

1) AMAÇ

Polisan Kansai Boya Temel Araştırmalar Laboratuvarlarında müşterinin test taleplerinin etkin ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için müşteri ile iletişim yöntemlerinin tanımlanması ve müşteri bilgilendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

2) UYGULAMA ALANI

Temel Araştırmalar Laboratuvarı'nda uygulanır.

3) YÖNTEM/SORUMLULAR

Temel Araştırmalar Laboratuvarı sorumluluğundadır.

3.1. BAŞVURU

3.1.1. Test yaptırmak isteyen Kurum, Kuruluşlar, özel kuruluş ve şahıslar, FPB.009-03.00 Test Talep Formu veya bu formdaki bilgileri içeren talep yazısı ile başvuru yapmalıdır.

3.1.2. Test yapılması talep edilen numuneler, aşağıda belirtilen numune kabul kriterlerine uygun olmayan numunelerin testi yapılmayacaktır.

3.1.3. Kargo ile gönderilen numunelerin kargo ücreti müşteriye aittir.

3.1.4. FPB.009-03.00 Test Talep Formu veya talep yazısı ve ödemenin yapıldığını gösteren banka dekontunun ulaşmaması durumunda numunelerin testi yapılamayacaktır.

3.1.5. Müşteri testi için başvurusunu yapıp, numunesini teslim ettikten sonra yazılı olmak kaydıyla kendi teste tanıklık etmek isteğini bildirebilir. Laboratuvar bu isteği diğer TB.324 Laboratuvar Ziyaretçi ve Müşteri Kabul Talimatına uygun şekilde giriş imkânı 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.

3.2. HİZMET BEDELİNİN ÖDENMESİ

Hizmet bedelinin aşağıda verilen banka hesaplarına yatırılması ve ilgili dekontun t.arastirmalar@polisankansai.com 'a e-mail gönderilmesi gerekmektedir. Dekontun ulaşmasını takiben teste başlanabilmektedir.

Hazırlayan	Onaylayan	Yürürlülük Onayı
AKREDİTE LABORATUVAR UZMANI	KALİTE KONTROL VE TEMEL ARAŞTIRMALAR MÜD	SEÇ VE KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ

KONTROLLÜ KOPYADIR.
HİZMETE ÖZEL

TEST BAŞVURU TALİMATI

Doküman No : TB.323

Onay Tarihi : 7.07.2025

Revizyon Tarihi : 24.04.2025

Revizyon No : 6

Sayfa Sayısı : 2 / 3

BANKA BİLGİLERİ**POLİSAN KANSİ BOYA SAN. VE TİC. A.Ş.**

<i>TRY Hesap Bilgisi</i>	<i>USD Hesap Bilgisi</i>	<i>EUR Hesap Bilgisi</i>
Akbank Gebze Ticari Şubesi	Akbank Gebze Ticari Şubesi	Akbank Gebze Ticari Şubesi
Şube Kodu:798	Şube Kodu:798	Şube Kodu:798
Hesap Numarası:227774	Hesap Numarası:85545	Hesap Numarası:227775
IBAN: TR75 0004 6007 9888 8000 0855 45	IBAN: TR76 0004 6007 9800 1000 0855 45	IBAN: TR73 0004 6007 9803 6000 2277 75

FPB.009-01.00 Temel Araştırmalar Laboratuvarı Test Listesi'ndeki ücretlere KDV (Katma Değer Vergisi) dahil değildir.

3.3.NUMUNE KABUL KRİTERLERİ

Numuneler sızdırmaz kap veya ambalajlarda olmalı ve FPB.009-01.00 Temel Araştırmalar Laboratuvarı Test Listesi'nde belirtilen miktarlarda olmalıdır. Aksi takdirde numuneler kabul edilmeyecektir.

3.4.RAPORLAMA

3.4.1. FPB.009-03.00 Test Talep Formu veya talep yazısı ile istenen Test için sadece bir rapor düzenlenmektedir. Her bir numune için ayrı ayrı rapor isteniyorsa, FPB.009-03.00 Test Talep Formunun açıklama bölümünde belirtilmelidir.

3.4.2. Test Raporu kısmen de olsa kopyalanıp çoğaltılamaz.

3.4.3. İmzasız ve mühürsüz Test Raporu geçersizdir.

3.4.4. Test Raporu ve fatura, FPB.009-03.00 Test Talep Formu, FPB.009-02.00 Test Hizmetleri Protokolü veya talep yazısında belirtilen adrese gönderilmektedir.

