



TKİ KURUMU
ÇAN LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ
KÖMÜR DENEY LABORATUVARI

PR 7.1-01

TALEPLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN
GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

YÜRÜRLÜK TARİHİ

24.05.2019

REVİZYON NO

06

REVİZYON TARİHİ

02.01.2025

1. AMAÇ

Bu prosedür, Kömür Deney Laboratuvarından talep edilen analiz hizmetlerinin; yapılabilirliğinin değerlendirilmesi, standart metotlara ve/veya müşteri şartlarına uygunluğunun gözden geçirilmesi ve mutabakat sağlanması durumunda yazılı veya sözlü belirli bir sözleşmenin kabulünü amaçlar.

Bu prosedür aynı zamanda kabul edilecek sözleşme şartlarının yeteri kadar açıklanması, karışıklığa ya da anlaşmazlığa neden olmayacak şekilde tarif edilmesi için bir sistem oluşturur.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Kömür Deney Laboratuvarına ulaştırılan müşteri talepleri ile kuruluş içinden gelen analiz taleplerini kapsar.

3. TANIMLAR

Sözleşme: Laboratuvar hizmetlerinin ve deney sonuçlarının müşteriye verilmesi için her iki taraflarca kabul edilebilir olan, üzerinde mutabakat sağlanmış yazılı ya da sözlü anlaşmadır.

İç Müşteri: Çan Linyitleri İşletmesi (ÇLİ) ve TKİ Kurumu Genel Müdürlüğü ile bağlı diğer İşletmeler.

İç Müşteri Talepleri: ÇLİ'nin üretmiş olduğu kömürlerin özelliklerinin takibi maksadıyla ya da kaliteyi kontrol etmek amacıyla yapılan veya sonuçları yalnızca TKİ Kurumunun hizmetinde kullanılmak üzere yapılan analiz talepleridir.

Dış Müşteri: TKİ Kurumu Genel Müdürlüğü, bağlı İşletmeler ve ÇLİ Müdürlüğü haricindeki müşterilerdir.

Dış Müşteri Talepleri: Herhangi bir nedenle, belirlenmiş bir ücret karşılığında istenen laboratuvar hizmeti ya da talep edilen analizlerdir. Karşılaştırma test programları dış müşteri talebi olarak değerlendirilir.

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

4. SORUMLULUK

İşletme Müdürlüğü, yazılı sözleşmeler ile belirli şartlara ve teslim takvimine göre düzenlenecek protokollerin imzalanmasından, talep edilen hizmet ve analizlere ait yazışmaların kayıt edilmesi ve karşılıklı olarak iletilmesinden sorumludur. Müdürlük bu sorumlulukla ilgili görev ve yetkilerini ilgili Şube Müdürlüklerine devredebilir.

Laboratuvarın KYS 10-01 Hizmet Kapsamında yer alan analizlerin yerine getirilebilmesi için gerekli olan kaynaklar İşletme Müdürlüğü tarafından sağlanmaktadır.

Laboratuvar; tüm müşterilere sunulan hizmette karşılıklı güven, işbirliği, gizlilik ve tarafsızlık ilkelerine bağlılığı esas almaktadır.

Dış müşterilerde; analiz amacıyla laboratuvara teslim edilen numunelerin, uygun şekilde ve miktarda alınması, bütünü temsil etmesi, laboratuvara uygun şekilde nakli ve bu işlemlerle ilgili tüm masraflar müşterinin sorumluluğundadır. Müşteri tarafından numuneler; temiz, kuru, ortamla nem alışverişini engelleyecek nitelikte yırtık, delik olmayan kapalı ambalajlarda teslim edilmelidir. Ambalaj üzerinde müşteriye belirten isim, unvan gibi tanımlar olmalıdır. Aynı müşteriye ait birden fazla numune birlikte teslim ediliyorsa

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilci Yrd.

ONAYLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi



TKİ KURUMU
ÇAN LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ
KÖMÜR DENEY LABORATUVARI

PR 7.1-01

**TALEPLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN
GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ**

YÜRÜRLÜK TARİHİ

24.05.2019

REVİZYON NO

06

REVİZYON TARİHİ

02.01.2025

numuneler üzerinde birbirinden ayırt edici mühür, kod gibi tanımlar olmalıdır. Numunenin bir kısmının şahit numune olarak saklanması istenirse numune miktarı en az 5 kg olmalıdır. Şahit numune istenmez ise numune miktarı en az 2 kg olmalıdır.

İç müşterilerde; numune alma ve numunelerin laboratuvara taşınması işi laboratuvar sorumluluğundadır. Numune alımı; iç müşteri ile laboratuvar arasındaki sözleşme / İşletme ile kömür satışı yapılan firma arasındaki sözleşme / Genel Müdürlük ile kömür satışı yapılan firma arasındaki sözleşme dikkate alınarak PR 7.3-01 Numune Alma Prosedürüne göre yapılır.

Analiz talebinin uygunluğu, numunenin uygunluğu, talep edilen analizlerin Laboratuvarda yapılabilirliğinin değerlendirmesini Mühendisler ve Başmühendis yapar.

Analiz ve/veya hizmet taleplerinin Laboratuvara ulaşmasından itibaren gerekli kayıtların tutulmasından ve muhafazasından yazı işleri ile görevlendirilmiş kişi, mühendisler ve ilgisine göre tüm personel sorumludur. Bu kayıtların kontrolünü ise Kalite Yönetim Temsilcisi yapar.

5. UYGULAMA

5.1. Genel

Kömür Deney Laboratuvarına gelen numuneler ile analiz hizmetleri taleplerine uygulanacak yöntemler ve metotlar belirlenmiş, KYS 10-01 Hizmet Kapsamında açıkça bildirilmiştir. Kömür Deney Laboratuvarı, KYS 10-01 Hizmet Kapsamında yer alan deneyleri yapmaya ve Kalite Yönetim Sisteminde yer alan diğer faaliyetlerini yerine getirebilme kabiliyet ve kaynaklarına sahiptir. Laboratuvarın bu yetenekleri personel ve cihazlara ait doküman ve kayıtlarda belirtilmiştir.

Laboratuvar hiçbir hizmetinde dış tedarikçi kullanmamaktadır.

Herhangi bir protokol ya da sözleşmesi olmayan taleplerde, Laboratuvara ulaştırılan analiz talep yazısı/dilekçesi değerlendirilir. Bu sırada talep edilen analizlerin Laboratuvar KYS 10-01 Hizmet Kapsamında olup olmadığı kontrol edilir ve gelen talebin yerine getirilip getirilemeyeceğine karar verilir. Uygun bulunan talep, müşterinin FR 7.1-01 Deney Talep Formunu onaylaması ile kesinlik kazanır ve sözleşme yerine geçer. Uygun olmayan numune gelmesi halinde laboratuvar numuneyi kabul etmeme hakkına sahiptir.

İç müşteri sözleşmesi ile belirli bir protokol ya da sözleşme dahilinde olan numune alma ve analiz talepleri, bahsi geçen sözleşmeler doğrultusunda karşılanır.

Talep ile sözleşme arasında herhangi bir farklılık söz konusu olması durumunda, işe başlamadan önce müşteri ile görüşülerek uyuşmazlık giderilir. Yapılan görüşmeler ilgili formlarda kayıt altına alınır.

5.2. Müşteri Talepleri

Kömür Deney Laboratuvarından yapılan hizmet talepleri farklı müşteri kaynağından gelmektedir. Bunlar;

- a- Kurum içi talepler
- b- Belirli bir sözleşmeye, protokole vb. bağlı talepler
- c- Dış Müşteri Talepleri

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilci Yrd.

ONAYLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi



TKİ KURUMU
ÇAN LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ
KÖMÜR DENEY LABORATUVARI

PR 7.1-01

TALEPLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN
GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

YÜRÜRLÜK TARİHİ

24.05.2019

REVİZYON NO

06

REVİZYON TARİHİ

02.01.2025

Laboratuvarın çalışma kapasitesinin üzerinde müşteri analiz isteği, teknik sorunlar ile sel, yangın vb. mücbir sebepler olması halinde; talepler gözden geçirilir, iş yoğunluğu, cihaz kapasitesi ve mevcut personel durumuna bağlı olarak gecikme olasılığı müşteriye yazılı veya sözlü olarak bildirilir. Bu durumda müşteri onayı alınarak analizlere başlanır.

5.2.1. Kurum İçi Talepler

İç müşteri talepleridir. ÇLİ Müdürlüğü ya da TKİ Genel Müdürlüğü hizmetine mahsus kömür deneyleri için yapılan taleplerdir. Bunlar, ÇLİ Müdürlüğünün üretmiş olduğu kömürlerin kalitesini kontrol etmek, ÇLİ Müdürlüğünün kontrolüne tabi kömürleri denetlemek, iç kalite kontrol çalışmaları ile TKİ Kurumuna bağlı herhangi bir bölgeden karşılaştırma amacı ile ya da kalite kontrol amacı ile gönderilen numunelerin analiz talepleridir. Yapılan başvurulara göre *FR 7.3-05 Numune Kayıt ve Deney Raporu Takip Formu* doldurulur.

Düzenli olarak yapılan YGG toplantıları ve düzensiz yapılan bilgilendirmeler ile ÇLİ Müdürlüğüne bağlı birimler Laboratuvarın hizmet kapsamı, çalışma şartları ve deney metotları gibi genel konularda bilgilendirilmektedir.

Bu sayede, kuruluş içi müşteri taleplerinde Kömür Deney Laboratuvarının faaliyet alanı dışında ya da olumsuz karşılanabilecek hususlar bulunmamaktadır. Bu tür taleplerde gözden geçirme işlemi; iş yoğunluğu gibi etkenler dikkate alınarak basit bir şekilde yapılmaktadır. TKİ Genel Müdürlüğü vasıtasıyla gelen deney talepleri için de benzer uygulama geçerlidir.

FR 7.3-05 Numune Kayıt ve Deney Raporu Takip Formu düzenlenerek talepler kayıt edilir. İç müşteri taleplerinden herhangi bir ücret alınmaz.

ÇLİ Müdürlüğü içinden talep edilen analizlere ait sonuçlar ilgili Şube Müdürlüğüne, Karşılaştırma amacıyla gelen analiz taleplerine ait sonuçlar ise TKİ Genel Müdürlüğüne bağlı Laboratuvar Müdürlüğüne gönderilir.

5.2.2. Belirli Bir Sözleşme/Protokole Göre Yapılan Analizler

Bu tür talepler, TKİ Genel Müdürlüğü ya da ÇLİ Müdürlüğü ile müşteri arasında yapılan kömür alım sözleşmelerinde belirlenen analiz hizmetleri şartlarına göre değerlendirilir. Onaylanmış protokol ya da sözleşmenin Laboratuvara ulaşması halinde, sözleşmeler sözleşme süreleri boyunca muhafaza edilir. Sözleşme şartlarının uygunluğu Mühendisler ve Başmühendis tarafından incelenir.

Laboratuvarın analiz ve hizmetlerine aykırı bir durum tespit edilmesi ya da sözleşmede açıklanmamış bir konu olması durumunda taraflar (ÇLİ Müdürlüğü-Müşteri) konu hakkında bilgilendirilir. Mutabakat sağlanan metot/yöntemler, varsa sözleşmeden sapmalar tutanakla kayıt altına alınır.

Taraflar arasında sağlanan anlaşma üzerine, kullanılacak metot/yöntemlerin Laboratuvarda kurulu Kalite Sistemine veya Akredite edilmiş kapsam dışında olması durumunda, söz konusu sözleşme çerçevesinde yapılan analizler 'Kapsam Dışı' olarak yerine getirilir.

