

1. Amaç, Kapsam ve Sorumlular

1.1 Müşteriden talep alınmasından hizmetin gerçekleştirilmesine kadar geçen planlama sürecinin ve yetki ve sorumluluklarının tanımlanması amaçlanmaktadır.

1.2 Tüm muayene hizmetlerini kapsar.

1.3 Genel Müdür, Tüm Bölüm Sorumluları

2. Tanımlar, Terimler, Kısaltmalar ve İlgili Dokümanlar

2.1. Tanımlar ve Terimler

2.1.1. Muayene: Bir veya daha çok karakteristiğın bir prosedüre göre tayin edilmesi.

2.1.2. Muayene Talebi: Herhangi bir kurum, kuruluş, firma, şahıs tarafından QUARCO A.Ş.na yapılan tek seferlik veya süreli her iş ve proje dahil tüm muayene müracaatları muayene talebi olarak adlandırılmıştır.

2.1.3. Teklif: Müşteriden gelen muayene talebine karşılık QUARCO A.Ş. tarafından verilen, muayenenin adı, metodu, fiyatı ve muayene raporu verme süresinin müşteriye bildirildiği doküman

2.1.4. Sözleşme: Talep ve teklif şartlarında müşteri ile mutabakat sağlanmış anlaşma dokümanı.

2.1.5. Muayene yeri/sahası: Sözleşme kapsamında belirtilen muayenelerin gerçekleştirildiği işyeri

2.1.6. Birim/Kişi: QUARCO AŞ'n da faaliyet gösteren Genel Müdür, Muayene Müdürü, İdari ve Mali İşler Müdürü, Personel Belgelendirme Müdürü, Ürün Belgelendirme Müdürü ile Kalite Müdürü, Muayene Elemanlarının (İnspektörler) faaliyet gösterdiği birimler birim olarak adlandırılmıştır.

2.2. Kısaltmalar

2.2.1. QUARCO A.Ş.: QUARCO MUAYENE VE BELGELENDİRME MÜH. A.Ş.

2.3. İlgili Dokümanlar

2.3.1. PR-11 Müşteriye Hizmet Şikayet ve Öneri Prosedürü

2.3.2. TL-19 Markalama Talimatı

2.3.3. TL-13 Arşiv Talimatı

2.3.4. FR-37 Günlük İş Takip ve Saha Tutanağı

2.3.5. FR- 30 Muayene Talep Formu

2.3.6. RP-01 Muayene Raporu

2.3.7. TS EN ISO/IEC 17020:2012, TS EN ISO/IEC 17024:2012 ve TS EN ISO/IEC 17065:2012 Standartları

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür

3. Prosedürün Ayrıntısı

3.1. Genel

3.1.1. İlgili bölüm müdürü tarafından "Muayene Elemanı Yetkinlik Formuna" uygun olarak hangi personellerin o iş için uygun olduğuna karar verilir. Proje/İş Takip Formuna bakılarak müşterinin istediği tarihlerde ilgili personelin o göreve ataması yapılır. İlgili personeller ve müşterinin adı Proje/İş Takip Formuna yazılır.

3.2. Muayene İş/Proje Planlanması

3.2.1. Müşteri ilgili bölüm müdürü ile irtibata geçer. İlgili bölüm müdürü tarafından "Muayene Elemanı Yetkinlik Formuna" uygun olarak hangi personellerin o iş için uygun olduğuna karar verilir. Aylık İş planına bakılarak müşterinin istediği tarihlerde ilgili personelin o göreve ataması yapılır. İlgili personeller ve müşterinin adı Aylık İş Planına yazılır.

3.3. Muayenenin gerçekleştirilmesi

3.3.1 Göreve ataması yapılan İnspektör müşteri ile kararlaştırılmış Aylık İş planına uygun gün ve saatte muayene alanında bulunur.

3.3.2 İnspektör müşterinin beyan etmiş olduğu ITP (Inspection Test Plan) veya ilgili standart çerçevesinde gerekli muayeneyi gerçekleştirir. Muayene sırasında tespit edilen uygunsuzlukları müşteriye sözlü olarak beyan eder.

3.3.3. Müşteri uygunsuzlukları İnspektörün sahada bulunması gereken gün ve zamanda uygunsuzluğu ortadan kaldırılması halinde uygunsuzluk açılmaz.

3.4.3. Müşteriye beyan edilen uygunsuzlukların İnspektörün sahada bulunması gereken gün ve zamanda giderilememesi durumunda İnspektör FR-18 numaralı Uygunsuzluk formunu doldurarak müşteriye ibraz eder.

3.4.4. Uygunsuzluğun majör uygunsuzluk olması durumunda, müşteri uygunsuzluğu giderdikten sonra ilgili bölüm müdürü ile iletişime geçerek tekrardan muayene tarihi belirleyecektir.

3.4.5. Uygunsuzluğun minör uygunsuzluk olması durumunda, müşteri uygunsuzluğu kapatacak kanıt dokümanları muayeneyi gerçekleştiren İnspektöre ileterek uygunsuzluğu kapatır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür

3.5. Muayene Sonuçlarının Raporlanması

3.5.1. Muayene işlemi tamamlandıktan sonra ilgisine resmi yazı, telefon veya elektronik posta ile bilgi verilir. Sözleşme yapılmayan veya standartlara uygun teslim alınmayan numuneler için QUARCO A.Ş. sorumlu tutulamaz. Müşteri ile irtibata geçilerek bu durumdaki numuneler iade edilir.

