



 Standartların Ötesi <b>KUANTUM LAB</b>	<b>KALİTE SİSTEMİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	KYS-P-09
		Yürürlük Tarihi	21.12.2013
		Revizyon No	5
		Revizyon Tarihi	10.11.2023
		Sayfa No	2/5
<b>KONU: SATIŞ PAZARLAMA VE TEKLİF HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ</b>			

#### 1- AMAÇ:

Bu prosedür ile, **Laboratuvarımızın** verdiği hizmetlerin tanıtımı, tekliflerin hazırlanması, onaylanan tekliflerin ölçüm günlerinin planlanması ve raporların müşteriye teslim aşamaları anlatılır.

#### 2- KAPSAM:

Satış pazarlama, teklif hazırlama ve ölçüm günü planlama aşamalarını kapsar

#### 3- SORUMLULUK:

Bu prosedürün uygulanmasından Laboratuvar Yöneticisi, Genel Müdür, Kalite Yöneticisi ve Deney Sorumlusu sorumludur.

#### 4- TANIMLAR:

**OSGB:** Ortak Sağlık Güvenlik Birimi

**MELBES:** Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ölçüm atama sistemi

**EÇBS:** Elektronik Çevre Bilgi Sistemi

**İSG Katip:** İSGUM ölçüm ve veri giriş sistemi

#### 5- UYGULAMA:

##### 5.1- İŞ HİJYEN SATIŞ PAZARLAMA VE TEKLİF SÜRECİ

**5.1.1-** Müşteriler ile görüşmeler Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür/Kalite Yöneticisi tarafından; referans üzerine veya internet üzerinden bulunan OSGB veya işletmeler telefon ile aranarak randevu alınması ile yapılır. Randevu talebi kabul edilmiş ise belirlenen saat ve tarihte firmaların ziyaretleri gerçekleştirilir. Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür laboratuvarımız hakkında genel bilgi, verilen hizmet kapsamı ve alt yapımız hakkında bilgi verir. Potansiyel müşteri teklif talep etmesi durumunda **FR-62 Müşteri Talep Müşteri Bilgi Formu** doldurulur ve Madde 5.2' ye göre teklif hazırlanır ve potansiyel müşteriye mail atılır.

**5.1.2-** Müşterilerin laboratuvarımıza ulaşmalarını ve verdiğimiz hizmetler konusunda bilgilendirilmeleri için web sayfamız, internette bulunan sosyal paylaşım siteleri, bloglar gibi sayfalarda güncel bilgiler paylaşılır. Bu paylaşım organlarında tarafımıza elektronik posta veya telefon ile ulaşan potansiyel müşterilerin talepleri **FR-62 Müşteri Talep Müşteri Bilgi Formu** yazılır ve istedikleri hizmet kapsamında teklif Madde 5.2' ye göre hazırlanır ve elektronik posta atılır.

**5.1.3-** **FR-62 Müşteri Talep Müşteri Bilgi Formu** firma bilgileri (ad, adres, telefon, e-mail, fax), yetkili kişi bilgileri (ad, soyad, telefon, e-mail) müşterinin yaptığı iş, kullanılan kimyasallar, çalışan sayısı, çalışma alanı m<sup>2</sup> si gibi alınan bilgiler yazılır. Bu bilgiler ışığında müşteriye ihtiyacı olan ölçümler, yöntemleri, ilgili standartları yazılır.