Sözleşme ya da protokol şartlarının Laboratuvar hizmet kapsamına uygun olması halinde, sözleşmeye bağlı gelen analiz talepleri gözden geçirilir. Hangi parametrelerin analizinin istendiği ve müşteri bilgileri,

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilci Yrd.

ONAYLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi

	TKİ KURUMU ÇAN LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ KÖMÜR DENEY LABORATUVARI		
	PR 7.1-01	YÜRÜRLÜK TARİHİ	24.05.2019
	TALEPLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	REVİZYON NO	06
		REVİZYON TARİHİ	02.01.2025

numune özellikleri gibi bilgiler de belirtilerek *FR 7.3-05 Numune Kayıt ve Deney Raporu Takip Formuna* kayıt edilir.

Analizlerin sözleşmeye uygun zaman ve şartlarda yapılması neticesinde yine sözleşmede belirtilen şekilde sonuç raporları düzenlenir.

5.2.3. Diğer Müşteri Talepleri

Bu tür talepler herhangi bir sözleşme, protokol ya da mevzuata bağlı olmaksızın Laboratuvara gelen şahıs ya da tüzel müşterilere ait belirli bir ücret karşılığında yerine getirilen taleplerdir.

Bu talepler, ÇLİ Müdürlüğüne yazı ya da dilekçe ile yapılan analiz başvurusu olarak gelebilmektedir. Analiz başvurusunda, ÇLİ resmi internet sitesinde yayınlanan FR 7.1-01 Deney Talep Formu ile Laboratuvarın hizmet kapsamı ve şartları hakkında müşteriye bilgi verilmiş olur.

Müşterinin bu formu onaylamasıyla, talep geçerlilik kazanır ve sözleşme yerine geçer. Analizi talep eden, FR 7.1-01 Deney Talep Formunu doldurarak içeriğinde belirtilen tüm şartları okumuş ve kabul etmiş olur. Müşteriden analiz ücretinin yatırıldığına dair teyit, banka dekontu ile alınır. Müşteriye ait analiz numunesi; başvuru dilekçesi, FR 7.1-01 Deney Talep Formu ve analiz ücret dekontunun İşletme Müdürlüğü tarafından laboratuvara ulaştırılması ile analizlerine başlanır.

Analiz yapılması talep edilen numuneler, FR 7.1-01 Deney Talep 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. Numunenin teslim edilme şekli (kargo, posta, elden vb.) FR 7.4-03 Numune Kabul Red Formuna yazılır.

Laboratuvarımızda sadece FR 7.1-01 Deney Talep Formunda tanımlanmış olan metotlar kullanılmaktadır. Müşteri; deney raporunda yer almasını istediği ölçüm belirsizliği değerlerini, laboratuvarımızdan deney işlemleri ile ilgili belirli bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı ile ilgili isteklerini ve bu uygunluk için ayrı bir Karar Kuralı uygulanması ile ilgili taleplerini de FR 7.1-01 Deney Talep Formunun ilgili kısımlarındaki alanlarda açıkça belirtmelidir.

Laboratuvarımızda müşteri tarafından alınarak getirilen, posta veya kargo ile gönderilen numunelerin kabulünde uygulanacak işlemlerle ilgili bir TA 7.4-01 Numune Kabul Talimatı vardır. TA 7.4-01 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 analizin iptal edilmesini isterse FR 7.4-03 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 FR 7.4-02 Feragat Beyan Formunda belirtilir. FR 7.4-02 Feragat Beyan Formu ıslak imzalı veya mail yolu ile renkli taranmış olarak talep edilir ve ilgili numunenin dosyasında saklanır. FR 7.4-02 Feragat Beyan Formu imzalanırken mavi renkli silinmez kalem kullanılmalıdır. İmzalı FR 7.4-02 Feragat Beyan Formu laboratuvara ulaştıktan sonra Numune Kabul Birimi tarafından FR 7.4-03 Numune Kabul/Red Formu doldurularak

