	SAMSUN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	LABORATUVAR HİZMETLERİ SÖZLEŞME ŞARTLARI	Doküman No	DD-039
			Yürürlük Tarihi	26.11.2024
			Revizyon No	10
			Sayfa No	1 / 7

1. AMAÇ

Samsun Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğünden laboratuvar hizmeti talep eden müşteriler ile laboratuvar arasındaki iş akdinin mevzuata ve TS EN ISO/IEC 17025 standardına uygun olmak üzere, şartlarını belirleme ve tarafların yükümlülüklerini tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Bu sözleşmenin kapsamı, Gıda ve Yem Maddeleri ile bunların üretiminde kullanılan her türlü ham ve yardımcı maddelerin, yarı mamul gıda maddeleri ile yan ürünlerinin ve gıda ile temas eden ambalaj materyallerinin su ve su ürünleri numunelerinin kalite ve risk analizleri ile uygunluk kontrolü konusunda laboratuvar hizmeti talep eden özel kişi ve kuruluşlar ile Samsun Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğünü arasındaki sözleşme şartlarını kapsar. Resmi kurumlar, adli merciler vb kanun ve yönetmelikler çerçevesinde gerçekleştirilen laboratuvar hizmet talepleri ile bu dokümanda tanımlanmamış diğer talepleri kapsamaz. Bu sözleşmenin şartlarını kapsamayan hizmet taleplerinin gerçekleştirilmesi, ilgili mevzuata göre yürütülür.

3. TANIMLAR

Kurum web sitesi: <https://gidalab.tarimorman.gov.tr/samsun> adresli internet iletişim ortamı.

Laboratuvar; Samsun Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü.

Kurum: Samsun Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü.

Müşteri; Samsun Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğüne analiz için numune gönderen veya getiren, özel ve tüzel kişiler.

Karar Kuralı; Analiz sonucunun belirlenmiş bir spesifikasyona uygunluğu belirtilirken, ölçüm belirsizliğinin, sonuca etki ettiğinde nasıl hesaba katılacağını açıklayan kural.

4. GENEL ŞARTLAR

4.1. Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birim Sorumlusu müşteri nezdinde kurumun temsilcisidir.

4.2. Laboratuvar, Numune alma faaliyetinde bulunmaz.

4.3. Analiz sonuçları sadece analizi yapılan numuneye ait olup, partiyi temsil edip etmediği numuneyi alanın sorumluluğundadır.

4.4. Mesai saatleri dışında özel istek numuneleri kabul edilmez.

4.5. Özel kuruluşlardan gelen numunelerde, istek yazısında kaşe ve yetkili imza bulunmalı, istenilen analizler ve uygulanması istenen metotlar açıkça ifade edilmeli. Müşteri tarafından bir metot belirtilmediği takdirde kurumda uygulanan metotla mutabakat sağlandığı teyit edilmelidir. Tüm evraklar okunaklı, matbaa harfleri ile yazılmış, anlaşılır ve numuneyi tam olarak tanımlamış (numune için uyarı var ise bunlar; örn. yanıcı, yakıcı, ilaçlı, zehirli, vb.) olmalıdır. Deney Sözleşmesi Formu (F-TEK-094) doldurulmalı ve taraflarca imzalanmalıdır.

4.6. Deney hizmetine başlanmadan önce laboratuvarda yapılan analizler, bu analizlere uygulanacak metotlar ve yaklaşık analiz süreleri konusunda kurum ile müşteri arasında mutabakat sağlanmalıdır. Laboratuvarda uygulanacak metodun, müşterinin amacına uygunluğu teyit edilmeli ve müşteri onayı alınmalıdır.

4.7. Müşteri, analize başlanmadan önce kendi hakları ve sorumlulukları ile analiz ücreti konusunda bilgilendirilmelidir. Bu hak ve sorumlulukların tanımlandığı bu doküman kurum web sitesinde ve müşterinin kolaylıkla görebileceği şekilde Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Biriminde bulundurulmalı, numuneye, deneye ve sürece ait şartların belirtildiği deney sözleşmesi formu (F-TEK-094) işe başlamadan önce taraflarca imza altına alınmalıdır.

