

	LABORATUVAR MÜŞTERİ BAŞVURU TALİMATI		
Doküman No LTLM.03	İlk Yayın Tarihi 02.01.2020	Revizyon Tarih/No 16.06.2021/03	Sayfa No 1 / 3

1. AMAÇ VE KAPSAM

Koza Sınai Yağlar San. Ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı'nda müşterilerin analiz taleplerinin etkin ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için; müşteri ile iletişim yöntemlerinin tanımlanması ve müşteri bilgilendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Sözleşme: Koza Sınai Yağlar San. ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı ile tarafların yetki, sorumluluk ve haklarını belirleyen anlaşmadır.

İç Müşteri: Koza Sınai Yağlar San. ve Tic. Ltd. Şti.

Numune Alma ve Analiz talebinde bulunan taraftır.

Dış Müşteri: Koza Sınai Yağlar San. ve Tic. Ltd. Şti. dışında hizmet talep kişi veya kurumlar

Sadece Analiz talebinde bulunan taraftır.

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

3. SORUMLULUK VE YETKİ

Şirket Müdürü

Laboratuvar Sorumlusu

Kalite Yöneticisi

4. UYGULAMA

4.1. Koza Sınai Yağlar San. Ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı atık yağ, madeni yağ, baz yağı ürün grupları analizlerini TS EN ISO/IEC 17025 standardına göre oluşturulmuş bir yönetim sistemine göre uygulayan bir laboratuvardır.

4.2. Koza Sınai Yağlar San. Ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı dış müşteri için numune alma hizmeti vermemektedir. Dış müşteriler için numune alma işlemi ve laboratuvara iletilmesi müşterinin sorumluluğundadır. Bu durumda analizi yapıp raporlanan sonuçlar müşteri tarafından laboratuvara iletilen numuneye aittir.

4.3. Koza Sınai Yağlar San. Ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı'nda Dış Laboratuvar (Taşeron) kullanmamaktadır.

4.4. Müşteriye sunulan Analiz Listesi ile analizler için gerekli numune miktarları, ambalaj tipi, analiz ücreti, analiz metodu, metodun akredite olup olmadığı konularında bilgilendirme yapılır. Müşteriye sunulan Hizmet Talep Formu ile şahit numune teslimi, şahit numune saklanma süresi, analizden artan numunelerin iadesi ve iade süresi, analiz raporunda uygunluk değerlendirmesi, karar kuralı ve ölçüm belirsizliği beyanları hakkında bilgilendirme yapılır. Numune miktarı sadece bir adet analiz talebi için en az 500 cc olmalıdır, birden fazla analiz gereken durumlarda analiz talebine göre LFRM.08-Hizmet Talep Formu ve LFRM.27-Teklif Formu'nda gerekli numune miktarı müşteriye iletilir. Raporlandırma süresi bir analiz için en fazla 5 iş günüdür, birden fazla analiz taleplerinde yine LFRM.27-Teklif Formu'nda müşteriye raporlandırma süresi ayrıca bildirilir.

4.5. Müşteri tarafından şahit numune saklanması, arta kalan numunenin iade alınması, raporda uygunluk değerlendirmesi yapılması, ölçüm belirsizliği beyanı istenirse müşteri tarafından ayrıca talep edilir. Uygunluk değerlendirmesinde kullanılacak standart no/mevzuat/şartname ve ürün limit değerleri (ürün standardı gibi) ve uygulanacak karar kuralı (Değerlendirme yapılırken ölçüm belirsizliği eklenecek mi? vb.) gibi bilgiler müşteri tarafından verilmelidir.

4.6. Müşterinin, talep ettiği hizmet ve analizler için, Hizmet Talep Formu (LFRM.08)' nda istenen bilgileri doldurarak fiyatlandırmak üzere tarafımıza elden/e-posta/faks ile laboratuvarımıza iletmesi gerekmektedir. Fiyatlandırma çalışmasının yapılmasının ardından kaşe ve imza ile onaylamak üzere müşteriye iletilmesi de yine aynı yolla yapılır.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Şirket Müdürü
--	-----------------------------------

ELEKTRONİK NÜSHA. KONTROLLÜ KOPYA KAŞESİ TAŞIMAYAN BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Doküman No LTLM.03	İlk Yayın Tarihi 02.01.2020	Revizyon Tarih/No 16.06.2021/03	Sayfa No 2 / 3
------------------------------	---------------------------------------	---	--------------------------

4.7. Müşterinin hizmet ücretini aşağıda belirtilen banka hesabına ilgili ödemenin yapılmasından ve ödeme yapıldığına dair dekontun iletilmesi veya e-posta yoluyla bilgilendirilmesinden sonra başlar. Laboratuvarımızın iletişim bilgileri aşağıda verilmiştir.