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilci Yrd.	Kalite Yönetim Temsilcisi

	TKİ KURUMU ÇAN LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ KÖMÜR DENEY LABORATUVARI		
	PR 7.1-01	YÜRÜRLÜK TARİHİ	24.05.2019
	TALEPLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	REVİZYON NO	06
		REVİZYON TARİHİ	02.01.2025

numunenin kaydı yapılır. Müşteri tarafından imzalı Feragat Beyanı verilmediği takdirde numune kabulü ve analiz işlemleri yapılmamaktadır. FR 7.4-02 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 belirtilir.

Laboratuvarda, tüm müşterilere sunulan hizmette karşılıklı güven, işbirliği, gizlilik ve tarafsızlık ilkelerine bağlı sürekli geliştirme esas alınmaktadır. Laboratuvar yaptığı analiz sonuçlarının gizliliğine riayet ederek müşteri bilgisi olmadan herhangi bir analiz sonucunu ya da müşteri bilgisini kamuya açıklamaz.

Laboratuvar gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteriye ya da ilgili şahsı, açıklanacak bilgi konusunda haberdar eder.

Ancak kanun, mevzuat vb. gerekliliklerinin bu sözleşme ile çakıştığı durumlarda yasal hükümler geçerlidir. Yasal otorite; müşterinin haberi olmadan müşteriye ait bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığına dair müşteriye bilgi verilmez.

Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli kalır. Bu bilgilerin kaynağı laboratuvarca gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmaz.

Analizler, Standart Metotlar ve analizlere ait talimatlar doğrultusunda yerine getirilir. Deney raporları ıslak imzalı olarak müşteriye elden teslim edilmek ya da kargo ile gönderilmek üzere ÇLİ Müdürlüğüne iletilir. Ayrıca deney raporlarına elektronik ortamda “BİLGİ İÇİNDİR” ibaresi eklenip imzasız halleri Pdf olarak e-posta yoluyla müşteriye gönderilir.

Müşterilerin analiz sonuçlarına itiraz etmesi durumunda PR 7.9-01 Şikayet Prosedürü ile PR 7.10-01 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır.

5.3. Taleplerin Değerlendirilmesi ve Diğer Hususlar

Yapılan dış müşteri analiz talepleri laboratuvarımızca cihaz durumu ve iş yoğunluğu dikkate alınarak FR 7.4-03 Numune Kabul/Red Formuyla değerlendirilir. Uzun süreli cihaz arızaları vb. nedenlerle analizlerin yapılamayacağına karar verilmesi halinde, durum müşteriye gerekçeleriyle birlikte bildirilir. Numune laboratuvara ulaşmışsa müşterinin talebine bağlı olarak iade edilir veya yazılı onayı alınarak bekletilir ve ilgili durum ortadan kalktıktan sonra taleplerinin yerine getirileceği konusunda teyit alınır.

Talep ve sözleşme arasındaki herhangi bir farklılık işe başlamadan önce giderilir. Taraflar arasında sağlanan anlaşma üzerine, kullanılacak metot/yöntemlerin Laboratuvarda kurulu Kalite Sistemine veya Akredite edilmiş kapsam dışında olması durumunda, söz konusu sözleşme çerçevesinde yapılan analizlerin ‘Kapsam Dışı’ olarak yerine getirileceği konusunda FR 7.4-02 Feragat Beyanı Formu ile müşteri bilgilendirilmiş olur ve analiz raporları akreditasyon logosu olmadan düzenlenir.

