

 $\frac{1}{2}$

	RİZE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ			
	ÖZEL İSTEK ANALİZ TALEP FORMU			
Numune Teslimi:	ELDEN: ☐ KARGO: ☐			
Uygunluk Beyanı Değerlendirmesini İstiyorum:	EVET ☐ HAYIR ☐			
Mevzuat/Standart Adı:				
Uygulanacak Karar Kuralı	☐ Müşteri Lehine (Yasal Mevzuat/Standart'a uygunluk)			
	☐ Müşteri Aleyhine (Yasal Mevzuat/Standart'a uymazlık)			
	☐ Basit Kabul Kuralı (Ölçüm belirsizliği değerlendirmeye etki etmez.)			
	☐ Resmi Mevzuata Uyuma (Ölçüm belirsizliğinin değerlendirilmesine ilişkin yasal mevzuatta tanımlama varsa o kural uygulanır.)			
Rapor Sayısı:	Adet	Kalan Numune İadesi:	EVET: ☐	HAYIR: ☐
Raporun İngilizce Düzenlenmesini İstiyorum.			EVET: ☐	HAYIR: ☐

AÇIKLAMALAR:

- 1-Analiz numuneleri RİZE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ'nün <http://gidalab.tarimorman.gov.tr/rize> web adresinden ulaşabileceğiniz "Numune Kabul, Kodlama, İade ve İmha Talimatı" kapsamında tanımlanan koşullarda kabul edilir.
- 2-Kabul edilen numunelere web sitemizdeki Analiz Listesinde bildirilen analiz metot ve ücretleri uygulanır. Fiyatlar KDV dâhildir.
- 3-Analiz ücretleri RİZE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ'nün T.C. Ziraat Bankası A.Ş. Yeşilçay/Rize Şubesi IBAN TR11 0001 0026 0697 5377 6750 01 no'lu döner sermaye hesabına yatırılmadan analize başlanmaz.
- 4-Numune alımı laboratuvarımız tarafından yapılmamaktadır. Analiz şartlarına uygun şekilde numune alma, numunenin laboratuvara kabulüne kadar geçen sürede taşınması, ambalajlanması ve muhafazası işlemleri müşterinin sorumluluğundadır.
- 5-Analiz tamamlanana kadar geçen sürede istenilen değişiklikler yazılı bildirilir. Sözlü talepler dikkate alınmaz.
- 6-Uygunluk değerlendirmesi yapılırken yasal mevzuatta/standartta belirlenmiş bir kural yok ise karar kuralı müşteri talebine göre uygulanır. 'Karar Kuralı Talimatı' web sitemizde yayınlanmıştır.
- 7-Analize tanıklık etme gibi her türlü müşteri talebi yazılı olarak kabul edilir. Bu amaçla müşteriler analiz talepleri için dilekçe/üst yazı/Özel İstek Analiz Talep Formu doldurup imzalayarak numunelerini teslim ederler. Analiz talebi dışındaki talepler ise Müşteri Talep Formu ile veya yine dilekçe/üst yazı ile alınır. Özel İstek Analiz Talep Formu, Müşteri Talep Formu web sitemizde yayınlanmıştır.
- 8-Müşteriyi ait tüm bilgiler "gizli bilgi" kapsamında değerlendirilir. Yasal mevzuat gerektirmedikçe bu bilgilerin paylaşımı söz konusu değildir. Yasal Mevzuatın gerektirdiği durumlarda müşteri bilgileri yasal otorite ile paylaşılacak zorundadır. Bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye ayrıca bilgi verilmez.
- 9-Müdürlüğümüz belirli periyotlarda TÜRKAK (Türk Akreditasyon Kurumu) ve Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından verdiğimiz hizmetin incelenmesi amacı ile denetlenir. Denetim kapsamında her türlü gerekli bilgi kendileriyle paylaşılır.
- 10-Rapor orijinal olarak en az 1 nüsha hazırlanır. İstek halinde nüsha sayısı çoğaltılabilir.