3.5.2. Müşterilerden gelen muayene talepleri müşterinin muayenelere onay verdiği tarihten itibaren en geç on beş gün içinde sonuçlandırılır. Ancak, numune/muayene sayısı fazla olan işlerde veya QUARCO AŞ'nin iş yoğunluğu olduğu durumlarda müşteriden onay alınarak yeni süre belirlenebilir.

3.5.3. Muayene sonuçları RP-01 Muayene Raporuna raporlayan ve kontrol eden/onaylayan personel tarafından imzalanarak müşteriye gönderilir. Muayene raporu iki nüsha olarak hazırlanır. Bir nüshası muayene talebi yapan kuruluşa veya temsilcisine verilir. Diğer muayene raporları tarihine ve rapor numarasına göre sıralanarak muayene formları ile birlikte arşivde dosyasına kaldırılır. Muayene sonuçları elektronik ortamda TL-03 Bilgisayar Ortamında Doküman ve Kayıt Kontrolü Talimatına göre gönderilir.

3.5.4. Hazırlanan Muayene Raporu QUARCO A.Ş. Muayene Müdürü yoksa vekili tarafından imzalanarak onaylandıktan sonra elden teslim alınmayacaksa posta veya kargo ile müşteriye gönderilir. Elden teslim alanlardan imza alınır. Muayene Raporları İlgilileri tarafından TL-13 Arşiv Talimatına göre, arşivdeki dosyasına kaldırılır.

3.6. Muayene sırasında numune alınması durumuna numunelerin Muhafazası, Nakli ve Kayıt Altına Alınması

3.6.1. QUARCO A.Ş. İnspektörleri tarafından muayene amacıyla müşterinin veya taşeronunun işyerinden, sahadan numune alma işlemi yapılmaktadır. İnspektör muayene/test yapılacak numunelerin talep sahibi veya müşteriler tarafından Onaylı Tedarikçiler Listesindeki Laboratuvarlara göndermesini isteyebilir. Her durumda numunelere TL-19 Markalama Talimatına göre kalıcı damgalama yapılmaktadır. Numuneler talep sahibi veya müşteriden FR-37 Günlük İş Takip ve Saha Tutanağı ile teslim alınır veya adrese göndermesi istenebilir. Numunelerin standart ve muayene talimatlarında belirtilen şartlarda ve özelliklerde teslim alınması ve edilmesi esastır. Numunelerin yanlış ve hatalı teslim edilmesinden QUARCO A.Ş. sorumlu değildir.

3.6.2. Numuneler, teslim alındıktan sonra, bozulmalarını ve zarar görmelerini engelleyecek şekilde muhafaza edilmelidir. QUARCO A.Ş.a giriş çıkışlar kontrollü olup yetkisiz personelin QUARCO A.Ş.lara erişimi engellenmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür

Kuruluşumuzun muayene/test edilen numuneleri saklama sorumluluğu yoktur. Muayene sonuçlarına itiraz edilmesi durumunda izlenebilirlik yoluyla muayene şartları, muayeneyi yapan, muayene numuneleri, cihazlar, kalibrasyon sertifikaları ve muayene raporları kontrol edilir. Hatalı bir işlem olup olmadığı kontrol edilir. Hata tespit edilirse herhangi bir ücret talep edilmeden muayene/iş tekrarlanır. Hatanın durumuna göre düzeltici faaliyet başlatılır. Müşteri şikayetleri, öneri ve muayenelere nezaret etme hususları, PR-11 Müşteri Memnuniyeti Şikayet ve Öneri Prosedüründe açıklanmıştır.

3.6.3. Numunelerin QUARCO A.Ş. personeli tarafından muayene işlemleri haricinde başka amaçlar ile kullanılmasına izin verilmez.

3.6.4. Müşteri gizliliği ve İzlenebilirlik açısından Markalama Talimatına göre Numuneler numaralanarak işaretlenmekte ve kayıt altına alınmaktadır.

3.6.5. QUARCO A.Ş.da izlenebilirlik açısından numune sorumlusu Muayene Formlarından takip edilebilmektedir.

3.7. Sözleşmelerde yapılan değişiklikler

3.7.1 Müşteri ile yapılan sözleşmede herhangi bir değişiklik olduğunda QUARCO A.Ş. Müdürü veya İnceleme Sözleşme şartlarını gözden geçirir. Değişiklik müşteriden kaynaklanıyor ise yeni muayene, uygulanacak standartlar, fiyat ve rapor teslim süresi gibi hususlar müşteri veya temsilcisi ile mutabakat sağlanarak belirlenir. Yeni sözleşme şartları yetkililer tarafından karşılıklı imzalanarak yazılı hale getirilir. Kuruluşumuzdan kaynaklanan muayene süresinin aşılması gibi durumlarda gerekçeleri belirtilerek müşteriye yazılı bilgi verilir. Sözleşme yapıldıktan sonra muayene fiyatları değiştirilmez. Teknik yetersizlik veya arıza bakım gibi hususlardan dolayı muayenenin yapılamaması durumlarında müşteriye sözlü bilgi verilerek Onaylı Tedarikçiler Listemizdeki başka firmalarla çalışılır. Metod veya standart değişikliklerinde yazılı müşteri onayı alınmadan muayene yapılmaz.

REVİZYONLAR			
Sıra No	Tarih	Revizyon No	Revizyon Açıklaması
01.	08.10.2022	00	İlk Yayın
02.			

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür