

	İSTANBUL ALTIN RAFİNERİSİ A.Ş.			
	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ			
Doküman No TLM.08	İlk Yayın Tarihi 02.05.2014	Revizyon Tarih/No 02.09.2019/03	Sayfa No 1 / 5	
MÜŞTERİ BAŞVURU ŞARTLARI TALİMATI				

1.AMAÇ VE KAPSAM

1.1. İAR 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 AÇIKLAMALAR

2.1.Sözleşme/Protokol: İAR Laboratuvarı ile tarafların yetki, sorumluluk ve haklarını belirleyen anlaşmadır.

2.2.Müşteri: Analiz talebini yapandır. Müşteri İAR A.Ş.'nin bir bölümünden olursa iç müşteri, kuruluş dışından olursa dış müşteri olarak tanımlanır.

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

3.SORUMLULUK VE YETKİ

3.1.Laboratuvar Müdürü

4.UYGULAMA

4.1. BAŞVURU

4.1.1.İAR Laboratuvarı analizlerini TS EN ISO/IEC 17025 standardına göre oluşturulmuş bir yönetim sistemine göre uygulayan bir laboratuvardır.

4.1.2.Laboratuvarı numune alma hizmeti vermemektedir. Numune alma işlemi ve laboratuvara iletilmesi müşterinin sorumluluğundadır.

4.1.3.Numunenin İAR Laboratuvarı'na kabulüne kadar geçen süre zarfında taşınması, ambalajlanması, muhafazası işlemlerinin sorumluluğu müşteriye aittir.

4.1.4.Numunenin kabulünden müşteriye teslim edilinceye kadar ki süre zarfındaki uygun depolama ve muhafaza işlemlerindeki sorumluluk İAR Laboratuvarı'na aittir.

4.1.5.Numuneye ait varsa teknik dokümanlar (analiz standartları hariç) müşteri tarafından istenirse numune ile birlikte gönderilecektir.

4.1.6. Analizi yapıp raporlanan sonuçlar müşteri tarafından laboratuvara iletilen numuneye aittir.

4.1.7. İAR Laboratuvarı'nda analiz faaliyetlerinde dış tedarikçi kullanılmamaktadır.

4.1.8.Analiz yaptırmak isteyen Kurum, Kuruluşlar, özel kuruluş ve şahıslar, Analiz Başvuru Formu, Laboratuvar Hizmet Protokolü veya bu formdaki bilgileri içeren talep yazısı ile başvuru yapmalıdır.

4.1.9.Analiz yapılması talep edilen numuneler, aşağıda belirtilen Numune Kabul Kriterleri' ne uygun olmayan numunelerin analizi yapılmayacaktır.

4.1.10. Kargo ile gönderilen numunelerin kargo ücreti müşteriye aittir.

Hazırlayan Laboratuvar Kalite Yöneticisi

Onaylayan Genel Direktör

	İSTANBUL ALTIN RAFİNERİSİ A.Ş.		
	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
Doküman No TLM.08	İlk Yayın Tarihi 02.05.2014	Revizyon Tarih/No 02.09.2019/03	Sayfa No 2 / 5
MÜŞTERİ BAŞVURU ŞARTLARI TALİMATI			

4.1.11. Analiz Başvuru Formu, Laboratuvar Hizmet Protokolü veya talep yazısı ve ödemenin yapıldığını gösteren banka dekontu ulaşmaması durumunda numunelerin analizi yapılamayacaktır.

4.1.12. Müşteri analiz için başvurusunu yapıp, numunesini teslim ettikten sonra yazılı olmak kaydıyla kendi analizine tanıklık etmek isteğini bildirebilir. Laboratuvar bu isteği diğer Ziyaretçi Kabul Talimatı' na uygun şekilde giriş imkanı sağlayarak kabul edebilir. Ya da laboratuvarın yoğun iş temposu ve farklı müşterilerin bir arada olabilmesi durumları gibi nedenlerle reddedebilir ve bu durum Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye yazılı olarak bildirilir.

