

## 1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu talimatın amacı, AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı ile müşterileri arasındaki çalışmaların esaslarını ve sorumlulukları kapsar.

## 2. SORUMLULUK

Bu talimatın uygulanmasından AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı ile müşterileri sorumludur.

## 3. UYGULAMA

### KISALTMALAR

- Hizmet: AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı tarafından verilen test/analiz,
- Müşteri: AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarından hizmet almak isteyen veya alan kurumlar, kuruluşlar ve şahıslar
- Numune: Analiz yapılmak üzere: AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarına gelen ürün
- Teklif: Yapılacak analiz ile ilgili bilgileri, metotları, ücreti ve verilen diğer hizmetlerle ilgili detayları içeren doküman

### 3.1. AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı

T.C. Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'nın 01.11.2011 tarihli 091 sicil numaralı kuruluş iznine sahiptir. Laboratuvarlarımız, "TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği" standardına göre akreditedir.

### 3.2. HİZMET KAPSAMI

Gıda ve yem sektörüne yönelik fiziksel/kimyasal/mikrobiyolojik/moleküler biyolojik analiz hizmetleri verilmektedir. Ayrıca ar-ge çalışmaları da yapılmaktadır.

### 3.3 HİZMET TALEBİ

AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarından yazılı veya sözlü olarak hizmet talebinde bulunulduğunda, müşteri yetkilisi tarafından talep edilen hizmet ile ilgili teklif hazırlanarak müşteriye ulaştırılır. Teklif, yapılacak hizmetin detaylı bilgilerini, ücreti ve teklif geçerlilik süresini kapsar.

Analiz fiyat teklifinin onaylanması durumunda müşteri, talep ettiği hizmeti belirten Analiz Talep Formu ile numunesini elden veya kargo ile AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarına ulaştırır.

Yazılı teklif istemeden veya yazılı teklifi onaylamadan laboratuvara numune gönderilmesi durumunda ve aksi belirtilmedikçe müşteri, laboratuvarın yapacağı analizlere ait metotları, analiz raporlandırma süresini ve laboratuvarın mali /hukuki şartlarını kabul etmiş sayılır.

Talep edilen hizmeti belirten analiz talep formu AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarına ulaştıktan sonra ilgili işlemlere başlanır. Analiz talep formu bağlayıcı nitelikte olup müşteri istek ve onayının belgesidir. Talep edilen hizmetin iptali söz konusu olduğunda, numune AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarına ulaştıktan en geç 1 gün içerisinde, müşteri tarafından AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarına yazılı bildirimde bulunulmalıdır. Bu süre aşıldığında analize ait bedelin tamamı alınır. Teklifte yapılan değişiklikler yazılı olmadıkça geçerlilik taşımaz.

Doküman No	AG-T-011	HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN VE ONAYLAYAN
Yayın Tarihi	12.07.2019	ONUR KILIÇ	ŞERİFE KAHYA
Revizyon No / Tarihi	00 / --	ELEKTRONİK NÜSHA. ASLI ISLAK İMZALIDIR. AĞDAN BİLGISAYARA KOPYALANDIĞINDA, LABORATUVAR DIŞINA ÇIKARILDIĞINDA YA DA BASILDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYADIR.	
Sayfa No	1 / 4		

## 3.4. HİZMET AKIŞI

AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarına ulaştırılan numune analize alınması için uygun olmayan şartlarda ise müşteriye bilgi verilir. Numunelerin AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarına transferi sırasında oluşabilecek olumsuz şartlar ve hasarlardan dolayı AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı sorumlu tutulamaz. Numunenin kabulünden sonraki sorumluluk AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarına aittir. Uygulanan analiz yöntemlerinin doğruluğundan AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı sorumludur.

Mikrobiyolojik analizlere ve bazı fiziksel-kimyasal analizlere (kükürt dioksit tayini, kuru madde /rutubet vb.) ait numuneler açıldıktan sonra analiz şartlarının bozulmasından dolayı analiz tekrarı yapılamamaktadır.

Raporlandırma süresi analize göre değişmekle birlikte normal şartlarda maksimum 7 iş günüdür. Normal raporlandırma ve hızlandırılmış raporlandırma süresi için AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarından bilgi alınır. Müşteri isteğine bağlı olarak hızlı raporlandırma talep edildiğinde %50 fiyat artışı uygulanır.

