



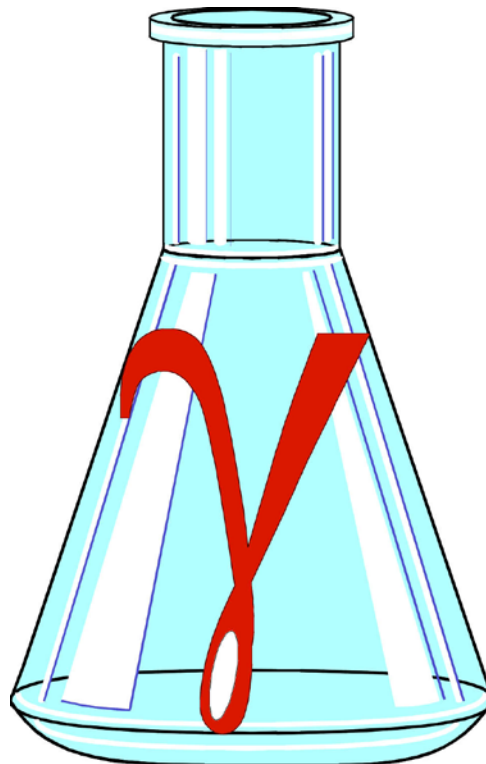
SISTEMA QUALITÀ
ISTRUZIONE OPERATIVA
CARTA DEI SERVIZI

Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025

IO-CSG

Ed. 1 del 15 gen 2011
Rev. 0 del 15 gen 2011
Pagina 1 di 18

CARTA DEI SERVIZI



Laboratorio Gamma di Fornaciari e Pittano

Studio Associato

Via A. Caramaschi, 4 – 42025 Cavriago (RE)

REVISIONI DELLA IO-CSG

N.	Descrizione	Data	Redatto da CS	Riesaminato da RSQ	Approvato da DT
0	Emissione	15/1/2011			
1					

	<p>SISTEMA QUALITÀ</p> <p>ISTRUZIONE OPERATIVA</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p>IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011</p> <p>Rev. 0 del 15 gen 2011</p> <p>Pagina 2 di 18</p>
---	---	---

2					
3					
4					



- Il presente documento illustra tutte le condizioni di erogazione delle prestazioni standard che il LABORATORIO GAMMA è in grado di erogare.
- Con il presente documento gli utenti possono valutare preventivamente, per ogni requisito specificato, la natura, il livello e il costo dei servizi che sono loro offerti, e possono poi constatarne il rispetto nel caso abbiano deciso di accettare quanto offerto.

•

- Il documento fornisce le seguenti informazioni:

- Carta dei servizi pag. 2
- Referenti pag. 2
- Dati Anagrafici pag. 3
- Condizioni generali di accesso pag. 4
- Orario di lavoro pag. 4

Presentazione del LABORATORIO GAMMA

pag. 5

- Sistema di qualità pag. 5
- Organigramma pag. 6
- Autorizzazioni pag. 7
- Campo di attività e servizi offerti pag. 8

Standard dei servizi pag. 9

Prove eseguibili pag. 10

- Elenco delle prove pag. 11
- Prezzi pag. 12
- Riservatezza pag. 13
- Conservazione dei dati pag. 14
- Criteri generali per i campioni pag. 15
- Accettazione campioni pag. 15

Tempi e modalità di consegna dei risultati pag. 5

Tempi di conservazione campioni pag. 16

Reclami pag. 16

Allegati pag. 16

Referenti


Per quanto non compreso in questo documento, o per esigenze particolari si prega di contattare

il direttore tecnico *Dott. Dello Socrate Fornaciari*

Il responsabile sistema qualità Dott. Massimo Pittano.

Per ogni questione tecnica.

Per la parte amministrativa si può contattare, ai recapiti telefonici, la segreteria ref. Francesca Pittano.

