

	<p style="text-align: center;">LABORATORIO DEL CONSORZIO RICERCA FILIERA LATTIERO-CASEARIA</p>	<p>Rev. 9</p> <p>Data 01.02.17</p>
<p>D-MQ4.7-1</p>	<p style="text-align: center;">CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO</p>	<p>Pagina 1 di 5</p>

Premessa

Le condizioni contenute nel presente documento s'intendono conosciute ed accettate all'atto della consegna dei campioni presso il Laboratorio.

Il Laboratorio del CoRFiLaC è accreditato da Accredia con il numero 0316 in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, e rappresentato dal Presidente Prof. Salvatore Barbagallo.

“**Committente**”: il soggetto giuridico, pubblico o privato, individuato nella parte anagrafica, che richiede al CoRFiLaC l'effettuazione di analisi chimiche e microbiologiche.

“**Campione**”: un materiale da esaminare.

“**Aliquota**”: porzioni uguali di quantità di campione.

“**RdL**”: Responsabile del Laboratorio.

Consegna dei campioni al laboratorio

Ogni attività, procedura e/o metodica prevista e/o richiesta in ordine alla creazione, costituzione od individuazione del campione è definita attività di “campionamento” e, salvo diverse condizioni formalmente convenute, si intende prestata od espletata a carico e sotto la responsabilità del Committente.

A richiesta il Laboratorio del CoRFiLaC assicura la disponibilità a fornire indicazioni su procedure, tecniche e/o metodi di “campionamento” e di conservazione previste da normative cogenti e/o volontarie ed eventualmente anche i materiali necessari all'esecuzione di un campionamento ottimale.

Ove non sia diversamente convenuto in maniera espressa, il materiale da sottoporre ad analisi viene recapitato al Laboratorio a cura del Committente o di un suo incaricato. L'imballaggio, il trasporto e la consegna del campione sono sotto responsabilità del cliente. Il campione deve essere trasportato in modo tale da non subire variazioni di temperatura o altri parametri, che potrebbero inficiare il risultato analitico. L'analisi condotta dal Laboratorio farà sempre comunque riferimento alla situazione del campione al momento della consegna. I Committenti possono consegnare i campioni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00. Dopo le ore 11.00 del venerdì, o prefestivi, i campioni deperibili da sottoporre ad analisi chimiche e microbiologiche vengono congelati.

L'attività di campionamento e/o il ritiro del materiale da esaminare presso il domicilio del Committente (o presso altro luogo dallo stesso indicato) effettuato a cura del Laboratorio del CoRFiLaC, è eseguito secondo le modalità descritte nei metodi di prova applicati in Laboratorio (riferimento MET-L 001 e MET-F 001). Nel caso di ritiro del Laboratorio del CoRFiLaC, garantisce che il trasporto al Laboratorio avvenga secondo condizioni tali da assicurare la conservazione delle caratteristiche chimiche, fisiche e microbiologiche che il materiale presentava all'atto della sua presa in consegna.

Ricevimento ed accettazione

Il ricevimento e l'accettazione del campione sono sotto la responsabilità del collaboratore del settore incaricato all'accettazione. I campioni possono essere consegnati presso la nostra sede oppure inviati tramite posta o corriere. In quest'ultimo caso deve essere sempre allegata una specifica richiesta completa di tutte le informazioni necessarie per l'accettazione, prove richieste, eventuali comunicazioni ed informazioni relative al campione in esame. Tale richiesta può essere inviata anche tramite mail, fax o lettera. Sul Foglio di lavoro viene inserita la dicitura “CAMPIONE INVIATO IN LABORATORIO TRAMITE CORRIERE” ed al Foglio di lavoro compilato in laboratorio viene allegata la richiesta inviata dal Committente.

Per “**accettazione**” si intende la presa in carico del materiale da sottoporre ad analisi da parte del Laboratorio del CoRFiLaC con l'attribuzione di un numero identificativo, generato automaticamente con l'inserimento della richiesta nel software di gestione del laboratorio.

L'accettazione del campione compete a tutti i collaboratori del Laboratorio.

L'accettazione di un campione viene effettuata in base ai seguenti criteri:

1) Contenitore idoneo

Per i prodotti lattiero-caseari il contenitore deve essere pulito o sterile con chiusura ermetica, in materiale idoneo come vetro, plastica. Sterile con chiusura ermetica, per campioni da sottoporre ad analisi microbiologiche.

Per gli alimenti zootecnici il contenitore deve essere pulito, in materiale idoneo come carta per i prodotti secchi, plastica per i prodotti umidi.

