



CARTA DEI SERVIZI

Carta dei servizi LV	Emesso da	RQ	Rev 00
	Approvato da	DL	Data 28/12/2024

INDICE

1. PREMESSA

2. AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

4. TERMINI E DEFINIZIONI

5. PRINCIPI FONDAMENTALI

5.1 Imparzialità

5.2 Riservatezza

6. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

6.1 Cosa si intende per Accredитamento?

7. STORIA DELLA STRUTTURA, UBICAZIONE, SERVIZI FORNITI

8. ORGANIZZAZIONE DEL LABORATORIO

8.1 Organizzazione e personale

8.2 Privacy e protezione dati sensibili

8.3 Autorizzazioni

9. SERVIZI OFFERTI

9.1 Orari Laboratorio e modalità di consegna/ritiro dei campioni

9.2 Il campionamento

9.3 Listino prezzi

10. STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

11. COMUNICAZIONE DEI RISULTATI,

CONSEGNA E TRASMISSIONE DEI RAPPORTI DI PROVA

11.1 Conservazione registrazioni cartacee

12. FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ vs STANDARD

12.1 Diritti del Cliente

12.2 Doveri del Cliente

12.3 Reclami

12.4 Miglioramento

12.5 Sicurezza

1. PREMESSA

Gentile Cliente, la presente CARTA DEI SERVIZI ha lo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del Laboratorio LV nei confronti del Cliente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti del Cliente stesso.

L'obiettivo del Laboratorio, infatti, è la soddisfazione del Cliente attraverso risposte adeguate alle problematiche presentate. Per questo, LV ha sviluppato un programma di miglioramento continuo al fine di fornire un servizio sempre più conforme alle esigenze del proprio Cliente. Gli standard di qualità riguardano:

- L'informazione, l'accoglienza e la cortesia del personale;
- L'affidabilità dei risultati attestata dai controlli di qualità interni ed esterni (partecipazione a circuiti interlaboratorio);
- L'allineamento con le nuove tecnologie;
- L'aggiornamento del personale mediante corsi di perfezionamento;

- Impostazione della propria attività secondo i criteri della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla qualità, in relazione a:

- Garanzia di imparzialità e riservatezza
- Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal laboratorio per raggiungere le proprie finalità
- Facilità di accesso alle prestazioni

. AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI è un documento con validità indeterminata nel tempo ma al contempo è UNO STRUMENTO DINAMICO CHE RICHIEDE PERIODICI ADEGUAMENTI AL MUTARE DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI SERVIZI DEL LABORATORIO.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dei Clienti deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione. Il Laboratorio si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

La presente Carta dei Servizi del LV è stata pubblicata il 07 gennaio 2025.

La Carta dei Servizi viene verificata periodicamente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile ai Clienti mediante richiesta della copia cartacea o in formato pdf e mediante pubblicazione nel sito web www.lvanailisalimentari.it dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

Il presente documento definisce i criteri generali a cui si attiene il Sistema di gestione di LV e l'applicazione di tali criteri ha l'obiettivo di dimostrare che la struttura opera in modo competente e ed è in grado di generare risultati validi, ottenendo:

- la fiducia da parte dei clienti nelle attività di prova, nell'integrità e nell'imparzialità delle operazioni tecniche e commerciali ad esse associate.

Inoltre consente al laboratorio di pianificare e mettere in atto le azioni volte ad affrontare i rischi, riconoscere e sfruttare le opportunità per aumentare l'efficacia del Sistema di Gestione, prevenire gli eventuali eventi negativi e migliorare i risultati. La responsabilità di decidere i rischi e le opportunità da affrontare è del laboratorio.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Norma/documento	Titolo
UNI CEI EN ISO/IEC 17025	Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura
ACCREDIA	RG-02 Regolamento per l'accreditamento dei Laboratori di Prova e dei Laboratori Medici
ACCREDIA	RT-08 Prescrizioni per l'accreditamento dei Laboratori di Prova
UNI EN ISO 14001	Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso
UNI EN ISO 19011	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
UNI EN ISO 9000	Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e vocabolario
UNI EN ISO 9001	Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti.
UNI EN ISO 9004	Gestire un'organizzazione per il successo durevole. L'approccio per la gestione della qualità
D. Lgs. n° 81/2008	Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
D. Lgs. n°106/2009	Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

4. TERMINI E DEFINIZIONI

Si applicano le definizioni delle norme di riferimento UNI CEI EN ISO/IEC 17025, UNI EN ISO

9000, ACCREDIA RT-08, UNI CEI 70099.

