

	MODULO – FORMULAR Rapporto sullo stato della qualità	4.15m01 Rev. 2 09.01.2018
Centro di Sperimentazione Laimburg – Versuchszentrum Laimburg		Pag. 1 di 13

Destinatari: DIR, DU 33.3, RLE, RLR, RLA

Periodo di riferimento: 01.01.2017 – 31.12.2017

Documentazione esaminata:

1. Esito del grado di soddisfazione dei clienti – Questionario per la soddisfazione dei clienti

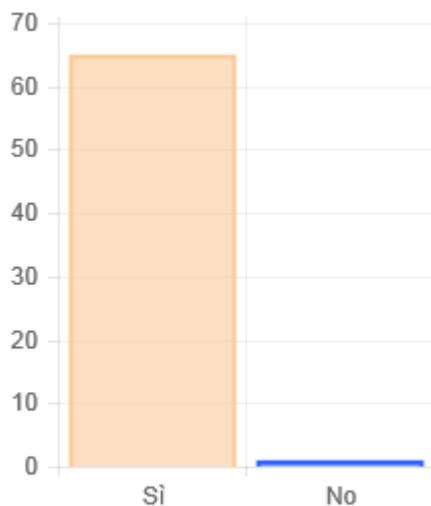
Nel periodo in questione è stato fatto un sondaggio per rilevare la soddisfazione dei clienti per il laboratorio analisi vino e bevande.

In totale 314 cliente hanno effettuato analisi presso il laboratorio analisi vino e bevande nell'anno 2017 e al sondaggio hanno risposto 66 clienti, che rappresenta il 21% del totale.

Esito del sondaggio:

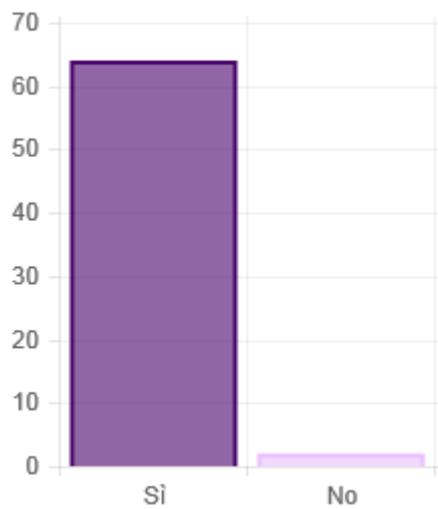
Domanda 1: I tempi di consegna dei risultati sono adeguati?

65 Sì – 1 No



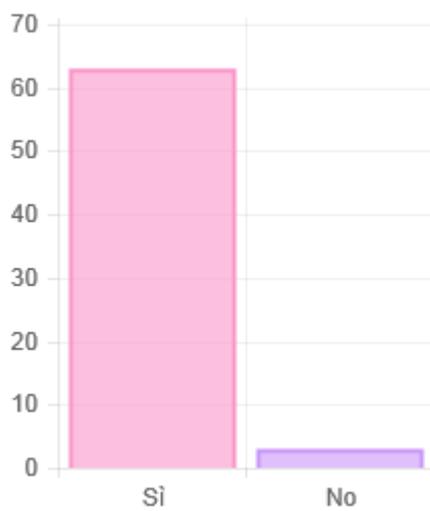
Domanda 2: Il personale è attento alle sue richieste e problemi?

64 Si – 2 No



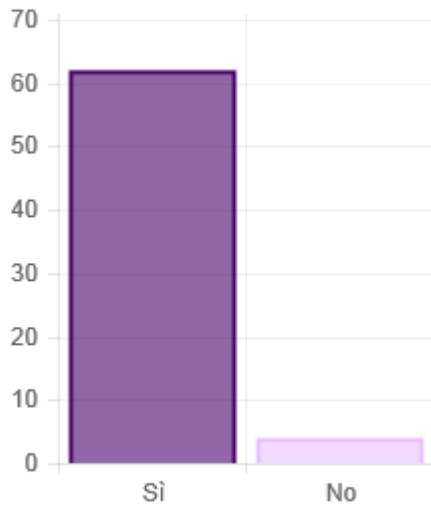
Domanda 3: Riceve risposte chiare ed esaurienti alle problematiche da Lei esposte e/o analisi richieste?