**5.1.4-** Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür/Kalite Yöneticisi, müşterilerden alınan bilgiler doğrultusunda doldurulan **FR-62 Müşteri Talep Müşteri Bilgi Formu** na göre taleplerin Laboratuvar tarafından yapılıp yapılamayacağına karar verir. Karar verme aşamasında taleplerde istenen standartlara uygunluk, cihaz kapasitesi, süre gibi kriterler etkili olur. Laboratuvarın yetersiz olması durumunda müşteriye teklif hazırlanmaz, **FR-62 Müşteri Talep Müşteri Bilgi Formu** üzerine teklif hazırlanamamanın gerekçesi yazılır ve Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür telefon ile müşteriye arayarak bilgi verir. Müşteri talebi uygun ve teklif hazırlanması söz konusu ise **FR-17 Teklif/Sözleşme Formu**na teklif hazırlanır. Teklif Numarası firmaya ölçüm sonrası verilecek ölçüm raporunun rapor kodunu oluşturan unsurlardan biridir ve teklif ile yapılan ölçümler birbiri ile örtüşmelidir. **FR-62 Müşteri Talep Müşteri Bilgi Formu** üzerine teklif numarası yazılır. Firmaya ön inceleme için fiyat verilir, eğer firma bu fiyatı kabul eder ise firmaya ölçüm öncesi gidilir ve ön inceleme yapılır. **FR-62 Müşteri Talep Müşteri Bilgi Formu** devam sayfalarındaki firma ön incelemesi yapılır, **PLN-20 Numune Alma Planına** işaretlemeler yapılır. Eğer firma ön inceleme için ücreti kabul etmez ise ölçüm günü ön inceleme yapılır, sayılarda bir değişiklik olması halinde **FR-17 Teklif/Sözleşme Formu** revize edilir. Firma bizim ön incelemede belirlediğimiz sayılar ve noktaları kabul etmez ve kendi istediği

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	ONAYLAYAN: LABORATUVAR YÖNETİCİSİ TURHAN KÖK
---	---	--

	<b>KALİTE SİSTEMİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	KYS-P-09
		Yürürlük Tarihi	21.12.2013
		Revizyon No	5
		Revizyon Tarihi	10.11.2023
		Sayfa No	3/5
<b>KONU: SATIŞ PAZARLAMA VE TEKLİF HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ</b>			

noktalarda ölçüm talep eder ise **FR-62 Müşteri Talep Müşteri Bilgi Formuna** firmanın beyanı yazılır.

**5.1.5- FR-17 Teklif/Sözleşme Formu**na Teklif Numarası, Teklif Tarihi, Teklifin Revizyon Durumu, Potansiyel Müşteri ismi, verilecek hizmetin adı, ölçüm metodu, ölçüm standardı, yapılacak ölçüm nokta sayıları, fiyatları ve teknik şartlar yazılır. Sözleşmeye dışarıya yaptırılacak işler ve kapsam dışı olan işler yazılarak müşterinin bilgilendirilmesi sağlanır. Laboratuvarın dışarıya iş yaptırması durumunda bu işlerde de müşteriye karşı sorumlu olduğunu beyan ettiğini yazar.

**5.1.6-** Hazırlanan teklif imzalı ve kaşeli olarak potansiyel müşteriye mail atılır.

**5.1.7-** Müşteri **FR-17 Teklif/Sözleşme Formunu** onaylaması durumunda yetkili kaşe ve imzasını atarak Laboratuvarımıza ulaştırılmasını sağlar. Kaşesiz, imzasız süreç başlamayacaktır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İSGUM' un verdiği yetkiler doğrultusunda ilgili yönetmeliklerde veya ilgili standartlarda geçen sınır değerler ve ölçüm sonuçları rapor formatı içerisinde verilir ancak uygunluk beyanı verilmez, sözleşme ile firmaya bilgilendirilmesi yapılır.

**5.1.8-** İmza, kaşe ile onaylanan teklif formu laboratuvarımıza ulaştıktan sonra firmadan İSG katip sistemine giriş yapılması için SGK numarası istenir, SGK numarası sistemde kabul edilmeyen firmalarla tekrar görüşerek numara istenir ve İSG Katip sistemine ölçümden en az 3 gün önce girişi yapılır. Gelen numara İSG katipte çıkmaz ise İSGUM laboratuvar yetkilendirmeye mail ile bilgi verilir. SGK numarası sistemde kabul edilmeyen firmalarla tekrar görüşerek numara istenir, gelen numara İSG katipte çıkmaz ise İSGUM laboratuvar yetkilendirmeye mail ile bilgi verilir.