4.8. Sözleşme şartlarından sapma olması veya işe başladıktan sonra sözleşmede yapılacak düzeltme ve tadilat olması durumunda müşteri derhal bilgilendirilmelidir.

	SAMSUN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	LABORATUVAR HİZMETLERİ SÖZLEŞME ŞARTLARI	Doküman No	DD-039
			Yürürlük Tarihi	26.11.2024
			Revizyon No	10
			Sayfa No	2 / 7

4.9. Analiz ücreti, analize başlanmadan önce Döner Sermaye İşletmesinin banka hesabına yatırılmalıdır. Müşteri analiz talebinden vazgeçtiğinde, analize henüz başlanılmamış ise analiz ücreti müşteriye iade edilir.

4.10. Numunelerin analizden artan kısmının iadesinin istenmesi durumunda, analiz sonucu uygun olan numunelerin kalan kısmı iade edilir. Ancak, analiz sonucu olumsuz çıkan numuneler, dondurulmuş, işlenmiş numuneler ve tamamı analizde kullanılan numuneler iade edilmez. Analize henüz başlanılmamış ise, müşteri analizden vazgeçtiğinde numunenin tamamı müşteriye iade edilir.

4.11. Laboratuvar analizlerin yapılmasına ilişkin dış tedarikçi kullanmaz bu nedenle analiz listesinde yer almayan analiz için numune kabul edilmez.

4.12. Analiz raporu en geç sözleşmede belirtilen tarihte ve belirtilen şekilde, sadece müşteriye veya beyan ettiği kişiye verilir.

4.13. Analiz raporu, sadece laboratuvara gelen numuneyi temsil eder ve numunenin teslim alındığı hali için geçerlidir. Başka bir amaçla kullanılamaz.

4.14. Laboratuvar, analiz raporunu, müşterinin izni olmadan üçüncü şahıslara gösteremez ve çoğaltamaz

4.15. Deney sonuçlarının uygunluk değerlendirmesi istendiğinde veya gerekli olduğunda uygulanacak karar kuralı madde 7.4 te belirtilmiştir.

4.16. Feragat Beyanlı Kabul: Numune, Madde 5. te belirtilen şartları sağlamadığı durumlarda, müşterinin numunenin analizinde ısrar etmesi halinde, Müşteri ile mutabık kalınan şartlarda kabul edilen numunenin sonuçlarındaki sapmalardan laboratuvar sorumlu değildir ve müşteri, laboratuvarın bu sözleşme şartlarının 7.3. ve 8.maddelerinde belirtilen yükümlülükleri konusunda feragat etmiş sayılır. Bu feragat deney sözleşmesinde (F-TEK-094) ve analiz raporunda belirtilir.


5. NUMUNE ÖZELLİKLERİ

5.1 Numune Ambalajı; Orijinal ambalajda veya numunenin özelliklerini etkilemeyecek bir ambalajda olmalı, Kutular (plastik, karton, strafor, vb.) tamamen kapalı olmalı, herhangi bir delik bulunmamalı, torbalar (şeffaf plastik torba, bez torba) ağızları muntazam şekilde kapatılmış olmalı, yırtık ve delik olmamalı, cam kavanozlarda çatlak ve kırık olmamalı, kapağı tam kapalı olmalıdır.

5.2 Numune, Gıda ve yem maddeleri ile bunların üretiminde kullanılan her türlü ham ve yardımcı maddeler, yarı mamul gıda maddeleri ile yan ürünleri ve gıda ile temas eden ambalaj materyalleri, su ve su ürünleri özelliğinde olmalı, yanıcı, yakıcı, patlayıcı, parlayıcı, tahriş edici, zehirli özellikte olmamalı ve talep edilen analizler mevzuatta belirtilen kalite ve risk analizleri kapsamında olmalıdır.

5.3 Talep edilen analizin cinsine ve sayısına göre farklılık göstermekle beraber katı numunelerde en az 500 g, sıvı numunelerde en az 1 kg veya 1 litre numune olmalı, Eğer numuneler birden fazla laboratuvar birimine gönderilecekse ve pestisit, hektolitre ağırlığı, adet/kg gibi özel analizler istenecekse gerekli numune miktarı Numune Kabul birimince belirlenmelidir.

