	<b>KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ MERKEZİ ARAŞTIRMA LABORATUVARI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	Döküman Kodu: P03
		Yayın Tarihi : 01.07.2019
		Güncelleme No: 02
		Güncelleme Tarihi: 15.11.2022
	<b>TALEP, TEKLİF VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Sayfa No : 1/3

## 1. AMAÇ :

Bu prosedürün amacı, müşterilerden gelen her türlü talebin değerlendirilmesi, müşterinin memnun edilmesi ve sistemin yeterlilik açısından gözden geçirilmesi için bir düzenleme oluşturmaktır.

## 2. SORUMLULAR :

LM, KYB, LBS, NKB

## 3. UYGULAMALAR :

3.1. Kastamonu Üniversitesi Merkezi Araştırma Laboratuvarı Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü esaslarına uygun olarak, Laboratuvarımızda müşteri talepleri NKB tarafından kabul edilmektedir. *Müşteri taleplerinin alınma sürecinde izlenen yol aşağıdaki gibidir.*


- “Analiz Talep Formu” ile Laboratuvara ulaşan numuneler Laboratuvar otomasyonuna tek tek kaydedilir.
- Bu aşamada her numuneye N20-000001 şablonunda bir numune takip numarası verilir. Bu numara ayrıca barkod olarak çıktı alınarak numune üzerine yapıştırılır, yazılımdan numunenin fotoğrafı çekilir.
- Numune bilgileri yazılıma kaydedilir.
- Eğer imzalı analiz talep formu yoksa “Numune Kabul Listesi” çıktı alınıp müşteriye imzalatılır.
- Numune kabul listesinde, her numunenin barkodu, fotoğrafı, o numuneye yapılacak analizler, analizlerin bedeli ve numune kabul bilgileri yer alır.
- Kabul işlemi yapılan numuneler Analiz personeline aktar butonu kullanılarak Analiz personeli ekranına gönderilir.

*Laboratuvara müşteri tarafından getirilen veya kargo ile gönderilen numune ve referans numunelerin kabul edilmesi, kayıt edilmesi, numaralandırılması, fotoğraflanması ve ilgili laboratuvar birimlerine dağıtılması sırasında uygulanacak işlemler **Numune Kabul ve Kayıt ,Dağıtım Talimatı***

3.2. Laboratuvarımız tarafından yapılan analizler ve ücretleri, MERLAB web sayfamızda yayımlanmıştır. Bununla birlikte müşteri tarafından, farklı analizler ile ilgili talep geldiğinde; ilgili LBS ve LM, metotla ilgili cihaz, personel, ortam koşulları, iş yoğunluğu vb. kaynakları gözden geçirerek çalışma yapılıp yapılamayacağına karar verir. Karar olumlu ise müşteriye ilgili metot üzerinde çalışma yapılacağı çalışmanın süresi konusunda bilgi verilir. Mutabakat sağlanması durumunda çalışmalara başlanır.

3.3. Numunede istenen analiz/ölçümler için, NKB tarafından ilgili analiz personeline görüş sorulur. Analiz personeli tarafından uygun şartların (metot, cihaz vb.) sağlanamayacağı

HAZIRLAYAN Cahit ÖREK Kalite Yönetim Sorumlusu	KONTROL EDEN Funda TERZİ Müdür Yardımcısı	ONAYLAYAN Mahmut GÜR Müdür
--	---	----------------------------------

	<b>KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ MERKEZİ ARAŞTIRMA LABORATUVARI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	Döküman Kodu: P03
		Yayın Tarihi : 01.07.2019
		Güncelleme No: 02
		Güncelleme Tarihi: 15.11.2022
	<b>TALEP, TEKLİF VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Sayfa No : 2/3


belirtildiği takdirde, talep edilen analiz/ölçüm için uygun metot bulunamadığı konusunda müşteriye bilgi verilir.

- 3.4. Laboratuvarımızda talep edilen analiz için referans metot kullanılmasına dikkat edilmekte, eğer referans metot yok ise mevcut metotların geçerli kılınması çalışmaları yapılmaktadır. Birden fazla farklı metotla yapılabilen analizler için, analizin hangi metotla yapılacağı laboratuvardaki koşullara, cihazlara ve sarf malzemelere bağlıdır.
- 3.5. Müşterilerden gelen itirazlar müşteriye sunulan hizmetler prosedürü uyarınca değerlendirilir ve sonuçlandırılır.
- 3.6. Müşteri tarafından gelen analiz sonuçları veya süresi ile ilgili şikayetler için “**Müşteriye Sunulan Hizmetler Prosedürü**”ndeki işlemler uygulanır.
- 3.7. Analiz sırasında veya raporda tespit edilen hata ve uygunsuzluklarda müşteri haberdar edilir ve “**Düzeltilici Faaliyet Prosedürü**”ne göre gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.
- 3.8. MERLAB, kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında ve bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya MERLAB’ın gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlar için “**Müşteriye Sunulan Hizmetler Prosedürü**”ndeki işlemler uygulanır.
- 3.9. Müşteri, akredite deney sonuçları için bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı talep ettiğinde “**Karar Kuralı Talimatı**”nda belirtilen işlemler uygulanır.
- 3.10. Belirlenmiş şartlardan sapma olduğu müşteri tarafından kabul edilen bir ögede deney veya kalibrasyon yapılması istenildiğinde; MERLAB, hangi sonuçların sapmalardan etkilenebileceğini gösteren bir feragat beyanını ve bilginin müşteri tarafından sağlanması ve bu bilginin sonuçların geçerliliğini etkileyebilecek olması durumunda da yine bir feragat beyanını rapora ekler.

#### 4. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kalite kayıtları “**Kayıtların Kontrolü Prosedürü**”ne göre saklanır.

HAZIRLAYAN Cahit ÖREK Kalite Yönetim Sorumlusu	KONTROL EDEN Funda TERZİ Müdür Yardımcısı	ONAYLAYAN Mahmut GÜR Müdür
--	---	----------------------------------

	<b>KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ</b> <b>MERKEZİ ARAŞTIRMA</b> <b>LABORATUVARI UYGULAMA VE</b> <b>ARAŞTIRMA MERKEZİ</b>	Döküman Kodu: P03
		Yayın Tarihi : 01.07.2019
		Güncelleme No: 02
		Güncelleme Tarihi: 15.11.2022
<b>TALEP, TEKLİF VE SÖZLEŞMELERİN</b> <b>GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Sayfa No : 3/3	

## 5. GÜNCELLEŞTİRME

Güncelleştirme No	Tarih	Güncelleştirme Yapılan Madde	Güncelleştirme Nedeni
01	09.02.2021	3.8-3.9	TÜRKAK denetimi
02	15.11.2022	3.1	TÜRKAK denetimi

## 6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR :

- Doküman Kontrol Prosedürü
- Müşteriye Sunulan Hizmetler Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Metot Hazırlama Talimatı
- Analiz Talep Formu
- Karar Kuralı Talimatı
- Feragat Beyanı Formu
- Numune Kabul ve Kayıt ,Dağıtım Talimatı*

HAZIRLAYAN Cahit ÖREK Kalite Yönetim Sorumlusu	KONTROL EDEN Funda TERZİ Müdür Yardımcısı	ONAYLAYAN Mahmut GÜR Müdür
--	---	----------------------------------