63 Si – 3 No



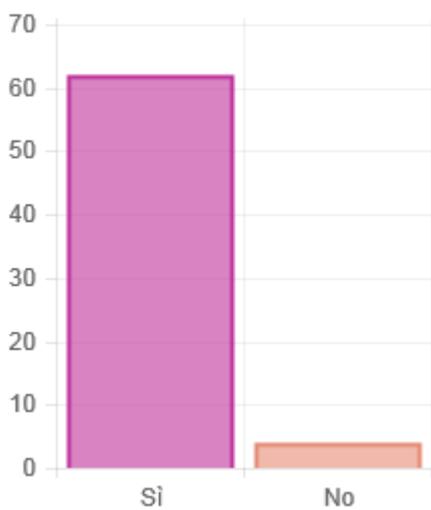
Domanda 4: Il laboratorio è sempre in grado di soddisfare le sue necessità?

62 Sì – 4 No



Domanda 5: I moduli e le altre forme di comunicazione del laboratorio sono sufficientemente chiari?

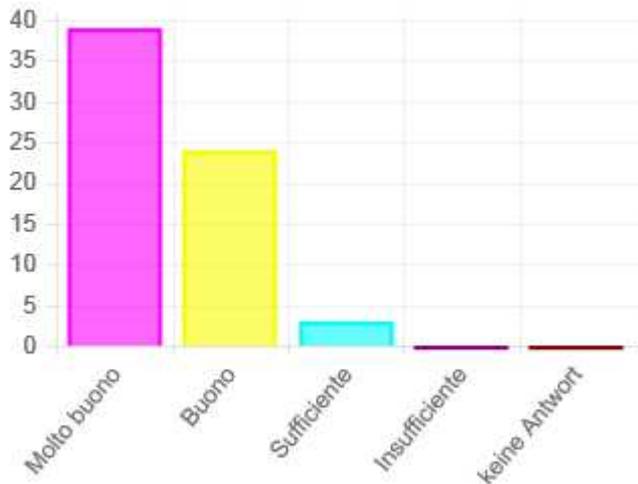
62 Sì – 4 No



	MODULO – FORMULAR Rapporto sullo stato della qualità	4.15m01 Rev. 2 09.01.2018 Pag. 4 di 13
Centro di Sperimentazione Laimburg – Versuchszentrum Laimburg		

Domanda 6:

Grado di soddisfazione globale



Molto buono: 39
Buono: 24
Sufficiente: 3

Domanda 7: Proposte di miglioramento:

1. Kommentare und vielleicht Maßnahmen die ein Hobbywinzer beim Wein machen sollte
2. Hallo Zusammen, in der heutigen Zeit ist der bürokratische Aufwand für eine Weinprobe viel zu hoch, sprich Formulare ausfüllen, immer wieder die ganzen Daten angeben (auch wenn man schon eine Kundennummer hat), Name, Geburtsdatum, Wohnort usw. Rechnung, Überweisung usw. Vorschlag: Wenn man einmal eine Kundennummer hat, dann sollte doch die Kundennummer genügen und auch die Möglichkeit des Barzahlens wäre angebracht.
3. Mein Wunsch wäre, wenn man die Proben auch vor 08:00 Uhr abgeben könnte.
4. Es sollten an mehreren Orten in Südtirol die Proben abgegeben werden können.
5. Probeannahmestelle in Nähe von Bozen
6. Bei Anfragen welche eine Verkostung des Weines beinhalten erwarte ich mir eine ausreichende Antwort.
7. Il modulo da compilare da assegnare al campione è molto macchinoso
8. Rechnungen ohne „freccia“ zahlen zu können
9. Übermittlung der Rechnungen per E-Mail
10. Die Ergebnisse bekomme ich immer per Mail, das wäre ausreichend. Die gedruckte Version der Ergebnisse könnte man sich sparen und die Analysen dadurch günstiger anbieten! Das wäre sicher im Interesse mehrerer Kellereien.
11. Der Standort Laimburg ist etwas abgelegen, daher mit längeren Anfahrtszeiten verbunden. Es wäre sinnvoll ein Abgabestandort der Proben im Bozner Raum einzurichten.
12. Etwas kostengünstiger wäre gut.