Şahit numuneler farklı bir uygulama talep edilmediği sürece raporlamadan itibaren maksimum 10 gün saklanır. Ancak bu süre içerisinde analize alınması elverişli olmayan, fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik olarak bozulabilen numuneler saklama süresi bitimi beklemeksizin imha edilirler.

Numunenin kabulünden sonra müşteri tarafından analiz iptal edilmek istendiğinde herhangi bir analitik işlem başlamamış ise analiz iptal edilerek ücret talep edilmez. Numunenin analize alınması durumunda çalışılan analizlerin ücreti talep edilir ve analiz raporu müşteriye gönderilir.

Diğer müşterilerin gizliliğinin sağlanması kaydıyla, müşterilerin problemlerini çözmek, laboratuvarın kendi performansının izlenmesine izin vermek hususunda AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı müşterileri ile iş birliği yapar.

Müşterilerin laboratuvarın izin verilen alanlarına girişi için AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarına aşağıdaki kuralları uygular.

- Müşteri mail veya yazılı olarak laboratuvar alanlarını ziyaret etme talebini Laboratuvar Müdürüne iletmelidir.
- Talep; ziyaret nedeni, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisini ve sayısını içermelidir.
- AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı; müşterinin laboratuvar alanlarına girişine onay verdikten sonra ziyaret tarihi için mutabakat sağlanmalıdır.
- Ziyarete bulunan müşteriye "Ziyaretçi Gizlilik Taahhütnamesi" imzalatılarak müşterinin laboratuvara girişine izin verilir.

AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı, müşteriler ile iyi iletişimin sürdürülmesi, teknik konularda tavsiyelerde bulunulması, kılavuzluk yapılması, sonuçların dayandırıldığı görüşler ve yorumlar hakkında müşterilerin bilgilendirilmesi için tüm desteği sağlamaktadır.

Müşterilerin talep etmesi durumunda; kendi analizleri ile ilişkili deney raporlarını AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı yetkilileri ile birlikte gözden geçirebilir.

- Gözden geçirme işleminin sağlanabilmesi için aşağıda belirtilen yol izlemelidir.
- Müşteri mail veya yazılı olarak gözden geçirme talebini Laboratuvar Müdürüne iletmelidir.
- Talep; gözden geçirme nedenini, rapor numarasını, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisini ve sayısını içermelidir.
- Ziyaret tarihi uygunluğu konusunda bilgilendirme yapılarak mutabakat sağlanmalıdır.

Doküman No	AG-T-011	HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN VE ONAYLAYAN
Yayın Tarihi	12.07.2019	ONUR KILIÇ	ŞERİFE KAHYA
Revizyon No / Tarihi	00 / --	ELEKTRONİK NÜSHA. ASLI ISLAK İMZALIDIR. AĞDAN BİLGISAYARA KOPYALANDIĞINDA, LABORATUVAR DIŞINA ÇIKARILDIĞINDA YA DA BASILDIĞINDA KONTROLSUZ KOPYADIR.	
Sayfa No	2 / 4		

### 3.5. UZUN DÖNEMLİ PROJELER

Uzun dönemli projeler için sözleşmeler hazırlanabilmektedir. Bu sözleşmeler tarafların sorumluluklarını, iş akışını ve hizmetin içeriğini kapsamaktadır. Aksi talep edilmediği sürece analiz hizmetlerinde AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarının uyguladığı metotlar kullanılır. Uygulanan analiz yöntemlerinin doğruluğundan AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı sorumludur. Sözleşme süresi ve fiyat artış oranları tarafların karşılıklı mutabakatı ile belirlenir.

### 3.6. SONUÇLARIN RAPORLANDIRILMASI

Raporlar, teklifte belirtilmiş analiz hizmetlerini, analiz sonuçlarını, metotlarını, müşteri/numune bilgilerini içermektedir. Hesaplanmış ise LOQ, Geri Kazanım ve Ölçüm Belirsizliği değerleri analiz raporuna eklenebilmektedir. Rapor dili Türkçe'dir. Raporlar talebe bağlı olarak İngilizce hazırlanabilmektedir.

