

LA PRESENTE *CARTA DEI SERVIZI* COSTITUISCE UN PATTO SCRITTO CON GLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI DAL LABORATORIO ANALISI SAN CARLO S.r.l. PER POTER RAGGIUNGERE IL SUO OBIETTIVO PRIORITARIO:

PIENO SODDISFACIMENTO DELLE ESIGENZE DELLA CLIENTELA

Il laboratorio di analisi San Carlo S.r.l. considera obiettivo primario il conseguimento di una *qualità ottimale* del servizio fornito ai Clienti, obiettivo che lo impegna ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni espressi dalla clientela.

Il Laboratorio San Carlo S.r.l. è iscritto nel Registro Regionale della Campania (D.G.R.C. n. 535/2011) al n. 090AV con Decreto n. 136/2012 per effettuare prove analitiche relative all'autocontrollo alimentare ed è conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 come da certificato di accreditamento n. **1097** rilasciato dall'ente **ACCREDIA** e consultabile nell'ultima versione aggiornata sul sito www.accredia.it.

SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO ACCREDIA

- Il Laboratorio San Carlo ha stipulato una convenzione con ACCREDIA, secondo la quale viene concesso al laboratorio l'accreditamento per le prove richieste. Tale convenzione è visionabile dal cliente nel laboratorio. ACCREDIA concede l'accreditamento ad un laboratorio di prova quando ne abbia accertato la competenza tecnica e gestionale in conformità ai requisiti previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. Si intende per "accreditamento" il riconoscimento formale della conformità del laboratorio ai requisiti del sistema per tutte le attività di prova nonché della competenza tecnica relativamente alle prove accreditate.
- L'accreditamento non comporta una diminuzione delle responsabilità derivanti dai contratti stipulati tra il laboratorio di prova ed i suoi clienti. Benché l'accreditamento sia un indice di competenza tecnica e gestionale del laboratorio di prova, esso non costituisce una garanzia, rilasciata da Accredia, sulle singole prove eseguite dal laboratorio. Né sottintende che Accredia dia l'approvazione ad un campione di prova o ad un prodotto. Accredia, almeno annualmente verifica e dà assicurazione della conformità del laboratorio ai requisiti per l'accreditamento, autorizzando lo stesso Laboratorio a citare tale conformità, nei limiti consentiti dai documenti Accredia, nei rapporti di prova relativi alle prove accreditate.
- Il marchio Accredia o qualunque riferimento all'accreditamento non devono essere apposti sul campione di prova o un prodotto (o parte di esso) o utilizzati per sottintendere la certificazione di prodotto;

- Il marchio o qualunque riferimento all'accreditamento non devono essere utilizzati nella documentazione concernente un prodotto, a meno che non venga riportata copia del rapporto di prova;
- Il marchio Accredia o qualunque riferimento all'accreditamento non deve essere utilizzato in modo tale da creare l'impressione che Accredia accetti la responsabilità per il risultato della prova, o per qualunque opinione o interpretazione che ne possa derivare, o che Accredia dia l'approvazione ad un campione di prova o ad un prodotto.

GUIDA AL LABORATORIO

Il Laboratorio è aperto al pubblico tutti i giorni con il seguente orario:

GIORNO DELLA SETTIMANA	O R A R I O	
	ACCETTAZIONE CAMPIONI	Ritiro Rapporti di prova
LUNEDÌ	9.00/13.00	15.30/18.30
MARTEDÌ	9.00/13.00	15.30/18.30
MERCOLEDÌ	9.00/13.00	15.30/18.30
GIOVEDÌ	9.00/13.00	15.30/18.30
VENERDÌ	9.00/13.00	15.30/18.30

Direttore Tecnico: Dott. Iacoviello Carlo

Amministratore Unico: Dott. Antonio Scoppettuolo

N° telefono e Fax : 0825 441404

Sito internet: WWW.laboratoriosancarło.it

e-mail: laboratoriosancarło@gmail.com

SERVIZI EROGATI

1. Consulenza*

- Consulenza aziendale per la stesura del piano di autocontrollo ed assistenza nella implementazione del sistema HACCP:
- *Sopralluogo ispettivo di carattere igienico-sanitario con analisi dei seguenti punti:*
 - ✓ conformità dei locali, attrezzature e materiali alle vigenti leggi;
 - ✓ ciclo produttivo e processi di lavorazione;
 - ✓ modalità di approvvigionamento e conservazione di materie prime e derrate alimentari;
 - ✓ piano di sanificazione delle attrezzature e dei locali di lavorazione;
 - ✓ individuazione dei punti critici di controllo dell'attività;
- *Predisposizione del piano di autocontrollo aziendale corredata da:*
 - ✓ descrizione dell'attività sulla base della visita ispettiva effettuata;
 - ✓ schede per il monitoraggio dei punti critici di controllo;
 - ✓ schede di documentazione degli interventi di sanificazione di locali, attrezzature, utensili e macchinari