5.4. Mikrobiyolojik analizler için getirilen numuneler, bu şartlara ilave olarak en az 500 g olmak üzere, steril ambalajda veya açılmamış olarak orijinal ambalajında getirilmelidir. Ambalajlar mikrobiyal kontaminasyona neden olmayacak şekilde geçirgenliği olmayan malzemeden üretilmiş olmalıdır. Dondurulmuş ürünler, -15°C nin üstünde olmamalı, soğuk zincirde getirilmesi gereken ürünlerin sıcaklık değeri 1°C ile 8°C arasında olmalıdır. Diğer ürünlerde sıcaklık değeri ortam sıcaklığında olmalı ve bu değer 40°C yi geçmemelidir. Ambalajlarında muhafaza sıcaklığı belirtilen ürünlerde, bu değer esas alınmalı, margarin ve sürülebilir yağlarda numune sıcaklığı 14°C den fazla olmamalıdır. Numune miktarı, yapılacak analiz sayısına göre değişebileceğinden en doğru uygulama için numune kabul birimi ile irtibat sağlanmalıdır.

	SAMSUN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	LABORATUVAR HİZMETLERİ SÖZLEŞME ŞARTLARI	Doküman No	DD-039
			Yürürlük Tarihi	26.11.2024
			Revizyon No	10
			Sayfa No	3 / 7

6. MÜŞTERİ YÜKÜMLÜLÜKLERİ

6.1. Numune alımından laboratuvara teslimine kadar olan süreç dahil, istenen parametrelerin belirlenmesi ve tam olarak ifade edilmesine ilişkin teknik ve hukuki sorumluluk müşteriye ve/veya numuneyi alana aittir.

6.2. Laboratuvara gelen numuneler metoduna uygun alınmış kabul edilir ve hatalı numune alımından kaynaklı sorunlarda sorumluluk müşteriye ve/veya numuneyi alana aittir.

6.3. Numunenin sağlam ve uygun ambalajda, yeterli miktarda, uygun sıcaklıkta, laboratuvara ulaştırılmasından müşteri ve/veya numuneyi alan sorumludur.

6.4. Müşteri, Madde 5.3 te belirtilen kapsamda numune getirmeli ve numune ile ilgili doğru beyanda bulunmalıdır. Müşteri tarafından getirilen numune, yanıcı, yakıcı, patlayıcı, parlayıcı, tahriş edici, ilaçlı, zehirli ve yasa dışı özellikte olmamalıdır. Numuneye ait bilgiler müşterinin sorumluluğundadır ve bu tür numunelerin oluşturduğu yasal sorumluluk ta müşteriye aittir.

6.5. Numuneyi usulüne uygun şekilde ve Madde 5.1 de belirtilen sağlam ve uygun ambalajda, madde 5.4 te belirtilen yeterli miktarda, madde 5.5 te belirtilen uygun sıcaklıkta, partiyi temsil kabiliyeti olacak şekilde laboratuvara ulaştırmak müşterinin sorumluluğundadır.

6.6. Müşteri, numunede istenilen analizlerin ve bu sözleşmede belirtilen şartların tam olarak ifade edildiği yazılı bir belge vermeli veya Deney Sözleşmesi Formunu (F-TEK-094) tam ve eksiksiz doldurmalı ve imzalamalıdır.

6.7 Analiz ücretini analize başlamadan önce Samsun Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü Döner Sermaye İşletmesi banka hesabına yatırmalıdır.

6.8 Madde 8 de belirtildiği şekilde, analiz sonucuna itiraz ve analiz tekrarı talebi durumunda, itirazın haksız çıkması halinde işin gerektiği hizmetin bedeli müşteri tarafından karşılanır. Bu miktar ilave iş başlamadan müşteriye bildirilir ve taraflarca gerekli taahhütler alınır.

6.9 Müşteri, kurum ile ilgili faaliyetlerinde kendisinin dışında herhangi bir kişi veya kuruluş ile numunelerine ait bilgilere kural dışı yollarla sahip olmuş ise bu bilgilerin gizliliğini ifşa etmesi durumunda hukuki sorumluluğu üstlenir.