4.1.13. Analiz raporlarında bir standart, mevzuat ya da şartnameye göre uygunluk değerlendirmesi müşteri tarafından talep edilirse Karar Kuralı Talimatına göre değerlendirilerek sonuç raporda belirtilir. Standart, mevzuat ya da şartnamede karar kuralı belirlenmediyse müşteri ile mutabakat başvuru ya da sözleşme sırasında sağlanır.

Sonuç değerlendirmesi hakkında görüş ve yorum verilmemektedir.

4.1.14. Ölçüm belirsizliğinin analiz raporunda belirtilmesinin gerektiği hallerde ve müşteri tarafından istenmesi durumunda; Ölçüm Belirsizliğinin Değerlendirilmesi Prosedürü uygulanır. Ölçüm belirsizliği raporda k=2 ve % 95 güven aralığında beyan edilir.

4.2. Gizlilik ve Emniyet

4.2.1. İAR Laboratuvarı ve çalışanları, sözleşmeye konu faaliyetlerinden doğan sonuçları, ticari ve istatistikî bilgileri, taraflar arasındaki yazılı ve sözlü bilgi akışını, müşterinin yazılı onayı olmaksızın, hiçbir yolla veya şekilde açıklamayacaktır. Müşteri dışındaki (ör. şikayetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle İAR Laboratuvarı arasında gizli tutulacaktır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) İAR Laboratuvarı' nca gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmayacaktır. İAR Laboratuvarı, müşterinin faaliyetleri ile ilgili bilgileri, yürürlükteki kanunlar, yönetmelikler veya kurallar gereği resmi olarak sormaya yetkili makamlara yazılı olarak talep edilmesi halinde verebilir. Ancak resmi makamlarca bu bilgi aktarımının gizli tutulması talep edilirse, bu işlemle ilgili müşteriye bilgi verilmeyecektir. Müşteri, İAR Laboratuvarı' nın sistem/ürün vb. belgelendirme veya akreditasyon tetkiklerinde kendisi ile ilgili kayıtların tetkikçilerin görüşüne açılmasına izin verir.

4.2.2. Müşteriye hizmet ve işbirliğinin geliştirilmesi amacıyla müşteri, önceden yazılı olarak haber vermek ve gizlilik sözleşmesini imzalamak şartı ile İAR Laboratuvarı'nın kalite yönetim sisteminin sadece kendisine verilen hizmet ile ilgili bölümlerini, dokümanlarını tetkik edebilir. Ancak bu belgelerin kopyası/fotokopisinin verilmesini talep edemez. Tetkik sonucunda belirlenecek iyileştirmeye açık alanlar karşılıklı mutabakat ile düzeltilir.

4.3. HİZMET BEDELİNİN ÖDENMESİ

4.3.1. Hizmet bedelinin aşağıda verilen banka hesaplarına yatırılması ve ilgili dekontun laboratuvar@iar.com.tr ` ye e-mail gönderilmesi veya 0 212 603 01 10 'a fakslanması gerekmektedir. Dekontun ulaşmasını takiben analize başlanabilmektedir.

Hazırlayan Laboratuvar Kalite Yöneticisi

Onaylayan Genel Direktör

	İSTANBUL ALTIN RAFİNERİSİ A.Ş.			
	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ			
Doküman No TLM.08	İlk Yayın Tarihi 02.05.2014	Revizyon Tarih/No 02.09.2019/03	Sayfa No 3 / 5	
MÜŞTERİ BAŞVURU ŞARTLARI TALİMATI				

BANKALAR	ŞUBE ADI	ŞUBE KOD	SWIFT	HESAP NO		IBAN NO
GARANTİ BANKASI	İstanbul Ticari Şubesi	1675	TGBATRISXXX	6299418	TL	TR25 0006 2001 6750 0006 2994 18

Analiz Listesi' ndeki ücretlere KDV (Katma Değer Vergisi) dahil değildir.

