



İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	1
2. KAPSAM	1
3. TANIMLAR	1
4. SORUMLULAR.....	1
5. UYGULAMA.....	2
5.1. İşletme Servislerine Ait Deney Talepleri	2
5.2. Sözleşme, Protokol vb. Gibi Akde Dayalı Deney Talepleri.....	2
5.3. Diğer İşletmeler ve Dışarıdan Gelen Deney Talepleri	2
5.4. İl Çevre ve Şehircilik Müdürlükleri ya da Yetki Devri Yapılmış Belediyeler Tarafından Gelen Deney Talepleri.....	4
5.5. Müşterilerin Analizlere Katılım Talepleri	4
6. REFERANSLAR.....	5

1. AMAÇ

Laboratuvar ve müşteri arasında karşılıklı güven ortamını oluşturmak için müşteri isteklerinin doğru ve net olarak belirlenmesi, standart ve/veya belirtilen müşteri şartlarını yerine getirecek uygun analiz metotlarına göre yapılabilmesi ve hizmetlerin verilebilmesi için gerekli ücretin belirlenmesi şartlarının gözden geçirilerek mutabakat sağlanması ve sözleşmenin kabulü için bir yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür TS EN ISO 17025 standardına göre oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Laboratuvar Şube Müdürlüğüne müşterilerden gelen talepler ve hazırlanan sözleşmeler için yapılan tüm faaliyetleri kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Talep: Laboratuvarımızda bir veya bir kaç analizin yapılması için iç veya dış müşteriler tarafından İşletme Müdürlüğüne yapılan başvurulardır.

Sözleşme: Müşterilerin değerlendirme sonucunda uygunluğuna karar verilen taleplerinin gerçekleştirilmesi için, yapılacak olan ve üzerinde karşılıklı olarak mutabakata varılan faaliyetlerin ve sonuçlarının kayıt altına alındığı dokümanlardır.

Şahit Numune: İtiraz ve ihtilafli durumlar için ayrılıp, saklanan numunedir.

4. SORUMLULAR

Sözleşmelerin ve protokollerin gözden geçirilmesinden Laboratuvar Şube Müdürü, Başmühendisler ve Mühendisler;

Deney taleplerinin değerlendirilmesinden Başmühendisler ve Mühendisler; Numunelerin alınması ve hazırlanmasından Numuneciler ve Maden Teknikerleri;

Analizlerin yapılmasından Laborantlar ve Kimya Teknikerleri sorumludur.

HAZIRLAYAN

İbrahim BAĞLAN
Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı

ONAYLAYAN

Gizem DURAK
Kalite Yönetim Temsilcisi



KOD	<i>PR/7.0</i>
YÜRÜRLÜK TARİHİ	25.12.2005
REVİZYON NO	10
REVİZYON TARİHİ	17.07.2020
SAYFA NO	2 / 5

5. UYGULAMA

5.1. İşletme Servislerine Ait Deney Talepleri

İşletme servisleri tarafından, rutin üretimin kontrolü dışında istenen analizler için, talep yazısıyla birlikte numuneler Laboratuvar Şube Müdürlüğü'ne iletilir. İşletme servislerinin talep ettiği analizler için "Kömür Analizi İstek Formu" doldurulmaz. İlgili yazıda belirtilen analiz taleplerinin laboratuvarda yapılabilirliği ve teslim edilen numunenin standartlara uygunluğu Laboratuvar Şube Müdürlüğü'nce değerlendirilir. Talepte bulunan analizlerin yapılabilirliğine karar verildiği takdirde talep yazısı kayda alınır. Talep yazısının bir kopyasıyla birlikte numune, Numune Kabul Kayıt Birimine teslim edilir. "Numune Alma-Kayıt Kabul Formuna" işlenerek numaralandırılır ve Numune Hazırlama Birimine iletilir.

Numuneler miktar ve istenilen analiz parametreleri açısından değerlendirilir ve "Numune Kabul Talimatına" göre işlem yapılır.

Üretimleri kontrol etmek amaçlı GLİ sahaları ve tesislerinden, "Numune Alma Planına" uygun olarak laboratuvarımızca alınması ve analiz edilmesi gereken numuneler için, İşletme Müdürlüğü'müz tarafından gönderilen onaylı yazı sözleşme kabul edilmektedir. İlgili prosedür ve talimatlara uygun olarak numune alma ve hazırlama işlemi uygulanmaktadır.

İşletmemiz servislerinden numune alma, hazırlama ve yapılacak analizler için herhangi bir ücret talep edilmemektedir.