- *Verifica della corretta applicazione di tutte le procedure indicate nel piano di autocontrollo:*
 - ✓ visite ispettive effettuate senza preavviso;
 - ✓ analisi microbiologiche per monitorare l'igiene di prodotti e superfici;
- Corsi di formazione per operatori del settore alimentare su: norme igieniche, HACCP, etichettatura e tracciabilità di filiera;
- Analisi e progettazione di soluzioni ed adeguamenti per Lay-out produttivi di aziende.

*I Servizi di consulenza sono esclusi dall'accreditamento.

2. Analisi

- **Analisi di alimenti e bevande in genere**

Il laboratorio è riconosciuto ed autorizzato dal MIPAF ad eseguire, per l'intero territorio nazionale, analisi ufficiali nel settore vitivinicolo e oleario. I certificati di analisi rilasciati sono riconosciuti ai fini dell'esportazione.

- **Analisi chimiche e microbiologiche su acque destinate al consumo umano, acque di scarico, piscine, etc.**
- **Controllo sull'igiene degli ambienti di lavoro.**
- **Prove di sterilità e stabilità di prodotto.**

Tutte le operazioni di sopralluogo e di analisi verranno effettuate da personale laureato e con adeguata formazione professionale.

Il laboratorio effettua Controlli di Qualità Interna a garanzia dei risultati analitici e partecipa a Prove valutative (circuiti interlaboratorio) come previsto dai regolamenti legislativi vigenti.

Metodi di campionamento: **Tamponi:** ISO 18593:2004 // **Alimenti:** Procedura Operativa PO 01
Acqua: Rapp. ISTISAN 07/05 e Met. IRSA/CNR man. 29/2003

Il prelievo per determinazioni microbiologiche deve essere effettuato con tecniche e materiali sterili

	Parametro	Prova accreditata	Matrice	Metodo	Unità	Termine analisi gg
1	Conta Carica microbica totale	@	Alimenti	UNI EN ISO 4833-1:2022	ufc/g	3
2	Conta Enterobacteriaceae	@	//	ISO 21528-2:2017/EC 1:2018	ufc/g	3
3	Conta <i>Escherichia coli</i> β -glucuronidasi positivo	@	//	ISO 16649-2:2010	ufc/g	2
4	Conta Stafilococchi coagulasi-positivi (<i>Staphylococcus aureus</i> e altre specie)	@	//	UNI EN ISO 6888-1:2021	ufc/g	3
5	Conta Stafilococchi coagulasi-positivi (<i>Staphylococcus aureus</i> e altre specie)	@	//	UNI EN ISO 6888-2:2021	ufc/g	3
6	Ricerca Salmonella spp.	@	//	UNI EN ISO 6579-1:2020	Presente-Assente /25g	6
7	Ricerca <i>Listeria monocytogenes</i>	@	//	UNI EN ISO 11290-1:2017	Presente-Assente /25g	7-10
8	Conta <i>Listeria monocytogenes</i>	@	//	UNI EN ISO 11290-2:2017	ufc/g	7-10
9	Conta muffe	@	//	ISO 21527-1:2008	ufc/g	7
10	Conta Lieviti	@	//	ISO 21527-2:2008	ufc/g	7
11	Conta <i>Bacillus cereus</i> presunto	@	//	UNI EN ISO 7932:2020	ufc/g	4
12	Ricerca Microrganismi Termofili		//	MIP 02/2007 rev. 01	ufc/g	3
13	Conta <i>Pseudomonas</i> spp.		//	MIP 03/2014 rev 01	ufc/g	5
14	Batteri anaerobi solfito riduttori		//	ISO 15213:2003	ufc/g	5
15	Umidità (cereali e sfarinati)		//	GU suppl. al n° 145 del 21/06/1985	%	2
16	Umidità (Paste fresche, ecc.)		//	Rapporti ISTISAN 96/34 Pag 7 - Met B	%	2
17	Attività dell'Acqua libera (aW)	@	//	ISO 18787:2017	aW	3
18	Inibenti (Carne e derivati)		//	CAR-test Kit	Pres. / Assenza	3
19	Glutine da frumento, segale, orzo	@	//	MIP 01/2019 rev 1 del 05/04/2022	mg/Kg	5
20	Allergene Lattosio / D-galattosio		Alimenti	MIP 15/2017 rev 01	g/100g	5
21			Tamponi	MIP 15/2017 rev 01	mg/100g	5
22	Allergene Arachide		Alimenti Tamponi	MIP 33/2023 rev 0 del 01/06/2023	μ g/kg	3
23	Allergene Sesamo		Alimenti Tamponi	MIP 34/2023 rev 0 del 01/06/2023	μ g/kg	3
24	Aflatossine tot. (B1.B2.G1.G2)		//	Metodo quantitativo HPLC (service)	μ g/kg	10
25	Aflatossine tot. (B1.B2.G1.G2)	@	//	Saggio immunoenzimatico ELISA MIP 17/2022 rev 4 del 01/09/2022	μ g/kg	4
26	Aflatossina B1		Alimenti	MIP 20/2020 rev 0	μ g/kg	3