**5.1.9-** Müşteri belirlenen tarihte uygun değil ise karşılıklı görüşerek uygun tarihe karar verilir ve gün teyitleştirilir. Müşteri ile teyit edilen günde Deney Sorumlusu firmaya ölçümlere gider. Ölçüm tarihinde ölçümün müşteri şartlarından dolayı yerine getirilememesi durumunda Teklif/Sözleşmenin Teknik Şartlar maddelerinde yazan ilgili maddelerin uygulanması yapılır.

**5.1.10-** Ölçüm öncesi veya ölçüm anında teklif/sözleşmede bulunmayan, müşteri tarafından oluşacak talep doğrultusunda parametre eklenmesi veya çıkartılması durumunda Deney Personeli, Laboratuvar Yöneticisi/ Genel Müdür'e bilgisini verir. Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür/Kalite Yöneticisi Firma Yetkilisi ile görüşerek yeni talep doğrultusunda Teklif/sözleşmeyi revize ederek Firma Yetkilisinin onayı alınır. Personel yanında yeterli ekipman varsa ölçüm yeni talep doğrultusunda gerçekleştirilir. Yeterli ekipman yoksa ölçüm için yeni gün verilir.

**5.1.11-** Ölçüm sırasında herhangi bir durumdan dolayı (cihaz arızası, hava muhalefeti, tesisin tam kapasite ile çalışmıyor olması, olağanüstü durumlar vs.) iptal edilmesi durumunda Deney Personeli, Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür'e bilgisini verir. Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür/Kalite Yöneticisi Firma yetkilisini arayarak ölçümün yapılamayacağına bilgisini verir.

**5.1.12-** Verilen tekliflerden olumsuz dönülmesi veya o müşteriye ölçüm hizmetinin verilememesi teklif numarası yani rapor numarası sıralamasında herhangi bir değişikliğe neden olmaz.

**5.1.13-** OSGB firmalarına her bir firması için ayrı teklif hazırlanır, müşteri adına OSGB' nin adı yazılır, OSGB' nin verdiği bilgiler doğrultusunda firma adı, adresi vb bilgilerde eklenir ve Madde 5.2 aynen uygulanır.

## **5.2- EMİSYON- İMİSYON SATIŞ PAZARLAMA VE TEKLİF SÜRECİ**

**5.2.1-** MELBES sistemi her gün Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür tarafından düzenli kontrol edilir ve sisteme açık görev atanıp atanmadığı kontrol edilir. İş atanmış ise atanan işin Laboratuvarımız tarafından yapıp yapılamayacağına karar verilir. Firmanın işi tarafımızdan yapılabilir ise ölçüme atamadan 24 saat içerisinde onay verilmesi gerekmektedir. Ölçümler tarafımızdan yapılamaz ise onay verilmez.

**5.2.2-** MELBES sisteminde yazılı olan yetkili ile Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Yöneticisi /Genel Müdür telefon veya e mail ile iletişime geçilir. Ölçüm zamanı, ölçüm öncesi alınması gerekli evraklarla ilgili bilgiler istenir.

**5.2.3-** Numune programına Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Yöneticisi/ Genel Müdür şifre ile giriş yapılarak firmanın bilgileri, istenen ölçümler girilir ve **FR-102 Emisyon İmisyon Sözleşme Formu** hazırlanır. Hazırlanan sözleşme ile firmaya CevLab yazılımı numara atar. Sözleşme müşteriye gönderilir. Firmadan imzalı, kaşeli onay

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN: LABORATUVAR YÖNETİCİSİ
MAHMURE ESENKAL	MAHMURE ESENKAL	TURHAN KÖK

	<b>KALİTE SİSTEMİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	KYS-P-09
		Yürürlük Tarihi	21.12.2013
		Revizyon No	5
		Revizyon Tarihi	10.11.2023
		Sayfa No	4/5
<b>KONU: SATIŞ PAZARLAMA VE TEKLİF HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ</b>			

alınır. Numune kodları da programdan alınarak oluşturulur. **KYS-T-62 Emisyon İmisyon Genel Ölçüme Gıtme Talimatı'nda** ayrıntılı bir şekilde süreç anlatılmaktadır.