	<p>SISTEMA QUALITÀ</p> <p>ISTRUZIONE OPERATIVA</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p>IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011</p> <p>Rev. 0 del 15 gen 2011</p> <p>Pagina 4 di 18</p>
---	---	---


DATI ANAGRAFICI

AGIONE SOCIALE

Laboratorio Gamma di Fornaciari e Pittano

FORMA SOCIETARIA	<i>Studio associato costituito in Cavriago il 26-07-1984</i>
---------------------	--

INDIRIZZO (SEDE UNICA)	via Caramaschi, 4 – 42025 Cavriago (RE)
telefono	0522.576411
fax	<input type="checkbox"/> WEB www.labgamma.com <input type="checkbox"/> C.E e PARTITA IVA
<input type="checkbox"/> WEB www.labgamma.com	
WEB	www.labgamma.com
C.E e PARTITA IVA	01168220356
Legale rappresentante	Dott. Massimo Pittano
Direttore Tecnico	Dott. Dello Socrate Fornaciari
Codice ISTAT Attività	74301

	<p>SISTEMA QUALITÀ</p> <p>ISTRUZIONE OPERATIVA</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p>IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 0 del 15 gen 2011 Pagina 5 di 18</p>
---	---	---

Condizioni generali di accesso al servizio


Il LABORATORIO GAMMA svolge la sua attività di consulenza ed analisi nelle fasce orarie sotto riportate

Per estensioni d'orario o altre esigenze occorre contattare il LABORATORIO GAMMA per la verifica della disponibilità del personale.

Orario di lavoro

Giorno	Mattino	Pomeriggio
lunedì	08.00 – 13.00	14.30-18.00
martedì	08.00 – 13.00	14.30-18.00
mercoledì	08.00 – 13.00	14.30-18.00
giovedì	08.00 – 13.00	14.30-18.00
venerdì	08.00 – 13.00	14.30-18.00
Sabato	Chiuso	Chiuso

Per usufruire dei servizi del LABORATORIO GAMMA è possibile prendere contatti, informazioni o chiarimenti tramite telefono, fax o mail; tali recapiti sono reperibili alla pagina precedente.

	SISTEMA QUALITÀ ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025	IO-CSG Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 0 del 15 gen 2011 Pagina 6 di 18
---	---	--

Presentazione del Laboratorio Gamma

Il LABORATORIO GAMMA è uno studio associato di professionisti provenienti da diverse discipline universitarie, ma formati presso i laboratori del Dipartimento di Scienze delle Produzioni Animali dell'università di Bologna sede di Reggio Emilia.

Dal 1982 singolarmente si occupano di analisi e consulenze per il settore zootecnico, poi nel 1984 si sono costituiti in società ampliando anche lo spettro operativo a tutte le attività afferenti l'industria alimentare, l'industria zootecnica e le acque.

Negli anni le competenze sono state implementate in base alle necessità dei clienti, arrivando a coprire sempre un più ampio ambito di intervento, sviluppando contemporaneamente una rete di collaborazioni per quanto non sia possibile eseguire internamente.

L'obiettivo del LABORATORIO GAMMA è la soddisfazione del cliente con risposte adeguate alle problematiche presentate.

Per fare ciò il LABORATORIO GAMMA è stato al passo con i tempi

- aggiornando le proprie conoscenze
- mantenendo adeguate le strumentazioni
- operando solo con personale tecnico laureato.

Sistema di qualità

Il sistema di qualità è stato affrontato sin dal 1994 con l'analisi della situazione e successiva decisione di passare ad un sistema di qualità normato.

Il LABORATORIO GAMMA, su base volontaria, decide di adeguare il suo operato a quanto prescritto dalla normativa EN 45001 "*Criteri generali per il funzionamento dei laboratori di prova*".

Tale normativa è stata sostituita, con adeguamento del manuale e delle attività, con la più recente **UNI CEI EN ISO/IEC 17025** che è una norma che esprime i "*Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura*".

Questa norma, assieme alle prescrizioni dell'ente accreditante, è la base dell'iter di accreditamento conclusosi nel giugno 2010 con l'assegnazione da parte di **ACCREDIA** del numero di accreditamento 1028.

(l'elenco delle prove accreditate è alla pagina 11 di questo documento)



Organigramma

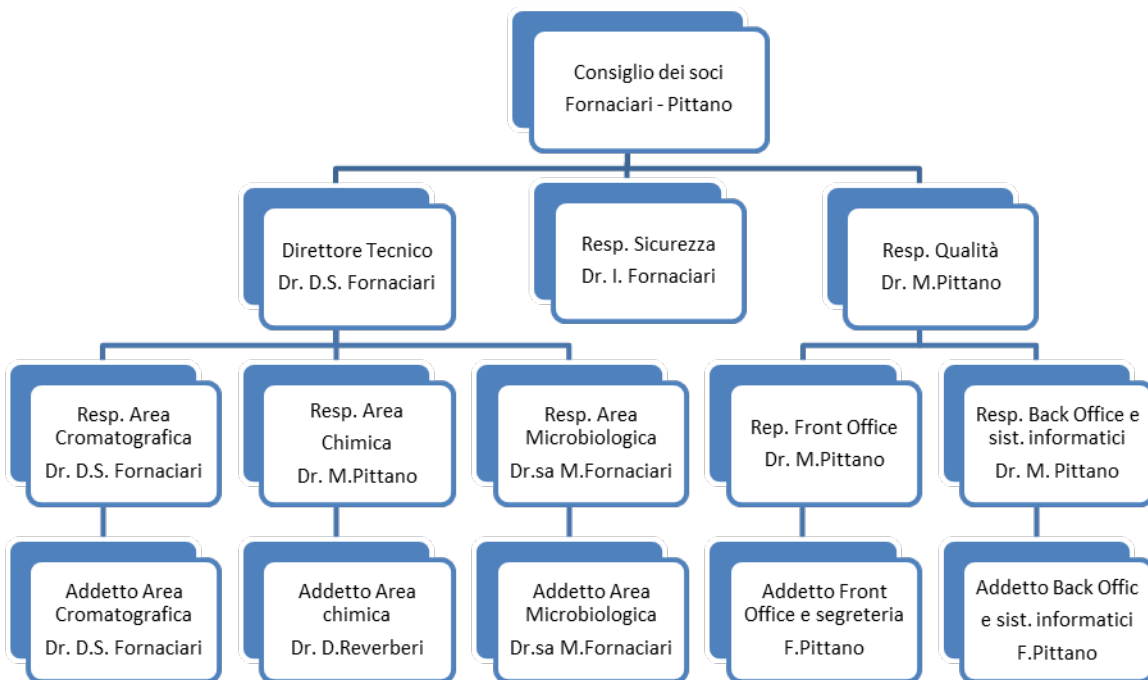
Per lo svolgimento delle sue attività il LABORATORIO GAMMA si avvale di personale formato internamente per le mansioni previste dal ruolo ricoperto:

La formazione del personale avviene con l'affiancamento per alcuni mesi a personale già esperto in modo da apprendere il livello qualitativo del LABORATORIO GAMMA.


Per rispondere con adeguate competenze alle richieste dei clienti, il LABORATORIO GAMMA ha solo personale tecnico laureato in materie inerenti il campo di attività [Biologia – Agraria – Tecnologie alimentari]

L'organigramma del LABORATORIO GAMMA è qui illustrato.

aggiungere sotto la qualità altre 2 caselle verticali: responsabile e addetto backoffice e servizi informatici




Responsabile :	Gestione , organizzazione dell'area di pertinenza supervisione all'esecuzione delle prove
Addetto	esecuzione delle prove, gestione strumenti, reagenti, campioni

	<p style="text-align: center;">SISTEMA QUALITÀ</p> <p style="text-align: center;">ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI</p> <p style="text-align: center;">Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p style="text-align: center;">IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 0 del 15 gen 2011 Pagina 8 di 18</p>
---	---	---

