

ÇANAKKALE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ **MÜŞTERİ HAKLARI VE ANALİZ HİZMET ŞARTLARI BİLDİRİMİ**

1. Kurumumuz; Tarım ve Orman Bakanlığına bağlı, TÜRKAK tarafından TS EN ISO/IEC 17025 standardına göre akredite edilmiş bir kamu gıda kontrol laboratuvarıdır.
2. Kurumumuzda gıda maddeleri ve yemler ile bunların bileşimine giren ham ve yardımcı maddelerin kalite ve güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmektedir. İşletme suları ve su ürünleri istihsal alanlarına ait suların analizleri de hizmet kapsamımız içinde yer almaktadır.
3. Müşterilerimizin analiz ücretini yatırmadan önce;
 - a) Numunenin, numune alma işleminin, numune ambalajının, numune miktarının, numune alma zamanının, numunenin transfer şeklinin analize uygun olup olmadığı,
 - b) Analiz ücreti, analiz ve raporlama süresi,
 - c) Analiz metodu, kullanılan donanım, metodun akredite olup olmadığı, ölçüm limiti, ölçüm belirsizliği konularında bilgi edinme hakkı bulunmaktadır. Bu bilgilere Numune Kabul Birimi personelinden, kurum internet sayfasından (<http://gidalab.tarim.gov.tr/canakkale>) ve 0286 217 58 18 / 115 (dâhili) numaralı telefondan ulaşabilirsiniz. Müşterinin analiz ücretini yatırması, kurumumuzca sunulan hizmet detaylarını kabul ettiği anlamını taşıdığından, bilgi alma hakkının tüm müşterilerimiz tarafından kullanılması önemlidir. Kargo yoluyla gönderilen numuneler için; analiz hizmetine ilişkin bilgilerin önceden edinilmesi, ona göre numunenin gönderilmesi gerekmektedir.
4. Numune Kabul Birimimiz, çalışma kapsamımız dâhilinde müşteri tarafından talep edilen bilgiyi sunmakla, eksik kaldığında uzman personel ile müşteri arasında iletişimi sağlamakla sorumludur.
5. Müşteri tarafından listemizde bulunmayan analizin yapılması talep edildiğinde veya yapılmakta olan bir analizin farklı bir metotla yapılması istendiğinde, bu talepler Numune Kabul Birimi tarafından alınarak gerekli işlemler başlatılır. Değerlendirme sonucu müşteriye bildirilir.
6. Uygun olmayan numuneler veya analiz yöntemleri müşteri talebi doğrultusunda kabul edildiğinde bu uygunsuzluklar ve bunlardan etkilenebilecek analiz sonuçlarının neler olduğu analiz raporlarında feragat beyanı şeklinde belirtilir.
7. Müşterilerimiz analiz raporlarında analiz sonuçlarının değerlendirilmesini isteyebilir, karar kuralını kendileri belirleyebilirler. Özel istek numunesi analiz sonuçlarının uygunluk değerlendirmesi için kullanımı istenen mevzuat, standart, şartname gibi dokümanlarda karar kuralı var ise o kural kullanılır. Bir karar kuralı belirtilmemişse ölçüm belirsizliği dikkate alınmadan yalnızca deney sonucuna göre uygunluk değerlendirmesi yapılır. Uygunluk değerlendirmesinde müşteri, belirttiği bir karar kuralının kullanımını talep ederse; bu kuralın analiz talebi ile birlikte yazılı olarak bildirilmesi ve mevzuatla çelişmemesi gerekir.
8. Kurumumuzda müşterinin deneye tanıklık etme talebine, prosedürlerimize göre yapılan değerlendirme sonrasında izin verilebilir.

