

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	TALEP, TEKLİF VE SÖZLEŞMELERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-02	01.04.2009	02	19.01.2018

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı müşterilerden gelen taleplerin değerlendirilmesi ve değerlendirme sonucunda karşılıklı olarak imzalanacak olan sözleşmelerin şartlarının belirlenmesi için takip edilecek yol ve yapılacak faaliyetlerin kontrol sistemini tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür ISO 17025 standardına göre oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi kapsamında müşterilerden gelen talepler ve hazırlanan sözleşmeler için yapılan tüm faaliyetleri kapsar

3. SORUMLULUK

Kalite Yöneticisi : Talep ve sözleşmelerin standart bir formatta hazırlanmasından ve Kalite Yönetim Sistemine uygunluğunun sağlanmasından sorumludur.

Enstitü Müdürü: Talep ve Sözleşmelerin kabul edilmesinden ve onaylanmasından sorumludur.

Kısım Müdürleri: Müşterilerden gelen taleplerin, laboratuvarların iş yükü, ekipman ve personel açısından değerlendirilerek uygunluğuna karar verilmesinden sorumludurlar.

Numune Kabul ve Raporlama Birimi Sorumlusu: Müşteri taleplerinin ilgili kısım müdürüne iletilmesinden, Analiz Talepleri İçin Yapılacak İşlemler Talimatının uygulanmasından ve analiz raporlarının hazırlanarak müşterilere ulaştırılmasından sorumludur.

4. TANIMLAR

İç Müşteri: Laboratuvarların faaliyet kapsamında yapmış oldukları analizlerden bir veya birkaçının yapılması için talepte bulunan Enstitü personeldir.

Dış Müşteri: Laboratuvarların faaliyet kapsamında yapmış oldukları analizlerden bir veya birkaçının yapılması amacıyla talepte bulunan enstitü personeli haricindeki ÇAYKUR personeli ile diğer gerçek veya tüzel kişilerdir. ÇAYKUR dışında analiz talebinde bulunan dış müşteriler iki farklı şekilde değerlendirilir.

- Özel istek kapsamında analiz talebinde bulunan dış müşteriler
- Denetim ve kontrol amaçlı analiz talebinde bulunan kamu kurum ve kuruluşları

Talep: Laboratuvarlarda bir veya bir kaç analizin yapılması için iç veya dış müşteriler tarafından enstitüye yapılan başvurulardır.

Hazırlayan Kubilay TÜRKYILMAZ KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ. Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		1 / 5

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	TALEP, TEKLİF VE SÖZLEŞMELERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-02	01.04.2009	02	19.01.2018

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.

5. KISALTMALAR

ÇAYKUR :Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğü
Enstitü :Atatürk Çay ve Bahçe Kültürleri Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü
NKRB :Numune Kabul ve Raporlama Birimi
ISO 17025 :TS EN ISO/IEC17025 (deney ve kalibrasyon laboratuvarlarının yeterliliği için genel şartlar)

6. UYGULAMA

6.1 Analiz Hizmetleri Hakkında Müşterilerin Bilgilendirilmesi

Enstitü tarafından laboratuvarlarda yapılan analizlere ait Güncel Analiz Listesi hazırlanır. Güncel Analiz Listesi, laboratuvarların sahip olduğu alet, ekipman, personel ve personelin yeterliliği gibi hususlar dikkate alınarak Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanır. Enstitü Müdürü tarafından onaylanır.

Güncel Analiz Listesi'nde ISO 17025 standardı kapsamında yapılan analizlerin isimleri koyu harflerle yazılır ve sonuna yıldız(*) işareti konur.

Güncel Analiz Listesi, her yıl Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı öncesinde revize edilerek güncellenir. Onay için Genel Müdürlüğe sunulur. Genel Müdürlük onayından sonra Kalite Yöneticisi tarafından girdi olarak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısına sunulur. Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısından sonra geçerlilik kazanır.