Imparzialità: Presenza di obiettività. Non esistono conflitti di interesse oppure questi vengono risolti in modo da non influenzare negativamente le conseguenti attività del laboratorio (1)

Reclamo: Espressione d'insoddisfazione manifestata da una persona o da una organizzazione ad un laboratorio relativa alle attività o ai risultati di tale laboratorio, per la quale è attesa una risposta (1)

Confronto Interlaboratorio: Organizzazione, esecuzione e valutazione di misurazioni o prove sugli stessi oggetti o su oggetti simili da parte di due o più laboratori in conformità a condizioni prestabilite (1)

Regola decisionale: Regola che descrive in che modo si tiene conto dell'incertezza di misura quando si dichiara la conformità a un requisito specificato (1)

Validazione: Verifica nella quale i requisiti specificati sono adeguati ad un utilizzo previsto (1)

Qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti (2)

Sistema di gestione per la Qualità: Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità (2)

Competenza: Un Sistema di Gestione della Qualità risulta più efficiente quando tutte le persone che ne fanno parte comprendono ed applicano le proprie abilità, formazione, istruzione ed esperienza necessarie per svolgere i loro ruoli e responsabilità. È responsabilità della Direzione prevedere opportunità per il personale affinché possa sviluppare le opportune competenze (2)

Consapevolezza: La consapevolezza viene raggiunta quando le persone comprendono le loro responsabilità e il modo in cui le loro azioni contribuiscono (2)

Requisiti: esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente (2)

Sistema di gestione: Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi (2)

Organizzazione: insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni (2)

Sistema: insieme di elementi tra loro correlati o integrati (2)

Verifica ispettiva (audit): processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dalla verifica ispettiva e valutare con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva di riferimento sono stati soddisfatti (2)

Non conformità: mancato soddisfacimento di un requisito (2)

Azione correttiva: azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate (2)

Correzione: azione per eliminare una non conformità rilevata (2)

Accreditamento (di un laboratorio): riconoscimento formale della idoneità di un laboratorio ad effettuare specifiche prove o determinati tipi di prova

Cliente / Richiedente: Soggetto per il quale il laboratorio effettua le prove (accreditate e/o non accreditate) (4)

Prova: determinazione di una o più caratteristiche di un oggetto di valutazione della conformità a fronte di una procedura (4)

(1) UNI CEI EN ISO/IEC 17025

(2) ISO 9000

(3) UNI CEI 70099

(4) ACCREDIA RT-08

5. PRINCIPI FONDAMENTALI

5.1 Imparzialità

La politica della qualità perseguita da LV garantisce che il personale opera con obiettività e non è soggetto a condizionamenti esterni commerciali, finanziari o di altra natura che potrebbero influenzare la qualità del lavoro.

La Direzione di LV si impegna a garantire l'imparzialità attuando precise azioni che concorrono a sostenere comportamenti imparziali:

- la propria indipendenza rispetto al personale ed ai clienti;
- l'indipendenza dei Responsabili delle Attività e del personale rispetto all'attività di prova o amministrativa o commerciale; la mancanza di pregiudizi nella gestione delle attività sia interne che verso clienti e fornitori;
- la neutralità ed equità nell'emissione di risultati e giudizi.

Allo scopo, la Direzione del laboratorio e tutti i Responsabili delle Attività si impegnano ad evitare il coinvolgimento del personale in attività che possano diminuire la fiducia nella competenza, nella imparzialità, nel giudizio, o nell'integrità professionale.

Le azioni intraprese per evitare influenze negative sulla imparzialità, indipendenza e integrità si attuano con:

- la sottoscrizione della lettera d'incarico, sia da parte della Direzione che del personale.
- un contratto di lavoro del personale tecnico che non prevede che la remunerazione dipenda dal numero di prove effettuate né dai risultati di queste prove.
- l'assegnazione delle analisi agli Operatori Tecnici che avviene a cura del Responsabile Tecnico sulla base delle competenze degli stessi, mantenendo l'anonimato dei campioni.

