

## 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, KDV hariç olarak verilmiştir.

### TALEP

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

### TEKLİF

- Doğrudan (Sözlü Teklif-Hizmet Şartları)
- Teklif verilmesi (Resmi yazı/e-posta, Talep Formu)

### MÜŞTERİ ONAYI ve ÖDEME

- Teklifin Onayı, Talep Formu 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)

- Test/analiz ve Muayene hizmeti talebinde, aynı tanımlı numune sayısı bir(1)den fazla olduğunda yığın numune uygulaması söz konusu olacağından hizmet bedeli ilave birim fiyat eklenerek tayin edilir.

- Yapılacak hizmete ait numune alma, muayene, gözetim vb. işler için TÜBİTAK BUTAL personelinin görevlendirilmesi halinde; yol, konaklama ve iaaş giderleri müşteri tarafından karşılanır.

- Numune, Müşteri Hizmetleri Birimine (MHB)'ne üç yöntemle ulaştırılabilir:

- ✓ Elden teslim edilebilir,
- ✓ Kargo veya posta ile gönderilebilir,
- ✓ Talep üzerine, TÜBİTAK BUTAL personeli tarafından alınabilir.

- Numune, Endüstriyel Hizmet Kataloğunda belirtilen miktar ve ambalaj içinde getirilmeli, üzerinde numune ile ilgili açıklayıcı bilgiler (numunenin adı, kodu, alınış tarihi gibi) bulunmalıdır. İnsan sağlığı ve çevreye zarar vermeyecek şekilde ambalajlanmasına özen gösterilmelidir. Numunenin TÜBİTAK BUTAL'e ulaştırılması sürecinde oluşabilecek hasardan TÜBİTAK BUTAL sorumlu değildir.

- Numunelerin muhafaza süreleri;

- ✓ Malzeme-Tekstil Laboratuvarında numuneler altı (6) ay,
- ✓ Kimya-Çevre Laboratuvarında su/atıksu numuneleri rapor hazırlanıncaya kadar, diğer numuneler altı (6) ay,
- ✓ Gıda ve Tarım Kimyası Laboratuvarında vafını yitirecek numuneler deney raporu hazırlanıncaya kadar, diğer numuneler altı (6) ay,
- ✓ Muayene Hizmeti numuneleri altı (6) ay süreyle muhafaza edilir.

Bu süre sonunda, belirlenmiş prosedürlere göre, numuneler imha edilir.

- Laboratuvarımızda radyoaktif numune analizleri yapılmamaktadır. Radyoaktif madde içeren numune tespit edildiğinde, Türkiye Enerji, Nükleer ve Maden Araştırma Kurumu-Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsü (TENMAK NÜKEN) bilgilendirilir ve önerileri doğrultusunda işlem yapılır.



TÜBİTAK

**BUTAL**

## ENDÜSTRİYEL HİZMETLER İŞLEYİŞ SÜRECİ

### 2. BAŞVURU

- Müşteri, alacağı test/analiz ve/veya muayene hizmetini Endüstriyel Hizmet Kataloğundan belirledikten sonra, internet sayfasında ([www.butal.tubitak.gov.tr](http://www.butal.tubitak.gov.tr)) örnekleri verilen, ilgili talep formunu (hizmet şartlarını da içeren) doldurarak MHB'ye başvurur.
- Test/Analiz veya Muayene hizmeti için ilgili standart ve/veya metodun müşteri tarafından verilmesi gerekli olup, verilememesi halinde standart ve/veya metod müşteri ile mutabık kalınarak belirlenir.
- Test/analiz veya Muayene hizmetinin akreditasyon/yeterlik kapsamında olup olmadığı, hangi metodun müşteri ihtiyacını daha iyi karşılayabileceği, talep edilecek ücret, ödeme yöntemi ve rapor teslim süresi hakkında müşteriye açıklayıcı bilgiler verilir.
- Dış laboratuvar hizmeti alınması söz konusu ise, dış laboratuvarın kimliği de dahil olmak üzere, gerekli bilgiler müşteri ile paylaşılır ve onayı alınır.
- Numunenin talep edilen test/analiz veya muayene hizmetine uygunluğunun ön inceleme ile belirlenmesi gerektiği durumlarda, müşteri bilgilendirilerek gerekli çalışmalar başlatılır.
- Numune test/analiz veya muayene hizmeti için gerekli şartlarda değil ise, müşteri ile mutabakata varılarak, numunenin iadesi veya şartlı kabul süreci işletilir.
- Numune kabul şartlarını sağlamamış numuneler, aksi belirtilmedikçe en fazla 15 iş günü MHB arşivinde muhafaza edilir. Bu süreye vafını yitirebilecek veya bekletilmesi mümkün olmayan numuneler dahil değildir.
- Numunenin uygun olması halinde ise; numune ile birlikte Test/Analiz ve/veya Muayene Hizmeti Talep Formunun ve dekontun MHB'ye ulaştırılmasını takiben iş süreci başlatılır.
- Mücbir sebepten dolayı hizmette aksama söz konusu olduğunda, müşteriye bilgi verilir ve hizmet süreci hususunda mutabakat sağlanır.
- Türkçe dışında İngilizce rapor da isteniyor ise başvuru sırasında mutlaka belirtilmelidir. İngilizce rapor istendiğinde ilave ücret alınır.
- Müşterinin, analizleri başlanmış olan hizmetin iptaline ilişkin talebi kabul edilmez ve talep edilen analizlerin ücretleri faturalandırılır.
- Müşteri, ücretini ödemek koşuluyla, rapor ve faturanın kargo ile gönderilmesini isteyebilir. Bu durum başvuru sırasında belirtilmelidir.
- Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği 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" veya "Çevre Mevzuatı Kapsamında" olup olmadığının belirtilmesi gerekmektedir.
- Çevre Mevzuatı kapsamında ve Merkezi Laboratuvar Belirleme Sistemi (MELBES) ile alınan başvurularda müşteri ile "MELBES Çevre Ölçüm ve Analizleri İçin Müşteri Sözleşmesi" imzalanır.
- Müşteri, hizmet tamamlandığında kalan numunenin iadesini isteyebilir ve rapor ile birlikte kendisine teslim edilir. Kalan numune iade edildiğinden, sonuçlara itiraz durumunda, numune üzerinde tekrar çalışmak mümkün değildir. Bu durum raporda belirtilir.
- Müşteri, TÜBİTAK BUTAL'in TÜRKAK ile yaptığı sözleşme gereği TÜBİTAK BUTAL'in verdiği hizmetin incelenmesi amacı ile TÜRKAK'ın kendilerini ziyaret etmesini ve ilgili gerekli bilgileri almasını kabul eder. TÜRKAK, TÜBİTAK BUTAL'e ve müşterilerine haber vermeksizin denetim gerçekleştirebilir.