7. LABORATUVAR YÜKÜMLÜLÜKLERİ

7.1. Gizlilik


7.1.1. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği durumlar hâric diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve mahrem olarak kabul edilir. Laboratuvar, müşteri ve numune bilgilerinin gizliliği ve güvenliğinden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur.

7.1.2. Müşteri bilgilendirilmeden ve onayı alınmadan müşteriye ait bilgiler kamuya açık hâle getirilmez. Yasal otorite, müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse yasal mevzuatın yasaklamadığı durumlarda müşteri bilgilendirilir, ancak kanunen yasaklandığı durumlarda, müşteriye bilgi verilmez,

7.1.3. Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler ve kaynak, bilginin kaynağı tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriye paylaşılmaz.

7.2. Tarafsızlık

7.2.1. Samsun Gıda Kontrol laboratuvar Müdürlüğü yönetim kademesi ve çalışanları, faaliyetlerin tarafsız bir şekilde yürütülmesinden sorumlu olup, bu tarafsızlığı tehlikeye düşürecek şekilde ticari, mali ve diğer baskılara neden olabilecek bir oluşum içinde olamaz.

	SAMSUN GIDA KONTROL LABORATUVAR MDRLG	LABORATUVAR HİZMETLERİ SÖZLEŞME ŞARTLARI	Doküman No	DD-039
			Yürürlük Tarihi	26.11.2024
			Revizyon No	10
			Sayfa No	4 / 7

7.2.2. Laboratuvar yönetimi, laboratuvar personelini, yaptığı işin kalitesini olumsuz yönde etkileyebilecek her türlü baskı ve etkilerden uzak tutacak önlemleri alır ve hiŐbir Şekilde laboratuvar çalıŐanlarının gizlilik ve tarafsızlığa aykırı çalıŐmasını isteyemez ve baskı yapamaz. Personel analizin yapılması ve analiz sonuÇları ile ilgili olarak herhangi bir baskı hissettiğinde üst amirini mutlaka bilgilendirmelidir.

7.2.3. Yönetim kademesi ve çalıŐanlar, kurumun faaliyet alanı ile ilişkili olarak herhangi bir ticari organizasyon veya faaliyet içinde yer alamaz. Bu kapsamda kurum çalışanları, analizi yapılan numunelerle numunenin kuruma ulaŐmadan öncesiyle ilgili, doğrudan veya dolaylı olarak ilişkili veya ilintili olamaz. Örneğin bu numunenin, sahibi, üreticisi, ihracatçısı, ithalatçısı, pazarlamacısı, satıcısı, temsilcisi, danıŐmanı, çalıŐanı veya dağıtıcısı veya benzeri kapsamda iŐtirakısı olamaz. Analizi yapılan numune ile ilgili olarak, personelin akrabalık iliŐkisi içinde olduğu herhangi bir yakınının veya personel ile davalık, mahkemelik veya husumet iliŐkisi bulunan herhangi bir müşterinin bu Şartları taŐıyor olması halinde, laboratuvar personeli tarafsız kalamayacağına dair bir Őüphe oluŐması nedeniyle bunu yönetime beyan etmeli ve bu numuneye ilişkin her türlü idari, mali ve teknik faaliyet içinde yer almamalıdır. Böyle bir tespitte ilgili personel bu faaliyetten alkonulur.

7.2.4. Personelin maaŐı numuneye ilişkin verilen kararlardan analiz sonuŐlarından bağımsızdır.

7.2.5. Kuruma analiz için gelen numuneler olası bir baskı unsuruna karŐı mümkün olduğunca kimliği gizlenerek analiz yapılan laboratuvar birimlerine gönderilir.

7.2.6. Laboratuvar alıŐanları, müŐterilerinden menfaat sağlayacak faaliyetlerde bulunamazlar, müŐterilerden maddi ve manevi teklifler kabul edilemez.

7.3. Analiz süreci

7.3.1. Uygun olarak kabul edilen numuneye ait dilekçe veya üst yazı prosedürlere uygun olarak iŐleme alınır.

7.3.2. Numune, analize alınana kadar uygun Şartlarda muhafazası kurum tarafından sağlanır.

7.3.3. İsteği halinde madde 4.10'a uygun olmak Őartıyla numunenin kalanı müşteriye iade edilir.

