

EFİZM ANALİZ HİZMET SÜRECİ ESASLARI

EFİZM: Eurofins izmir Gıda Kontrol Laboratuvarları

Hizmet: EFİZM tarafından verilen test/analiz

Müşteri: EFİZM'ten hizmet almak isteyen veya alan kurumlar, kuruluşlar ve şahıslar

Numune: Analiz yapılmak üzere EFİZM'e gelen ürün

Teklif: Yapılacak analiz ile ilgili bilgileri, metotları, ücreti ve verilen diğer hizmetlerle ilgili detayları içeren doküman

Bu belge, EFİZM ile müşterileri arasındaki çalışmaların esaslarını ve sorumlulukları kapsar.

1. EFİZM

EFİZM, Tarım ve Orman Bakanlığı'nın 07.04.2013 tarihli 122 sicil numaralı kuruluş ve 08.01.2014 tarihli 789 numaralı faaliyet iznine sahiptir. Laboratuvarlarımız, "ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği" standardına göre akredite edilmiştir.

2. HİZMET KAPSAMI

Gıda Konusunda teknik test ve analiz faaliyetleri konularında hizmet vermektedir.

3. HİZMET TALEBİ

EFİZM'den yazılı veya sözlü olarak hizmet talebinde bulunduğu anda, 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 bir dilekçe ile numunesini elden veya kargo ile EFİZM'ye 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 dilekçe EFİZM'e ulaştıktan sonra ilgili işlemlere başlanır. Dilekçe bağlayıcı nitelikte olup müşteri istek ve onayının belgesidir. Talep edilen hizmetin (test/analiz) iptali söz konusu olduğunda, numune EFİZM'ye ulaştıktan en geç 1 gün içerisinde, müşteri tarafından EFİZM'ye yazılı bildirimde bulunmalıdır. Bu süre aşıldığında test/analiz'e ait bedelin tamamı alınır. Teklifte yapılan değişiklikler yazılı olmadıkça geçerlilik taşımaz.

4. HİZMET AKIŞI

EFİZM'ye ulaştırılan numune, test/analize alınması için uygun olmayan şartlarda ise müşteriye bilgi verilir. Numunelerin EFİZM'ye transferi sırasında oluşabilecek olumsuz şartlar ve hasarlardan dolayı EFİZM sorumlu tutulamaz. Numunenin kabulünden sonraki sorumluluk EFİZM'ye aittir. Uygulanan analiz yöntemlerinin doğruluğundan EFİZM sorumludur.

Raporlandırma süresi analize göre değişmekle birlikte maksimum 14 iş günüdür. Normal raporlandırma ve hızlandırılmış raporlandırma süresi için EFİZM'den bilgi alınır. Müşteri isteğine bağlı olarak hızlı raporlandırma talep edildiğinde %50 fiyat artışı uygulanır. Müşteri talebine bağlı olarak istenilen yerden numunelerin alımı EFİZM personeli tarafından prosedürlere uygun olarak yapılabilmektedir. Şahit numuneler farklı bir uygulama talep edilmediği sürece laboratuvara ulaştığı tarihten itibaren maksimum 1 ay 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 edilme 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 EFİZM müşterileri ile işbirliği yapar.

Müşterilerin laboratuvarın izin verilen alanlarına girişi için EFİZM aşağıdaki kuralları uygular.

- Müşteri mail veya yazılı olarak laboratuvar alanlarını ziyaret etme talebini İş Geliştirme Birimine iletmelidir.
- Talep; ziyaret nedeni, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisini ve sayısını içermelidir.
- EFİZM; müşterinin laboratuvar alanlarına girişine onay verdikten sonra ziyaret tarihi için mutabakat sağlanmalıdır.
- Ziyarette bulunan müşteriye "Ziyaretçi Gizlilik Taahhütnamesi" ve "Laboratuvar Uyumlu Kurulan Genel Güvenlik Kuralları" laboratuvara girişten önce imzalatılarak müşterinin laboratuvara girişine izin verilir.

EFİZM, 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 EFİZM yetkilileri ile birlikte gözden geçirebilir.

Gözden geçirme işleminin sağlanabilmesi için aşağıda belirtilen yol izlenmelidir.

- Müşteri mail veya yazılı olarak gözden geçirme talebini Satış Birimine iletmelidir.
- Talep; gözden geçirme nedenini, rapor numarasını, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisini ve sayısını içermelidir.
- Ziyaret tarihi uygunluğu konusunda bilgilendirme yapılarak mutabakat sağlanmalıdır.

EFİZM, müşterinin istemesi durumunda doğrulama amaçlı olarak deney numunelerinin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesini için aşağıdaki yolu izler.

- Müşteri mail veya yazılı olarak doğrulama amaçlı olarak numune bilgilerini içeren talebini Satış Birimine iletmelidir.

- Talebin uygun görülmesi durumunda numune müşteriye uygun koşullarda kargo ile veya elden teslim edilir.

5. UZUN DÖNEMLİ PROJELER

Uzun dönemli projeler için sözleşmeler hazırlanmaktadır. Bu sözleşmeler tarafların sorumluluklarını, iş akışını ve hizmetin içeriğini kapsamaktadır. Aksi talep edilmediği sürece test/analiz hizmetlerinde EFİZM'nin uyguladığı metotlar kullanılır. Uygulanan analiz yöntemlerinin doğruluğundan EFİZM sorumludur. Sözleşme süresi ve fiyat artış oranları tarafların karşılıklı mutabakatı ile belirlenir.