- 9.** Ücreti yatırılmadığı için alıkonulan numuneler 7 gün sonra, iadesi talep edilen numuneler ise rapor iletim tarihinden 15 gün sonra imha edilirler.
- 10.** Müşterilerimizin görüşleri kalite sistemimizin sürekli iyileştirmesi için çok önemli olduğundan görüş ve önerilerini anket formları yoluyla, şikâyetlerini şikâyet formlarını doldurarak iletebilirler. Müşteriler bu formların yanı sıra internet sitemizdeki anket ve şikâyet formlarını kullanarak elektronik ortamda iletişim sağlayabilirler. Bunun yanında elektronik posta (canakkale.gidalab@tarimorman.gov.tr), telefon veya faks (0286 217 20 31) yoluyla da bildirimde bulunabilirler. İletişim bilgisi verildiği takdirde, yürütülen çalışmalar hakkında kendilerine bildirim yapılır.
- 11.** Müşterilerimizin analiz sonuçları ile ilgili şikâyetleri, kapsamlı şekilde incelenir ve doğrulaması yapılarak karara bağlanır. Analiz hizmetimizle ilgili eksiklik veya hata tespit edildiğinde gerekli düzeltici faaliyetler yürütülerek, düzeltilmiş analiz raporu müşterimize iletilir. Müşteri itirazının yerinde bulunmaması durumunda da kendisine bilgi verilir.
- 12.** Müşterilerimiz analiz için talep edilen miktarların iki katı miktarda numune getirdiklerinde, teknik olarak muhafaza imkânı bulunduğu ikincil numune ayrılmaktadır. İkincil numuneler, uygun koşullarda 90 gün süre ile saklanmaktadır. Analizin tekrar edilmesi gerektiğinde bu numune kullanılabilir.
- 13.** İkincil numune ayrılmaksızın analizler için gerekli en az numune miktarları Tablo 1' de yaklaşık olarak verilmiştir.
- 14.** Güncel akreditasyon kapsamımızı; Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimimizde, kurum internet sayfamızda (canakkale.gidalab@tarimorman.gov.tr), TÜRKAK kurumsal internet sitesinden (<http://www.turkak.org.tr>) görebilirsiniz.
- 15.** Bu doküman, yürürlükte olan Talep Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürümüz ve Test Numunelerinde Yürütülen İşlemler Prosedürümüz dikkate alınarak Kalite Yönetim Birimi tarafından **12.11.2020** tarihinde hazırlanmıştır.

Tablo 1. Numunelerin Teknik Kabul Kriterleri

İlgili Birim	Analiz/ Analiz Grubu	Minimum Miktarı^(*)(**)	Diğer Kriterler
BL	GDO Analizleri	500g/ml Toplam ithalatı 1kg ve altındaki ürünlerde bu şart aranmaz.	GDO analizi için gönderilen numuneler başka analizler için bölünmez, ayrı olarak orijinal ambalajında veya bulaşmayı engelleyecek koşullarda laboratuvara gönderilir.
	Et Tür Tayini Analizleri	İçeriği sadece et ve et ürünü olan numunelerde en az 100gr Et ve et ürünleri kullanılarak üretilmiş gıda numunesinde (örneğin etli yemekler) en az 250gr (Numune içeriği ambalajdan görülüyorsa görece en az %25 et veya et ürünü içermelidir.)	
FAL	Rutubet/Kurumadde/Kurutma Kaybı/Uçucu madde	10 g	
	Kül/Asitte Çözünmeyen Kül	10 g	
	pH	50 ml	
	İletkenlik	50 ml	
	AKM	250 ml	
	Renk/Bulanıklık (Suda)	20 ml	
	Briks (Suda Çözünbilir Katı madde)	10 g	
	Suda Çözünmeyen Katı madde	50 g	
	Suya Geçen Madde	100 g	
	Kırılma İndisi	10 ml	
	Gluten (Yaş-Kuru)	100 g	
	Düşme Sayısı	100 g	
	Hektolitreye Ağırlığı	2 kg	
	Yoğunluk/Özgül Ağırlık	200 ml	
	Su Ekstraktı	100 g	
	Gramaj (Brüt-Net Ağırlık) Kontrolü	Orijinal Ambalaj	
	Etiket ve Ambalaj Kontrolü		
	Süzme Ağırlığı		
	Meyve Oranı		
Tepe Boşluğu			
Dolum Oranı			
Sıvıda Su/Yağ Oranı			
Süzme Kütlesi			