Güncel Analiz Listesinde yer alan analizlere ait bilgiler internet sitesinde yayınlanır. Ayrıca faks, telefon ve diğer haberleşme kanalları ile müşterilere iletilir.

6.2 Müşteri Talepleri

6.2.1 Dış Müşteri Talepleri

Dış müşteriler analiz talepleri için Enstitü Müdürlüğünden ve ya internet üzerinden temin edilen Analiz Talep Formunu doldurarak NKRB'ne başvurur.

Numune Kabul ve Raporlama Birimi Sorumlusu, ilgili Kısım Müdürü'nden laboratuvarın iş yoğunluğuna göre analiz talebinin karşılanıp karşılanamayacağı konusunda onay alır.

Hazırlayan Kubilay TÜRKYILMAZ KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ.Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		2 / 5

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	TALEP, TEKLİF VE SÖZLEŞMELERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-02	01.04.2009	02	19.01.2018

NKRB Sorumlusu, onay işleminden sonra Analiz Talepleri İçin Yapılacak İşlemler Talimatına göre işlem yapar.

Numune Kabul ve Raporlama Birimi Sorumlusu ve Enstitü Müdürü tarafından imzalanan Analiz Talep Formu sözleşme yerine geçer. Formun onaylanması talep, teklif ve sözleşmelerin gözden geçirilmesi faaliyeti anlamını taşır.

Talep edilen analiz istekleri kabul edildikten sonra analiz örneğinin 1 hafta içerisinde Numune Kabul ve Raporlama Birimine teslim edilmesi zorunludur. Aksi halde Analiz Talep Formu işlemde kaldırılır.

6.2.2 İç Müşteri Talepleri

İç müşteriler, analiz taleplerini Analiz Talep Formunu doldurarak Enstitü Müdürlüğüne yaparlar.

Analiz Talep Formunun kabul edilip edilmemesinde bu prosedürün 6.2.1 Maddesindeki yol takip edilir.

6.2.3 Talep ve Sözleşme Hakkında Bilgilendirme Faaliyetleri

Müşteri taleplerinin kabul edilme sürecinde ve analiz raporunun müşteriye teslim edilmesine kadar geçen süre içerisinde müşteri ile yapılan tüm görüşme ve bilgilendirme faaliyetleri Müşteri İle Haberleşme Formuna kaydedilerek analiz talep formu dosyasında muhafaza edilir.

Görüşme ve bilgilendirme, sözleşmede oluşan sapma, sözleşmede yapılan değişiklikler ve bunun sonucunda yapılan faaliyetler, şartlar ve analiz ile ilgili diğer tüm konuları kapsar.

6.2.4 Analiz Ücretleri

Analiz ücretleri Enstitü Yönetimi tarafından yıllık olarak tespit edilir. Aşağıdaki analiz talepleri için analiz ücreti alınmaz.

- İç müşteri talepleri
- Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğünden gelen analiz talepleri
- Denetim ve kontrol amaçlı analiz talepleri

Analiz ücretleri NKRB tarafından Güncel Analiz Listesine göre hesaplanarak Analiz Talep Formuna yazılır. Analiz işlemine başlamadan önce müşterinin analiz ücretini Analiz Talep Formundaki hesap numaralarına veya Enstitü Müdürlüğü'ne elden yatırması zorunludur.

Hazırlayan Kubilay TÜRKYILMAZ KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ.Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		3 / 5

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	TALEP, TEKLİF VE SÖZLEŞMELERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-02	01.04.2009	02	19.01.2018

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Laboratuvar Kayıtlarının Yönetimi Prosedürü (PR-10)
Güncel Analiz Listesi (L-04)
Analiz Talep Formu (F-03)
Müşteri İle Haberleşme Formu (F-05)
Analiz Talepleri İçin Yapılacak İşlemler Talimatı(T-01)

ELEKTRONİK KOPYA. ÇIKTISI KONTROLSÜZDÜR

Hazırlayan Kubilay TÜRKYILMAZ KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ.Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		4 / 5

