusunda bir mutabakat yer almaktadır.

4.4.7.Müşteri kendine ait numuneleri geri iade isterse numune üzerinde başka bir hak ya da yasal bir kısıtlama olmamak kaydıyla sözleşmede belirtilen süre içerisinde numuneler iade edilebilir. Numuneler kargo

Hazırlayan Kalite Asistanı
Hakan HORASAN

Onaylayan Kalite Yöneticisi
Adnan DEMİREL

	BOLU BELEDİYE BAŞKANLIĞI		
	LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
PRS.13	31.07.2012	05.06.2023/03	4 / 5
TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

ya da posta ile iade edilmez. Müşterinin ya da yasal temsilcisine elden tutanakla teslim edilir.

4.4.8.Numunelerin saklanma süresi yasal şartlara uygun olarak sözleşme esnasında müşteriyle mutabakat sağlanarak belirlenir.

4.5.Analizlerde taşeron ve işbirliği laboratuvar kullanılmamaktadır.Laboratuvar akreditasyon kapsamı dışındaki analizlerde talep kabul etmemektedir.Laboratuvar ölçüm ve analizlerde müşteri memnuniyetini sağlamak için gerekli tüm tedbir ve önlemleri alır ancak laboratuvarın numune kabulünden sonra analize engel olumsuz durumlar oluşması durumunda sorumluluk kabul etmeyeceği deney talep formu veya sözleşmede ifade edilir.Müşterinin bu riski göz önünde bulundurarak deney talep formu veya sözleşme ile analiz talep etmesi şartı ile numune kabul edilir.Laboratuvarda talebi kabul edilen bir numunenin analizi esnasında analiz yapmaya engel olumsuz bir durum oluşması durumunda müşteri yazılı bilgilendirilerek analiz durdurulur.Sözleşme ve deney talebinin iptali yapılır.Mümkün ise numunenin hızlıca ve uygun şartlarda iadesi sağlanır.Bilgilendirme kayıtları talep formu veya sözleşme ile birlikte muhafaza edilir.

4.7.Müşteri ile sözleşme ve analizin gerçekleştirilmesi aşamasında yapılan her türlü görüşme, görüşmeyi yapan kişi tarafından görüşülen konular mail ile ilgili kişilere gönderilir. Konu kısmına örnek olarak "Müşteri Görüşmesi: Firma Adı" yazılır.

4.8.Sözleşmenin yapılmasından sonra oluşabilecek, numune, analiz ve analiz metodu ile ilgili tüm değişiklikler ve verilen kararların sonucu Deney Talep Formu (FRM.040) üzerinde de yapılarak, değişikliklerin laboratuvar tarafından da bilinmesi sağlanır. Yeni şartlarda işin sonuçlandırılması temin edilir.

4.9.Analiz Talepleri Numune Kayıt Formu (FRM.041) ile takip edilir.

4.10.Müşterinin numunenin Bolu Belediyesi Atıksu Laboratuvarı personeli tarafından alınmasını talep etmesi durumunda Numune Alma Prosedürü (PRS.22)'ne göre işlem yapılır.

5.KAYITLAR

5.1.Deney Talep Formu (FRM.40)

5.2.Numune Kayıt Formu (FRM.41)

6.REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1.Analiz Listesi (LST.05)

6.2.Numuneye Uygulanan İşlemler Prosedürü (PRS.14)

6.3.Analiz Metotların Seçilmesi Doğrulanması ve Geçerli Kılınması Prosedürü (PRS.18)

6.4.Numune Alma Prosedürü (PRS.22)

6.5.Karar Kuralı Talimatı (TLM.18)

Hazırlayan Kalite Asistanı
Hakan HORASAN

Onaylayan Kalite Yöneticisi
Adnan DEMİREL

	BOLU BELEDİYE BAŞKANLIĞI		
	LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
PRS.13	31.07.2012	05.06.2023/03	5 / 5
TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	31.07.2012	İlk yayın
01	08.08.2013	2.3.a-b maddeleri eklenmiştir.
02	31.05.2019	4.3. ve 4.4. ve 4.5. ve 6. maddelerinde ilaveler ve değişiklikler yapılmıştır.
03	05.06.2023	Madde 3'de değişiklik ile Madde 4.5.de ilave açıklamalar yapılmıştır.

Hazırlayan Kalite Asistanı
Hakan HORASAN

Onaylayan Kalite Yöneticisi
Adnan DEMİREL