**5.2.4-** Laboratuvar Yöneticisi /Genel Müdür/Kalite Yöneticisi ile ölçüm gününe karar verildikten sonra ölçümden en az 10 gün önce EÇBS sistemine giriş yapılarak ölçüm günü, ölçüm noktaları, ölçüm personeli, ölçüm cihazı vb verilerin girişi Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Yöneticisi /Genel Müdür tarafından yapılır ve Bakanlığa gönderilir. Bu süreçten sonra ölçüm günü konusunda bir değişik olması durumunda (olağanüstü durumlar) Bakanlık ile görüşme yapılarak revizyon yapılır.

**5.2.5-** EÇBS sisteminde onay işlemi tarafımızca yapıldıktan sonra en geç 20 gün içerisinde ölçüme gidilmesi gerekmektedir. Firmanın talebi doğrultusunda ölçüm için 20 günden daha fazla süre istemeleri halinde firma yetkilileri tarafından (Çevre Danışmanı veya Firma Yetkilisi) tarafımıza mail yada antetli kağıda yazı ile bildirilmesi gerekmektedir. Bu beyan ölçüm dosyası içerisinde saklanmaktadır.

**5.2.6-** MELBES sisteminden atanmayan Emisyon, İmisyon, gürlütlü ölçümlerinde firma laboratuvarımız ile telefon, e mail ile iletişime geçer. Firmaya numune programından **FR-102 Emisyon İmisyon Sözleşme Formu** hazırlanır, teklif numarası verilir ve teklif firmaya gönderilir. Teklif kabul edilmiş ise sözleşme yerine geçer. Firma yetkilisi ile ölçüm gününe karar verildikten sonra 5.2.4 ve 5.2.5 Maddesinde süreci devam edilir.

**5.2.7-** Müşterinin talep ettiği deneye ilişkin ölçüm anında, ölçüm öncesinde veya ölçüm sonrasında talep değişikliği olması durumunda, Laboratuvar Yöneticisi /Genel Müdür'e bilgisi verilir. Laboratuvar Yöneticisi /Genel Müdür bu talep doğrultusunda EÇBS sisteminde güncelleme açar.

EÇBS sisteminde yeni talepler doğrultusunda onaylama işlemi tarafımızca gerçekleştikten sonra 5.2.5 Maddesinde işleme devam edilir.

**5.2.8 -** Müşterinin talepler doğrultusunda ölçüm eksilmesi var ise ölçüme gidilen taleplerin içerisinde hangi ölçüm işlemi iptal edilmek isteniyorsa EÇBS sisteminde onun iptali gerçekleştirilerek, MELBES'te güncelleme Laboratuvar Yöneticisi /Genel Müdür/Kalite Yöneticisi tarafından açılarak eksilen parametre firma yetkilileri tarafından azaltılıp onayı verilir. Laboratuvar Yöneticisi /Genel Müdür/Kalite Yöneticisi tarafından sözleşme revize edilerek müşteriden onay istenir.

**5.2.9 -** Ölçüm anında müşteri talebi halinde EÇBS sistemine giriş yapılmayan parametrenin ölçülmesi mümkün değildir. Böyle bir talep halinde deney personeli, Laboratuvar Yöneticisi /Genel Müdür/Kalite Yöneticisine bilgisini verir. EÇBS sisteminde ölçüm eklemesi gerçekleştirilerek güncelleme Laboratuvar Yöneticisi /Genel Müdür tarafından açılır.