4.4.NUMUNE KABUL KRİTERLERİ

4.4.1. Cevher, kayaç ve konsantre numuneler için;

Au-Ag analizi için numune en az 300 gr ağırlığında olmalı (öğütülmüş numune en az 150 gr olmalı)
Base metal analizi numune için en az 150 gr ağırlığında olmalı (öğütülmüş numune en az 100 gr olmalı)
Numuneler sızdırmaz kap veya ambalajlarda olmalı

4.4.2.Sıvı numuneler için;

Siyanür içeren numuneler en az 100 ml olmalı
Siyanür içermeyen numuneler en az 50 ml olmalı
Siyanür içerip içermediği belirtilmeli
Numuneler sızdırmaz kap veya ambalajlarda olmalı
Organik yapıda olmamalı

4.4.3.Metal ve metal alaşım numuneleri için;

Numune en az 2 gram ağırlığında olmalı
Numuneler sızdırmaz kap veya ambalajlarda olmalı

4.5.RAPORLAMA

4.5.1.Analiz Başvuru Formu, Laboratuvar Hizmet Protokolü veya talep yazısı ile istenen analiz için sadece bir rapor düzenlenmektedir. Her bir numune için ayrı ayrı rapor isteniyorsa, Analiz Başvuru Formu' nun açıklama bölümünde belirtilmelidir.

4.5.2.Analiz Raporu kısmen de olsa kopyalanıp çoğaltılamaz.

4.5.3.İmzasız ve mühürsüz Analiz Raporu geçersizdir.

4.5.4.Analiz Raporu ve fatura, Analiz Talep Formu, Laboratuvar Hizmet Protokolü veya talep yazısında belirtilen adrese gönderilmektedir.

4.5.5.Rapor elektronik ortamda isteniyorsa rapor PDF formatında ve şifreli olarak gönderilir. Şifre müşteriye telefon ya da sms ile ayrıca iletilir.

4.5.6.Analiz Raporu ürün için bir kalite sertifikası niteliği taşımamaktadır.

4.5.7.Analiz Listesi' nde belirtilen analiz süreleri, numunenin ilgili laboratuvara kabul edilmesi, analizin yapılması, Raporu'nun yazımını kapsayan süreçtir ve normal şartlar için geçerlidir. Cihaz arızası, iş yoğunluğu vb. durumlarda belirtilen süreler değişebilir. Herhangi bir değişiklik olması durumunda müşteri konu ile ilgili bilgilendirilerek teyit alınır.

Hazırlayan Laboratuvar Kalite Yöneticisi

Onaylayan Genel Direktör

	İSTANBUL ALTIN RAFİNERİSİ A.Ş. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ			
	Doküman No TLM.08	İlk Yayın Tarihi 02.05.2014	Revizyon Tarih/No 02.09.2019/03	Sayfa No 4 / 5
MÜŞTERİ BAŞVURU ŞARTLARI TALİMATI				

4.5.8.Analiz raporlarına itiraz süresi raporun yayın tarihinden itibaren 20 gündür. Rapor gönderildikten sonra sonuçlarla ilgili ortaya çıkabilecek uygunsuzluklarda veya anlaşmazlıklarda analiz tekrar edilir. İtirazının değerlendirilmesi sonucunda mutabakata varılmamışsa, Şahit numune masrafları haksız tarafça ödenmek koşuluyla müşteri ile İAR Laboratuvarı' nın ortak olarak belirlediği, tercihen itiraz konusu analizden akredite bağımsız bir laboratuvarında numune analize tabi tutulacaktır. Analiz sonuçlarının haricinde doğabilecek her türlü ihtilafın çözümünde İAR Laboratuvarı yetkili olacaktır.

4.5.9.Analizlerin raporları ve faturaları en geç bir hafta içinde elden veya kargo yolu ile ulaştırılır. Kargo ücreti müşteriye aittir.