2) Caratteristiche visive e olfattive

Per i prodotti lattiero-caseari:

Il latte non deve evidenziare separazione delle fasi;

L'odore non deve essere sgradevole o acidulo;

	LABORATORIO DEL CONSORZIO RICERCA FILIERA LATTIERO-CASEARIA	Rev. 9 Data 01.02.17
D-MQ4.7-1	CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO	Pagina 2 di 5

La ricotta non deve avere odore sgradevole.

3) Informazioni inerenti al campione

Se le informazioni inerenti al campione sono carenti, il campione viene conservato alla temperatura idonea in un contenitore con scritto **“in attesa di accettazione”**. Il RdL provvede a segnalare al Committente che il campione, non può essere registrato, fino a quando non saranno comunicate le informazioni necessarie per l'accettazione.

4) Quantità del campione

In base alle prove richieste, viene valutata se la quantità di campione fornita è sufficiente o meno. Se non fosse sufficiente, si chiede al Committente di portare una quantità maggiore di campione o altrimenti, quando possibile, si chiede un numero di prove compatibile con la quantità di campione fornito.

Per i prodotti lattiero caseari la quantità minima consigliata di campione è di 100 ml per il latte e derivati liquidi e 100 g per i derivati del latte solidi e semi-solidi “Riferimento norma ISO 707 IDF 50 tabella 1”. Per l'analisi delle micotossine la quantità minima di campione consigliata è 1 litro per il latte e derivati liquidi o 1 kg per i derivati del latte solidi e semi-solidi (Riferimento Reg. CE n. 401/2006).

Per gli alimenti zootecnici la quantità minima consigliata di campione finale, dopo riduzione, non deve essere inferiore a 500 g per gli alimenti solidi, 500 ml per i liquidi (Riferimento Reg. CE n.152/2009).

5) Temperatura del campione (laboratorio lattiero caseario e laboratorio di microbiologia)

All'arrivo in laboratorio, viene misurata la temperatura del campione e registrata sul foglio di lavoro. Nel caso che il campione sia stato refrigerato prima della sua consegna, la temperatura non deve essere superiore a +15 °C se il campione è riservato alle analisi chimico fisiche, e non superiore a +8 °C (Riferimento Norma ISO 7218: 2013) se il campione riservato alle analisi microbiologiche.

Il campione destinato ad analisi chimico fisiche:

- Non deve presentare una temperatura superiore a +20 °C nel caso in cui non sia stato refrigerato;
- Può avere una temperatura superiore a +20 °C nel caso che la mungitura sia stata effettuata entro 4 ore dalla consegna.

Nel caso che il campione sia stato congelato, la temperatura al momento della consegna deve essere non superiore a -15 °C.

Tuttavia è consigliabile refrigerare sempre il campione subito dopo la mungitura e mantenerla tra 1 °C e 5 °C durante la conservazione e il trasporto (Riferimento norma ISO 707 IDF 50 tabella 1).

6) Idoneità campione

Tutti i campioni che non rispettano i criteri sopra descritti, o presentano condizioni tali da compromettere il risultato analitico richiesto o compromettere il funzionamento delle apparecchiature, nel caso siano disponibili dati necessari per l'accettazione, vengono comunque registrati. Nel caso in cui il campione venga dichiarato “NON IDONEO”, l'incaricato in accettazione lo comunica al RdL, e provvede a segnare nelle note del foglio di lavoro la dicitura “NON IDONEO”. Il campione viene conservato alla temperatura idonea in un contenitore con scritto **“campioni non idonei”**.

Il RdL informa il committente e in questo caso quest'ultimo potrà scegliere di:

- a. Non far eseguire le analisi. In questo caso nel foglio di lavoro verrà riportata la dicitura “CAMPIONE NON IDONEO” e il motivo della mancata esecuzione, il campione verrà eliminato.
- b. Di eseguire le analisi, purchè tecnicamente possibile. In tal caso la scelta del committente dovrà essere riportata nel foglio di lavoro e da lui firmata, oppure allegare al foglio di lavoro una sua dichiarazione scritta. In questo caso viene annotato la non idoneità del campione, il motivo della stessa e/o la mancata esecuzione di una o più prove nel modulo “Foglio di lavoro” alla voce “Annotazioni particolari e nelle note del Rapporto di Prova.

Campionamento di un'aliquota e circolazione dei campioni all'interno del laboratorio

Il campionamento di un'aliquota, effettuato dal Laboratorio, è eseguito secondo le modalità descritte nei Metodi di Prova.

Tutte le aliquote vengono marcate in modo indelebile con lo stesso N° identificativo del campione di provenienza.

Nel caso di campioni di committenti, il collaboratore addetto all'accettazione annota sul Foglio di Lavoro da chi è stato effettuato il campionamento, chi ha preparato l'aliquota, la data e il metodo seguito.