Tüm bu talepler doğrultusunda güncelleme işlemleri tarafımızca EÇBS Sistem onayı gerçekleşmesi halinde 5.2.5 Maddesinde işleme devam edilir.

**5.2.10 -** Ölçüm anında veya ölçüme başlamadan tesisin tam kapasiteyle çalışmaması, cihaz arızası, olağanüstü durum, hava muhalefeti vs gibi durumlarda Deney Personeli, Laboratuvar Yöneticisi /Genel Müdür'e bilgisini verir. Laboratuvar Yöneticisi /Genel Müdür/Kalite Yöneticisi Firma Yetkilisini arayarak ölçümün yapılamayacağını bilgisini verir. EÇBS sistemine ölçümün iptal girişi yapılır. Yeni ölçüm tarihi Laboratuvar Yöneticisi /Genel Müdür/Kalite Yöneticisi tarafından EÇBS sistemine girilir ve ölçüm tamamlanır.

### 5.3- Genel Maddeler

**5.3.1-** Müşteri farklı bir yönetmelik, standart veya sınır değer ile karşılaştırma istemesi halinde müşteri ile sözleşme kısmında bu sınır değerler konusunda mutabık kalınarak rapor içeriğine hangi sınır değere göre karşılaştırma yapıldığı yazılarak raporlama işlemi gerçekleştirilmektedir.

**5.3.2-** Taşeron laboratuvar kullanılmamaktadır. Ancak mücbir sebeplerle müşteriye yapılan işin taşerona yaptırılması durumunda, numunenin laboratuvarımız tarafından alınıp analiz için başka bir laboratuvara gönderilme durumunda müşteri sözleşmesinde hangi parametrenin analize gönderileceği Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür tarafından bilgisi verilir ve numune alma analiz sonucunda güvence altına olduğu beyanı laboratuvarımız tarafından verilir.

**5.3.3 -** Laboratuvarımızdaki faaliyetler başka bir laboratuvara devredilmeyecektir. Olması durumunda müşteriye sözleşme kapsamında bilgisi verilir.

**5.3.4 -** Müşteri teklifte revizyon talep etmesi durumunda (fiyat indirimi, ölçüm parametrelerinde eksiltme veya artırılması, ölçüm noktalarında artış vb) teklif/sözleşme formunun üzerinde bulunan teklif numarası ÇevLab

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN: LABORATUVAR YÖNETİCİSİ
MAHMURE ESENKAL	MAHMURE ESENKAL	TURHAN KÖK

 Standartların Ötesi <b>KUANTUM LAB</b>	<b>KALİTE SİSTEMİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman Kodu	KYS-P-09
		Yürürlük Tarihi	21.12.2013
		Revizyon No	5
		Revizyon Tarihi	10.11.2023
		Sayfa No	5/5
<b>KONU: SATIŞ PAZARLAMA VE TEKLİF HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ</b>			

yazılımı ile ilk verilen teklif numarasına /A ile başlayarak her revizyonda /B,C.. diye devam ederek teklif/sözleşme içeriği revize edilerek müşteriye iletilir.

**5.3.5.**Müşterilere verilen hizmet kalitesinin değerlendirilmesi için Kalite Yöneticisi/Laboratuar Yöneticisi veya Genel Müdür yüz yüze görüşme, telefon ile görüşme veya **FR-12 Müşteri Anket Formu** ile geri bildirimler alınır.

**6- İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

- KYS-T-62 Emisyon İmisyon Genel Ölçüme Gitme Talimatı

**7- KAYITLAR:**

- FR-12 Müşteri Anket Formu - FR-17 Teklif/Sözleşme Formu - FR-62 Müşteri Talep Müşteri Bilgi Formu

- FR-102 Emisyon İmisyon Sözleşme Formu

-PLN-20 Numune Alma Planı



HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	ONAYLAYAN: LABORATUVAR YÖNETİCİSİ TURHAN KÖK
---	---	--