	Parametro	Prova accreditata	Matrice	Metodo	Unità	Termine analisi gg
27	Istamina		Alimenti	MIP 21/2020 rev 0	mg/kg	3
28	Acrilammide		Alimenti	UNI EN 16618:2015	µg/kg	6
29	Ceneri		//	UNI EN ISO 2171:2010	% S.S.	4
30	Densità relativa 20 °C		//	MIP 23/2022 rev 0	g/cm ³	2
31	Anidride solforosa (solfiti)		//	UNI EN 1988-1:1998	mg/kg	5
32	Nitrati (come KNO ₃)		//	Service	mg/kg	7
33	Nitriti (come NaNO ₂)		//	Service	mg/kg	7
34	Determinazione del pH negli alimenti	@	//	ISO 11289:1993	Unità di pH	2
35	Zuccheri		Alimenti	MIP 19 /2020 rev 0	Brix	2
36	Filth-test		Sfarinati	Service		15
37	Multiresiduale		Alimenti	Service		15
38	<u>MOSH</u>		//	Service		<u>10</u>
39	<u>MOAA</u>		//	Service		<u>10</u>
40	Conta Carica microbica totale	@	Superfici, attrezzature, utensili	ISO 18593:2018 UNI EN ISO 4833-1:2022	ufc/cm ²	3
41	Conta Enterobatteriaceae	@	//	ISO 18593:2018 UNI EN ISO 21258-2:2017	ufc/cm ²	3
42	Conta <i>Escherichia coli</i> β-glucuronidasi positivo	@	//	ISO 18593:2018 ISO 16649-2:2010	ufc/cm ²	2
43	Ricerca Salmonella spp.	@	//	ISO 18593:2018 UNI EN ISO 6579-1:2017	Presente-Assente / Area esaminata	6
44	Ricerca <i>Listeria monocytogenes</i>	@	//	ISO 18593:2018 UNI EN ISO 11290-1:2017	Presente-Assente / Area esaminata	8-10
45	Conta Stafilococchi coagulasi-positivi (<i>Staphylococcus aureus</i> e altre specie)	@	//	ISO 18593:2018 UNI EN ISO 6888-1:2021	ufc/cm ²	3
46	Conta Lieviti e muffe		//	ISO 18593:2018 ISO 21527-1:2008	ufc/cm ²	7
47	Conta microrganismi a 30 °C	@	Superfici di camere bianche ed ambienti associati	UNI EN ISO 4833-1:2022	ufc/dm ²	3
48	Conta Enterobatteriaceae	@	//	UNI EN 17141:2021 Annex E + UNI EN ISO 21258-2/EC 1:2018	ufc/dm ²	3
49	Conta Stafilococchi coagulasi-positivi (<i>Staphylococcus aureus</i> e altre specie)	@	//	UNI EN 17141:2021 Annex E + UNI EN ISO 6888-1:2021	ufc/dm ²	3

	Parametro	Prova accreditata	Matrice	Metodo	Unità	Termine analisi gg
50	Conta microbica totale 22 °C	@	Acque destinate al consumo umano, in bottiglia e acque di piscina	UNI EN ISO 6222:2001	ufc/ml	3
51	Conta microbica totale 37 °C	@	//	UNI EN ISO 6222:2001	ufc/ml	3
52	Conta batteri coliformi	@	//	UNI EN ISO 9308-1:2017	ufc/100 ml	3
53	Conta <i>Escherichia coli</i>	@	//	UNI EN ISO 9308-1:2017	ufc/100 ml	3
54	Conta <i>Pseudomonas aeruginosa</i>	@	//	UNI EN ISO 16266:2008	ufc/250 ml	4
55	Conta Stafilococchi patogeni	@	//	UNI 10678:1998	ufc/250ml	3
56	Conta di Lieviti e Muffe		//	Rapporti ISTISAN 07/05 Pag 164 – Met ISS A 016B	ufc/100ml	5
57	Conta enterococchi intestinali	@	Acque destinate al consumo umano, acque di piscina	UNI EN ISO 7899-2:2003	ufc/100 ml	2
58	Conta di Clostridium Perfringens		//	Rapporti ISTISAN 2007/05 Pag 51 – Met ISS A 005 B	ufc/100 ml	5
59	Conta <i>Escherichia coli</i>	@	Acque superficiali, di fiume, di lago, acque di scarico anche sottoposte a trattamento.	APAT CNR IRSA 7030 F Man 29 2003	ufc/100 ml	2
60	Ricerca Salmonella spp.	@	//	APAT IRSA CNR 7080 Man 29:2003	Presente-Assente /5 L	5 – 8
61	pH	@	Acque destinate al consumo umano, minerali e in bottiglia	Rapporti ISTISAN 2007/31 pag 68 Met ISS BCA 023	Unità pH	2
62	Calcio		//	Rapporti ISTISAN 2007/31 pag 51 Met ISS BCA 041 rev 00	mg/l	2
63	Durezza	@	//	Rapporti ISTISAN 2007/31 pag 60 Met ISS BEC 031	°F	2
64	Salinità		Acque naturali, acque trattate.	MIP 04/2015 rev 01	mg/l	3
65	Ferro		//	MIP 05/2014 rev 01	mg/l	3
66	Azoto Ammoniacale	@	Acque naturali, acque trattate e acque di scarico	APAT CNR IRSA 4030 A2 Man 29 2003	mg/l	3
67	Azoto nitrico, Nitrati (da calcolo)	@	//	APAT CNR IRSA 4040 A1 Man 29 2003	mg/l	3
68	Conducibilità		Acque naturali, acque trattate, acque di piscina	APAT IRSA CNR 2030 Man 29:2003	µS cm ²	1
69	Cloro attivo libero		//	APAT IRSA CNR 4080 Man 29:2003	mg/l	1
70	Sostanze organiche		Acque naturali, acque trattate, acque di piscina	R.ISTISAN 07/31 ISS BEB 027 rev 00	mg/l	3
71	Residuo fisso a 180 °C		Acque	MIP 35/2023 rev 0 del 01/12/2023	mg/kg	2
72	Legionella pneumophila		Acqua destinata al consumo umano, Acque di piscina, acque di piscina, acque naturali, Acque termali	UNI EN ISO 11731:2017	UFC/L	10

	Parametro	Prova accre ditata	Matrice	Metodo	Unità	Termine analisi gg
73	Acido Isocianurico		Acque di piscina	MIP 06/2015 rev 01	mg/l	2
74	pH	@	ACQUE SCARICO	APAT IRSA CNR 2060 Man 29:2003	Unità pH	2
75	Conducibilità		//	APAT IRSA CNR 2030 Man 29:2003	µS cm ²	1
76	Durezza totale		//	APAT IRSA CNR 2040 B Man 29:2003	mg/l	2
77	Cloruri	@	//	APAT IRSA CNR 4090 A1 Man 29:2003	mg/l	2
78	Azoto nitroso		//	APAT IRSA CNR 4050 Man 29:2003	mg/l	3
79	C.O.D.		//	APAT IRSA CNR 5130 Man 29:2003	mg/l	3
80	BOD 5		//	APAT IRSA CNR 5120 Man 29:2003	mg/l O ₂	6
81	Solfati		//	APAT IRSA CNR 4140 A Man 29:2003	mg/l	3
82	Solidi Sospesi Totali		//	APAT IRSA CNR 2090 Man 29:2003	mg/l	3
83	Tensioattivi Totali		//	Analisi eseguita in service APAT IRSA CNR Man 29:2003	mg/l	5
84	Idrocarburi Totali (IPA)		//	Analisi eseguita in service APAT IRSA CNR Man 29:2003	mg/l	7
85	Residuo Secco a 105 °C		//	Analisi eseguita in service APAT IRSA CNR 2090 Man 29:2003	mg/l	5
86	Metalli (Piombo, Rame, Cadmio, Cromo tot.)		//	Analisi eseguita in service APAT IRSA CNR Man 29:2003 + Preparativa	mg/l	5
87	Grassi e olii		//	Analisi eseguita in service APAT IRSA CNR 5160 Man 29:2003	mg/l	5
88	Fosforo totale		//	Analisi eseguita in service APAT IRSA CNR 4110 Man 29:2003	mg/l	5
89	Solidi totali disciolti (TDS)		ACQUE SCARICO	MIP 32/2022 rev 0	mg/l	5