5.2. Sözleşme, Protokol vb. Gibi Akde Dayalı Deney Talepleri

İşletmemizin sözleşme, protokol vb. gibi düzenlemelerle iş yaptırdığı ve satış yaptığı yerlerden numuneler alınır ve ücretsiz olarak analizleri yapılır. Söz konusu numuneler ilgili sözleşme, protokol vb. göz önüne alınarak "Numune Alma Planına" dahil edilir. Sözleşme, Protokol vb. gibi akde dayalı işlerde yapılan analizler için "Kömür Analizi İstek Formu" doldurulmaz. Numune alma ve hazırlama işlemleri laboratuvarımız prosedür ve talimatlarına göre yürütülür. Analiz sonuçlarına itiraz ve şahit numune üzerinden analiz tekrarı için gerekli şartlar, ilgili sözleşme, protokol vb. maddelerinde belirtildiği gibi uygulanmaktadır. Şahit numunenin analiz sonuçları kesin sonuç olarak kabul edilmektedir.

Uzun süreli Sözleşme, Protokol vb. gibi akde dayalı deney talepleri; kullanılan standartların uygulanabilirliği, deney parametreleri vb. gibi kriterler açısından deney kapsamında ve/veya sözleşmelerde değişiklik olduğunda gözden geçirilir. Gözden geçirilen bu talepler ek protokol düzenlenerek müşteri ile birlikte imzalanarak kayda alınır.

5.3. Diğer İşletmeler ve Dışarıdan Gelen Deney Talepleri

Analiz yaptırmak isteyen Kamu Kurum ve Kuruluşları ile özel kuruluş ve şahıslar, resmi talep yazısı ve web sitemizde bulunan "Kömür Analizi İstek Formu" ile İşletme Müdürlüğümüze başvuru yapmalıdır. Analiz taleplerinin telefon yoluyla yapılması durumunda başvuru sahibi yukarıdaki şekilde başvuru yapması konusunda bilgilendirilir.

HAZIRLAYAN

İbrahim BAĞLAN
Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı

ONAYLAYAN

Gizem DURAK
Kalite Yönetim Temsilcisi



T.K.İ KURUMU
GARP LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ
LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
TALEPLERİN, TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN
GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

KOD	PR/7.0
YÜRÜRLÜK TARİHİ	25.12.2005
REVİZYON NO	10
REVİZYON TARİHİ	17.07.2020
SAYFA NO	3 / 5

Yapılan analiz talepleri laboratuvarımızca cihaz durumu ve iş yoğunluğu dikkate alınarak “Numune Kabul/Red Formuyla” değerlendirilir. Uzun süreli cihaz arızaları vb. nedenlerle analizlerin yapılamayacağına karar verilmesi halinde, durum müşteriye gerekçeleriyle birlikte bildirilir. Numune laboratuvara ulaşırsa müşterinin talebine bağlı olarak iade edilir veya yazılı onayı alınarak “Deneylerin Taşeronu Verilmesi Prosedürüne” göre işlem yapılır.

Analiz yapılması talep edilen numuneler, “Kömür Analizi İstek Formunun” ilgili bölümlerinde tanımlandığı şekilde (miktar, adet, ambalajda) Numune Kabul Birimine getirilmeli veya gönderilmelidir. Analiz yapılması talep edilen her numunenin üzerinde numune adı, numunenin alındığı tarih, numunenin alındığı yer gibi tanımlayıcı bilgileri içeren bir etiket olmalıdır.

Hizmet bedeli web sitemizde belirtilen bankaların cari hesaplarına yatırılır ve ilgili dekont İşletme Müdürlüğümüze fakslanır veya elden teslim edilir. Numuneler, “Numune Kabul Talimatı” ve “Kömür Analizi İstek Formunun” ilgili bölümlerinde tanımlanan şartları sağlıyorsa; resmi talep yazısı, “Kömür Analizi İstek Formu” ve ödemenin yapıldığını gösteren banka dekontu laboratuvarımıza ulaştıktan sonra işleme alınır.

Müşteri tarafından doldurularak imzalanan “Kömür Analizi İstek Formu” sözleşme yerine geçer. Analizi talep eden, “Kömür Analizi İstek Formunu” doldurarak içeriğinde belirtilen tüm şartları okumuş ve kabul etmiş olur. Laboratuvarımızda sadece formda tanımlanmış olan metotlar kullanılmaktadır. *Müşteri tarafından ölçüm belirsizliği ve/veya uygunluk beyanı talepleri de “Kömür Analizi İstek Formu”nda belirtilmelidir.*