Koza Sınai Yağlar San. Ve Tic. Ltd. Şti.

Ticari Adı : KOZA SINAI YAĞLAR SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ
Adres : ULAŞ OSB MAHALLESİ 122. SOKAK NO:1/3 ERGENE 2 OSB ERGENE/TEKİRDAĞ
Tel : 0 282 655 72 85 - 86
Faks : 0 282 655 72 87
Web : www.kozayag.com.tr
e-posta : laboratuvar@kozayag.com.tr
Vergi Dairesi : Süleymanpaşa
Vergi No : 582 043 4226
Yetkili Kişi : Uğur BAŞ
Banka/Hesap No : Yukarıda belirtilen ilgili kişi ile irtibata geçiniz.
IBAN : Yukarıda belirtilen ilgili kişi ile irtibata geçiniz.

4.8. Müşterinin Teklif Formunu onaylaması ve ücretini yatırması, kurumumuzca sunulan hizmet detaylarını kabul ettiği anlamını taşır.

4.9. Hizmet talebinin kabulünün ardından laboratuvara iletilecek olan numunelerin, en uygun şartlarda laboratuvarımıza ulaşması için aşağıda bildirilen kriterlere uyması gerekmektedir.

a) Kargo ile gönderilen analiz numuneleri sızdırmaz cam şişelere konulmalı ve ağızları herhangi bir sızdırma ya da dökülmeyi engelleyecek şekilde kapatılmalıdır.

b) Analiz numuneleri ile birlikte numuneyi tanımlayan bilgiler de yer almalıdır. Bu bilgiler en azından, numunenin adı ve/veya ürün adı, numunenin alınma tarihi bilgilerini içermelidir.

c) Analiz numunelerinin saklanması gereken özel bir koşul var ise numune teslimi veya öncesinde bildirilmelidir.

d) Mücbir sebeplerden (Doğal afet, olağanüstü nedenlerden dolayı işletmenin çalışmaması, yangın ve benzeri olağan dışı felaketlerden oluşabilecek nedenlerden dolayı işletmenin çalışmaması, enerji kısıtlaması, cihaz arızası, vb.) birinin ortaya çıkması nedeniyle numunelerde meydana gelebilecek hasar ve zararlardan dolayı Koza Sınai Yağlar San. ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı sorumlu olmayacaktır. Müşteri mücbir sebep sonucu meydana gelen hiçbir zarar ve hasardan dolayı Koza Sınai Yağlar San. ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı'ndan hiçbir bedel talep etmeyeceğini peşinen kabul eder.

4.10. Numunelerin laboratuvara kabulünden itibaren belirlenmiş şartlardan sapmalar kaydedilmektedir. Numunelerin analiz için uygunluğuna dair şüphe olduğunda, Koza Sınai Yağlar San. ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı, işlemlere başlamadan önce daha fazla talimat için müşteriye başvurmakta ve buna ilişkin sonuçları kaydetmektedir. Belirlenmiş şartlardan sapma olduğu müşteri tarafından kabul edilen numunelerde analiz yapılması istenildiğinde ve gerçekleştirildiğinde ve laboratuvar tarafından doğrulanamayacak bir bilginin rapora yazılmasını istediğinde; Koza Sınai Yağlar San. ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı, hangi sonuçların sapmalardan etkilenebileceğini gösteren bir feragat beyanı verebilmek için Müşteriden imzalanmış Feragat Beyanı Formu'nu (LFRM.12) alır.

4.11. Koza Sınai Yağlar San. ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı müşterinin analizlere tanıklık etme talebine, müşterinin yapacağı gözlemin her aşamasında Koza Sınai Yağlar San. ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı'nın emniyet ve gizlilik kurallarına uymayı taahhüt ettiği takdirde olumlu cevap verir.