LV identifica i rischi per la propria imparzialità e attua le azioni per minimizzarli o eliminarli, anche se essendo un laboratorio indipendente gli stessi risultano già minimi.

5.2 Riservatezza

Riguardo la tutela dei dati, LV attua una politica e delle procedure utili a garantire la riservatezza del cliente. Alla base di tale politica sono state formulate alcune regole che riguardano le informazioni legate al cliente e/o al campione da sottoporre a prova:

- il personale che deve sottoporre a prova il campione, deve venire a conoscenza solo delle informazioni che hanno ricaduta ed impatto circa la manipolazione del campione, sulle prove e sui risultati delle stesse (informazioni circa le caratteristiche del campione, il suo stoccaggio, etc..)

- A livello del sistema informatico ciò si realizza con password di sicurezza per ridurre gli accessi.

- i documenti cartacei devono essere identificati (ad esempio con timbro “riservato”) ed

essere custoditi in modo da escludere dall’accesso il personale non autorizzato.

- Il coinvolgimento del personale per la tutela della riservatezza, si concretizza nella

sottoscrizione della lettera d’incarico che impegna ogni dipendente:

- a rispettare il segreto di ufficio sui risultati delle prove e su ogni altra informazione

acquisita nello svolgimento delle proprie mansioni;

- Tutto il personale viene periodicamente informato sull’importanza della riservatezza sulle

informazioni che riceve e sulle possibili ricadute in caso di inadempienza.

Inoltre i Rapporti di Prova e la documentazione relativa ai clienti stessi vengono archiviati in

luoghi opportunamente segregati ed accessibili solo al personale autorizzato; i campioni sono

anonimizzati o segregati nel caso in cui all’interno del laboratorio siano presenti persone

estranee.

Se il Laboratorio decide di rendere pubbliche informazioni per le quali non era stato preso un

precedente accordo con il cliente, deve chiederne il permesso al cliente. A parte le informazioni

per le quali si era precedentemente concordato di poter dare visibilità, tutte le altre devono

essere considerate riservate.

Nel caso parti terze o Autorità competenti richiedano a LV di rilasciare informazioni

riguardanti il Cliente, questi deve essere informato a meno che non sia proibito da disposizioni

cogenti.

Informazioni ottenute sul cliente da fonti differenti dal cliente stesso, devono rimanere riservate

e rispettare il contratto stipulato. La fonte stessa deve rimanere riservata a meno di accordi

differenti con la fonte stessa.

Il personale di LV ed eventuale personale a contratto, è tenuto alla massima

riservatezza su tutte le informazioni che vengono fornite o si generano durante l’attività di prova,

salvo disposizioni della normativa cogente.

La documentazione tecnica, dai dati grezzi fino ai rapporti di Prova viene mantenuta in luoghi accessibili solo a personale autorizzato.

6. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

LV è un laboratorio che esegue analisi in campo agro-alimentare ed opera al servizio di privati ed Aziende rispondendo ai requisiti enunciati nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 nel documento ACCREDIA RT-08 essendo un laboratorio accreditato da ACCREDIA.

6.1. Che cosa si intende per accreditamento?

L'accreditamento è il riconoscimento formale della idoneità di un laboratorio ad effettuare specifiche prove o determinati tipi di prova. I laboratori di Prova accreditati operano in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 che specifica i requisiti generali di imparzialità e riservatezza, i requisiti strutturali, quelli relativi alle risorse, ai processi e al sistema di gestione e permette la predisposizione di un Sistema Qualità adeguato e riconosciuto da parte dell'organismo di accreditamento, garantendo anche l'accettazione dei risultati di prova da parte dei Paesi esteri. Inoltre, la conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, specifica per i laboratori di prova, garantisce anche la conformità alle norme ISO di riferimento, agevolando la cooperazione tra i laboratori e tra gli altri organismi internazionali, migliorando lo scambio di informazioni e di esperienze.