“Numune Kabul Talimatında” belirtilen kriterlere uymayan numune (numune taşıma esnasında meydana gelen deformasyonlar, mühürlü olduğu belirtildiği halde mühürsüz olması, mührün gevşek olması, tanıtıcı bilgi, numunedeki görünüş bozuklukları, miktarının yetersiz olması vb.) gönderilmesi halinde; numune kargo ile gönderildiyse müşteri telefonla aranarak bilgilendirilir. Numune elden teslim edilmiş ise uygunsuzluk hakkında açıklayıcı bilgi verilir. Müşteri analiz iptal edilmesini isterse “Numune Kabul/Red Formu” *“RED” olarak doldurulur ve numune müşteriye iade edilir.* Müşteri belirtilen uygunsuzluklara rağmen analiz yapılmasını talep ediyorsa (*şartlı kabul*); *hangi sonuçların uygunsuzluklardan etkilenebileceği “Feragat Beyan Formu”nda belirtilir. “Feragat Beyan Formu” ıslak imzalı veya mail yolu ile renkli taranmış olarak talep edilir ve ilgili numunenin dosyasında saklanır. “Feragat Beyan Formu” imzalanırken mavi renkli silinmez kalem kullanılmalıdır. İmzalı “Feragat Beyan Formu” laboratuvara ulaştıktan sonra Numune Kabul Birimi tarafından “Numune Kabul/Red Formu” doldurularak numunenin kaydı yapılır. Müşteri tarafından imzalı Feragat Beyanı verilmediği takdirde numune kabulü ve analiz işlemleri yapılmamaktadır. “Feragat Beyanı Formu” ilgili numunenin Analiz Raporuna ek olarak verilecek olup, raporun açıklamalar bölümünde “Müşterinin Feragat Beyanı ile kabul ettiği uygunsuzluklarla birlikte işleme alınan numunenin, analiz sonuçlarındaki sapmalardan, laboratuvarımız sorumlu değildir.” ifadesi ile bu durum belirtilecektir.*

Kaydı ve kabulü yapılan numuneler, Numune Hazırlama birimine gönderilir. Talep edilen analizlere uygun olarak hazırlanır ve şahit numuneleri ayrılır. Şahit numuneler, deney raporunun düzenlenme tarihini izleyen 1 ay boyunca saklanır, herhangi bir özel talep olmaması halinde 1 ay sonunda şahit numune “Şahit Numune İmha

HAZIRLAYAN

İbrahim BAĞLAN
Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı

ONAYLAYAN

Gizem DURAK
Kalite Yönetim Temsilcisi



T.K.İ KURUMU
GARP LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ
LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
TALEPLERİN, TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN
GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

KOD	<i>PR/7.0</i>
YÜRÜRLÜK TARİHİ	25.12.2005
REVİZYON NO	10
REVİZYON TARİHİ	17.07.2020
SAYFA NO	4 / 5

Formuna” kaydedilerek imha edilir. Müşterilerin analiz sonuçlarına itiraz etmesi durumunda “Müşteri Şikayetleri Prosedürü” ile “Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürüne” göre işlem yapılır.

Tahmini analiz süresi numune laboratuvarımıza teslim edildikten sonra “Kömür Analiz İstek Formunda” her analiz için belirlenen gün kadardır. Beyan edilen analiz süreleri tahmini süre olup, elde olmayan nedenlerden doğabilecek gecikmeler hakkında müşteriye bilgi verilir.

Analizler neticesinde elde edilen sonuçlar “Deney Sonuçlarının Kontrolü Talimatlarına” göre kontrol edildikten sonra deney raporu “Deney Sonuçlarının Rapor Haline Getirilmesi Prosedürüne” göre hazırlanır. Deney raporunun bir kopyası ilgili bölüm arşivinde “Kayıtların Kontrolü Prosedürüne” uygun olarak saklanır. Deney raporunun aslı üst yazıyla birlikte müşteriye iletilmek üzere GLİ Müdürlüğü’ne gönderilir.

Laboratuvar hizmetimiz süresince sözleşmeden sapmalar, sözleşmede yapılabilecek değişiklikler, gerekli olduğu hallerde taşeron laboratuvar kullanımı, laboratuvar şartları ve analizlerle ilgili uygunsuzluk söz konusu olduğunda, müşteri ile yazılı veya sözlü görüşmeler yapıp onay alındıktan sonra işlemlere devam edilir. Müşterilerle yapılan tüm görüşmeler kayda alınır. Görüşmeler sözlü olarak yapıldıysa, talep yazısının ya da “Kömür Analiz İstek Formunun” arkasına görüşmeyi yapan kişi tarafından görüşülen kişinin bilgileri ve verilen karar kaydedilerek tarih, saat, görev/unvan belirtilerek imzalanır. Yapılan değişiklik veya düzeltmeler bundan etkilenecek tüm personele bildirilir.