4.12. Talep edilen analiz, numunenin laboratuvara ulaşması ardından uygulamaya alınır ve belirtilen süre içerisinde sonuçlar raporlanır. Bu sürenin geçilmesi durumunda müşteri bilgilendirilir.

4.13. Analiz Raporunun (LFRM.13) müşteri nüshası 1 asıl nüsha olarak düzenlenir. Analiz Raporu ıslak imzalı onaylı halde müşteriye kargo veya posta ile tek nüsha halinde gönderilir. Müşteri tarafından talep edilmesi durumunda raporun onaylı kopyası faks veya elektronik posta ile gönderilebilir.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Şirket Müdürü
--	-----------------------------------

Doküman No LTLM.03	İlk Yayın Tarihi 02.01.2020	Revizyon Tarih/No 16.06.2021/03	Sayfa No 3 / 3
------------------------------	---------------------------------------	---	--------------------------

4.14. Müşteriye iletilen Analiz Raporu yazılı iznimiz olmadan kısmen kopyalanıp çoğaltılamaz. İmzasız ve mühürsüz raporlar geçersizdir.

4.15. Analiz raporu sadece deneyi yapılan ürün için geçerlidir ve “Ürün Belgesi” yerine geçmez. Rapora 30 gün içerisinde itiraz edilebilir, sonrasında analizi yapılan numuneler müşteri geri alımını yazılı olarak talep etmediği takdirde bertaraf edilir. 30 gün içerisinde yazılı olarak numunesini geri almak isteyen müşteri numunesi müşteriye verilir.

4.16. Koza Sinaî Yağlar San. ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı, analiz faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince müşterilerine ait elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Koza Sinaî Yağlar San. ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı, kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında Şirket Müdürü tarafından müşteriye önceden yazılı olarak bilgilendirmektedir ve onay almaktadır. Bilgilerin (Analiz sonuçları vb.) müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hâriç (Şikâyet prosesi) diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilir ve 3.şahısların bu bilgilere erişememesi için gerekli tedbirleri alır.

4.17. Koza Sinaî Yağlar San. Ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı’nda yasal olarak gereken haller dışında; tüm çalışanlar, laboratuvarın faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgileri gizli tutacaktır. Koza Sinaî Yağlar San. Ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı’nın gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri, açıklanacak bilgi konusunda Şirket Müdürü tarafından yazılı olarak bilgilendirilecektir.

4.18. Müşteri dışındaki (Örn. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli tutulacaktır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) laboratuvarca gizli tutulacak ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmayacaktır.

4.19. Müşterilerimizin görüşleri kalite sistemimizin sürekli iyileştirmesi için çok önemli olduğundan görüş ve önerilerini Laboratuvar Müşteri Memnuniyet Anketi (LFRM.06) ile şikâyetlerini Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosedürü (KPRS.08)’ne göre iletebilirler.

4.20. Anlaşmazlık durumunda Çorlu Mahkemeleri yetkilidir.

5. KAYITLAR

Hizmet Talep Formu (LFRM.08)

Feragat Beyanı Formu (LFRM.12)

Analiz Raporu (LFRM.13)

Laboratuvar Müşteri Memnuniyet Anketi (LFRM.06)

Teklif Formu (LFRM.27)

6. REFERANS VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosedürü (KPRS.08)

7. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	02.01.2020	İlk Yayın
01	05.02.2021	Doküman geneli gözden geçirilmiştir.
02	08.03.2021	4.4 müşteri bilgilendirmeye dair tanımlanan numune özellikleri bilgisi Hizmet Talep ve Teklif formuna ait olarak olması gerekçesiyle revize edildi. 4.8.d.”Analiz numuneleri ile birlikte mutlaka malzeme güvenlik bilgi formu gönderilmelidir”maddesi çıkarıldı.
03	16.06.2021	Dokümanın genelinde değişiklik yapılmıştır.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Şirket Müdürü
--	-----------------------------------

ELEKTRONİK NÜSHA. KONTROLLÜ KOPYA KAŞESİ TAŞIMAYAN BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.