Deney raporu hazırlanmadan önce, işin herhangi bir aşamasında ortaya çıkan uyuşmazlık, sapma ve tadilat durumlarında müşteri ile yazılı görüşmeler yapıp onay alındıktan sonra işlemlere devam edilir. İşe

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilci Yrd.	Kalite Yönetim Temsilcisi

	TKİ KURUMU ÇAN LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ KÖMÜR DENEY LABORATUVARI		
	PR 7.1-01	YÜRÜRLÜK TARİHİ	24.05.2019
	TALEPLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	REVİZYON NO	06
		REVİZYON TARİHİ	02.01.2025

başlandıktan sonra sözleşme üzerinde yapılan herhangi bir tadilat, müşteri ile mutabık kalındıktan sonra bu kapsamda çalışan tüm personele duyurulur.

Deney raporu hazırlanıp müşteriye gönderildikten sonra;

-Laboratuvar ve/veya müşteri tarafından raporlamayla ilgili herhangi bir uygunsuzluk tespit edilerek deney raporunda değişiklik yapılması gerektiğinde,

-Müşteri tarafından deney sonuçlarının yorumlanması için ek bilgilerin (ölçüm belirsizliği vb.) talep edilmesi durumunda,

Müşteri bilgilendirilerek rapor geri çekilir ve geri çekilen deney raporuna “İPTAL” kaşesi basılır. Yeni bir rapor numarasıyla yeni bir çift rapor düzenlenir ve bu yeni raporun açıklamalar kısmında hangi numaralı- tarihli rapor yerine geçtiği, iptal olan raporun hangi bölümlerinde değişiklik yapıldığı açıkça belirtilir. Yeni oluşturulan rapor, müşteriye resmi yazı ile iletilerek bu raporun geçerli olduğu bildirilir.

Tahmini analiz süresi, numune laboratuvarımıza teslim edildikten sonra FR 7.1-01 Deney Talep Formunda her analiz için belirlenen gün kadardır. Beyan edilen analiz süreleri tahmini süre olup, elde olmayan nedenlerden doğabilecek gecikmeler hakkında müşteriye bilgi verilir.

Analiz sonuçlarının bildirildiği deney raporlarının rapor yayın tarihinden itibaren geçerlilik süresi 30 gündür. Analiz sonucuna bu süre içinde itiraz edilebilir.

5.3.1. Müşterilerin Analizlere Gözlemci Olarak 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 Müdürlüğü 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:

- Müşteri veya temsilcisine KYS 04-04 Ziyaretçiler Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı imzalatılır.
- İlgili Laboratuvar personeli önceden bilgilendirilir.
- Müşteri veya temsilcisinin bulunacağı ortamda diğer müşterilere ait numuneler, dokümanlar edilmiş bilgiler ve varsa laboratuvara özel bilgiler bulundurulmamasına dikkat edilir.
- Müşteri laboratuvarımıza geldiğinde, önce Başmühendis veya Şube Müdürü ile görüştürülür. Başmühendis veya Şube Müdürü tarafından müşteriye rehberlik edecek personel görevlendirilir.
- Görevlendirilen laboratuvar personeli, müşteri veya temsilcisine laboratuvarda bulunduğu süre zarfında rehberlik eder.
- Dış Müşteriye ait deneye tabii 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilci Yrd.	Kalite Yönetim Temsilcisi

	TKİ KURUMU ÇAN LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ KÖMÜR DENEY LABORATUVARI		
	PR 7.1-01	YÜRÜRLÜK TARİHİ	24.05.2019
	TALEPLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	REVİZYON NO	06
		REVİZYON TARİHİ	02.01.2025

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. Referans Dokümanlar

TS EN ISO/IEC 17025-2017 Deney ve Kalibrasyon Lab. Yetkinliği için Genel Gereklilikler
Standart Deney Metotları

