

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. Numune alma işlemi, Kurumumuz faaliyet alanında yer almamaktadır. Analize uygun şekilde numune alma ve alınan numunenin bütününe temsil etmesi müşterinin sorumluluğundadır.
4. Numunenin Kurumumuz tarafından kabulüne kadar geçen süre zarfında ambalajlanması, taşınması, muhafazası ve laboratuvara ulaştırılması müşterinin sorumluluğundadır.
5. 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 (<https://gidalab.tarimorman.gov.tr/canakkale>) ve 0286 217 58 18 / 201 (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.

6. Numune Kabul Birimiz, çalışma kapsamımız dâhilinde müşteri tarafından talep edilen bilgiyi sunmakla, eksik kaldığında konu uzmanı personel ile müşteri arasında iletişimi sağlamakla sorumludur.
7. Resmi numunelere ait analiz talepleri, resmi talep yazısı ile kabul edilir. Özel istek amaçlı analiz talepleri için müşteri tarafından Analiz Talep Dilekçesi Formunun doldurulup imzalanması veya imzalı kendi talep yazısı ya da elektronik posta ile başvurusu gerekmektedir.
8. Kurumumuz kaynakları nispetinde yapılabilir analizlerin; akreditasyon kapsamında olup olmadığı, süresi, ücreti, metod bilgileri Analiz Listelerinde belirtilmektedir. Analiz listemizde yer almayan analiz talepleri veya yapılmakta olan bir analizin farklı bir yöntemle yapılması talepleri kabul edilmez. Bu talepler; değerlendirme amacıyla kaydedilir, değerlendirilir ve uygun bulunarak yapılabilir hale getirildiğinde ilan edilir.
9. Numunelerin Teknik Kabul Kriterlerine uygun olmayan numuneler müşteri talebi doğrultusunda kabul edildiğinde bu uygunsuzluklar ve bunlardan etkilenebilecek analiz sonuçlarının neler olduğu analiz raporlarında feragat beyanı şeklinde belirtilir.
10. Müşterilerimiz analiz raporlarında analiz sonuçlarının değerlendirilmesini (Uygunluk Beyanı) isteyebilir, karar kuralını kendileri belirleyebilirler.

Karar Kuralı: Belirlenmiş bir gerekliliğe uygunluğu belirtirken (uygunluk beyanı yapılırken), ölçüm belirsizliğinin nasıl hesaba katılacağını açıklayan kuraldır.

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 veya Analiz Talep Dilekçesine yazılması ve mevzuatla çelişmemesi gerekir.

11. Kurumumuzda müşterinin deneye tanıklık etme talebine, prosedürlerimize göre yapılan değerlendirme sonrasında izin verilebilir.
12. Ücreti yatırılmadığı veya gerekli bilgi ve belgeleri eksik olduğu için alıkonulan numuneler geri alınmazsa 7 gün sonra, iadesi talep edilen numuneler ise rapor iletim tarihinden 15 gün sonra geri alınmamış ise imha edilirler. Raf ömrünü doldurmuş, bozulmuş, kokuşmuş ve analize alınma vasfını yitirmiş numuneler için bu süre beklenmez.
13. Kişisel veriler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri doğrultusunda işlenmekte ve muhafaza edilmektedir.
14. Laboratuvarımız faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Laboratuvar faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgiler gizli tutulur.
Laboratuvarımız; açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi önceden bilgilendirir. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hâriç (ör. şikâyetlere cevap verilmesi amaçlı), diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilir. Laboratuvarın gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda haberdar edilir.
15. 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.
16. 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.
17. İkincil numune ayrılmaksızın analizler için gerekli en az numune miktarları Tablo 1' de yaklaşık olarak verilmiştir.
18. Güncel akreditasyon kapsamımızı; Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimimizde, kurum internet sayfamızda (<https://gidalab.tarimorman.gov.tr/canakkale>), TÜRKAK kurumsal internet sitesinden (<http://www.turkak.org.tr>) görebilirsiniz.
19. Bu doküman, yürürlükte olan Talep Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürümüz ve Test Numunelerinde Yürütülen İşlemler Prosedürümüz dikkate alınarak Kalite Yönetim Birimi tarafından 11.10.2023 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	
	Hektolitre 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	Su numunelerinde BOİ, KOİ ve yağ gres analizleri ile anyon katyon genel analizleri birlikte istenildiğinde	2,5 lt	<ul style="list-style-type: none"> 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. 24 saat içerisinde gönderilemeyecek BOİ numuneleri -18°C'nin altında muhafaza edilerek gönderilmelidir. 24 saat içerisinde gönderilemeyecek KOİ numuneleri, pH değeri 1-2 arasında olacak şekilde sülfürik asit ilave edilerek veya -18 C'nin altında dondurularak gönderilmelidir. 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.
	Su numunelerinde sadece anyon katyon analizleri istenildiğinde	500 ml	
	Zeytinyağında yürütülen analizler	250 ml	Zeytinyağı uygunluk kriterleri kapsamında yürütülen analizler için numune orijinal ambalajında veya kahverengi ışık almayacak bir şişede gönderilmez.
	<i>Distile alkollü içkiler ve şarap gibi alkollü içki numunelerinde hacmen alkol ve metil alkol ile TBA analizleri</i>	500 ml	
	Şarap numunelerinde hacmen alkol ve Şarap Tebliğinde yer alan diğer analizler birlikte	750 ml	
	Taze ve dondurulmuş balıklarda yapılacak analizler	500 gr	
	Diğer çoklu kimyasal analizler	500 gr/ml	
	Diğer tek kimyasal analiz	200 gr/ml	
KL	A. HASAT ÖNCESİ Bitkisel Ürünlerde Birincil Numunenin Tanımı ve Laboratuvar Numunesinin Minimum Miktarı		