Al fine di mantenere l'accreditamento, LV dimostra di essere conforme a tutti i requisiti della Norma (ad eccezione di quelli dichiarati non applicabili, per i quali fornisce adeguata motivazione), per tutte le attività definite nel campo di applicazione dell'accreditamento. I Laboratori di prova che operano in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17025 operano anche in conformità alle norme ISO di riferimento. La sola certificazione non è sufficiente per dimostrare la competenza del Laboratorio per l'emissione di dati e risultati tecnicamente validi, requisiti che sono invece garantiti dall'accreditamento delle prove secondo la UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

7. STORIA DELLA STRUTTURA, UBICAZIONE, SERVIZI FORNITI

LV di Tognoni L e Pasion V snc per volontà di due socie impegnate nel mondo di analisi alimentari ed enologiche del territorio Toscano , a forte vocazione viticola.

La felice collocazione geografica di LV in provincia di Firenze, ha consentito

di raggiungere aziende ed attività del settore alimentare anche lontane.

Già nei primi mesi, di attività abbiamo iniziato a collaborare con aziende cosmetiche e di birrificazioni per controllo microbiologici aziendali ai fini della sicurezza igienico-

sanitaria degli alimenti,e cosmetici LV ha rivolto la sua attenzione al mondo della produzione

alimentare, coprendo un' area di diverse province Toscane

Insistendo su un territorio ricco di tradizioni enogastronomiche (salumi, formaggi, vini,

paste fresche farcite, etc.) LV si è trovata ad avere ben presto tra i suoi clienti

prestigiose aziende cosmetiche , birrifici , aziende di autocontrollo quali hanno apprezzato l'affidabilità delle risposte analitiche, la disponibilità del personale, la serietà e completezza dell'offerta proposta.

Fin dall' inizio l'azienda, ha intrapreso il percorso di accreditamento dei

laboratori di analisi ACCREDIA l'impegno in risorse umane, nonché in termini di tempo e di costi, è stato notevole ma fatto con l 'intento la fidelizzazione dei clienti esistenti e l'acquisizione di nuove realtà produttive.

Regione sociale : Lv di Tognoni L e Pasion V snc

Sede legale: Via Livornese 307 b Empoli

Partita Iva: 07385070482

8. ORGANIZZAZIONE DEL LABORATORIO

8.1 Organizzazione e personale

L'organizzazione di LV è tale da assicurare che ciascun operatore sia consapevole,

con la massima chiarezza, dei compiti a lui attribuiti. Nell'ambito dell'introduzione del Sistema

di Gestione per la Qualità, è stata completata la formalizzazione dell'Organigramma della

struttura, dei requisiti di Competenza, professionalità ed esperienza richiesti per ogni figura professionale inserita nell'Organigramma, e delle specifiche mansioni di ogni figura. Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività di laboratorio, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, i e metodi di prova, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per i Clienti.

LV , nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi del Cliente; pertanto il personale che collabora con il Laboratorio è tenuto al rispetto dell'etica professionale, alla riservatezza e all'imparzialità.

Lo Staff di Lv è costituito da :

Titolari aziendali	Loredana Tognoni e Veronica PAsian
Direttore Laboratorio	Veronica PAsian
Responsabile commerciale e amministrativo	Loredana Tognoni
Resposabile Tecnico	Veronica PAsian
Resposabile qualità e assicurazione del dato	Loredana Tognoni

8.2 Privacy e protezione dati sensibili

LV nello svolgimento della propria attività, tratta i dati con garanzia di sicurezza e riservatezza e con impegno a non diffonderli o comunicarli a terzi. Si attiene a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 «relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati)» in vigore dal 24 maggio 2016, e applicabile

a partire dal 25 maggio 2018.

Chiunque operi per conto del Laboratorio:

- è tenuto al rispetto del segreto professionale attraverso un impegno formale sottoscritto dai dipendenti all'atto dell'assunzione;
- garantisce l'imparzialità del giudizio dei dipendenti attraverso l'anonimizzazione del campione
- è tenuto alla riservatezza dei dati e delle informazioni del Cliente durante l'espletamento del Servizio.

8.3 Autorizzazioni

Il Laboratorio è in fase di accreditamento.

9. SERVIZI OFFERTI

LV si occupa principalmente di analisi per il settore agroalimentare:

- Laboratorio di prova su matrici alimentari
- Attività di campionamento
- Ritiro campioni I settori principali di cui si occupa il Laboratorio sono :
 - Analisi microbiologiche su Vini
 - Analisi chimiche, fisiche e microbiologiche su alimenti e bevande (controllo delle materie prime, dei semilavorati, del prodotto finito e processi produttivi)
 - Analisi chimiche, fisiche e microbiologiche di acque destinate a uso umano, superficiali, sotterranee e di balneazione
 - superfici di lavorazione degli alimenti.