Quando le prove da eseguire sul campione coinvolgono più di un settore, il collaboratore addetto all'accettazione che per primo riceve il campione, preleva l'aliquota necessaria per l'esecuzione delle prove relative alla suo settore e invia la quantità residua di campione all'altra sezione. La priorità di prelievo dell'aliquota spetta al laboratorio di microbiologia.

	LABORATORIO DEL CONSORZIO RICERCA FILIERA LATTIERO-CASEARIA	Rev. 9 Data 01.02.17
D-MQ4.7-1	CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO	Pagina 3 di 5

Conservazione e immagazzinamento

Dal momento del ricevimento del campione da esaminare il Laboratorio ne garantisce la conservazione secondo le modalità descritte nel capitolo 5.8.3 del Manuale della Qualità e nei metodi e procedure di prova del Laboratorio.

Modalità di conservazione particolari, diverse da quanto descritto nei Metodi di Prova, vengono riportate sul Foglio di Lavoro.

L'eventuale controcampione (o campione di riserva) è conservato dal Laboratorio, secondo le modalità idonee a garantirne il mantenimento delle condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche originarie, per un periodo che deve essere preventivamente concordato in forma scritta sul Foglio di Lavoro.

Se durante la conservazione il campione venisse danneggiato in modo irreparabile, il RdL informa immediatamente il Committente dell'accaduto, e si rende disponibile ad accettare un nuovo campione.

Infine il Laboratorio assicura la conservazione delle registrazioni inerenti le prove per 10 anni; trascorso tale periodo la rintracciabilità della documentazione non viene garantita.

Data inizio analisi

In linea generale, per data di inizio analisi si intende la data di apertura del campione, entro un periodo massimo dettagliato nelle procedure di prova al metodo, fatto salvo l'onere del Laboratorio del CoRFiLaC di garantire idonei trattamenti di conservazione del campione.

Restituzione e smaltimento

Terminate le prove e convalidate dal Responsabile di Laboratorio, salvo diverse disposizioni da parte del committente concordati in forma scritta sul Foglio di Lavoro alla voce "Modalità di Conservazione particolari", il Laboratorio elimina la parte residua del campione di prova. In alcuni casi di particolare interesse ai fini di ricerca, il Responsabile di Laboratorio o il Dirigente di Ricerca può decidere di conservare il campione, garantendo nell'espressione dei risultati, l'anonimato del Committente.

L'eventuale controcampione è conservato dal Laboratorio, secondo i tempi e le modalità di conservazione, preventivamente concordati in forma scritta sul Foglio di Lavoro alla voce "Modalità di Conservazione particolari".

Risultati delle prove

I risultati delle prove sono riportati sul "Rapporto di prova"; il documento è redatto su carta intestata del CoRFiLaC riportante, nell'intestazione, il logo del laboratorio ed il marchio ACCREDIA. L'accreditamento Accredia è stato concesso con numero di accreditamento 0316 per le prove riportate "nell'elenco prove" vigente disponibile presso il Laboratorio e sul sito web di Accredia.

Il Laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi. I rapporti di prova vengono emessi in unico esemplare. Salvo che non sia diversamente convenuto, i rapporti di prova sono consegnati al Committente brevi manu.

Su espressa richiesta del committente, che deve essere formulata prima dell'accettazione del campione da parte del Laboratorio, i rapporti di prova possono essere anticipati via telefax, via posta elettronica o inviati con corrispondenza ordinaria; tale prestazione, da considerarsi accessoria, può costituire oggetto di addebito a carico del destinatario.

Il rilascio di eventuali duplicati in formato originale, su richiesta del Committente, costituisce prestazione accessoria, che verrà concordata su richiesta del Committente. I rapporti di prova vengono emessi in conformità alle norme generali sull'accreditamento dei laboratori.

È vietata la duplicazione parziale dei rapporti di prova senza la preventiva autorizzazione scritta.

I rapporti di prova possono essere riemessi solo per la correzione di errori e l'inclusione di dati omessi disponibili al momento della prova.

Non è consentito riemettere un rapporto di prova sotto accreditamento cambiando il nome commerciale/marchio del prodotto testato (senza eseguire nuove prove), anche se con un chiaro riferimento al rapporto di prova iniziale da sostituire, EA Resolution 2014 (33) 31.

Limitazioni all'uso del marchio accredia

Si informa che il Laboratorio di prova ha in atto una convenzione con Accredia a tutela del cliente.

L'accreditamento è il riconoscimento formale dell'idoneità del Laboratorio a determinare le caratteristiche di un prodotto e/o materiale in base a procedure specifiche.