7.3.4. Uygulanacak analiz metotları, analiz creti, analiz süresi, akreditasyon durumu müŐterilerin ulaŐacaĐı Şekilde web sitesinde numune kabul alanında bildirilir ve bildirilen metot uygulanır.

7.3.5. Müşteriye ait analiz sonucu veya analiz raporu beyan edilen süre içinde ve sadece kendisine veya beyan ettiği kişiye uzlaŐma sağlanan yolla verilir.

7.3.6. Müşterinin talebi halinde, uygunluk değerlendirmesi ve numune alma kaynaklı belirsizlik dahil edilmeden, ölçüm belirsizliği k=2 seviyesinde geniŐletilerek belirtilir.

7.3.7. Laboratuvar Şartlarının müsait olması ve gizlilik ve güvenlik kurallarına uymak Őartıyla, isteği doğrultusunda müşterilere kendilerine ait numunelerin analizlerini izleme olanağı tanınır.

7.3.8. Madde 8 de belirtilen itiraz ve anlaŐmazlık durumunda laboratuvar hizmetinin kusurlu olması durumunda, analiz tekrarlanır ve tekrar hizmet için her hangi bir ücret talep edilmez.

7.3.9. Sözleşme Şartlarından sapma olması halinde veya işe başladıktan sonra sözleşme Őartlarında olabilecek her hangi bir düzeltme veya tadildattan müşteri derhal bilgilendirilecektir.

7.4. Uygunluk Değerlendirmesi ve Karar Kuralı

7.4.1. Müşteri, uygunluk değerlendirmesi talep ettiğinde hangi Őartnameye veya standarda göre değerlendirmenin yapılacağını ve madde 7.4.4 te belirtilen karar kuralı seçeneklerinden uygulanmasını istediği seçeneği beyan etmeli, standart veya Őartnamenin laboratuvarda bulunmaması durumunda müşteri

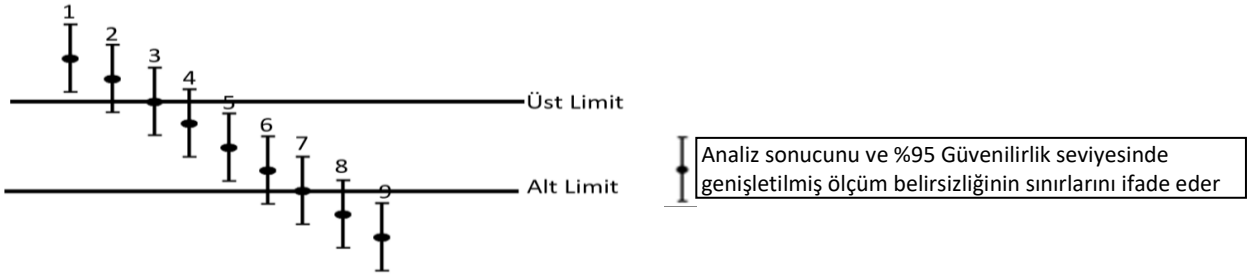
	SAMSUN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	LABORATUVAR HİZMETLERİ SÖZLEŞME ŞARTLARI	Doküman No	DD-039
			Yürürlük Tarihi	26.11.2024
			Revizyon No	10
			Sayfa No	5 / 7

tarafından tedarik edilmelidir. Bu şartname veya standart ve uygulanacak karar kuralı hem deney sözleşmesi formunda (F-TEK-094) hem de analiz raporunda açıkça belirtilmelidir.

7.4.2. Analiz sonucunun uygunluk durumu “Uygun”, uymazlık durumu ise “Uygun Değil” olarak raporlanır.

7.4.3. Her ölçümde analizin doğası gereği, kullanılan malzeme, ekipman, cihaz ve değişen analitik koşullar kaynaklı bir belirsizlik değeri vardır ve laboratuvar, ölçüm belirsizliğini %95 güven düzeyinde olmak üzere analiz raporunda belirtir.