Il laboratorio provvede a fornire informazioni in merito a:

- prove da effettuare sui campioni
- modalità di campionamento dei campioni, anche se eseguito dal Cliente se richiesto,
- pareri relativi all'interpretazione dei dati analitici rilevati

• garantire un tempo di risposta delle analisi rispondente alle esigenze del Cliente, compatibilmente ai tempi tecnici delle prove stesse, ai carichi di lavoro, alle urgenze e alle priorità del Laboratorio. I tempi di risposta si riferiscono ai giorni intercorrenti fra l'inizio della prova e la consegna dei rapporti di prova. Per prestazioni che richiedono metodiche analitiche di particolare complessità o per le quali deve essere reperito materiale normalmente non disponibile presso il Laboratorio i tempi di risposta dovranno essere concordati con il Responsabile di Laboratorio. In ogni caso tempi di risposta diversi possono essere concordati e approvati in forma scritta dal Cliente, ad esempio tramite la stipula di particolari accordi e/o convenzioni.

Tutte le specifiche relative ai servizi sono riportate nel nostro listino prezzi

I campioni, se non esauriti nel corso della prova, o non deperibili, sono conservati per 7 giorni dalla consegna del Rapporti di Prova. Tali condizioni possono variare se richiesto per iscritto dal Cliente, in funzione della tipologia della prova da determinare e della deperibilità della matrice da analizzare. (Vedi allegato 1)

9.1 Orari Laboratorio e modalità di consegna/ritiro dei campioni

LUNEDI – GIOVEDI	9:00	16:00
VENRDI	9:00	17:30

Nel caso di grossi quantitativi di campioni, si prega di contattare il Laboratorio per le modalità di consegna e la disponibilità di ricevimento (in particolare per matrici deteriorabili nelle quali vanno ricercate sostanze rapidamente degradabili o che vanno conservate in congelatore o in frigorifero). E' possibile concordare, con il Laboratorio, telefonicamente il ritiro dei campioni. Il Laboratorio si riserva la possibilità di non accettare il campione per i seguenti motivi: -

impossibilità di effettuare le analisi (mancanza di metodica, strumentazione, o materiali);

Inoltre, il Laboratorio si riserva di rifiutare o dichiarare non conformi i campioni consegnati in quantità insufficiente per le prove analitiche, o deteriorati o comunque in base alle valutazioni da parte del Responsabile del Laboratorio o della Direzione e dei propri criteri di accettazione.

9.2 Il campionamento

LV si occupa in modo altamente professionale anche del campionamento di differenti matrici ed ha accreditato tale attività per alimenti, acque destinate al consumo umano, superfici, carcasse secondo le Norme internazionali:

- UNI CEI EN ISO/IEC17025
- ISO 18593
- ISO 17604/Amd.1
- UNI EN ISO 19458
- UNI CEN ISO/TS 17728
- Reg. CE n.2073 /2005 del 15 novembre 2005 –

GUUE L338/1 del 22.12.2005

- Reg.CE n. 1441/2007 del 5 dicembre 2007-

GUUE L322/12 del 07.12.07

Il campionamento costituisce la prima operazione di ogni procedimento analitico: si tratta di un'operazione complessa e delicata che può condizionare i risultati di tutte le fasi successive. Il campione deve essere rappresentativo del materiale in esame e deve essere prelevato con una frequenza adeguata ad assicurare la rappresentatività della produzione dell'attività. Il Laboratorio effettua il trasporto dei campioni in condizione di refrigerazione ed effettua il campionamento secondo le norme di riferimento e quanto predisposto dalle proprie istruzioni operative. Tutti i dettagli relativi al prelievo e trasporto del campione effettuati

da personale LV vengono riportati nel Verbale di prelievo .

Il campione può anche essere consegnato direttamente dal cliente che, su sua richiesta, può disporre delle procedure fornite dal laboratorio, unitamente ai contenitori ed ai supporti adeguati.

In questo caso il Cliente compila il modulo Distinta di campionamento in cui riporta tutte le informazioni necessarie per la corretta manipolazione del campione e l'espressione del risultato analitico.

