

PR.END.01 - Başvuruların Alınması Değerlendirilmesi Ve Teklif Sözleşme Prosedürü

A) DOKÜMAN ONAYLARI

No	Açıklama	Aksiyon	Oluşturan	Tarih
1	Doküman onaylandı	Onay	Nurgül Çınar	07.02.2023
2	Doküman onaylandı	Onay	Sevda Büyükbaltacı	06.02.2023
3	Doküman onaylandı	Onay	İlker Erdinç Elinç	06.02.2023

B) REVİZYON GEÇMİŞİ

No	Tanım	Sebebi	Onay Tarihi	Yayın Tarihi
9	IQMemo programına aktarım yapılmıştır.	Yeni programa geçiş	07.02.2023	07.02.2023

5. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı, endüstriyel faaliyetler kapsamında hizmet almak amacı ile yapılan başvuru ya da ulaşan taleplerin doğru ve hızlı bir şekilde karşılanmasını sağlayan esasların düzenlemesi, hizmet taleplerinin sektör, kapsam, firma özel istekleri, coğrafi konumu, ulaşılabilirliği açısından incelenerek SZUTEST Endüstriyel Hizmetler Departmanı kaynaklarının yeterliliğinin gözden geçirilmesi, hazırlanan teklifte hizmet gereklerinin yeterince açık, anlaşılır olarak tanımlanarak dokümanite edilmiş olmasının ve teklif içeriğinin aday müşteri isteklerini karşıladığının garanti edilmesinin sağlanmasıdır.

Bu prosedür, SZUTEST Endüstriyel Hizmetler Departmanı tarafından gerçekleştirilen hizmetlerden belge almak için ulaşan taleplerin karşılanması sürecinde yapılan çalışmalarını kapsar.

6. Tanımlar

EN ISO 17020 Faaliyetlerinde Teknik Personel: Muayene Uzmanı, Teknik Yönetici

EN ISO 17065 Faaliyetlerinde Teknik Personel: Denetçi, Teknik Uzman, Baş Denetçi, Yetkinlik Değerlendirme Uzmanı.

APP Yazılımı: Kullanılan web tabanlı yazılım programı

7. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından Departman Müdürü, Teknik Personel, Planlama Koordinatörü sorumludur.

8. Yöntem

8.1 Başvurunun Alınması

Müşteriden yazılı veya sözlü olarak gelen talepler Planlama Koordinatörü tarafından kayıt edildikten sonra ilgili başvuru EN ISO 17020 Faaliyetleri kapsamında Teknik Yönetici tarafından değerlendirilir.

EN ISO 17065 kapsamında EN ISO 3834 ve EN 15085 faaliyetleri için ise başvuruyu değerlendiren teknik personel yapılan başvuruyu gözden geçirir ve müracaat edenin prosesini, başvuru formunda kapsanan standartlara ve belgelendirme programlarında belirlenen belgelendirme kriterlerine göre değerlendirir. Talep yazısında yer alan bilgilerin yetersiz olması ya da talebin telefonla ulaşması durumunda; talepte bulunan aday müşteriden firma adı, adresi, tel, faks ile temas kurulan kişinin adı, talep konusu vb. bilgiler alınarak talep doğrulanır. Aday müşteri tarafından veya müşteriden alınan bilgiler APP yazılımı üzerinde kayıt altına alınır.

EN ISO 17065 kapsamında EN ISO 3834 ve EN 15085 faaliyetleri için FR.K.01 EN ISO 3834 - EN 15085-2 Başvuru Formu imzalı olarak müşteriden talep edilir. Başvuru formundaki bilgilerin eksik olması durumunda müşteriden eksiksiz olarak göndermesi talep edilir. Aday müşteriye teklif verilmesinde bu bilgiler esas alınır.

8.2 Başvurunun Gözden Geçirilmesi

Müşteriden yazılı veya sözlü olarak gelen talepler, SZUTEST Endüstriyel Hizmetler Departmanı faaliyet kapsamında olup olmadığı ve bu alanda akreditasyon olup olmadığı konuları başvuruyu değerlendiren yetkili teknik personel tarafından incelenir.

Talep edilen kapsamda akreditasyon olmaması durumunda aday müşteriye geri dönülerek konu hakkında bilgi verilir. Eğer aday müşteri akreditasyon olmadan belgelendirmeyi kabul eder ise, teklif mektubunda belirtmek şartı ile akreditasyonsuz teklif verilebilir.

Alınan bilgilere göre talebe teklif verilip verilmeyeceğine karar verilir. Eğer gelen başvuru kapsamda değil ise ve/veya teklif verilmemesi kararı durumunda, başvurunun reddi ve sebepleri belirtilerek aday müşteriye e-mail veya telefon ile bilgi verilir.

8.3 Fiyatlandırmada Esas Alınacak Endüstri Faaliyetleri

SZUTEST Endüstriyel Hizmetler Departmanı faaliyetleri kapsamında verilecek hizmetler, PR.END.03 Endüstriyel Hizmetler Fiyatlandırma Prosedürüne göre fiyatlandırılır.