İlgili Birim	Analiz/ Analiz Grubu	Minimum Miktarı^(*)(**)	Diğer Kriterler
KAL	<i>Su numunelerinde BOİ, KOİ ve yağ gres analizleri ile anyon katyon genel analizleri birlikte istenildiğinde</i>	2,5 lt	<ul style="list-style-type: none"> • <i>BOİ ve KOİ analizi istenilen sular plastik veya cam koyu renkli şişede veya karanlık ortamda muhafaza edilerek sıcaklığı 1-4 °C olacak şekilde en geç 24 saat içerisinde laboratuvara ulaştırılmalıdır.</i> • <i>24 saat içerisinde gönderilemeyecek BOİ numuneleri -18°C'nin altında muhafaza edilerek gönderilmelidir.</i> • <i>24 saat içerisinde gönderilemeyecek KOİ numuneleri, pH değeri 1-2 arasında olacak şekilde sülfürik asit ilave edilerek veya -18 C'nin altında dondurularak gönderilmelidir.</i> • <i>Sularda BOİ ve KOİ analizi dışında istenilen diğer analizler de varsa ve 24 saat içerisinde gönderilemeyecekse; BOİ, KOİ analizi için ayrı numune alınarak muhafaza için gerekli işlemler uygulanmalı, diğer analizler için ayrı numune gönderilmelidir.</i>
	<i>Su numunelerinde sadece anyon katyon analizleri istenildiğinde</i>	500 ml	
	<i>Zeytinyağında yürütülen analizler</i>	250 ml	<i>Zeytinyağı uygunluk kriterleri kapsamında yürütülen analizler için numune orijinal ambalajında veya kahverengi ışık almayacak bir şişede gönderilmez.</i>
	<i>Distile alkollü içkiler ve şarap gibi alkollü içki numunelerinde hacmen alkol analizi</i>	250 ml	
	<i>Şarap numunelerinde hacmen alkol ve Şarap Tebliğinde yer alan diğer analizler birlikte</i>	750 ml	
	<i>Taze ve dondurulmuş balıklarda yapılacak analizler</i>	500 gr	
	<i>Diğer çoklu kimyasal analizler</i>	500 gr/ml	
	<i>Diğer tek kimyasal analiz</i>	200 gr/ml	

İlgili Birim	Analiz/ Analiz Grubu	Minimum Miktarı ^(*) (^{**})	Diğer Kriterler	
KL	A. HASAT ÖNCESİ		<ul style="list-style-type: none"> • Numuneler laboratuvara temiz kaplarda ve sağlam bir ambalaj içinde nakledilmelidir. • Perakende satış için önceden paketlenmiş numuneler paketlerinden çıkartılmamış olmalıdır. • Nakil sırasında bozulma önlenmeli, taze numuneler serin ortamda tutulmalı, dondurulmuş numunelerin dondurulmuş halleri muhafaza edilmış olmalıdır. • Taze ürünlerin numunelerinin laboratuvara hızla, mümkünse bir gün içinde nakledilmesi esastır. • Laboratuvara teslim edilen numunelerin durumu tüketici tarafından kabul edilebilir duruma yakın olmalı, aksi takdirde numunenin analize uygun olmadığı değerlendirilmesi yapılmalıdır. 	
	Bitkisel Ürünlerde Birincil Numunenin Tanımı ve Laboratuvar Numunesinin Minimum Miktarı			
	Üzümsüler ve küçük meyveler, bezelye, zeytin gibi 25 gramdan küçük birimli ürünler	1 kg Numune Yapısı: Bütün birim veya paketler veya numune alma aletiyle alınan birimler		
	Elma, portakal gibi 25-250 gram arasındaki orta birimli taze ürünler	1 kg (En az 10 birim) Numune Yapısı: Bütün birim		
	Salatalık, lahana, üzümler (salkım halinde) gibi 250 gramdan büyük birimli taze ürünler	2 kg (En az 5 birim) Numune Yapısı: Bütün birim		
	Kavun, karpuz gibi çok büyük birimli taze ürünler	2-4 kg (En az 2 birim) Numune Yapısı: Bütün birim		
	Marul, tere, roka, maydanoz, ıspanak gibi yaprağı yenen sebzeler	2 kg Numune Yapısı: Bütün birim		
	B. DENETİM			
	Bitkisel Ürünlerde Birincil Numunenin Tanımı ve Laboratuvar Numunesinin Minimum Miktarı			
	B. 1- Bitkisel Birincil Gıdalar			
	Taze meyveler ve sebzeler (Patates ve şeker pancarı dâhil, otlar hariç)	Üzümsüler ve küçük meyveler, bezelye, zeytin gibi 25 gramdan küçük birimli ürünler		1 kg Numune Yapısı: Bütün birim veya paketler veya numune alma aletiyle alınan birimler
		Elma, portakal gibi 25-250 gram arasındaki orta birimli taze ürünler		1 kg (En az 10 birim) Numune Yapısı: Bütün birim
		Salatalık, lahana, üzümler (salkım halinde) gibi 250 gramdan büyük birimli taze ürünler		2 kg (En az 5 birim) Numune Yapısı: Bütün birim
		Kurutulmuş fasulye, kurutulmuş bezelye gibi bakliyat ürünleri		1 kg
		Pirinç, buğday gibi tahıl taneleri		1 kg
		Hindistan cevizi hariç sert kabuklu meyveler		1 kg
		Hindistan cevizi		5 birim
		Yerfıstığı gibi yağlı tohumlar		0,5 kg
		Kahve çekirdeği gibi meşrubat ve şekerler için kullanılan tohumlar		0,5 kg
		Maydanoz		0,5 kg Bütün birim
	Maydanoz dışındaki şifalı otlar	0,2 kg Bütün birim		
	Kurutulmuş Baharatlar	0,1 kg Bütün birim veya numune alma aletiyle alınanlar		

