



ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI DENEY HİZMETLERİ

1. GENEL

Başkanlığımız aşağıdaki faaliyetler kapsamında deney hizmetlerini yürütmektedir.

1. Karayolları Genel Müdürlüğü'nün Merkez Birimleri ve Bölge Müdürlüklerinden gelen deney talepleri doğrultusunda yürütülen deneyler,
2. KGM Dışı Kamu Kurum/Kuruluşları ile Özel Sektörden gelen deney talepleri doğrultusunda yürütülen deneyler,
3. Ar-Ge çalışması ve kontrol amaçlı yürütülen deneyler.

2. DENEY TALEPLERİ

A) Yazı ve Numuneler ile Birlikte Bizzat Yapılan Başvurular

İlgili Laboratuvar Şefi veya Mühendisi yazı ve ekleri ile beraber numunenin ve istenilen deneylerin incelemesini yapar. Müşteri ile mutabakat sağlanması durumunda Ar-Ge Dairesi Başkanlığı "**Hizmetin Sağlanması Akış Diyagramı**"na göre faaliyet başlatır.

B) Posta veya Kargo ile Yapılan Başvurular

İlgi Yazının Posta ile Geldiği, Numunelerin Daha Sonra Geldiği Durumlar

İlgili Laboratuvar Şefi veya Mühendisine, müşteri talebinin sevk edilmesinden sonraki **15 gün** içinde, deney numunesinin gelmemesi durumunda talep sahibine resmi yazı yazılır. Yazının yazılmasının ardından **bir aylık** sürenin sonunda numunenin gelmemiş olması durumunda müşteri talebi **Gerçekleştirilemeyen İşler** adlı bir dosyada büro tarafından arşivlenir. Yapılan işlemler Laboratuvar Şefi veya Mühendisi tarafından **Laboratuvar İş Planı Formuna** ve müşteri evrakına not olarak düşülür.

Numunelerin Kargo veya Başka Kanallarla Geldiği, Talep Yazısının Gelmediği Durumlar

Talep yazısı gelmeden numune kayıt altına alınır ancak hiçbir işlem yapılmaz. Mümkün olduğu durumlarda müşteri, yazılı olarak, iş talep yazısının ve eksik dokümanların tamamlanması ayrıca istenen hizmete ait ücretin yatırılması konusunda bilgilendirilir. Yazılı bilgilendirmenin mümkün olmadığı durumlarda ise müşterilere sözlü olarak bilgi verilir. Numunenin Başkanlığımıza geldiği tarihten itibaren **bir aylık** sürenin sonunda müşterilerden sözlü veya yazılı olarak bilgi gelmediği takdirde, Başkanlığımızın ilgili numune üzerinde sorumluluğu kalmaz.

Talep Yazısı ve Numunelerin Kargo ile Geldiği Durumlar

İlgili Laboratuvar Şefi veya Mühendis yazı ve ekleri ile beraber numunenin ve istenilen deneylerin incelemesini yapar. Müşteri ile gerçekleştirilecek deneyler konusunda mutabakat sağlanması durumunda "**Hizmetin Sağlanması Akış Diyagramı**"na göre faaliyet başlatılır.



3. TALEPLERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

İşe başlanmadan önce, taleple sözleşme arasındaki farklılıkları önlemek amacıyla ilgili Laboratuvar Şefi veya Mühendis tarafından, müşteri talepleri ve numuneler, Başkanlığımızın olanakları ve deney talimatları göz önünde bulundurularak gözden geçirilir. Gözden geçirme sonrasında;

- Numunelerin eksik veya uygunsuz olması halinde istenilen numunenin teknik özellikleri ve miktarı,
- Yapılamayan deneylerin olması halinde deney isimleri,
- Müşteri tarafından önerilen metodun uygun olmadığı veya yürürlükten kaldırılmış olduğu durumlarda, müşterilerin bilgilendirilmesi ve verilen bilgiye rağmen müşterinin deneyi gerçekleştirmek üzere talebinin olması halinde müşteri onayı,
- Deneylerin yapılabilmesi veya gönderilen numunelerin deneye alınabilmesi için gerekli olan dokümanlar (standart, şartname, proje bilgileri ve diğer dokümanlar),
- Laboratuvar İş Planına göre deney hizmetinin başlangıç tarihi ve hizmetinin tamamlanma süresi konularında müşterinin bilgilendirilmesi,
- İş yoğunluğu veya cihaz arızası gibi nedenlerle deneylere geç başlanacağı durumda, müşterilerin doğru bilgilendirilmesi ve verilen bilgiye rağmen müşterinin deneyi gerçekleştirmek üzere talebinin olması halinde müşteri onayı,

Gibi bilgiler veya eksiklikler müşteriye antetli kağıtla elden iletilir. Bunun mümkün olmadığı durumlarda faksla veya resmi yazıyla bildirim yapılır. Bildirim tarihi talep yazısına not olarak düşülür.

Eksiklerin tamamlanmasının ardından “**Hizmetin Sağlanması Akış Diyagramı**”na göre işlem yapılır.

Gözden geçirme sonrasında müşteri ile mutabakat sağlanamaması durumunda müşteri talebi **Gerçekleştirilemeyen İşler** adlı bir dosyada Büro tarafından arşivlenir ve numune müşteriye iade edilir. Yapılan işlemler Laboratuvar Şefi veya Mühendisi tarafından ... **Laboratuvar İş Planı** ve müşteri evrakına not olarak düşülür.

4. TALEPLERİN KARŞILANMASI

Müşterilerden gelen deney talepleri “**Hizmetin Sağlanması Akış Diyagramı**”na göre gerçekleştirilir.

Deney hizmetinin ... **Laboratuvar İş Planı**’nda yer alan tarihlerden veya müşteri ile yapılan görüşmelerde bildirilen sürelerden önemli miktarda sapacağı durumlarda veya deneylerin performansında önemli değişiklikler olduğunda müşteri yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir.

5. SÖZLEŞMENİN DÜZELTİLMESİ

İşe başladıktan sonra sözleşmenin düzeltilmesi gerekirse ve/veya sözleşmeden sapma olursa bu durum hakkında müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verilir. Gerekliğinde müşterinin onayı yazılı veya sözlü olarak alınır. Müşteri onayının alınmasının ardından işle ilgili herhangi bir değişiklik yapılacaksa ilgili bütün birimler bilgilendirilir.