7.4.4. Müşteri, amacına uygun olarak, ölçüm belirsizliğinin uygunluk değerlendirilmesinde kullanımına ilişkin bir seçeneği amacına uygun olarak tercih edebilir ve bunu laboratuvara deney sözleşmesi formu ile bildirmelidir. Ölçüm belirsizliğinin uygunluk değerlendirilmesinde kullanımına ilişkin karar kuralına ait seçenekler aşağıda belirtilmiştir.



* **Seçenek 1:** Ölçüm belirsizliğinin kullanılmaması: Uygunluk değerlendirmesinde ölçüm belirsizliği dikkate alınmaksızın analiz sonucu üzerinden değerlendirilir. (Paylaşılan risk-Müşteriye ve kullanıcıya bırakma)

-Üst limit söz konusu ise, 1 ve 2 durumları “**uygun değil**” olarak, 4,5,6,7,8,9 durumları “**uygun**” olarak, 3 durumu için uygunluk şartı, “...dan az (<)” ise “**uygun değil**” olarak, “en çok (\leq)” ise “**uygun**” olarak değerlendirilir.
-Alt limit söz konusu ise, 1,2,3,4,5,6 durumları “**uygun**” olarak, 8 ve 9 durumları “**uygun değil**” olarak, “7 durumu ise uygunluk şartı “...den fazla (>)” ise “**uygun değil**” olarak, “en az (\geq)” ise “**uygun**” olarak değerlendirilir.
-Analiz raporunda; “**Uygunluk değerlendirmesinde ölçüm belirsizliği dikkate alınmamıştır**” şeklinde karar kuralı belirtilir.

* **Seçenek 2:** Uygunluk Lehine: Ölçüm belirsizliği üst limit için analiz sonucundan çıkarılarak, alt limit için analiz sonucuna eklenerek değerlendirilir.

-Üst limit söz konusu ise 1 durumu “**uygun değil**” olarak, diğer durumlar “**uygun**” olarak değerlendirilir.
-Alt limit söz konusu ise 9 durumu “**uygun değil**” olarak, diğer durumlar “**uygun**” olarak değerlendirilir.
-Analiz raporunda; “**Ölçüm belirsizliği uygunluk lehine kullanılmıştır**” şeklinde karar kuralı belirtilir.

* **Seçenek 3:** Uymazlık Lehine: Ölçüm belirsizliği üst limit için analiz sonucuna eklenerek, alt limit için analiz sonucundan çıkarılarak değerlendirilir.

-Üst limit için 1,2,3,4 durumları “**uygun değil**” olarak, 5,6,7,8,9 durumları “**uygun**” olarak değerlendirilir.
-Alt limit için 1,2,3,4,5 durumları “**uygun**” olarak, 6,7,8,9 durumları “**uygun değil**” olarak değerlendirilir.
-Analiz raporunda; “**Ölçüm belirsizliği uymazlık lehine kullanılmıştır**” şeklinde karar kuralı belirtilir.

* **Seçenek 4:** Mevzuata Uyuma: Tarım ve Orman Bakanlığının, gıda ve yemlerin resmi kontrolü işlemlerinde uygunluk değerlendirmesi için ölçüm belirsizliğinin kullanımını belirlediği kuralının uygulanması.

-Gıdalar için ölçüm belirsizliği (Pestisit analizlerinde limit değerinin % 50 si olarak uygulanmak üzere) uygunluk lehine kullanılır
-Yemler için, “20.08.2013 Tarih ve 28741 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “Yemlerin Piyasaya Arzı ve Kullanımı Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik” eklerinde belirtilen tolere değerler uygulanır.
-Analiz raporunda gıdalar için; “**ölçüm belirsizliği uygunluk lehine kullanılmıştır.**” Yemler için; “**Uygunluk değerlendirmeleri, Yemlerin Piyasaya Arzı ve Kullanımı Hakkındaki Yönetmelikte belirtilen tolere değerler üzerinden yapılmıştır.**” şeklinde karar kuralı belirtilir.