4.5.10.Analiz raporları müşteri tarafından aksi talep edilmedikçe müşteri nüshası 1 adet olarak çıkartılır.

4.6. ŞAHİT NUMUNE SAKLAMA

4.6.1. Numunenin Laboratuvarımızda saklanma süresi deney bitiminden itibaren;

Cevher, kayaç ve konsantre numuneleri 3 ay saklanmaktadır.
Kıymetli metal ve metal alaşım numuneleri müşteriye iade edilmektedir.
Sıvı numuneler 1 hafta saklanmaktadır.

4.6.2. Belirtilen sürelerde geri alınmayan numunelerle ilgili sorumluluk laboratuvara ait değildir.

4.7. ANALİZ METOTLARI

4.7.1.Analizi yapılan elementleri, analiz metotlarını, fiyatlarını, numunenin matrisini, analiz süresini, gerekli numune miktarlarını ve akreditasyon kapsamalarını öğrenmek için önceden laboratuvarımız ile iletişime geçilmesi gerekmektedir veya www.iar.com.tr adresinde bulunan Analiz Listesi'nden gerekli bilgilere ulaşılabilir.

4.7.2.Özel şartların veya değişik metotların uygulanması talep edilmesi durumunda, numune gönderilmeden önce laboratuvarımızla iletişime geçilmesi gerekmektedir.

4.7.3.Müşteri, Analiz Başvuru Formu, Laboratuvar Hizmet Protokolü veya talep yazısında analiz metodu belirtilmezse laboratuvarın uyguladığı analiz metodunu peşinen kabul etmiş sayılmaktadır.

4.8. NUMUNE KABUL İLETİŞİM

İAR Merkez Fabrika Adres

Kuyumcukent Kompleksi 7 No lu Fabrika Yenibosna - İstanbul / TÜRKİYE

Telefon

+90 (212) 603 01 01 (Laboratuvar Dahili : 2125)

Fax

+90 (212) 603 01 10

E-mail

info@iar.com.tr / laboratuvar@iar.com.tr

Web Adresi

www.iar.com.tr

Hazırlayan Laboratuvar Kalite Yöneticisi

Onaylayan Genel Direktör

	İSTANBUL ALTIN RAFİNERİSİ A.Ş.			
	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ			
Doküman No TLM.08	İlk Yayın Tarihi 02.05.2014	Revizyon Tarih/No 02.09.2019/03	Sayfa No 5 / 5	
MÜŞTERİ BAŞVURU ŞARTLARI TALİMATI				

5.KAYITLAR

5.1.Analiz Başvuru Formu (FRM.030)

5.2.Numune Kayıt Defteri (FRM.065)

5.3. Analiz Listesi (LST.05)

5.4. Laboratuvar Hizmet Protokolü (FRM.050)

6.REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. Ölçüm Belirsizliğinin Değerlendirilmesi Prosedürü (PRS.11)

6.2. Ziyaretçi Kabul Talimatı (TLM.06)

6.3. Düzeltici Ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PRS.04)

6.4. Karar Kuralı Talimatı (TLM.11)

7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	02.05.2014	İlk Yayın
01	30.09.2016	4.1.6. Laboratuvar tarafından uygunluk ve sonuç değerlendirmesi yapılmayacağı ifadesi eklendi.
02	23.07.2018	Madde 1.1 de amaç ve kapsam detaylı açıklandı. Madde 2 tanımlar eklendi. Madde 4.1.1-4.1.2-4.1.3-4.1.4-4.1.10 açıklamalar eklendi. Madde 4.1.11 ve 6.1 eklendi.
03	02.09.2019	Madde 4.1.13 de karar kuralı tanımlandı. Madde 4.2.Gizlilik eklendi.

Hazırlayan Laboratuvar Kalite Yöneticisi

Onaylayan Genel Direktör