Autorizzazioni

Il LABORATORIO GAMMA è in possesso delle seguenti autorizzazioni ufficiali:

- **Parere favorevole** dell'azienda USL N°8 - Montecchio Emilia a svolgere attività di laboratorio analisi veterinarie. (prot. 1285/181 del 05 maggio 93)
- **Autorizzazione sanitaria** del *Comune di Cavriago N° 7793 del 22.05.1993* affermando che per l'esecuzione delle analisi su matrici alimentari non è prevista alcuna autorizzazione sanitaria specifica.
- **Autorizzazione Ministeriale** del Ministero della Sanità per l'esecuzione di analisi dei principi medicamentosi nei mangimi e premiscele rilasciata con prot. **MCA/FF/ma03131** del 18.10.1995
- **Esito positivo della visita** ispettiva del dipartimento di sanità pubblica dell'area territoriale di Reggio Emilia effettuate negli anni . 2008 /2009 /2010 per la conferma dell'autorizzazione *all'analisi dei principi medicamentosi* (ex legge 90)
- **Iscrizione nell'Elenco regionale** Regione Emilia Romagna dei laboratori che effettuano analisi nell'ambito delle procedure di autocontrollo delle imprese alimentari con il numero **008/RE/004 dal 31/07/08**
- **Accreditamento** presso l'Ente Italiano di Accreditamento ACCREDIA dal 04-06-2010 con il numero 1028 .

	SISTEMA QUALITÀ ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025	IO-CSG Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 0 del 15 gen 2011 Pagina 9 di 18
---	---	--

Campo di attività e servizi offerti

Il LABORATORIO GAMMA è uno studio professionale che si occupa principalmente di analisi e consulenze per il settore agroalimentare.

Nel LABORATORIO GAMMA le analisi e le consulenze sono eseguite esclusivamente da personale laureato.

I settori principali di cui si occupa il LABORATORIO GAMMA sono :

Alimenti	Controllo materie prime , prodotto finito e processi produttivi
Grassi	Analisi materie grasse secondo le NGD (Norme Grassi e derivati)
Additivi	Verifica della purezza e tenore nel prodotto finito
Acque	Per uso umano e di balneazione
Acque	Trattate o di scarico
Mangimi	Controllo materie prime , prodotto finito e processi produttivi
Mangimi medicati	Controllo produzione, analisi antibiotici e chemioterapici
Farmaceutico	Analisi secondo protocolli della farmacopea
Erboristico	Analisi dei principi attivi e/o funzionali


In aggiunta a questi settori LABORATORIO GAMMA è in grado di affrontare lavori di analisi e ricerca in altri settori concordando con il committente il protocollo di lavoro, le analisi da eseguire ed i metodi di prova.

Le analisi eseguibili dal LABORATORIO GAMMA sono di tipo :

- Chimico
- Microbiologico
- Cromatografico

IL LABORATORIO GAMMA è altresì in grado di eseguire consulenze e ricerche sulle problematiche sottoposte dai clienti quali :

- Valutazioni di shelf life
- Challenge test
- Stabilità microbiologica
- Redazione e gestioni di piani di autocontrollo (HACCP)
- Valutazione della corretta etichettatura
- Visite per la valutazione dei requisiti igienici.
- Etichettatura nutrizionale
- Efficacia di trattamenti
- Ricerca additivi

	<p>SISTEMA QUALITÀ</p> <p>ISTRUZIONE OPERATIVA</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p>IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 0 del 15 gen 2011 Pagina 10 di 18</p>
---	---	--