9.3 Listino prezzi

I costi dei servizi sono comunicati mediante preventivi formulati e successivamente confermati con l'approvazione dell'ordine o con accettazione della conferma d'ordine inviata dal Laboratorio ad ogni Cliente. La consegna dei campioni da parte del cliente in Laboratorio realizza la presa visione e l'accettazione di tutte le informazioni riportate nella presente carta dei servizi anche nel caso della mancata approvazione scritta dell'ordine o della relativa conferma d'ordine.

10. STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

Per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati, LV applica un rigoroso programma giornaliero di controllo sui reagenti utilizzati e sulle tarature degli strumenti.

Tutte le analisi i cui risultati risultano anomali, vengono sottoposte "di routine" a ripetizione, per conferma del risultato analitico.

LV partecipa sistematicamente a Programmi Internazionali di Valutazione Esterna della Qualità (PROFICIENCY TESTING). Gli Operatori eseguono le analisi per i misurandi richiesti, su campioni con valori ignoti, forniti dalle case distributrici di PT.

Effettuate le prove, i valori ottenuti vengono spediti al distributore del PT che ha fornito il campione da analizzare. Questa verifica la rispondenza ai valori prefissati, effettua l'analisi statistica dei dati e spedisce i risultati al laboratorio che è così in grado di valutare i propri canoni di qualità.

LV grazie alla partecipazione a circuiti interlaboratorio, mantiene costantemente monitorata l'attendibilità dei dati analitici.

I metodi di prova utilizzati, riconosciuti a livello nazionale ed internazionale (ISO, AFNOR,

AOAC...) insieme all'esperienza ed alla competenza del personale qualificato, consentono di offrire al cliente un programma analitico personalizzato conforme alle sue esigenze e alle normative specifiche del settore in cui opera.

11. COMUNICAZIONE DEI RISULTATI, CONSEGNA E TRASMISSIONE DEI RAPPORTI DI PROVA

Qualsiasi richiesta che comporti l'esecuzione di prove analitiche viene chiusa con l'emissione di un Rapporto di Prova (RdP), in lingua italiana o in duplice lingua, firmato dal Responsabile. I

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

- il ritiro presso la segreteria del laboratorio negli orari di apertura del laboratorio
- la consegna a mano al Cliente o suo delegato, contestualmente al ritiro o campionamento dei campioni da parte del Laboratorio;
- l'invio per posta elettronica ad indirizzo dichiarato al momento della consegna del campione di una copia del RdP in formato PDF (a titolo di anticipazione) a cui farà seguito la consegna del rapporto di prova originale;
- l'invio degli originali per posta ordinaria In attesa della stesura del rapporto di prova, può essere concordato, con il Cliente, l'anticipo dei risultati per posta elettronica. Il laboratorio conserva per 10 ANNI copia conforme dei RdP e di tutta la documentazione di registrazione inerente le attività di prova assicurando la rintracciabilità dei dati di prova relativi ai campioni.

11.1 Conservazione registrazioni cartacee I documenti relativi a offerte, contratti e convenzioni vengono archiviati e mantenuti per almeno 4 anni, se non diversamente specificato dal Cliente; diversamente i Rapporti di Prova, protocolli d'analisi ed eventuali dati grezzi seguono un'archiviazione e una conservazione pari a 10 anni.

12. FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ

LV ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio,

quali: PREPARAZIONE PROFESSIONALE, INFORMAZIONE, CORTESIA, AFFIDABILITÀ DELLA

QUALITA' DEL DATO e TEMPESTIVITA' DI RISPOSTA, TUTELA DEL CLIENTE.

Preparazione professionale, informazione e cortesia costituiscono gli elementi più immediati per i clienti per valutare la QUALITÀ FORMALE del servizio e rappresentano un impegno per il

Laboratorio a fare sempre meglio. LV, infatti, consapevole del fatto che ascoltare il cliente, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti.

Affidabilità della qualità del dato e tempestività costituiscono gli elementi più significativi per valutare la QUALITÀ SOSTANZIALE del servizio. L'impegno di LV . è quello di migliorare le prestazioni in termini di accuratezza, precisione e di puntualità.