ACCREDIA "Sistema Nazionale per l'Accreditamento di Laboratori" è l'Ente Nazionale competente a concedere o revocare l'Accreditamento, a livello nazionale, dei Laboratori di prova. ACCREDIA concede

	LABORATORIO DEL CONSORZIO RICERCA FILIERA LATTIERO-CASEARIA	Rev. 9 Data 01.02.17
D-MQ4.7-1	CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO	Pagina 4 di 5

l'Accreditamento ad un Laboratorio quando ne abbia accertato la competenza tecnica e gestionale in conformità ai requisiti previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025: 2005.

Il Marchio ACCREDIA può essere riportato dal Laboratorio sul rapporto di prova quando lo stesso contiene i risultati di prove accreditate.

Il Laboratorio non può apporre il Marchio ACCREDIA, e qualunque riferimento all'Accreditamento, sul campione di prova o su un prodotto (o parte di esso) né utilizzarlo per sottendere la certificazione di prodotto.

L'apposizione del marchio ACCREDIA esclude che ACCREDIA:

- Accetti la responsabilità per il risultato della prova, o per qualunque opinione o interpretazione che ne possa derivare;
- Dia l'approvazione ad un campione di prova o ad un prodotto.

I rapporti di prova sono redatti su carta intestata del laboratorio e, se sono presenti nel documento prove accreditate, è riportato il marchio ACCREDIA nell'intestazione delle pagine; le prove non accreditate ACCREDIA sono identificate da un asterisco con riportato in calce la dicitura "Prova non accreditata ACCREDIA".

Modalità di accesso al Laboratorio

Il Laboratorio è disposto a cooperare con i propri committenti per chiarire le loro richieste e per tenere sotto controllo le prestazioni erogate in relazione al lavoro eseguito e nel rispetto della riservatezza degli altri committenti. Per perseguire tali obiettivi, il laboratorio si impegna a garantire la possibilità di accesso per il Committente o per il suo rappresentante, accompagnati da collaboratori del Laboratorio, ai soli settori interessati per assistere alle prove eseguite per suo conto; tale accesso non compromette la riservatezza riguardante i lavori eseguiti per altri committenti visto che in laboratorio circolano campioni anonimi.

Il committente deve fare richiesta di autorizzazione indirizzata al Presidente ed al Responsabile di Laboratorio che rilascerà una autorizzazione scritta.

Trattamento dei dati, privacy

I trattamenti dei dati personali relativi al committente sono effettuati dai Laboratori del Corfilac esclusivamente allo scopo di svolgere correttamente le prove o le ricerche richieste. I dati personali trattati non saranno comunicati o diffusi a terzi.

Il titolare del trattamento in oggetto è il Prof. Salvatore Barbagallo

Reclami

Il Laboratorio ha predisposto una procedura per la gestione dei Reclami ad esso indirizzati. Pertanto il Committente, quando lo ritenga opportuno, potrà avanzare reclami sull'operato del Laboratorio sia in forma verbale che scritta. Gli eventuali reclami dovranno essere indirizzati a: Responsabile del Laboratorio c/o CoRFiLaC, S.P. 25 Km 5 Ragusa Mare, 97100 Ragusa (RG) e dovranno contenere la puntuale e motivata indicazione dei rilievi e delle eccezioni.

Misurazione della soddisfazione del committente

Ferma l'applicazione di quanto previsto dal proprio sistema di gestione per la qualità certificata, nell'ottica del miglioramento continuo, il Committente può manifestare il suo grado di soddisfazione attraverso la compilazione del "Questionario Customer Satisfaction", disponibile sul sito Internet www.corfilac.it, oppure richiedendolo direttamente in sede.

Dichiarazione di accettazione del documento

Dichiaro di aver preso conoscenza dei termini di collaborazione (condizioni generali del servizio) con il Laboratorio di analisi del CoRFiLaC.

Data, li

Firma per accettazione

	<p style="text-align: center;">LABORATORIO DEL CONSORZIO RICERCA FILIERA LATTIERO-CASEARIA</p>	<p>Rev. 9</p> <p>Data 01.02.17</p>
<p>D-MQ4.7-1</p>	<p style="text-align: center;">CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO</p>	<p>Pagina 5 di 5</p>

Al fine di evitare rischi da contatto nelle fasi di manipolazione, i campioni potenzialmente contaminati devono essere consegnati al Laboratorio confezionati in uno o più involucri aggiuntivi (sacchetto di plastica) oltre al contenitore utilizzato per il campionamento (bottiglia, barattolo, etc.) e la confezione deve risultare esternamente pulita. Nel caso, al momento della consegna del campione, non vengano rispettate le suddette prescrizioni, il cliente è tenuto a provvedere utilizzando materiale messo a disposizione dal Laboratorio (sacchetti di plastica, guanti monouso). Le quantità conferite non devono eccedere quelle necessarie per l'effettuazione delle analisi al fine di non produrre rifiuti da smaltire.