	Parametro	Prova accreditata	Matrice	Metodo	Unità	Termine analisi gg
90	Analisi spettrofotometrica nell'ultravioletto	@	Oli di oliva	Reg CEE 2568/1991 11/07/1991 GU CEE L248 05/09/1991 All IX Reg UE 183/201512/10/2015GU UE L266/29 13/10/2015 All 3		5
91	Acidi grassi liberi	@	//	Reg CEE 2568/1991 11/07/1991 GU CEE L248 05/09/1991 All II Reg UE 1227/2016 27/07/2016 GU UE L202 28/07/2016 All 1	%	5
92	Numero di perossidi	@	//	Reg CEE 2568/1991 11/07/1991 GU CEE L248 05/09/1991 All III Reg UE 1784/2016 GU UE L273 08/10/2016	meq O ₂ /kg	5
93	Polifenoli Totali		Oli di oliva	<u>MIP 08/2024 rev 02 del 30/12/24</u>		7
94	Sostanze inibenti		Miele	Service		5
95	Indice rifrattometrico		//	MIP 11/2020 rev 0		5
96	Idrossimetilfurfurale (HMF)		//	Service		10
97	Tenore di fruttosio e glucosio (saccarosio)		//	Service		10
98	Umidità		Miele	MIP 18/2020 rev 1	g/100g	3
99	Cellule somatiche		LATTE	<u>UNI EN ISO 13366-2:2007</u>	n/cm ³	1
100	Grasso	@	//	UNI ISO 19662:2019	g %	3
101	Proteine Totali		//	MIP 30/2014 Rev 0	% m/v	2
102	<u>Fosfatasi Alcalina quantitativa</u>		//	<u>MIP 43/2024 rev 0</u>	<u>mU/L</u>	<u>2</u>
103	<u>Acqua aggiunta</u>		//	<u>MIP 48/2025 rev 0</u>	<u>%</u>	<u>2</u>
104	<u>Punto crioscopico</u>		//	<u>MIP 44/2024 rev 0</u>	<u>°C</u>	<u>2</u>
105	Sostanze Inibenti (microbiologica)		//	AOAC Delvotest SP-NT Visual n. 011102 2011	Presenza / Assenza	3
106	Streptococcus agalactiae		//	MIP 10/2014 rev 01	Presenza / Assenza	3
107	Antibiogramma		//	MIC		2
108	Acidità (SH)		//	Soxhlet-Henkel	° SH	2
109	<u>Lattosio</u>		<u>Formaggi e Latte</u>	<u>MIP 47/2024 rev 0</u>	<u>g/100g</u>	<u>3</u>
110	<u>Determinazione del tenore in Caseina</u>		//	<u>MIP 45/2024 rev 0</u> <u>Metodo Steinegger</u>	<u>%m/V</u>	<u>2</u>
111	<u>Materia Grassa</u>		<u>Burro e Panna</u>	<u>MIP 46/2024 rev 0</u>	<u>%</u>	<u>3</u>
112	Aflatossina M1		//	Metodo HPLC (Service)	µg/kg	10
113	Aflatossine M1		//	Saggio immunoenzimatico ELISA Metodo quantitativo	µg/kg	5

	Parametro	Prova accreditata	Matrice	Metodo	Unità	Termine analisi gg
114	Determinazione del pH	@	VINO	OIV-MA-AS313-15 R2011	Unità pH	2
115	Acidità volatile	@	//	OIV-MA-AS313-02 R2015	g/l	3
116	Acidità totale	@	//	OIV-MA-AS313-01 cap 5.3 R2015	g/l	3
117	Biossido di zolfo (anidride solforosa libera e totale)	@	//	OIV-MA-AS323-04B R2009	mg/l	3
118	Titolo alcolometrico volumico	@	//	OIV-MA-AS312-01A Met 4C R2021	vol%	3
119	Zuccheri riduttori		//	MIP 31/2022 rev 0	g/l	4
120	Estratto secco totale	@	//	OIV MA-AS2-03B R2012	g/l	3
121	Densità		//	<u>MIP 49/2024 rev 0</u>	<u>g/cm³</u>	<u>2</u>
122	Massa volumica a 20°C e Densità relativa a 20°C	@	Vino	OIV-MA-AS 2-01 Met C R 2021	g/cm ³	2
123	Acido Malico		VINO	OIV MA-AS313-07 II R2009	g/l	3
124	Acido Lattico		//	OIV MA-AS313-11 R2009	g/l	3
125	Acido sorbico		//	OIV MA-AS313-11 R2009	g/l	3
126	Stabilità Proteica		//	Turbidimetria – MI n. 001/13		3
127	Stabilità Tartarica		//	Conduttimetria – MI n. 002/13		3
128	Ocratossina A		//	MIP 16/2019 rev 01	µg/l	10
129	Saggi di stabilità su vini imbottigliati		//	OIV-ENO 206/2010		15
130	Glucosio + Fruttosio		//	OIV MA-AS311-02 R2009	g/l	4
131	Torbidità		Vino	MIP 24/2023 rev 0	NTU	1
132	Conta dei Lieviti		//	OIV-ENO 206/2010	ufc/ml	10
133	Conta dei Lieviti non Saccharomyces		//	OIV-ENO 206/2010	ufc/ml	10
134	Conta dei batteri acetici		//	OIV-ENO 206/2010	ufc/ml	10
135	Conta dei batteri lattici		//	OIV-ENO 206/2010	ufc/ml	10
136	Conta di muffe		VINO	OIV-ENO 206/2010	ufc/ml	10
137	Massa volumica a 20°C e Densità relativa a 20°C		Mosti e grappe	OIV-MA-AS 2-01 A R 2021	g/cm ³	2
138	Bevande spiritose di origine vitivinicola (TAV)		Mosti, vini e grappe	OIV-MA-BS 05 All II C	% volume	3
139	Bevande spiritose(TAV)		Mosti e grappe	MIP 22/2020 rev 0	% volume	3

	Parametro	Prova accre ditata	Matrice	Metodo	Unità	Prezzo* Euro	Termine analisi gg
140	Carica batterica totale		VINO BIRRA	MIP 07/2011 rev 01	ufc/ml	12	5
141	Conta lieviti		Birra	MIP 12/2016 rev 01	ufc/ml	12	10
142	Conta muffe		//	//	ufc/ml	12	10
143	Titolo alcolometrico volumico		//	MIP 13/2016 rev 01	% volume	11	3
144	pH		Birra	MIP 14/2016 rev 01	Unità pH	7	2
145	Intervento tecnico				--	50	--

GARANZIE PER IL CLIENTE

Il Laboratorio provvede a:

- fornire informazioni e assistenza in merito a:
 - modalità operative per l'esecuzione di campionamenti e prelievi, eseguite dai Clienti esterni, delle varie matrici conferite al laboratorio come campioni da analizzare.
 - pareri e relazioni inerenti alla interpretazione dei dati analitici rilevati
- garantire piena collaborazione e trasparenza al rappresentante/perito di parte nei casi previsti dalla norma e dagli accordi, comunicando con un congruo tempo di preavviso, la data, l'ora ed il luogo di avvio dell'analisi.
- garantire ai clienti, qualora essi intendano, assistere direttamente alla esecuzione delle Prove che li riguardano. Tale intento deve essere espresso dal cliente mediante richiesta inoltrata al Direttore del Laboratorio; al Cliente viene comunque consentito di accedere esclusivamente alle informazioni legate alle Prove da lui richieste
- garantire ai Cliente la possibilità di effettuare verifiche ispettive del Sistema Gestione Qualità, purché esse siano preventivamente concordate con il responsabile garanzia Qualità;

ACCETTAZIONE DEI CAMPIONI

Il laboratorio riceve di norma i campioni dalle ore 9,00 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì. Il personale addetto all'accettazione dei campioni provvede a verificare l'adeguatezza degli stessi sulla base della rispondenza a requisiti prestabiliti.