7.4.5. Müşterinin uygunluk değerlendirmesi talep ettiği halde, herhangi bir seçenek belirtmemesi durumunda, uygunluk değerlendirmesinde ölçüm belirsizliğinin dikkate alınmadığı (seçenek 1) uygulanır ve karar kuralı “**Uygunluk değerlendirmesinde ölçüm belirsizliği dikkate alınmamıştır**” şeklinde analiz raporunda belirtilir.

	SAMSUN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	LABORATUVAR HİZMETLERİ SÖZLEŞME ŞARTLARI	Doküman No	DD-039
			Yürürlük Tarihi	26.11.2024
			Revizyon No	10
			Sayfa No	6 / 7

8. İTİRAZ VE ANLAŞMAZLIKLAR

8.1. Müşteri almış olduğu laboratuvar hizmetinin sonuçlarına sözlü veya yazılı olarak itiraz edebilir. İtirazlar madde 9.da belirtilen şikâyet süreci üzerinden yürütülür.

8.2. Müşterinin sonuca itirazı ve analiz tekrarı talebi halinde laboratuvar, analizi tekrar eder. Sonucun birbirini teyit etmesi durumunda tekrar edilen analiz ücreti müşteri tarafından ödenir. Sonucun öncekinden farklı bulunması halinde müşteriden analiz ücreti talep edilmez.

8.3. Laboratuvarda yapılan tekrar analizi sonucuna da itiraz edilmesi halinde müşteri ile laboratuvarın mutabık kaldıkları bir laboratuvar hakem laboratuvar olarak belirlenir. Şahit numune üzerinde yapılan hakem laboratuvarın sonuçları müşteri itirazını haklı çıkaracak ölçüde farklılık taşırsa, hakem laboratuvara ait analiz ücreti kurum tarafından, aksi durumda müşteri tarafından ödenir.

8.4. İtirazlara konu olacak numuneler, laboratuvarda şahit olarak saklanmış numuneleri kapsar. Laboratuvara getirilmiş numunenin analiz raporu sadece kuruma getirilen numuneye ait olup şahidinin müşteride veya başka kurumlarda muhafaza edilmiş olması halinde itiraz geçerli sayılmaz.

8.5. İtiraz için geçerli maksimum süre 1 aydır ve bu süre numunenin muhafaza süresi ile kısıtlıdır.

8.6. Analizler için farklılık ölçütü, özel olarak mutabakata varılmış bir sınır belirlenmedikçe, "C", analiz sonucunu ifade etmek üzere; "**C ± (2 x hedef standart sapma)**" sınırlarının dışıdır ve hedef standart sapma, **(0,02 x C₀^{-0,15} x C)** formülünden hesaplanan değerdir.

(Burada C₀, analiz sonucunun(C) kütle düzeltme işlemi uygulanmış halini belirtmektedir. C₀= C x mr şeklinde kütle düzeltmesi uygulanır ve bu düzeltme faktörü mr (mass ratio), "%" olarak ifade edilen sonuçlarda mr=10⁻², "mg/kg" olarak ifade edilen sonuçlarda mr=10⁻⁶ ve "µg/kg" olarak ifade edilen sonuçlarda mr=10⁻⁹ olarak alınır.) (Örnek; C=%10,0 ise hata payı ± %0,6 ve C=10,0 mg/kg ise hata payı ± 2,3 mg/kg dir.)

9. GERİ BİLDİRİM VE ŞİKÂyetLER

9.1. Genel İlkeler

9.1.1. Müşteri memnuniyeti, öneri ve şikâyetler kurum web sitesinden on-line olarak, e-posta, şahsen başvuru veya yazışma yoluyla yapılabilir.

9.1.2. Verilen hizmetin kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla, müşteri görüşleri ve değerlendirmeleri kuruma ait web sitesi kanalı ile on-line olarak, (sgkl.kys@gmail.com) adresinden e-posta ile yazışma yoluyla veya Kuruma numune getiren müşterilere anket formunun doldurulması gibi yollarla yapılır. Müşteri anketleri ile yapılan bu geri bildirimler iyileştirme çalışmalarında veri olarak kullanılır.

9.1.3. Müşteri verilen laboratuvar hizmetinin, yetersiz, hatalı, kusurlu olması veya sözleşmeye uygun olmaması ve laboratuvarın yukarıda belirtilen yükümlülüklerle uymaması ve madde 8 de belirtilen itiraz ve anlaşmazlıklar durumunda şikâyet sürecini işletebilir.