Raporlar 2 nüsha olacak şekilde basılmakta, biri laboratuvarında muhafaza edilmekte biri müşteriye iletilmektedir. Raporun kaybolması durumunda ya da tekrar istenildiğinde "Aslı Gibidir" kaşeli bir adet kopyası verilebilmekte ve bu koşullar dışında rapor çoğaltılmamaktadır.

Raporlardaki sonuçlar yalnız analiz edilen numuneye aittir. Analiz raporları adli, idari işlemlerde ve reklam amacıyla kullanılamaz, AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarının izni olmadan yayımlanamaz ve çoğaltılamaz. Raporlar faks, e-posta, elden veya kargo ile müşteriye iletilmektedir. Raporun müşteriye teslim edilmesinden sonra hasar/kayıp sorumluluğu müşteriye aittir. Analiz sonuçlarına itiraz raporun müşteriye tesliminden sonra 7 iş günü içerisinde AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarına yazılı veya sözlü olarak bildirilmelidir.

Analiz raporları Analiz Talep Formunda belirtilen faks veya e-posta adresine gönderilir. Analiz raporunun müşteriye gönderilmesinden sonra rapor gizliliğinin sağlanması müşterinin sorumluluğundadır.

Doğal afet, yangın ve ekonomik kriz vb. olaylardan dolayı raporlandırma süresinin uzamasından AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı sorumlu tutulmaz.

### 3.7. NUMUNELERİN MUHAFAZASI, İMHASI VE İADESİ

Numunelerin analiz sonrası kalan kısmı; numunenin özelliğine göre oda sıcaklığında, buzdolabında veya derin dondurucuda saklanır. Analizden kalan miktarlar ya da hiç açılmamış numuneler, raporlama tarihinden itibaren 10 gün (farklı bir anlaşma yapılmadıysa) saklanır. Müşteri isteği doğrultusunda, belirtilen saklama süreleri uzayabilir. Analiz sonucu olumsuz çıkan ve orijinal ambalajında gelmeyen veya orijinal ambalaj özelliğini kaybetmiş olan hiçbir numunenin müşteriye iadesi yapılmaz.

### 3.8. ÖDEME PLANI

Analiz hizmetlerinde faturalar analizlerin bitiş tarihinde düzenlenmekte olup, aksi kararlaştırılmadıkça rapor tesliminden önce tahsil edilir.

### 3.9. GİZLİLİK BEYANI

AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı, müşterinin yapı, durum ve faaliyetine ait özel bilgilerin ve analiz sonuçlarının gizliliğini korumayı, elde ettiği bilgileri 3. şahıslara vermemeyi taahhüt eder. Ancak resmî kurumlardan, ilgili firmaya ait bilgi, belge ya da rapor talep edildiğinde bu bilgi paylaşılır ve bu talebin firmaya iletilmesi resmi olarak yasaklanmadıkça, müşteri yazılı olarak bilgilendirilir. AG PÜR Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı personeline gizlilik, tarafsızlık ve güvenilirlik ilkelerine uyma konusunda yaptırımlar uygulanmaktadır.

Doküman No	AG-T-011	HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN VE ONAYLAYAN
Yayın Tarihi	12.07.2019	ONUR KILIÇ	ŞERİFE KAHYA
Revizyon No / Tarihi	00 / --	ELEKTRONİK NÜSHA. ASLI ISLAK İMZALIDIR. AĞDAN BİLGISAYARA KOPYALANDIĞINDA, LABORATUVAR DIŞINA ÇIKARILDIĞINDA YA DA BASILDIĞINDA KONTROLSUZ KOPYADIR.	
Sayfa No	3 / 4		

### 3.10. SÖZLEŞMEDEN DOĞAN ANLAŞMAZLIKLAR

Doğabilecek anlaşmazlıkların çözümlenmesinde İzmir Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkili olacaktır.

### 4. REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	BAŞLIK NO	REVİZYON AÇIKLAMASI

Doküman No	AG-T-011	HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN VE ONAYLAYAN
Yayın Tarihi	12.07.2019	ONUR KILIÇ	ŞERİFE KAHYA
Revizyon No / Tarihi	00 / --	ELEKTRONİK NÜSHA. ASLI ISLAK İMZALIDIR. AĞDAN BİLGISAYARA KOPYALANDIĞINDA, LABORATUVAR DIŞINA ÇIKARILDIĞINDA YA DA BASILDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYADIR.	
Sayfa No	4 / 4		