Tutti i campioni devono essere accompagnati da un verbale di campionamento, o da una formale richiesta scritta per i campionamenti eseguiti dal Cliente privato.

Il verbale o la richiesta, devono riportare i dati anagrafici, la tipologia del campione e l'indicazione delle prove richieste e, nel caso in cui il campionamento sia responsabilità del Laboratorio, anche le indicazioni sulla specifica di campionamento o normativa di riferimento. Tali informazioni possono essere fornite anche al momento della presentazione del campione da sottoporre ad analisi.

In caso di campioni il cui campionamento non sia stato effettuato dal Laboratorio nel Rapporto di Prova sarà riportata la frase "Campionamento: A carico del cliente", senza alcuna altra informazione o dettaglio sulle modalità applicate per l'esecuzione del campionamento.

TEMPI DI RISPOSTA

I tempi di risposta coincidono con il "termine analisi" e si riferiscono alla disponibilità per la consegna, dei rapporti di prova dei campioni prelevati da personale interno o consegnati presso l'ufficio accettazione del Laboratorio.

Tali tempi possono essere soggetti a riduzione in funzione del numero e tipo di parametro richiesto.

Per richieste che richiedono metodiche analitiche o attività di particolare complessità tecnica o organizzativa, i tempi di risposta sono definiti in specifici accordi tra le parti contraenti o al momento della richiesta.

TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI

Il Laboratorio conserva i campioni e le aliquote degli stessi in luoghi idonei secondo procedure interne tali da garantirne la protezione da alterazione e contaminazioni fino al termine dell'esecuzione della prova, salvo altra richiesta del cliente. Entro tale termine è consentito al cliente effettuare richieste analitiche aggiuntive.

RAPPORTO DI PROVA

I Rapporti di prova sono consegnati esclusivamente al Cliente richiedente o suo delegato attraverso:

- ritiro allo sportello del laboratorio negli orari indicati
- invio per posta per raccomandata con ricevuta di ritorno a spese del cliente. Su richiesta può essere inviata tramite fax e posta elettronica cui, comunque, deve seguire o il ritiro o l'invio del cartaceo originale.

Per ogni prova richiesta il RP riporta il metodo che il laboratorio applica per l'esecuzione della prova stessa. Il laboratorio conserva per 48 mesi copia della documentazione che assicura la rintracciabilità dei dati di prova relativi ad ogni campione.

REGOLA DECISIONALE

La regola decisionale applicata, in riferimento alla Linea Guida ILAC G-8, è la regola binaria non considerando l'incertezza, con un livello di rischio di falsa accettazione del 50 %, per cui la conformità a valori limite è data in base al solo risultato analitico non considerando l'incertezza estesa e/o l'intervallo di confidenza stimati.

Qualora, invece, è necessario utilizzare l'incertezza di misura per effettuare valutazioni di conformità rispetto ad un limite di legge o ad una specifica del cliente, il Laboratorio applica la regola decisionale definita dalla legge o dalla specifica, se definita, altrimenti tiene conto dell'incertezza di misura “al di là di ogni ragionevole dubbio”.

In tal caso, il laboratorio segue la seguente regola decisionale:

Risultato analitico + Incertezza di misura \leq limite, risultato conforme.

In base alla Linea Guida ILAC G-8, in questo caso il laboratorio segue la regola Non Binaria, con una probabilità di falsa accettazione $< 2,5$ %, considerando il livello di confidenza del 95% con $K=2$.

I RECLAMI

A tutela dei diritti del Cliente, il Laboratorio è interessato alla risoluzione dei reclami o segnalazioni che il Cliente stesso decide di comunicare riguardo al servizio offerto.

I reclami o le segnalazioni possono pervenire in forma scritta, lettera o fax, telefonicamente o verbalmente direttamente all'Ufficio Accettazione o ai vari Responsabili. Il Laboratorio si impegna a valutare il reclamo e fornire risposta al cliente entro 15 giorni dalla data di ricevimento dello stesso informandolo della sua accettazione o meno e delle eventuali misure correttive adottate o pianificate. Inoltre il Laboratorio si impegna a dare comunicazione al cliente della risoluzione del reclamo.

Verificato Dott. Carlo Iacoviello

Approvato Dott. Antonio Scoppettuolo