- 11-Laboratuvarımızın bulduğu deney sonuçları üzerinde ortaya çıkabilecek anlaşmazlıklarda; sonuçların doğrulanması maksadıyla ikincil numune (Numunenin çeşitli nedenlerden dolayı (müşteri itirazı, geriye yönelik kontrol vb.) tekrar analiz edilebilmesi amacıyla laboratuvar tarafından ayrılan kısmı) üzerinden analiz tekrarlanır. Mikrobiyolojik analiz numunelerinden ikincil numune ayrılmaz. Raporlandırma sonrasında müşteri 30 gün içerisinde yapılan analize itiraz edebilir. Analiz sonucuna itiraz ve analiz tekrarı talebi durumunda, talepler yazılı olarak (dilekçe/Müşteri Talep Formu) alınır ve itirazın haksız çıkması halinde işin gerektirdiği hizmetin bedeli müşteri tarafından karşılanır. Bu miktar ilave iş başlamadan müşteriye bildirilir. Anlaşmazlığın devamı durumunda müşteri ilgili mahkemelere itiraz edebilir.
- 12-Müşterinin itiraz ve şikâyetleri yazılı olarak Müşteri Şikâyet/İtiraz Formu ya da dilekçe ile posta/faks, e-posta yoluyla veya elden kabul edilir. İtiraz/Şikâyet durumlarında izlenen yol iş akışı şeklinde Şikâyet/İtiraz Prosesi'nde gösterilmiştir. Müşteri Şikâyet/İtiraz Formu, Şikâyet/İtiraz Prosesi web sitemizde yayınlanmıştır.
- 13-Analiz raporunun faks/e-posta ile bildirimi istenildiğinde, analiz raporu sadece dilekçede belirtilen faks numarasına/e-posta adresine gönderilir. Raporun kargo/posta ile gönderilmesi istendiğinde, analiz raporu sadece dilekçede belirtilen adrese gönderilir. Elden teslim dışında doğabilecek müşteri gizliliğinin korunamamasından laboratuvarımız sorumlu değildir.
- 14-Analiz sonuçlarının gizliliğini sağlamak üzere raporlar sadece numuneyi teslim eden veya numune sahibi firmanın tarafımıza bildirildiği kişilere verilir. Sonuç raporunu elden alacak kişilerin kimlik beyanı yapmaları gerekmektedir.
- 15-Müşteri, analiz sonucunun kendisine bildirilme tarihinden itibaren, son tüketim tarihi ile sınırlı olmak koşulu ile en geç 7 (yedi) gün içerisinde, numune hazırlama yöntemi ile özellikleri değişmemiş numuneyi geri alabilir. Süresi içinde geri alınmayan numune ile ilgili olarak müşteri herhangi bir hak talebinde bulunamaz. Analiz sonucu olumsuz çıkan numunelerin iadesi yapılmaz.
- 16-Numunenin analiz için uygunluğuna dair şüphe olduğunda veya numune sunulan açıklamalara uymadığında, müşteri tarafından sağlanan bilgilerin sonuçların geçerliliğini etkileyebileceği durumlarda, sonucu etkilenebilecek analizler müşteriye bildirilir. Müşteri tarafından analizin yapılması istenildiğinde bu durum Feragat Beyanı Formu ile kayıt altına alınır ve rapora eklenir.
- 17- Düzenlenecek rapor 'Adli ve İdari İşlemlerde ve Reklam Amacıyla' kullanılamaz.
- 18-Teklifin kabul edilmesi durumunda bu formun onay kısmı imzalanıp 0 464 2148250'ye fakslanır veya elden teslim edilir. İmzalanan form taranarak rize.gidalab@tarimorman.gov.tr adresine e-posta olarak da gönderilebilir. Onaylanan talep formu sözleşme niteliğindedir.
- 19-Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve faaliyetlerimizde iyileştirme sağlamak amacıyla hazırlanan Müşteri Memnuniyeti Anketi web sitemizde yayınlanmıştır. Doldurulan anketler elden/faks/mail yolu ile teslim edilir.
- 20-Müdürlüğümüze ait AB-0941-T numaralı TÜRKAK Akreditasyon Markası reklam veya herhangi bir amaçla hiçbir şekilde kullanılamaz.**

Beyan edilen şartları kabul ediyorum.

Numuneyi Teslim Edenin;

Adı Soyadı:

Tarih:

İmza:

Numuneyi Teslim Alanın;

Adı, Soyadı, Görevi:

Tarih:

İmza: