



# TOKAT GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

**Doküman No**  
FRM.60

**İlk Yayın Tarihi**  
07.04.2008

**Revizyon Tarih/No**  
02.09.2019/07

**Sayfa No**  
1 / 2

## ÖZEL İSTEK ANALİZ TALEP DİLEKÇESİ VE MÜŞTERİ SÖZLEŞMESİ

.../.../...

TOKAT GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜNE

Getirmiş olduğum..... numunesinde / numunelerinde talep ettiğim analizlerin yapılmasını ve tarafıma raporlanmasını arz ederim.

TALEP EDİLEN ANALİZ BİLGİLERİ					MÜŞTERİ BİLGİLERİ		
Sıra No	İstenilen Analiz	Analiz Metodu	Fiyatı	Süre	Müşteri /Müşteri Temsilcisi		
					Müşteri Adresi		
					Telefon Numarası		
					TC Kimlik No		
					Müşteri Vergi No		
					Uygunluk Beyanı Yapılsın mı?	EVET <input type="checkbox"/>	HAYIR <input type="checkbox"/>
					Kalan Numune Geri Alınacak mı?	EVET <input type="checkbox"/>	HAYIR <input type="checkbox"/>
					Rapor Teslim Şekli	ELDEN <input type="checkbox"/>	POSTA <input type="checkbox"/>
					Raporu Teslim Alacak Kişi		
					AÇIKLAMALAR		

### **Sözleşme Şartları:**

- 1.Analiz şartlarına uygun şekilde numune alma ve numuneyi laboratuvara ulaştırma müşterinin sorumluluğundadır.
- 2.Analizlerin yapılabilmesi için; varsa numuneye ait evrakların Müdürlüğümüze ibrazı, Analiz Talep Dilekçesi ve Müşteri Sözleşmesi Formu nun müşteri tarafından onaylanması ve analiz ücretinin ödenmiş olması gerekmektedir.
- 3.Mikrobiyolojik analizler için "acil durumlar haricinde" numunelerin en geç Çarşamba gününe kadar getirilmesi gerekmektedir.
- 4.Mikrobiyolojik numunelerin Laboratuvara ulaştırılması aseptik koşullarda olmalı ve numuneler steril kaplarda bulundurulmalıdır.
- 5.Şahit Numuneler Müdürlüğümüzde 15 gün saklanır. Müşteri analiz sonrasında kalan numunelerin iadesini isterse Rapor Çıkış tarihinden sonra 15 gün içinde kalan numuneyi geri almalıdır. Bu süre içinde geri alınmayan numuneler ve iade istenmeyen diğer tüm şahit numuneler de imha edilir. Müşteri analiz itirazı vb. ihtilaflı durumlar olduğunda 15 gün içinde gerekli başvurularını Müdürlüğümüze yapmalıdır. Rapor çıkış tarihinden itibaren 15 gün içinde yapılmayan itirazlar kabul edilmez. Mikrobiyolojik analiz sonuçları hariç diğer tüm analiz sonuçlarına belirtilen süre içinde itiraz yapılabilir. İtiraz edilen analizin tekrarı gerektiğinde Müşteri yapılacak analizin ücretini ödemekle yükümlüdür.
- 6.Müdürlüğümüzde numunelerin analizleri çalışmaya başladıktan sonra Müşterinin analiz eksiltme ve/veya analiz ücreti iade talepleri kabul edilmez. Eğer numunenin analiz işlemleri henüz başlamamışsa Müşteriye analiz ücreti geri iade edilir.
- 7.Belirtilen analiz süreleri min. birim analiz süreleri olup laboratuvarın yoğunluğuna ve numune sayısına göre değişmektedir.
- 8.Numune kabul edildikten sonra laboratuvarında giderilmesi olanaksız bir durum olduğunda Numune Kabul Birim Sorumlusu tarafından müşteri bilgilendirilir. Bu gibi durumlarda numune iade edilebilir ya da olumsuz durum giderilinceye kadar numune laboratuvarında uygun şartlarda muhafaza edilir ve sorun giderildikten sonra numune analize alınır. Müdürlüğümüzde yapılan hiçbir analiz için Taşeron Laboratuvar kullanılmaz.
- 9.Tokat Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü Analiz Listesinde belirlenen analiz metotlarını kullanır. Analiz ücretleri T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı tarafından her yılbaşında güncellenen listeye göre alınır.
- 10.Laboratuvarımız, faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasak yükümlülükler doğrultusunda sorumludur.
- 11.Laboratuvarımız kamuya açık hale getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi önceden bilgilendirmelidir. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hariç (ör: şikâyetlere cevap verilmesi amaçlı), diğer bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilmekte ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilmektedir.
- 12.Yasal otorite müşteri bilgilerine ulaşmak istediğinde bu durum müşteriye bildirilmekte, ancak Yasal Otorite müşterinin bilgilendirilmesini istemiyorsa müşteriye bilgi verilmemektedir.