6.2. Destek Dokümanlar

KYS 04-04 Ziyaretçiler Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı

KYS 10-01 Hizmet Kapsamı

PR 7.3-01 Numune Alma Prosedürü

PR 7.9-01 Şikayet Prosedürü

PR 7.10-01 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

TA 7.4-01 Numune Kabul Talimatı

FR 7.1-01 Deney Talep Formu

FR 7.4-02 Feragat Beyan Formu

FR 7.4-03 Numune Kabul/Red Formu

FR 7.3-05 Numune Kayıt ve Deney Raporu Takip Formu

REVİZYONLAR

Madde No	Sayfa	Başlık	Rev.No / Rev.Tarihi	Rev. Açıklaması
6.1	2	Genel	01 /30.04.2020	Laboratuvar gerekliliklerinin anlatıldığı bölümde ‘Numune Alma da dahil’ ifadesi kaldırıldı.
6.2.3	3	Diğer Müşteri Talepleri	01 /30.04.2020	Müşteri tarafından analiz taleplerinin iletilme şekillerinden ‘sözlü olarak’ ifadesi kaldırılmıştır.
6.2.3	4	Diğer Müşteri Talepleri	01 /30.04.2020	Analiz işlemlerine başlanması şartları daha açık şekilde tanımlanmıştır.
	5	Revizyonlar	01 /30.04.2020	Revizyonları gösterir tablo eklendi.
5	1	Sorumluluk	02 / 12.10.2020	İç müşteri için numune almadan kaynaklı sorumluluk tanımlandı.
6.1	2	Genel	02 / 12.10.2020	İç müşteri analiz talebi anlatıldı.
5	2	Sorumluluk	03 / 08.03.2021	Analiz taleplerinin uygunluğu değerlendirmesini kimin yapacağı tekrar belirlendi.
6.1	2	Genel	03 / 08.03.2021	Talep ile sözleşme arasında farklılık olması durumunda formda bu durumun kayıt altına alındığı belirtildi.
6.2.1	3	Kurum İçi Talepler	03 / 08.03.2021	Analiz taleplerine göre Numune Kabul Kayıt Formu doldurulduğu tanımlandı.
6.2.2	3,4	Belirli Bir Sözleşme/ Protokole Göre Yapılan Analizler	03 / 08.03.2021	Analiz taleplerinin uygunluğu değerlendirmesini kimin yapacağı tekrar belirlendi ve sapmaların tutanakla kayıt altına alındığı belirtildi. Analiz sonuçlarının müşteriye ÇLİ Müd. tarafından gönderildiği ifadesi kaldırıldı.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilci Yrd.	Kalite Yönetim Temsilcisi



TKİ KURUMU
ÇAN LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ
KÖMÜR DENEY LABORATUVARI

PR 7.1-01

TALEPLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN
GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