İlgili Birim	Analiz/ Analiz Grubu	Minimum Miktarı(*)	Diğer Kriterler
	Üzümşüler 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	<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 edilmiş 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.
	Elma, portakal gibi 25-250 gram arasındaki orta birimli taze ürünler	1 kg (En az 10 birim) Numune Yapısı: Bütün birim	
	Salatalık, lahana, üzümşüler (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	1-2 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)	Üzümşüler 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, üzümşüler (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	
	Yerfistiği gibi yağlı tohumlar	0,5 kg	
	Kahve çekirdeği gibi meşrubat ve şekerler için kullanılan tohumlar	0,5 kg	
	Maydanoz	0,5 kg Numune Yapısı: Bütün birim	
	Maydanoz dışındaki taze otlar	0,2 kg Numune Yapısı: Bütün birim	
	Kurutulmuş Baharatlar	0,1 kg Numune Yapısı: Bütün birim veya numune alma aletiyle alınanlar	
B. 2- İşlenmiş Bitkisel Gıdalar			
<ul style="list-style-type: none"> - 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) 			

İlgili Birim	Analiz/ Analiz Grubu	Minimum Miktarı(*)	Diğer Kriterler
	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)	Orijinal ambalaj veya 200 gr/ml	<ul style="list-style-type: none"> Mineral analizi için alınan su numunesi 24 saat içinde laboratuvara 1 °C – 5 °C arasında ulaştırılmalıdır. (24 saat içinde laboratuvara ulaştırılmayan su numunesinde pH değeri nitrik asitle 2'nin altına düşürülmelidir.) Numuneler orijinal ambalajında veya dökülme akma riski olmayan ambalajlarda ve numune etiketinde belirtilen muhafaza sıcaklığına uygun koşullarda laboratuvara 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 L.monocytogenes, Salmonella, E.coli O157, Vibrio spp. ve Stafilokokal Enterotoksin analizleri isteniyor ise her bir analiz çeşidi için 50 gr/ml numune gerekmektedir.	-15 °C veya daha düşük sıcaklıkta olmalıdır.
	Et, süt, peynir, yemek, şarküteri vb. taze, pastörize ve soğutulmuş ürünler		(+2) - (+8) °C
	Kuru ve Dayanıklılı Ürünler		Ortam sıcaklığı
Çiğ sütte somatik hücre sayımı analizi	Numune miktarı en az 100 ml olmalıdır.	<ul style="list-style-type: none"> Örnekler analize alınana kadar 4 ± 2°C sıcaklıkta muhafaza edilmelidir. Örneklerin 6 saat içerisinde analize alınması gerekmektedir. Örneklerin 6 saat içerisinde analize alınmaması durumunda kimyasal koruyucu eklenerek muhafaza edilmesi gerekmektedir. Bu şekilde korunan test numunelerini 6 günden fazla olmamak üzere 4°C ± 2°C sıcaklıkta muhafaza edilmelidir. 	

İlgili Birim	Analiz/ Analiz Grubu	Minimum Miktarı(*)	Diğer Kriterler
	Canlı çift kabuklu yumuşakça analizleri	Numune miktarı en az 1 kg olmalıdır.	<ul style="list-style-type: none"> Numune alındıktan sonra 24 saat içerisinde laboratuvara teslim edilmelidir. Örnekler canlılığını yitirmemiş (ağız kısmı açık olmamalı, suyunu bırakmamalı, kokuşma olmamalı) ve hasarlı olmamalıdır. Taşıma işlemi 4 saatten az ise numune kabul sıcaklığı numune toplama işlemindeki sıcaklıktan daha düşük olmalıdır. Taşıma işlemi 4 saatten fazla ise numune kabul sıcaklığı 0-10°C olmalıdır. Test 24 saat içinde başlatılamazsa veya numune sıcaklıkları 0 °C ile 10 °C'ye ulaşamıyorsa, alternatif taşıma ve saklama koşulları numunenin mikrobiyolojik içeriğini etkilemez.
	Su analizleri	100 ml	(+2) - (+8) °C
	İnkübasyon testi istenen konserve analizleri	6 adet orijinal ambalaj	
TL	Biyotoksin analizi numuneleri	1000 gr	<ul style="list-style-type: none"> Numune miktarı en az 1 kg olmalıdır. Numune alındıktan sonra 24 saat içerisinde laboratuvara teslim edilmelidir. Midyeler tüketimlik boyda olmalı, küçük olmamalıdır. Örnekler canlılığını yitirmemiş (ağız kısmı açık olmamalı, suyunu bırakmamalı, kokuşma olmamalı) ve hasarlı olmamalıdır. <p>Taşıma işlemi</p> <ul style="list-style-type: none"> 4 saatten az ise numune kabul sıcaklığı numune toplama işlemindeki sıcaklıktan daha düşük olmalıdır. 4 saatten fazla ise numune kabul sıcaklığı 0-10°C olmalıdır.
	Mikotoksin analizi numuneleri	250 mg/ml	

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