

1. GENEL

- TÜBİTAK BUTAL'in müşterileri ile olan süreçleri, "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik" hükümlerine tabidir.
- Endüstriyel hizmet kataloğunda yer alan ücret bilgileri, aksi belirtilmedikçe, %18 KDV hariç verilmiştir.
- Test/analiz hizmeti talebinde, aynı tanımlı numune sayısı bir(1)den fazla olduğunda *yiğın numune uygulaması* söz konusu olacağından hizmet bedeli ilave birim fiyat eklenerek tayin edilir.

TALEP

- Ön Görüşme (sözlü/yazılı/e-posta)
- Talep Formu/Evrakı

TEKLİF

- Doğrudan Müracaat (Sözlü Teklif-Hizmet Şartları)
- Yazı Müracaat (Yazılı Teklif/Resmi yazı/e-posta)

MÜŞTERİ ONAYI ve ÖDEME

- Teklifin Onayı ve Numunenin Gönderilmesi
- Dekontun Ulaştırılması veya Veznede Ödeme
- İş Girişi Yapılması Faturanın Müşteriye Teslimi (Elden/Posta/Kargo)

HİZMETİN VERİLMESİ

- Akreditasyon Gereklere Uygun Şekilde Test/Analizlerin veya Muayene İşlemlerinin Yapılması

RAPORLAMA

- Raporun Müşteriye Teslimi (Elden/e-posta/posta/Kargo)

- Yapılacak hizmete ait numune alma, muayene, gözetim vb. işler için TÜBİTAK BUTAL personelinin görevlendirilmesi halinde; yol, konaklama ve iaaş giderleri müşteri tarafından karşılanır.
- Numune, Endüstriyel Hizmet Bürosuna (EHB) üç yöntemle ulaştırılabilir: (a) Müşteri numuneyi elden teslim edebilir, (b) Müşteri numuneyi kargo veya posta ile gönderebilir, (c) Talep üzerine, TÜBİTAK BUTAL personeli müşterinin gösterdiği yerde numune alabilir.
- Numuneler, ilgili birimin tanımladığı miktar ve ambalaj içinde getirilmeli, üzerinde numune ile ilgili açıklayıcı bilgiler (numunenin adı, kodu, numune alınış tarihi gibi) bulunmalıdır. Numunelerin miktarı ve ambalaj türü belirtilmemiş ise insan sağlığı ve çevreye zarar vermeyecek şekilde ambalajlanmasına özen gösterilmelidir.
- Malzeme-Tekstil Laboratuvarında tekstil, plastik ve polimerik numuneler 5 yıl süreyle, Kimya-Çevre Laboratuvarında su, atıksu, atık yağ ve tehlikeli atık numuneleri rapor

ENDÜSTRİYEL HİZMETLER İŞLEYİŞ SÜRECİ

hazırlanıncaya kadar, kömür numuneleri (tamamı numune hazırlık işlemine tabi tutularak) 6 ay süreyle, Gıda ve Tarım Kimyası Laboratuvarında et, süt, süt ürünleri, meyve ve sebze numuneleri deney raporu hazırlanıncaya kadar, yağ vb., tahıl, fındık, küspe numuneleri 6 ay ve bal numuneleri 12 ay süreyle muhafaza edilir. Bu süreler sonunda, belirlenmiş prosedürlere göre, numuneler imha edilir.

- Muayene Hizmeti numuneleri 5 yıl süreyle muhafaza edilir ve bu süre sonunda, belirlenmiş prosedürlere göre, imha edilir.
- Laboratuvarımızda radyoaktif numune analizleri yapılmamaktadır. Radyoaktif madde içeren numune tespit edildiğinde, TAEK bilgilendirilir ve TAEK'in önerileri doğrultusunda işlem yapılır.

2. BAŞVURU

- Müşteri, almak istediği test/analiz ve/veya muayene hizmetini Endüstriyel Hizmet Kataloğundan belirledikten sonra, bu katalogda ve internet sayfasında (www.butal.tubitak.gov.tr) örnekleri verilen, ilgili talep formunu doldurarak veya istenen hizmeti belirten bir talep evrakı (firma/kurum/kuruluş antetli, kaşeli-imzalı) ile Endüstriyel Hizmet Bürosuna (EHB) başvurur.
- Endüstriyel Hizmet Kataloğunda belirtilmeyen test/analiz ve/veya muayene isteklerinde, müşteriye teklif verilir. Teklifin kabul edilmesi ve hizmet bedelinin banka hesap numarasına yatırılarak dekontun EHB'ye iletilmesi ya da elden TÜBİTAK BUTAL veznesine yatırılmasını takiben hizmet iş giriş süreci başlatılır.
- Muayene Hizmetlerinden yararlanmak istenildiğinde, ücret bildiriminden önce talep edilen çalışma biçimine göre, herhangi bir bedel talep edilmeksizin ön inceleme yapılacağı müşteriye bildirilebilir. Ön inceleme sonucunda belirlenen ücretin yatırılmasını takiben iş giriş süreci başlatılır.
- Türkçe dışında İngilizce rapor da isteniyor ise başvuru sırasında mutlaka belirtilmelidir. İngilizce rapor istendiğinde ilave ücret alınır.
- Müşteri, ücretini kendisi ödemek koşuluyla, rapor ve faturanın kargo ile gönderilmesini isteyebilir. Bu durum başvuru sırasında belirtilmelidir.

- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı-Çevre Ölçüm ve Analiz Laboratuvarları Yeterlik Yönetmeliği uyarınca TÜBİTAK BUTAL'in Çevre Analizleri Yeterlik Belgesinde yer alan test/analizlere ilişkin müşteri talebi söz konusu ise, bu talebin *Özel Talep* Kapsamında veya *Çevre Mevzuatı Kapsamında* mı olduğunun belirtilmesi gerekmektedir.

3. HİZMET BEDELİNİN ÖDENMESİ

- Hizmet bedeli başvuru talebi ile birlikte peşin alınır. Hizmet bedeli, TÜBİTAK BUTAL'in banka hesabına veya hafta içi 08:00 ile 17:00 saatleri arasında veznesine yatırılabilir.
- İngilizce deney (test/analiz) raporu istendiğinde, test/analiz ücretine ilave olarak, rapor başına 50,00.-TL (KDV hariç) alınır.
- İngilizce muayene raporu istendiğinde, muayene ücretine ilave olarak, sayfa başına 60,00.-TL (KDV hariç) alınır.

4. RAPORLAMA

- Raporlar kalite sertifikası niteliği taşımamaktadır. Sonuçlar sadece deneyi yapılan numuneye aittir, maksadı aşan bir şekilde yorumlanıp kullanılamaz.
- Rapor ve sonuçları, talepte bulunan müşteri tarafından reklâm amaçlı kullanılamaz.
- Rapor bir bütün halinde verildiğinden, rapordan bölümler halinde alıntı yapılamaz. TÜBİTAK BUTAL 'in izni olmadan kısmen kopyalanıp çoğaltılamaz.
- Rapor ve fatura başvuru sırasında belirtilen adrese gönderilmektedir.
- Raporlarda görülen;

(A) : Deney Laboratuvarı Akreditasyonu kapsamındaki test/analizi işaret eder.

Güncel bilgi için; <http://www.turkak.org.tr/pdf/AB0494T.pdf>

(Y) : T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Yeterlik Belgesi kapsamındaki test/analizi işaret eder. Güncel bilgi için;

<http://www.csb.gov.tr/db/lab/editordosya/file/belgeler/butalbelgeeki.pdf>

(AK) : Muayene Kuruluşu Akreditasyonu kapsamındaki muayene metodunu işaret eder. Güncel bilgi için; <http://www.turkak.org.tr/pdf/AB0039M.pdf>

- Raporun hazırlanmasına müteakip müşteriye bildirim yapılır.

ENDÜSTRİYEL HİZMETLER İŞLEYİŞ SÜRECİ

- Verilen raporların farklı tarihte tekrar istenmesi halinde, sadece “Aslının Aynıdır” ibaresiyle çoğaltma yapılır.
- İtiraz süresi rapor tarihinden itibaren 45 iş günüdür. Bu süre zarfında vasfını yitiren veya saklanması mümkün olmayan numuneler için tekrar çalışma yapılamaz.
- Raporlama sonrası İngilizce rapora ihtiyaç duyulmuş ise, rapor tarihinden itibaren en fazla 30 iş günü içerisinde yazı ile talep edilmesi kaydıyla, İngilizce rapor düzenlenebilir.

5. İNDİRİMLER

- Test/Analiz ve Muayene Hizmetlerimizde,
 - Kamu kurumlarına %20,
 - Üniversite projelerine %30

indirim oranı uygulanır.

- Özel sektör kuruluşlarına, tek başvuruda, hizmet bedelinin,
 - a) 1.000-TL ile 10.000-TL (10.000-TL hariç) arasında olması durumunda %5,
 - b) 10.000-TL ile 20.000-TL arası olması durumunda %10,
 - c) 20.000-TL'nin üzerinde olması durumunda %20

indirim oranı uygulanır.

6. BANKA BİLGİLERİ

T.C. Ziraat Bankası Altıparmak Şubesi, Bursa

IBAN: TR580001000750097332595001