Standard dei servizi offerti

Servizio	Nostro \Impegno	Nostro Obiettivo
Acquisizione Clientela	Ascolto delle esigenze o aspirazioni del cliente. Disponibilità ad orientare le scelte del cliente nella maniera a lui più utile. Proporre soluzioni alle problematiche emerse.	Risoluzione delle problematiche emerse da parte degli operatori del laboratorio gamma Acquisizione di nuova clientela subordinata al punto precedente.
Informazioni alla clientela	Offrire le più ampie informazioni richieste relativamente alla problematica sollevata. Indicare eventuali alternative favorevoli alla risoluzione del problema sottoposto. Fornirle nella forma più fruibile dal cliente (verbale, scritta, informatica).	Disponibilità della carta dei servizi elaborata in base all'operato del laboratorio gamma . Trasmissione delle informazioni utili e come richiesto dal cliente.
Tempi di risposta	Mantenere i tempi di risposta al minimo necessario in funzione dell'organizzazione del laboratorio	15 giorni dalla consegna campione o entro la data convenuta con il cliente.
Completezza e chiarezza	Mantenere chiara, leggibile e facilmente interpretabile la modulistica standard. Unità di misura chiaramente interpretabili ed allineate con i metodi applicati	Emissione di documenti standardizzati. facilmente fruibili Miglioramento degli stessi in base ai feed back emersi.
Disponibilità a chiarimenti	Fornire assistenza telefonica relativamente a chiarimenti in merito all'operato del laboratorio gamma A richiesta fornire i dati d'analisi	Disponibilità del laboratorio a fornire la più ampia informazione, dato o documento circa quanto operato .
Valutazione dati	Dare parere, interpretazione, indicazioni o consigli su richiesta affinché il cliente sia messo in grado di valutare i risultati	Comprensione del significato dei risultati ottenuti
Reclami	Semplicità di contestazione reclamo Tempi di risposta del reclamo Documentazione del reclamo	Reclami recepiti sia in forma verbale che scritta. Risposta entro 10 gg Conservazione di adeguata documentazione. 100% di reclami risolti
Qualità globale	Invio di questionari per la valutazione del grado di soddisfazione	Elevati valori di media di soddisfazione.




Prove eseguibili

Le prove eseguibili presso il LABORATORIO GAMMA sono riferibili a vari matrici definite come “tipo campione” riportate nell’elenco che segue; tale elenco fornisce anche un’idea del campo di intervento del LABORATORIO GAMMA .


Codice	Descrizione
-	CAPITOLO GENERALE
ADD	ADDITIVI ALIMENTARI
ARIA	PRELIEVI MICROBIOLOGICI ARIA
DOSA	DOSAGGI MICROBIOLOGICI
EM	ELEMENTI MINERALI
ENZ	ANALISI ENZIMATICHE
ERB	PRODOTTI ERBORISTICI
FERT	FERTILIZZANTI
H2O	ACQUE
INSI	INSILATI E UNIFEED
LATT	LATTE E FORMAGGI
MA	MANGIMI E FIENI
MED	PRINCIPI MEDICAMENTOSI
MICR	MICROBIOLOGIA
MP	MATERIE PRIME
NGD	SOSTANZE GRASSE
PH	PRODOTTI FARMACEUTICI
SCAR	ACQUE DI SCARICO
SUGH	SUGHERO
SUP	MICROBIOLOGIA SUPERFICI
TERM	ACQUE TERMALI
TERR	TERRENO
TOX	MICOTOSSINE
VARI	ANALISI NON CLASSIFICABILI PER CAPITOLO
VIT	VITAMINE E ASSIMILIABILI
ZUCC	ZUCCHERO ALIMENTARE

Un elenco dettagliato delle prove eseguibili è riportato nell’allegato “Listino Prezzi”.