6. SONUÇLARIN RAPORLANDIRILMASI

Raporlar, teklifte belirtilmiş test/analiz ya da diğer EFİZM hizmetlerini, analiz sonuçlarını, metotlarını, müşteri/numune bilgilerini içermektedir. Hesaplanmış ise LOD, LOQ, Geri Kazanım ve belirsizlik değerleri analiz raporuna eklenilmektedir.

Sadece bir orijinal rapor basılmaktadır. Raporun kaybolması durumunda ya da istendiğinde "Aslı Gibidir" kaşeli bir adet kopyası verilebilmekte ve bu koşullar dışında rapor çoğaltılmamaktadır. Raporlar talebe bağlı olarak İngilizce hazırlanabilmektedir.

Raporlardaki sonuçlar yalnız analiz edilen numuneye aittir. Analiz raporları adli ve idari işlemlerde kullanılamaz, EFİZM izni olmadan yayımlanamaz ve çoğaltılamaz. Raporlarda sonradan yapılacak değişikliklerde yeni revizyon numaralı analiz raporu hazırlanmakta ve eski raporun EFİZM'e tesliminden sonra yeni rapor basılmaktadır. Raporlar faks, e-posta, elden veya kargo ile müşteriye iletilmektedir. Raporun müşteriye teslim edilmesinden sonra hasar/kayıp sorumluluğu müşteriye aittir. Test/Analiz sonuçlarına itiraz raporun müşteriye tesliminden sonra 7 iş günü içerisinde EFİZM'e 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 EFİZM sorumlu tutulmaz.

7. NUMUNELERİN MUHAFAZASI, İHMASI VE İADESİ

Numunelerin analiz sonrası kalan kısmı; numunenin özelliğine göre oda sıcaklığında, buzdolabında veya derin dondurucuda raporun çıkmasını takiben Bakanlık numuneleri 15 gün, Özel İstek Numuneleri maksimum 1 ay süre ile muhafaza edilir. Analiz sonucu olumsuz çıkan ve orijinal ambalajında gelmeyen veya orijinal ambalaj özelliğini kaybetmiş olan hiçbir numunenin müşteriye iadesi yapılmaz.

8. ÖDEME PLANI

Analiz hizmetlerinde faturalar numune kabul tarihinde kesilmekte olup, rapor tesliminden önce tahsil edilir. Hizmet bedellerinin rapor tesliminden önce ödenmesi, hizmetin zamanında teslimini garanti eder.

9. GİZLİLİK BEYANI

Yasal olarak gereken haller dışında EFİZM, müşterinin yapı, durum ve faaliyetine ait özel bilgilerin ve analiz sonuçlarının gizliliğini korumayı, elde ettiği bilgileri 3. şahıslara vermemeyi taahhüt eder. EFİZM personeline gizlilik, tarafsızlık ve güvenilirlik ilkelerine uyma konusunda yaptırımlar uygulanmaktadır. EFİZM 'te tarafsızlığı ve gizliliği etkileyecek riskler sürekli olarak tanımlanmakta ve bu riskler risk değerlendirmesi yapılarak giderilmekte veya en aza indirilmektedir.

EFİZM'in 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.

Müşteri hakkında düzenleyici, şikayetçi vb. mercilerden veya kurumlardan elde edilen müşteri bilgileri, müşteriyle laboratuvar arasında gizlidir. Bu bilgilerin kaynağı EFİZM tarafından gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriye paylaşılmaz.

10. FERAGAT BEYANI

Müşteri gerekli hizmetin yerine getirilebilmesi için yeterli bilgi, talimat ve belgeleri EFİZM'ye zamanında temin etmekle yükümlüdür. EFİZM bilginin müşteri tarafından sağlandığı durumlar

hâricinde, raporlarda verilen tüm bilgilerden sorumludur. Bilginin müşteri tarafından sağlandığı ve bu bilginin sonuçların geçerliliğini etkileyebileceği olması durumunda ilgili sonuçlarda oluşabilecek sapmalardan EFİZM sorumlu tutulamaz. Aynı durum analiz açısından uygun olmayan ancak müşteri tarafından analiz edilmesini istenen numuneler için de geçerlidir.

11. KARAR KURALI

Karar Kuralı: Belirlenmiş bir spesifikasyona uygunluğu belirten, ölçüm belirsizliğinin nasıl hesaba katılacağını belirleyen kuraldır.

EFİZM'de Özel İstek numuneleri için uygunluk değerlendirmesi istendiğinde yasal mevzuata, şartname veya standartlara göre değerlendirme yapılmaktadır. Eğer mevzuatta belirlenmiş bir karar kuralı yok ise, Talep, teklif ve sözleşme sürecinde Analiz Talep Formu ile müşteri ile mutabık kalınan karar kuralı uygulanır.

Müşterinin karar kuralı uygulaması talebi bulunmaması ve/veya ilgili analiz için yasal mevzuat, standart veya şartnamede herhangi bir limit bulunmaması durumunda EFİZM sonuçların uygunluğunu değerlendirirken ölçüm belirsizliğini dâhil etmeden karar vermektedir. Müşterinin analiz talebi formunda karar kuralını belirtmemesi durumunda bu şartı onayladığı kabul edilir.

12. SÖZLEŞMEDEN DOĞAN ANLAŞMAZLIKLAR

Doğabilecek anlaşmazlıkların çözülmesinde İzmir Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkili olacaktır.