3.4.5. Test Raporu ürün için bir kalite sertifikası niteliği taşımamaktadır.

3.4.6. FPB.009-01.00 Temel Araştırmalar Laboratuvarı Test Listesi'nde belirtilen analiz süreleri, numunenin ilgili Laboratuvara kabul edilmesi, analiz/testin 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.

3.4.7. Test raporlarına itiraz süresi raporun yayın tarihinden itibaren müşteri ile yapılan anlaşmaya bağlıdır. Rapor gönderildikten sonra sonuçlarla ilgili ortaya çıkabilecek uygunsuzluklarda veya anlaşmazlıklarda test tekrar edilir. Anlaşmazlığın devamı durumunda şahit numune masrafları haksız tarafça ödenmek koşulu ile her iki tarafın kabul ettiği ve TS EN ISO/IEC 17025 Standardının şartlarını sağlayan hakem laboratuvara gönderilir.

3.4.8. Test raporları ve faturaları en geç bir hafta içinde elden, kargo ve müşteri talebine bağlı olarak şifreli olarak mail yolu ile ulaştırılır. Kargo ücreti müşteriye aittir.

3.4.9. Test raporları müşteri tarafından aksi talep edilmedikçe müşteri nüshası 1 adet olarak çıkartılır.

3.5.ŞAHİT NUMUNE SAKLAMA

3.5.1. Numunenin Laboratuvarımızda saklanma süresi test bitiminden itibaren 30 gündür.

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

Hazırlayan	Onaylayan	Yürürlülük Onayı
AKREDİTE LABORATUVAR UZMANI	KALİTE KONTROL VE TEMEL ARAŞTIRMALAR MÜD	SEÇ VE KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ

KONTROLLÜ KOPYADIR.
HİZMETE ÖZEL

3.6.TEST METOTLARI

3.6.1. Testi yapılan ürünleri, test metotlarını, fiyatlarını, numunenin matrisini, gerekli numune miktarlarını ve akreditasyon kapsamalarını öğrenmek için önceden laboratuvarımız ile iletişime geçilmesi gerekmektedir veya <http://polisanlab.com> adresinde bulunan FPB.009-01.00 Temel Araştırmalar Laboratuvarı Test Listesi'nden gerekli bilgilere ulaşılabilir.

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

3.6.3. Müşteri, FPB.009-03.00 Test Talep Formu, FPB.010-01.00 Numune Bilgi Fişi veya talep yazısında test metodu belirtmemişse laboratuvarın uyguladığı test metodunu peşinen kabul etmiş sayılmaktadır.

3.7. NUMUNE KABUL / İLETİŞİM

POLİSAN KANSAİ BOYA SAN. TİC. A.Ş. TEMEL ARAŞTIRMALAR LABORATUVARI

Adres : Gebze Kimya İhtisas Organize Sanayi Bölgesi Refik Baydur Cad. No:7 Gebze/Kocaeli

Tel : 0(262) 679 60 80

e-mail adresi : t.arastirmalar@polisankansai.com

İlgili Kişi : Ezgi KIZILKONCA DURAN, Betül Gamze ERTEKİN

4) SAĞLIK, EMNİYET VE ÇEVRE AÇISINDAN UYULMASI GEREKEN KURALLAR

Bu talimat uygulanırken sağlık, emniyet ve çevre açısından uyulması gereken kural bulunmamaktadır.

5) İLGİLİ DOKÜMANLAR

PB.018 Doküman Kontrolü Prosedürü

TB.324 Laboratuvar Ziyaretçi ve Müşteri Kabul Talimatı

PB.009 Laboratuvar Müşteri Hizmetleri Prosedürü

PB.010 Laboratuvar Numune Yönetimi Prosedürü

FPB.009-01.00 Temel Araştırmalar Laboratuvarı Test Listesi

FPB.009-02.00 Test Hizmetleri Protokolü

FPB.009-03.00 Test Talep Formu

FPB.010-01.00 Numune Bilgi Fişi

6) EKLER

Bu dokümana ait ek bulunmamaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan	Yürürlülük Onayı
AKREDİTE LABORATUVAR UZMANI	KALİTE KONTROL VE TEMEL ARAŞTIRMALAR MÜD	SEÇ VE KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ

KONTROLLÜ KOPYADIR.
HİZMETE ÖZEL