	SISTEMA QUALITÀ ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025	IO-CSG Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 0 del 15 gen 2011 Pagina 12 di 18
---	---	---

Elenco delle prove accreditate [rev. 1 del 06/12/2010]

Acque naturali, destinate al consumo umano, superficiali, sotterranee di falda di balneazione e reflue	
Coliformi Fecali	APAT CNR IRSA 7020 B Man 29/2003 (escluso campionamento)
Conteggio microrganismi a 22°C/36°C	UNI EN ISO 6222:2001
Enterococchi	UNI EN ISO 7899-2:2003
Spore di Clostridi solfito riduttori	APAT CNR IRSA 7060 B Man 29/2003 (escluso campionamento)
Acque naturali, destinate al consumo umano, superficiali, sotterranee di falda , di balneazione	
Escherichia coli e batteri coliformi	UNI EN ISO 9308-1:2002
Pseudomonas aeruginosa	UNI EN ISO 16266:2008
Alimenti ad uso umano. Campioni di origine ambientale : spugnette, tamponi, piastre	
Listeria monocytogenes	AFNOR BRD 07/05-09/01
Alimenti ad uso umano Campioni di origine ambientale : spugnette, tamponi, piastre	
Conteggio microrganismi a 30° C	UNI EN ISO 4833:2004
Escherichia coli beta glucuronidasi positivi	ISO 16649-2:2001
Alimenti per consumo umano ed animale	
Proteine totali	UNI EN ISO 5983-2:2009
Alimenti per consumo umano ed animale Campioni di origine ambientale spugnette, tamponi, piastre	
Coliformi totali	ISO 4832:2006
Ricerca di Salmonella spp	UNI EN ISO 6579:2008
Stafilococchi coagulasi positivi	UNI EN ISO 6888-2:2004
Alimenti per consumo umano ed animale con attività dell'acqua (Aw) superiore a 0,95	
Lieviti e/o muffe (attività dell'acqua > 0,95)	ISO 21527-1:2008
Alimenti per consumo umano ed animale con attività dell'acqua (Aw) ≤ a 0,95. Campioni di origine ambientale : spugnette, tamponi, piastre	
Lieviti e/o muffe (attività dell'acqua ≤ 0,95)	ISO 21527-2:2008
Alimenti per uso animale. Materie prime per mangimi	
Xantofille totali	AOAC Meth. 970.64 2006

	<p style="text-align: center;">SISTEMA QUALITÀ ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p style="text-align: center;">IO-CSG Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 0 del 15 gen 2011 Pagina 13 di 18</p>
---	---	---

Prezzi


I prezzi sono disponibili per visione in allegato al presente documento denominato “Listino Prezzi”.

I prezzi sono da intendersi per campione e per analisi al netto degli oneri.

Gli oneri previsti sono la cassa previdenza pari al 2% delle analisi e l’I.V.A. di legge pari al 20% dell’imponibile.

Il LABORATORIO GAMMA è assoggettato alla ritenuta alla fonte (ritenuta d’acconto) applicata secondo la normativa vigente.

Per l’esecuzione di lavori con particolari condizioni (es. lavoro continuativo, elevati numeri di campioni o al di fuori del listino prezzi) il LABORATORIO GAMMA provvederà ad esaminare le richieste e a stilare offerta con le migliori condizioni possibili.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA QUALITÀ</p> <p style="text-align: center;">ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI</p> <p style="text-align: center;">Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p style="text-align: center;">IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 0 del 15 gen 2011 Pagina 14 di 18</p>
---	---	--

Riservatezza

IL LABORATORIO GAMMA garantisce la riservatezza di quanto operato, dei rapporti con i clienti, dei risultati ottenuti e dei documenti **garantendo la riservatezza su più livelli:**

Accesso al laboratorio

L'accesso al Laboratorio Gamma è consentito solo agli operatori del laboratorio stesso, fatto salvo specifica richiesta in merito che il laboratorio gamma valuterà.

Nessuna persona può essere lasciata sola in locali dove siano conservati dati (ufficio o archivio).

Accesso ai dati

L'accesso ai dati informatici è protetto a due livelli con password, in accesso al sistema e in accesso al programma gestionale.

I dati cartacei sono mantenuti in archivio con porta chiusa e i dati in uso sono collocati in locale ove è sempre presente il personale del laboratorio.

Impegno alla riservatezza

Chiunque operi per conto del laboratorio gamma sottoscrive un contratto impegnativo alla riservatezza per quanto apprende in ambito lavorativo, dati, clienti, tecniche ecc. ecc.