### 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 mesai saatleri arasında veznesine yatırılabilir.
- İngilizce rapor talep edilmesi halinde;
  - ✓ Test/analiz ücretine ilave olarak, rapor başına 350,00-TL (KDV hariç),
  - ✓ Muayene ücretine ilave olarak, sayfa başına 150,00-TL (KDV hariç) alınır.

#### 4. RAPORLAMA

- Raporlar kalite sertifikası niteliği taşımamaktadır. Sonuçlar sadece deneyi yapılan numuneye aittir.
- Rapor ve sonuçları reklam amaçlı kullanılamaz.
- Rapor bir bütün halinde verildiğinden, rapordan bölümler halinde alıntı yapılamaz, kopyalanıp çoğaltılamaz.
- Rapor ve faturanın müşteriye ulaştırılması başvuru sırasında belirtilen teslim şekline göre yapılır.
- TÜRKAK akreditasyon markasının kullanım izni sadece TÜBİTAK BUTAL'e aittir. Müşteri, tedarikçi veya herhangi bir üçüncü kişi tarafından farklı bir amaç için kullanılamaz.
- Raporlarda görülen;
  - (A) : Deney Laboratuvarı Akreditasyonu kapsamındaki test/analizleri,  
(Güncel bilgi için; <https://secure.turkak.org.tr/kapsam/search>)
  - (Y) : Deney Laboratuvarı Akreditasyonu ve Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Çevre Ölçüm ve Analizleri Yeterlik Belgesi kapsamındaki test/analizleri,  
(Güncel bilgi için; , <https://elab.cevre.gov.tr/LabSorgu/>)
  - (SY): Sadece; Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı - Çevre Ölçüm ve Analizleri Yeterlik Belgesi kapsamındaki test/analizleri,  
(Güncel bilgi için; <https://elab.cevre.gov.tr/LabSorgu/>)
  - (AK) : Muayene Kuruluşu Akreditasyonu kapsamındaki muayene metotlarını işaret eder  
(Güncel bilgi için; <https://secure.turkak.org.tr/kapsam/search>)
- Test/analiz ve muayene hizmetine ait raporlar elektronik imzalı (e-imzalı) raporlardır.
- Gizlilik ilkesi doğrultusunda, yasal yükümlülükler (yasal otorite müşterinin haberi olmadan bilgilere ulaşmak isteyebilir) haricinde, üçüncü taraflara hiçbir şekilde bilgi ve belge verilmez.
- 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 duyulması halinde, rapor tarihinden itibaren en fazla 30 iş günü içerisinde yazı ile talep edilmesi kaydıyla, İngilizce rapordüzenlenebilir

#### 5. İNDİRİMLER

Test/Analiz ve Muayene Hizmetlerimizde, liste fiyatları üzerinden,

- ✓ Kamu kurum/kuruluşlarına, Üniversite Öğretim Üyelerinin BAP destekli ve TÜBİTAK destekli araştırmaları/projelerine %20,
- ✓ Özel sektör kuruluşlarına, 30.000-TL ve üzeri bir başvuruda, %10 indirim oranı uygulanır.

#### 6. BANKA BİLGİLERİ

T.C. Ziraat Bankası Altıparmak Şubesi/Bursa,

IBAN: TR580001000750097332595001