Nell'ambito di ciascuno dei fattori sopra descritti sono definiti gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- una modalità di rilevazione dei risultati (Fattori di Qualità)
- una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto

(Parametri)

- uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare (Obiettivi)

La considerazione dello stato puntuale della soddisfazione del Cliente avviene tramite invio di questionari, i cui dati di ritorno costituiscono la base della valutazione secondo i parametri della tabella che sono di esempio (non esaustivi):

FATTORI DI QUALITA'		PARAMETRI	OBIETTIVI
PREPARAZIONE PROFESSIONAL E	Competenza del Personale: Momenti di formazione interna ed esterna: personale coinvolto nella formazione	% soddisfatti	> 90%
PROFESSIONAL E PREPARAZIONE	Soddisfazione del cliente: percezione complessiva sulla capacità del personale di rispondere alle domande	% soddisfatti	> 90%
PREPARAZIONE PROFESSIONAL E	Soddisfazione del cliente: percezione complessiva sul grado di competenza del personale	% soddisfatti	> 90%
INFORMAZIONE	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla disponibilità di informazioni idonee a rispondere alle aspettative riguardo tipo di analisi, tempi, metodi e costi	% soddisfatti	> 90%
CORTESIA	Soddisfazione cliente Percezione complessiva sulla gentilezza e cordialità del personale del laboratorio	% soddisfatti	> 90%
AFFIDABILITA' DELLA QUALITA' DEL DATO	abbia la competenza e metta in atto le misure necessarie per garantire l'affidabilità del dato	% soddisfatti	> 90%
TEMPESTIVITA' DI RISPOSTA	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul rispetto dei tempi di consegna del Rapporto di prova	% soddisfatti	> 90%
TUTELA DEL CLIENTE	Raccolta reclami	Modalità di raccolta	Telefonica, scritta,verbale
TUTELA DEL CLIENTE	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	Entro 30 gg ai reclami scritti
TUTELA DEL CLIENTE	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla prontezza	% soddisfatti	> 90%

	laboratorio nel fornire risposte alle sue richieste e completezza nelle risposte fornite		
--	--	--	--

12.1 Diritti del Cliente

- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la richiesta e l'esito della stessa;
- Viene garantita la piena collaborazione al Cliente;
- Il Laboratorio è tenuto a comunicare tempestivamente le eventuali modifiche agli accordi precedentemente stipulati.
- Il Cliente può assistere all'esecuzione delle prove da lui commissionate previa approvazione della Direzione e comunque non deve perturbare la normale operatività del laboratorio.
- Al Cliente è consentito di accedere solo ed esclusivamente alle informazioni strettamente legate alle Prove da lui richieste ed è fornita la possibilità di effettuare verifiche Ispettive del Sistema Qualità, purché siano preventivamente concordate con la Direzione e svolte nel rispetto del diritto alla riservatezza degli altri Clienti del Laboratorio.
- Qualora il Cliente lo richieda, il Laboratorio mette a disposizione presso la propria sede e per la sola consultazione:
 - Il Manuale Qualità, documento che riassume l'intera organizzazione del Laboratorio ed in particolare il proprio Sistema Qualità;

Il laboratorio distribuisce solo su richiesta ed in forma controllata, la procedura di campionamento; inoltre può inviare al Cliente l'elenco prove accreditate nell'ultima revisione.

12.2 Doveri del Cliente

- Il Cliente deve fornire i propri dati anagrafici (personali e/o aziendali) completi e corretti
- Il Cliente deve fornire le informazioni relative ai campioni da sottoporre ad analisi ai fini della corretta esecuzione delle prove di laboratorio. I dati sono comunicati sotto la sua responsabilità.
- Il Cliente è tenuto a comunicare per iscritto tempestivamente le eventuali modifiche agli accordi precedentemente stipulati.

L'accesso al laboratorio avviene con richieste scritte e motivate.

12.3 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 pervenute in forma scritta (lettera o e-mail), sono valutate dal laboratorio che si impegna a fornirne risposta scritta al Cliente.

12.4 Miglioramento Il Laboratorio sulla base delle informazioni fornite dai Clienti e per mezzo di indicatori fissati internamente, si attiva per un miglioramento continuo dell'efficacia delle prestazioni fornite al fine di accrescere la soddisfazione del Cliente e ottemperare ai requisiti cogenti ed a quelli stabiliti dal proprio Sistema Organizzativo.