YÜRÜRLÜK TARİHİ

24.05.2019

REVİZYON NO

06

REVİZYON TARİHİ

02.01.2025

6.2.3	4	Diğer Müşteri Talepleri	03 / 08.03.2021	Diğer müşteri taleplerinin ücret karşılığı yapılan analiz talepleri olduğu belirtildi. Deney Talep Formunu onaylayanın formdaki şartların kabulü anlamında olduğu açıkça tanımlandı. Numune teslim şeklinin Forma işlendiği belirtildi. Deney Talep Formundaki bilgiler ve formun doldurulması detaylı şekilde anlatıldı. Numune Kabul Talimatının oluşturulduğu ve numunelerin bu talimat doğrultusunda incelenerek Numune Kabul Red Fr doldurulması anlatıldı. Müşteri taleplerindeki uygunsuzluklar doğrultusunda Feragat Beyanı doldurulması anlatıldı. Deney Talep Formundaki revizyondan sonra Şartlı Kabul bölümünün kaldırılması ile bu durumu anlatan ifadeler kaldırıldı.
6.3	5	Taleplerin Değerlendirilmesi ve Diğer Hususlar	03 / 08.03.2021	Dış müşteri analiz taleplerinde yaşanabilecek uygunsuzluk durumlarında yapılanlar detaylandırıldı. Talep ve sözleşme arasındaki uygunsuzluk durumunda yapılanlar yeniden düzenlendi ve Feragat Beyan Formunun doldurulması tanımlandı. Müşterinin analiz süreleri ile ilgili bilgilendirildiği ve raporları geçerlilik süresi prosedürde tanımlandı.
6.3.1	6	Müşterilerin Analizlere Gözlemci Olarak Katılım Talepleri	03 / 08.03.2021	Daha önce prosedürde tanımlı olmayan Müşterilerin analizlere gözlemci olarak katılım talepleri ile ilgili yapılacaklar tanımlandı.
		Tüm Doküman	04 / 03.08.2023	Prosedürde geçen tüm dokümanların numaraları eklendi.
3	1	İlgili Belgeler	04 / 03.08.2023	Prosedürün 1.sayfasındaki '3. İlgili Belgeler' başlığı iptal edilerek bu maddede belirtilen dokümanlar, prosedürün sonunda '6.İlgili Dokümanlar' üst başlığı altında '6.1 Referans Dokümanlar' başlığı ile kayıt edildi.
7	6	Referanslar	04 / 03.08.2023	'7. Referanslar' başlığı altında belirtilen dokümanlar, '6. İlgili Dokümanlar' üst başlığı altında '6.2 Destek Dokümanlar' başlığı ile kayıt edildi. Yeni atıf yapılan dokümanlar eklendi.
		Tüm Doküman	04 / 03.08.2023	Prosedürün 1.sayfasındaki '3. İlgili Belgeler' başlığı iptal edildiğinden; 4.Tanımlar maddesi 3.Tanımlar, 5.Sorumluluk maddesi 4. Sorumluluk, 6.Uygulama maddesi 5.Uygulama olarak değişti. 7.Referanslar başlığı 6.2 Destek Dokümanlar olarak değişti.
6.2.3	4	Diğer Müşteri Talepleri	04 / 03.08.2023	Analiz sonuçlarına itiraz durumun için ilgili dokümanlara atıf yapıldı.
6.3	5	Taleplerin Değerlendirilmesi ve Diğer Hususlar	04 / 03.08.2023	İşin herhangi bir aşamasında ortaya çıkan uyuşmazlık detaylandırıldı.

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilci Yrd.

ONAYLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Sayfa 8/9

	TKİ KURUMU ÇAN LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ KÖMÜR DENEY LABORATUVARI		
	PR 7.1-01	YÜRÜRLÜK TARİHİ	24.05.2019
	TALEPLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	REVİZYON NO	06
		REVİZYON TARİHİ	02.01.2025

6.3.1	6	Müşterilerin Analizlere Gözlemci Olarak Katılım Talepleri	04 / 03.08.2023	Adı geçen Ziyaretçi Gizlilik Beyanı Formu, KYS 04-04 Ziyaretçiler Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı olarak değiştirildi. Müşteri laboratuvarımıza geldiğinde önce başmühendis ile görüştürülür kısmına Şube Müdürü de ilave edildi.
3	1	Tanımlar	05 / 24.06.2024	Şahit numune tanımı yapılmıştır.
5.1	2	Genel	05 / 24.06.2024	Laboratuvarda dış tedarikçi kullanılmadığından bahsedilmiştir.
5.2.3	5	Diğer Müşteri Talepleri	05 / 24.06.2024	Deney raporlarının müşteriye nasıl iletildiği anlatılmıştır.
5.3	6	Taleplerin Değerlendirilmesi ve Diğer Hususlar	05 / 24.06.2024	Deney raporları müşteriye gönderilmeden önce ve gönderildikten sonra uyumsuzluk, sonuçların yorumlanması vs olması durumunda nasıl bir yol izlendiği anlatılmıştır.
		Tüm Doküman	06 / 02.01.2025	FR 7.3-01 Numune Kabul Kayıt Formu iptal edildi ve yerine FR 7.3-05 Numune Kayıt ve Deney Raporu Takip Formu kullanılmaya başlandı. İptal edilen ilgili form prosedürden kaldırılarak yerine yeni kullanılmaya başlanan formdan bahsedildi.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilci Yrd.	ONAYLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi
--	--