Fiyatlandırmada ulaşım ve konaklama masraf bedelleri ayrıca belirtilmeli ya da toplam proje bedeli içine ilave edilmelidir.

Katma değer vergisi'nin fiyatlarımıza dahil olmadığı belirtilmelidir.

8.4 Teklifin Hazırlanması

Değerlendirmenin olumlu sonuçlanması durumunda aday müşteriye en geç iki gün içerisinde APP yazılımı üzerinden Satış Müdürü veya Planlama Koordinatörü tarafından teklif hazırlanır. EN ISO 17020 Faaliyetleri kapsamında FR.END.102 Endüstriyel Hizmetler Muayene Teklif-Sözleşmesi formu kullanılır, EN ISO 17065

kapsamı EN ISO 3834 ve EN 15085 Faaliyetleri için ise FR.END.01 Endüstriyel Hizmetler Teklif-Sözleşme formu kullanılır.

Teklifler en az aşağıdaki bilgileri içermelidir:

1. Teklif numarası; APP yazılımının vermiş olduğu sıraya göre otomatik olarak atanır.
2. Uygulanacak standart,
3. Kapsamın (kesin olmayan) tanıtımı,
4. Sahada yapılacak çalışma için adam-gün sayısı ve çalışma ekibinin kaç kişiden oluşturulacağı,
5. Verilecek hizmetin kapsam ve detayları,
6. Ücret skalasına göre belirlenen ücretler,
7. Teklif geçerlilik süresi,
8. Ödeme koşulları,
9. SZUTEST ve aday müşterinin yükümlülükleri,
10. Yol konaklama ve sair giderlerin ayrıca fatura edileceği

8.5 Teklifin Gönderilmesi

Teklif hazırlayan Planlama Koordinatörü tarafından APP yazılımı üzerinden hazırlanan teklifler kaydedilir. Eğer teklif üzerinde revizyon yapılması gerekiyorsa revizyon no'su ve tarih değişikliği yapılarak orijinal teklifin hazırlanmasında kullanılan format aynen uygulanmalıdır.

8.6 Teklifin Takip Edilmesi

Teklifler gönderildikten birkaç gün içerisinde müşteriden olumlu veya olumsuz dönüş alamadıysak, Satış Müdürü veya Planlama Koordinatörü müşteri ile telefon veya mail ile iletişime geçerek teklifin onaylanma süreci hakkında bilgi alır. Olumlu değerlendirilen teklifler APP yazılımı üzerinden "Onaylandı" seçeneği işaretlenerek durumu güncellenir. Olumsuz değerlendirilen teklifler için ise APP yazılımından sebebi belirtilerek "Ret edildi" seçeneği ile kaydedilir.

8.7 Teklifin Kabul Edilmesi

Olumlu olarak sonuçlanan teklifler için, teklifin her sayfası müşteri tarafından imzalanıp, kaşelenerek SZUTEST Endüstriyel Hizmetler Departmanı Planlama Koordinatörüne gönderilir. Planlama Koordinatörü teklifin her sayfasının müşteri tarafından paraflandığı, imza bölümünde imza ve firma kaşesinin bulunduğu ve firma bilgilerinin eksiksiz olduğunu doğrulamakla sorumludur.

SZUTEST'in sözleşmesinin kullanılmadığı ihale usulü veya müşteri sipariş onayı ile gerçekleşen onay durumlarında uygulanacak metotlar aşağıda belirtilmiştir;

1. Çözüm - Müşterinin sözleşmesine ek olarak ayrıca SZUTEST'in sözleşmesinin de imzalatılması.
2. Çözüm - Müşterinin sözleşme metninin içinden SZUTEST'in sözleşme numarasına atıf yapılarak bir bağlantı kurulması.
3. Çözüm - İlk iki çözüm yolunda müşteri ile mutabık kalınmaz ise, Müşteri sözleşmesindeki şartların Departman Müdürü tarafından incelendiği ve bu incelemenin bir "Risk Analizi" çerçevesinde yapılması ve buna dair de bir kayıt tutulmasına istinaden müşteri sözleşmesinin imzalanması.

8.8 İş Dosyası Oluşturulması

Olumlu sonuçlanan teklifler sözleşme olarak işlem görür. Onaylanan tekliflerin projesi Planlama Koordinatörü tarafından APP yazılımından oluşturulur, serverda da ilgili klasöründe dosya numarası verilerek dosyasına sözleşme onayı kayıt edilir. İş dosyası açılması aşamasında sözleşmeye uygun olarak gerçekleştirilecek işe ait, standart, kod vb. dokümanlar, görevlendirilen Teknik Personel bilgileri girilir. Dosyası açılan işler Planlama Koordinatörü tarafından görevlendirilen teknik personel tarafından takip edilir.

İş dosyası yıllara bağlı olmaksızın teklifin kabul edildiği tarihe göre ardışık olarak verilen sıra numarasından oluşur. İlgili tüm dokümanlar oluşturulan iş dosyasına yerleştirilir. Dosya üzerine, firma adı, verilecek hizmetin adı ve dosya numarası yazılarak takibi sağlanır. Örneğin; D1100-Firma Adı-Hizmet Kapsamı