İlgili Birim	Analiz/ Analiz Grubu	Minimum Miktarı(*)/(**)	Diğer Kriterler
	B. 2- İşlenmiş Bitkisel Gıdalar		
	- Bitkisel ikincil gıdalar; kurutulmuş meyve, sebze, otlar, şerbetçi otu, öğütülmüş tahıl ürünleri		
	- Bitkisel türetilmiş gıdalar: çaylar, bitkisel çaylar, bitkisel yağlar, meyve suları, sebze suları, işlenmiş zeytin gibi çeşitli ürünler		
	- Tek bileşenli bitkisel gıdalar; paketlenmiş veya paketlenmemiş veya baharat, çeşni maddesi, aroma verici gibi bileşenlerden bir miktar içeren genelde ön paketlenmiş ve tüketime hazır pişirilmiş veya pişirilmemiş ürünler		
	- Çok bileşenli bitkisel gıdalar: Bitkisel bileşenin ağırlıklı olduğu hem hayvansal ve hem bitkisel bileşen içeren gıdalar (Ekmekler ile diğer pişirilmiş tahıl ürünleri)		
	Birim değeri pahalı ürünler	0,1 kg Birim değeri pahalı bir üründen daha az laboratuvar numunesi alınabilir, fakat bunun nedeni numune alma kayıtlarında belirtilmelidir.	
	Şerbetçi otu, çay, bitkisel çay gibi az miktardaki dökme katı ürünler	0,2 kg Paketli veya numune alma aleti ile alınan birimler	
	Ekmek, un, kurutulmuş meyve gibi diğer katı ürünler	0,5 kg Paketler veya diğer tam birimler veya numune alma aleti ile alınan birimler	
	Bitkisel yağlar, meyve sebze suları gibi sıvı ürünler	0,5 L veya 0,5 kg Paketli veya numune alma aleti ile alınan birimler	
KML	Katkı analizleri (histamin dâhil)	200 gr/ml	<ul style="list-style-type: none"> • Mineral analizi için alınan su numunesi 24 saat içinde laboratuvara ulaştırılmalıdır. 24 saat içinde laboratuvara ulaştırılmayan su numunesinde pH değeri nitrik asitle 2'nin altına düşürülmelidir. Numunenin içinde bulunduğu ortam sıcaklığı 1 °C – 5 °C arasında olmalıdır. • Numuneler orijinal ambalajında veya dökülme akma riski olmayan ambalajlarda getirilmelidir. • Dondurulmuş ürünler çözündürülmeden laboratuvara ulaştırılmalıdır.
	Mineral analizleri Su/Gıda-Yem numuneleri	0,5 lt veya 250 gr	
MBL	Tüm Mikrobiyolojik Analizler Mikrobiyolojik analiz için gelen numuneler steril koşullarda, zarar görmemiş orijinal ambalajında, uygun saklama koşullarında ve en kısa sürede laboratuvara ulaştırılması gerekmektedir.		
	Dondurulmuş Ürünler	Numune miktarı en az 100 gr/ml olmalıdır. Numunelerde	-15 °C veya daha düşük sıcaklıkta olmalıdır.
	Et, süt, peynir, yemek, şarküteri vb. taze, pastörize ve soğutulmuş ürünler	<i>L.monocytogenes</i> , <i>Salmonella</i> , <i>E.coli</i> O157, <i>Vibrio spp.</i> ve <i>Stafilokokal</i>	(+2) - (+8) °C
	Kuru ve Dayanıklılı Ürünler	<i>Enterotoksin analizleri</i>	Ortam sıcaklığı
	Canlı çift kabuklu yumuşakça analizleri	isteniyor ise her bir analiz çeşidi için 50 gr/ml numune gerekmektedir.	Analiz örneklerinin canlılığını yitirmemiş olması gerekmektedir.
	Su analizleri	100 ml	(+2) - (+8) °C
	İnkübasyon testi istenen konserve analizleri	6 adet orijinal ambalaj	
MTL	Mikotoksin analizi numuneleri	250 gr/ml	

(*) Numunenin orijinal ambalajında gönderilmesi ve yukarıda belirtilen miktarlardan daha az olması durumunda ilgili laboratuvar sorumlusunun bilgisine başvurularak numune kabulü gerçekleştirilebilir.

(**) Pestisit ve GDO numuneleri hariç, verilen miktarlar ikincil numune ayrılmaksızın analiz için gereken miktarları ifade eder.