12.5 Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche. Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga. La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento. Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

NOTE AL SERVIZIO	
Consegna campioni:	<input type="checkbox"/> Diretta, a cura del cliente Tramite servizio di corriere espresso SDA chiamato da Lv per il ritiro presso terzi <input type="checkbox"/> _____
Ritiro campioni:	<input type="checkbox"/> Tramite servizio di personale tecnico qualificato [Laboratorio]. In questo modo si assicurano al materiale/campione ritirato le condizioni di conservazione presenti all'atto di presa in consegna. gratuito
Campionamento:	<input type="checkbox"/> A cura e responsabilità del cliente. Per un'attendibilità maggiore dei risultati analitici e una eseguibilità migliore dell' operazione, su eventuale richiesta del cliente, risulta a disposizione una procedura tecnica che descrive le fasi essenziali a cui attenersi a seconda delle differenti matrici campionabili. <input type="checkbox"/> A cura del Laboratorio. E' possibile, diversamente, richiedere l'intervento di un ns. tecnico qualificato che assicurerà un campionamento idoneo secondo metodiche internazionali e condizioni di conservazione ideali al fine di mantenere inalterato il campione da sottoporre a prova.
Metodiche utilizzate	Il Laboratorio applica metodiche ufficialmente riconosciute e metodi interni. Informazioni sui metodi di prova interni sono disponibili per il cliente su espressa richiesta. In assenza di specifiche richieste scritte da parte del cliente, al momento dell' affidamento del campione, si intendono accettati i metodi di analisi esplicitati nella presente offerta.
Stoccaggio prima dell'analisi	I campioni da sottoporre ad analisi, sino al momento dell' esecuzione delle prove, vengono conservati a temperature adeguate in relazione alle differenti matrici e alle determinazioni da effettuare.
Stoccaggio dopo analisi	I campioni analizzati, ove possibile predisporre un controcampione per la ripetizione dell'analisi (mantenuti alle idonee condizioni di temperatura), sono conservati c/o i ns Laboratori sino ad un massimo di 7 giorni dopo l'emissione del rapporto di prova (salvo differente richiesta). Decorso i termini di stoccaggio il Laboratorio ha la facoltà di eliminare il campione. Il Cliente non può esigere la restituzione del campione-controcampione.
Prove in subappalto	Il Laboratorio può decidere per motivi tecnico-analitici, di subappaltare prove, attraverso strutture qualificate e si assume la responsabilità dei risultati delle prove date in subappalto. Le prove in subappalto saranno evidenziate dal simbolo (#) sia in offerta che nel RdP. I risultati potranno anche essere forniti direttamente tramite RdP del laboratorio subappaltato.
Esiti delle prove	I risultati d'analisi ottenuti si riferiscono esclusivamente ed unicamente al solo campione consegnato/presentato, ritirato o prelevato.
Rapporto di Prova	Il Rapporto di Prova vale esclusivamente per il campione presentato e non può essere riprodotto. Vengono rilasciati su carta intestata LV e, ove applicabile, i Rapporti di prova, su richiesta del Cliente (al momento dell'accettazione), possono essere emessi su carta riportante anche il logo Accredia.
Conservazione registrazioni cartacee	Le registrazioni tecniche, i documenti relativi a offerte, contratti e convenzioni vengono archiviati e conservati per un minimo di 4 anni. I Rapporti di Prova, protocolli d'analisi ed eventuali dati grezzi vengono archiviati e conservati per 10 anni.
Contestazioni/reclami Riesame del contratto Giudizi di conformità e	Il Laboratorio esamina contestazioni e reclami notificati in forma scritta pervenuti da parte del Cliente entro 7 giorni dalla data di ricevimento del documento rilasciato al termine del servizio oggetto di segnalazione. Eventuali modifiche, deroghe, ampliamenti o riduzioni saranno concordati per iscritto tra il Cliente e LV
regola decisionale	Abitualmente il Laboratorio non rilascia giudizi di conformità. Qualora il Cliente lo richieda gli verrà comunicata la regola decisionale.
Opinioni ed interpretazioni	Opinioni ed interpretazioni non vengono abitualmente forniti. In caso fossero richiesti dal Cliente, O&I non saranno oggetto di accreditamento.