9.1.4. Şikâyet konusu laboratuvarın faaliyet alanı ile ilişkili olmalıdır. Şikâyete ilişkin bildirimler, şikâyetin yapıldığı yolla yapılır. Şikâyet yazı ile yapılırsa bildirimler de resmi yazı ile yapılır. Şikâyetler e-posta ile veya on-line olarak yapılırsa bildirimler e-posta ile yapılır.

9.2. Müşteri Şikâyetinin Alınması:

9.2.1. Müşteri şikâyetinin kuruma ulaştırılması çeşitli yollarla yapılabilir.

a) Numune Kabul Biriminde Müşteri Şikâyeti Formu (F-KYS-013) doldurularak yapılabilir.

b) Yazışma veya dilekçe ile şahsen veya elektronik ortamda yapılabilir.

c) Kurum web sitesinden on-line şikâyet formu doldurularak yapılabilir.

d) Kurum web sitesinden indirilebilen Müşteri şikâyeti formu (F-KYS-013w) ile (sgkl.kys@gmail.com) veya (samsun.gidalab@tarimorman.gov.tr) adresine e-posta ile gönderilebilir.

	SAMSUN GIDA KONTROL LABORATUVAR MDRLG	LABORATUVAR HİZMETLERİ SÖZLEŞME ŞARTLARI	Doküman No	DD-039
			Yürürlük Tarihi	26.11.2024
			Revizyon No	10
			Sayfa No	7 / 7

9.2.2. Şikâyet süreci Kalite Yönetim Birimi tarafından yönetilir ve yürütülür. Numune Kabul birimi personeli Őikâyetleri ve müşteriye Kalite Yönetim Birimine yönlendirmekle yükümlüdür.

9.2.3. Şikâyetin alındığı ve iŐlemin baŐlatıldıđı Kalite Yönetim Birimi tarafından Őikâyetçiye 2 gün içinde bildirilmelidir.

9.3. Őikâyetlerin AraŐtırılması ve Geçerli Kılınması:

9.3.1. Kalite Yönetim Birimi, Şikâyetin araŐtırılması ve geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden, kayıt altına alınmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

9.3.2. Őikâyetle ilgili araŐtırma Müdür ve Kalite Yönetim Birimi tarafından yapılır ve AraŐtırma sonucu bulgular Müşteri Şikâyet Formuna kaydedilir.

9.3.3. Şikâyetin geçerli kılınması, incelenmesi ve doğrulanması en geç 1 hafta içinde tamamlanır ve sonuçtan müşteri yazışma veya e-posta yoluyla bilgilendirilir.

9.3.4. Müşteri Şikâyeti, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değilse veya yetersiz bilgiden kaynaklanıyor ise gerekli bilgilendirme Kalite Yönetim Birimi tarafından Őikâyetçiye yazılı olarak veya e-posta ile yapılır.

9.4. Şikâyetin Czm

9.4.1. Şikâyet konusu laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ve müşteri Őikâyetinde haklı ise, en çok 2 gün içinde Şikâyetin ve sorunun czm için müşteri ile görüŐülerek en uygun düzeltici faaliyet planlanır ve bu uzlaŐılan czm planı mümkünse yazılı olarak veya e-posta yoluyla teyit edilir.

9.4.2. Şikâyet konusu, müşteri ile uzlaŐılarak belirlenen Düzeltici Faaliyet uygulanmak suretiyle mümkün olan en kısa ve müşteri ile uzlaŐılan sürede czme kavuŐturulur ve iŐlem sonuçlandırıldığında en geç 2 gün içinde, müşteri yazı ile veya e-posta yoluyla bilgilendirilir.

9.4.3. Şikâyet süreci ile ilgili olarak müşteriye yapılan tüm bildirimler yazılı olarak EBYS üzerinden ya da (samsun.gidalab@tarimorman.gov.tr) veya (sgkl.kys@gmail.com) e-posta adresinden yapılmalıdır ve kayıtlar muhafaza edilmelidir.