Informazioni o dati da conferire a terzi

Nel caso in cui vi sia richiesta da parte di terzi coinvolti a qualunque titolo nelle prove eseguite, le informazioni possono essere conferite esclusivamente dopo che il Laboratorio Gamma ha ricevuto esplicito nulla osta, anche verbale, da parte del referente delle analisi o del titolare del rapporto di prova.

È escluso tassativamente il trasferimento di qualunque dato senza l'accertamento del consenso del committente.


	<p style="text-align: center;">SISTEMA QUALITÀ</p> <p style="text-align: center;">ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI</p> <p style="text-align: center;">Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p style="text-align: center;">IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 0 del 15 gen 2011 Pagina 15 di 18</p>
---	---	--

Conservazioni dei dati e dei documenti




to forma cartacea e sono i documenti di riferimento in caso di controversia.
ente sono conservati su server dedicato.

I dati del software di gestione delle prove è esclusivamente un aiuto tecnologico allo scopo di velocizzare la gestione e la generazione dei documenti cartacei.

	<p>SISTEMA QUALITÀ</p> <p>ISTRUZIONE OPERATIVA</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p>IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 0 del 15 gen 2011 Pagina 16 di 18</p>
---	---	--

I tempi di conservazione dei documenti di riferimento delle prove eseguite sono conservati presso il Laboratorio gamma secondo i tempi consigliati dal regolamento tecnico Accredia RT-08 rev.1 al punto 4.13.1.2. e ne riportiamo qui una sintesi.

Tipologia dei documenti	Tempi minimi di conservazione
Rapporti di prova	Ultimi 48 mesi
Fogli di lavoro	Ultimi 48 mesi
Quaderni di Laboratorio	Ultimi 48 mesi
Rapporti di taratura	Ultimi 48 mesi
Certificati di taratura	Ultimi 48 mesi
Controlli dello stato di taratura	Ultimi 48 mesi
Registrazioni ambientali	Ultimi 48 mesi
Rapporti di non conformità	Ultimi 48 mesi
Registrazioni strumentali	Ultimi 48 mesi
Contratti per attività e loro riesami	Ultimi 48 mesi

	<p>SISTEMA QUALITÀ</p> <p>ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p>IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 0 del 15 gen 2011 Pagina 17 di 18</p>
---	---	--

Criteri generali per i campioni

Il LABORATORIO GAMMA non esegue operazioni di campionamento, ma si rende disponibile a dare le più ampie indicazioni in merito.

Su richiesta del cliente il LABORATORIO GAMMA s’impegna a trasferirgli le informazioni necessarie per metterlo nelle migliori condizioni di campionamento, trasporto e conferimento del campione.

Qualora il LABORATORIO GAMMA non abbia a disposizione tali informazioni, si attiverà per il reperimento delle medesime e a comunicarle al cliente in tempi ragionevoli per il cliente stesso.

Tali informazioni per i più comuni tipi di campioni sono sintetizzate, suddivise per tipologia di campione, in un documento sintetico si ausilio al campionamento disponibile per la distribuzione a tutti i clienti definito: **NOTA TECNICA - CRITERI GENERALI PER I CAMPIONI (A2-IO-CSG)** dove si riportano , per le tipologie più comuni di campione, le indicazioni per la quantità, il contenitore e le condizioni di trasporto o ambientali cui sono aggiunte note informative sull’importanza di un corretto campionamento, sull’identificazione del campione, sui contenitori e sul trasporto.

E’ altresì disponibile la **NOTA TECNICA – GUIDA ALL’ ANALISI – ACQUE PER USO UMANO (A3-IO-GSG)** sempre da utilizzarsi come ausilio tecnico/ informativo al cliente.

Accettazione Campioni

Per l’accettazione dei campioni si fa riferimento al documento **CRITERI GENERALI DI ACCETTAZIONE PER I CAMPIONI (A3-P-MCP)** e i campioni sono accettati se rientrano nei parametri previsti dal documento; in caso di difformità il cliente viene edotto delle difformità e dei rischi sull’esattezza del risultato delle prove.