**TOKAT GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

**Doküman No**  
FRM.60

**İlk Yayın Tarihi**  
07.04.2008

**Revizyon Tarih/No**  
02.09.2019/07

**Sayfa No**  
2 / 2

**ÖZEL İSTEK ANALİZ TALEP DİLEKÇESİ VE MÜŞTERİ SÖZLEŞMESİ**

**13.**Müşteri dışındaki (ör: şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteri ile laboratuvarımız arasında gizli kalmaktadır. Bu bilgilerin kaynağı laboratuvarımızca gizli tutulmakta ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmamaktadır.

**14.**Müşteri kendi analizlerinin yapılmasını eğer izlemek isterse Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi (FRM.034) imzalatılarak gerekli analiz şartlarını sağlamak koşuluyla kendi analizleri izlemesine izin verilir. Müşteri bilgileri Müdürlüğümüz tarafından gizli tutulur.

**15.**Müşterinin getirmiş olduğu numunelerde T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından kullanımı yasaklanmış olan maddelere rastlandığında bu durum Bakanlığa, Müşteri ve getirilen ürün bilgileri ile bildirilir.

**16.**Müşteri gerçekleştirilmesini istediği analiz için Laboratuvarımızdan Uygunluk Değerlendirmesi talep ettiğinde; aşağıda belirtilen kurallardan biri uygulanır.

\* Yönetmelik, mevzuat, tebliğ, standart gibi vb. dokümanlarda ölçüm belirsizliğinin değerlendirilmesine ilişkin tanımlı kurallar var ise bu kurallar dikkate alınarak değerlendirme yapılır. Bu durumda mevzuat, tebliğ ve standart dışındaki değerlendirme talebi kabul edilmez.

\* Yönetmelik, mevzuat, tebliğ, standart gibi vb. dokümanlarda ölçüm belirsizliğinin değerlendirilmesine ilişkin herhangi bir kural açıklanmamışsa, "Basit Kabul Kuralına" (Paylaşılan Risk Kuralı) göre (ISO 98-4 Madde 8.2 Decision rule on Simple acceptance) analiz sonuçları ölçüm belirsizliği ve güven düzeyi değerlendirilmeden doğrudan raporlanmaktadır.

\* Ancak Özel İstek Müşterileri bunların dışında başka bir karar kuralının uygulanmasını talep eder ve laboratuvarımız tarafından da kabul edilirse bu talimat da tanımlı "Yanlış Red (Üretici Lehine) ve Yanlış Kabul (Tüketici Lehine)" kurallarından biri de karşılıklı mutabakata varılarak uygulanabilir.

\* Müdürlüğümüzde ihracat numuneleri, mikrobiyolojik analizler ve ölçüm belirsizliği hesaplaması yapılamayan analizlerde Karar Kuralı uygulanmamaktadır.

**17.**Bu formun Karar Kuralı kısmında seçilen Karar Kuralı belirtilerek müşterinin onayı alınır.

**18.**Müşterinin getirmiş olduğu numune Tokat Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğünün Numuneye Uygulanan İşlemler Prosedüründe belirtilen Numune Kabul Kriterlerini sağlamıyor ise (Herhangi bir olumsuzluk ve/veya numune kabul kriterlerinde bir eksiklik) ve bu durumlar analiz sonucunu veya sonuçlarını etkiliyorsa; müşteri bütün bunlara rağmen numunesinin analizinin yapılmasını istiyorsa Analiz Talep Dilekçesi ve Müşteri Sözleşmesinin feragat beyanı kısmına; ".....sebeplerden dolayı numunenin uygun olmadığı; bu durumda da analiz sonuç veya sonuçlarında sapma olabileceği konusunda Tokat Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü tarafından bilgilendirildim. Bütün bunlara rağmen Analizimin yapılmasını istiyorum ve bu durumun Analiz Sonuç Raporunda da belirtilmesini kabul ediyorum" şeklinde bir feragat beyanı müşteriden alınır. Muayene ve Analiz Raporunda etkilenecek analiz sonuçları belirtilir. Ayrıca rapora da sonuçlarda meydana gelebilecek sapmalardan Tokat Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğümüzün sorumlu olmadığına dair ifade eklenecektir.

**19.**Müşterinin sözleşmeye eklemek istediği herhangi bir madde var ise Müşteri Teklifi kısmında belirtilmelidir.

**20.**Kargo yoluyla gönderilen numuneler için de yukarıdaki şartlar geçerlidir.

**21.**İş bu Sözleşme şartlarından doğan her türlü anlaşmazlıklarda Tokat Mahkemelerinin yetkili olduğunu hem Müşteri hem de Tokat Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü kabul eder.

<b>MÜŞTERİ TEKLİFİ</b>	
------------------------	--

<b>KARAR KURALI</b>	
---------------------	--

<b>FERAGAT BEYANI</b>	
-----------------------	--

**Sözleşme şartlarını okudum ve kabul ediyorum.**

<b>Tokat GKLM Yetkilisi İmza</b>	<b>Müşteri / Müşteri Temsilcisi İmza</b>