5.4. İl Çevre ve Şehircilik Müdürlükleri ya da Yetki Devri Yapılmış Belediyeler Tarafından Gelen Deney Talepleri

Numuneler, İl Çevre ve Şehircilik Müdürlükleri/Yetki Devri Yapılmış Belediyeler tarafından Çevre ve Şehircilik Bakanlığının yayınlamış olduğu “Katı Yakıt Numune Alma ve Analiz Genelgesinde” verilen bilgileri içerecek şekilde kargo ve analiz talep yazısı ile laboratuvarımıza gönderilir. Bu kapsamdaki numuneler için “Kömür Analizi İstek Formu” doldurulmaz ve genelge gereği ücretin yatırılması beklenmez. Analiz talep yazısında belirtilen Bakanlık mevzuatına uygun olarak analiz numunesi hazırlanır, analizleri yapılır ve raporlanır.

Genelgede belirtilen şartları sağlamayan numuneler için, “Numune Kabul Talimatında” belirtildiği şekilde işlem yapılır.

5.5. Müşterilerin Analizlere Katılım Talepleri

Sözleşme ve protokollerde belirtilen durumlarda ve dış müşterilerin yazılı talep etmesi durumunda, kendisine ait deneye müşteri veya temsilcisinin tanık olarak katılmasına müsaade edilir. Analizin yapılacağı zaman, laboratuvarın iş yoğunluğu dikkate alınarak Laboratuvar Şube Müdürlüğümüz ve müşterinin mutabakatıyla belirlenir.

Tanıklık edecek kişinin laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde, gizlilik arz eden bilgilere ve diğer müşterilere ait bilgilere ulaşmaması ve laboratuvar uygulamalarına müdahale etmemesi için aşağıdaki uygulamalar yapılır:

HAZIRLAYAN İbrahim BAĞLAN Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı	ONAYLAYAN Gizem DURAK Kalite Yönetim Temsilcisi
---	--



T.K.I KURUMU
GARP LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ
LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
TALEPLERİN, TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN
GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

KOD	<i>PR/7.0</i>
YÜRÜRLÜK TARİHİ	25.12.2005
REVİZYON NO	10
REVİZYON TARİHİ	17.07.2020
SAYFA NO	5 / 5

- Müşteri veya temsilcisine “Ziyaretçi Gizlilik Beyanı Formu” imzalatılır.
- İlgili Laboratuvar personeli önceden bilgilendirilir.
- Müşteri veya temsilcisinin bulunacağı ortamda diğer müşterilere ait numuneler, dokümanite edilmiş bilgiler ve varsa laboratuvara özel bilgiler bulundurulmamasına dikkat edilir.
- Müşteri laboratuvarımıza geldiğinde, önce Başmühendis ile görüşürülür. Başmühendis tarafından müşteriye rehberlik edecek personel görevlendirilir.
- Görevlendirilen laboratuvar personeli, müşteri veya temsilcisine laboratuvarımızda bulunduğu süre zarfında rehberlik eder.
- Dış Müşteriye ait deneye tabi tutulan numuneler müşterinin kendisi tarafından veya başka laboratuvarda doğrulanması amacıyla talep edildiğinde, tutanakla teslim edilir. Sözleşme, Protokol ve Genelgeye bağlı yapılan analizlerde, Sözleşme, Protokol ve Genelgede belirlenen hükümler esas alınır.

6. REFERANSLAR

1. Katı Yakıt Numune Alma ve Analiz Genelgesi
2. İthal Katı Yakıtlar Genelgesi
3. Sözleşme ve Protokoller
4. Sanayi Kaynaklı Hava Kirliliğinin Kontrolü Yönetmeliği
5. Isınmadan Kaynaklı Hava Kirliliğinin Kontrolü Yönetmeliği
6. Deneylerin Taşeron Verilmesi Prosedürü (PR/6.7)
7. Deney Sonuçlarının Rapor Haline Getirilmesi Prosedürü (PR/7.7)
8. Müşteri Şikayetleri Prosedürü (PR/7.9)
9. Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR/7.10)
10. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR/8.1)
11. Numune Kabul Talimatı (TA/7.14)
12. Deney Sonuçlarının Kontrolü Talimatı (TA/7.22)
13. Rutubet Tayini İçin Deney Sonuçlarının Kontrolü Talimatı (TA/7.23)
14. Şişme Sayısı Tayini İçin Deney Sonuçlarının Kontrolü Talimatı (TA/7.24)
15. Numune Alma Planı (PL/7.0)
16. Kömür Analiz İstek Formu (FR/7.0)
17. Numune Alma-Kayıt Kabul Formu (FR/7.10)
18. Şahit Numune İmha Formu (FR/7.12)
19. Numune Kabul/Red Formu (FR/4.14)
20. *Feragat Beyanı Formu (FR/7.33)*

HAZIRLAYAN

İbrahim BAĞLAN
Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı

ONAYLAYAN

Gizem DURAK
Kalite Yönetim Temsilcisi