Se il cliente insiste per l’esecuzione delle prove, si annotano le difformità sui documenti necessari all’esecuzione delle prove in modo che ne rimanga traccia.

Tempi di consegna dei risultati

Premesso che il LABORATORIO GAMMA può delegare (subappalto) ad altri laboratori l’esecuzione di alcune analisi per i seguenti casi:

Analisi non eseguibili dal LABORATORIO GAMMA

Analisi accreditate non eseguite dal LABORATORIO GAMMA.

- Per analisi eseguite dal LABORATORIO GAMMA, i tempi sono di 15 gg lavorativi (30 giorni per analisi non routinarie).
- Per analisi date in subappalto il tempo di risposta è stabilito dal laboratorio subappaltante.

In ogni caso il cliente o il LABORATORIO GAMMA possono concordare termini diversi per la consegna dei risultati, le variazioni sui tempi previsti sono comunicate telefonicamente al cliente, mentre eventuali necessità di urgenza devono essere comunicate al LABORATORIO GAMMA all’atto della richiesta d’analisi.


Modalità di consegna dei risultati

All’accettazione del campione è stabilita la modalità di conferimento dei risultati delle prove in base alla richiesta del cliente definendo “chi – come – quando” deve ricevere il rapporto di prova o i risultati.

I risultati possono essere anticipati (anche parzialmente) con le seguenti modalità:

- posta elettronica
- Telefax
- Telefono
- Sms

Successivamente il rapporto di prova definitivo è spedito per posta ordinaria assieme alla fattura con cadenza mensile (fine mese) fatto salvo che il cliente non richieda la spedizione anticipata.

	<p>SISTEMA QUALITÀ</p> <p>ISTRUZIONE OPERATIVA</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p>IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011</p> <p>Rev. 0 del 15 gen 2011</p> <p>Pagina 18 di 18</p>
---	---	--

Conservazione Campioni

I campioni già sottoposti a prove sono conservati, con le modalità previste per il tipo di campione, per ulteriori 15 giorni dalla data del rapporto di prova.

In assenza di sopravvenute necessità o specifiche richieste del committente il campione viene eliminato.

Reclami

Il cliente o persona da lui demandata, qualora l'operato del LABORATORIO GAMMA non sia di gradimento o che sorgano dubbi o incertezze sui dati forniti può presentare reclamo.

Il reclamo è da presentarsi in forma preferibilmente scritta indirizzandolo al direttore del LABORATORIO GAMMA indicando chiaramente cosa si reclama, quale rapporto di prova o campione si fa riferimento e quali siano le cause del reclamo.

Per il reclamo, il LABORATORIO GAMMA, mette a disposizione della clientela un modello predisposto.

Il reclamo deve essere presentato entro 7 giorni dalla consegna del referto o della constatazione di difformità.

La direzione del LABORATORIO GAMMA s'impegna a prendere in carico il reclamo, valutando la procedura eseguita, i dati analitici e la loro congruità con le procedure definite nel manuale della qualità.

Entro 10 giorni dal reclamo il LABORATORIO GAMMA darà ampia soddisfazione al quesito sottoposto e, in caso di propria mancanza, attiverà tutte le procedure previste per la non conformità rilevata.

Allegati:

1. LISTINO PREZZI (A1-IO-CSG)
2. Certificato di accreditamento
3. Elenco delle prove accreditate
4. Autorizzazione analisi principi attivi medicamentosi (*ex lege* 90.)
5. Stato di mantenimento dell'autorizzazione precedente (sopralluogo USL)
6. NOTA TECNICA - CRITERI GENERALI PER I CAMPIONI (A2-IO-CSG)
7. NOTA TECNICA – GUIDA ALL'ANALISI – ACQUE PER USO UMANO (A3-IO-GSG)