	MODULO – FORMULAR Rapporto sullo stato della qualità	4.15m01 Rev. 2 09.01.2018
Centro di Sperimentazione Laimburg – Versuchszentrum Laimburg		Pag. 5 di 13

2. Reclami ricevuti

Nel corso del periodo in esame al laboratorio non sono pervenuti reclami. Di seguito viene riportato la cronologia dei reclami ricevuti negli ultimi 10 anni.

Anno	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Reclami	-	1	-	-	-	1	3	1	-	-

3. Non conformità, Problemi

Nel periodo considerato non sono emerse non conformità o problemi.

4. Azioni preventive, miglioramenti

Nel corso del periodo in esame sono emersi 1 problema potenziale e 1 miglioramento di seguito riportati:

– *Problema potenziale del 20.04.2017*

I titolatori automatici APP105 e APP136 del Laboratorio analisi vino e bevande sono ormai fuori produzione e da quest'anno non vengono più prodotti parti di ricambio.

Visto che la strumentazione ormai ha più di 10 anni, non si escludono eventuali problemi strumentali.

Azione preventiva applicata: Pianificare ed eseguire l'acquisto di nuovi titolatori automatici.

Attuata: Sì

– *Miglioramento del 23.06.2017*

Accredia ha mandato il seguente commento da recepire facoltativamente:

Sebbene la Dichiarazione di Validazione faccia riferimento agli esiti di circuiti e alle prove in doppio effettuate, valuti il laboratorio se inserire almeno una sintesi dei dati di validazione/ri-validazione nella Dichiarazione stessa (5.04m04).

Miglioramento proposto: Il laboratorio provvederà ad inserire nelle future dichiarazioni di validazione/ri-validazione (5.04m04) una sintesi dei dati delle prove in doppio e degli esiti dei circuiti interlaboratorio.

Attuata: Sì (visto bozza della dichiarazione di ri-validazione del metodo interno 5.04mi10).

	MODULO – FORMULAR Rapporto sullo stato della qualità	4.15m01 Rev. 2 09.01.2018 Pag. 6 di 13
Centro di Sperimentazione Laimburg – Versuchszentrum Laimburg		

5. Esiti del controllo qualità interno

Laboratorio analisi vino e bevande: Nel periodo considerato il laboratorio analisi vino e bevande ha eseguito 12 prove in doppio (una ogni mese) con esito positivo. Le carte di controllo adottate per le prove in accreditamento non hanno dimostrato linee di tendenza o fuori controllo.

Allo stato attuale non si evidenziano nei risultati, tendenze, che facciano ritenere che ci siano problemi tecnici o gestionali, che potrebbero compromettere la capacità del laboratorio di produrre dati analitici affidabili.

Laboratorio residui e contaminanti: Allo stato attuale non si evidenziano tendenze che facciano ritenere che ci siano problemi tecnici o gestionali che potrebbero compromettere la capacità del laboratorio di produrre dati analitici affidabili.

Laboratorio analisi terreni e organi vegetali: Nel periodo considerato il laboratorio analisi terreni e organi vegetali ha eseguito prove in doppio come previsto dai metodi, tutte con esito positivo. Le carte di controllo adottate per le prove in accreditamento non hanno dimostrato linee di tendenza o fuori controllo.

Allo stato attuale non si evidenziano nei risultati, tendenze, che facciano ritenere che ci siano problemi tecnici o gestionali, che potrebbero compromettere la capacità del laboratorio di produrre dati analitici affidabili.

6. Esiti del controllo qualità esterno (Circuiti interlaboratorio – Proficiency test)

6.1 Laboratorio analisi vino e bevande: Nel periodo considerato il laboratorio analisi vino e bevande ha partecipato al circuito interlaboratorio dell'Unione Italiana Vini e ha analizzato 11 campioni. Dai risultati ottenuti emerge quanto segue:

- Outliers riguardanti prove accreditate z-score superiore a $> +3$ o inferiore a > -3 : **nessuno**
- Valori sospetti riguardanti prove accreditate z-score compreso tra $> +2$ e $+3$ o tra > -2 e -3 :

1 volta ambedue i risultati della prova zuccheri riduttori nel mese di febbraio

Z-score = 2.279 e 2.279

1 volta ambedue i risultati della prova solforosa totale iodometrico nel mese di giugno

Z-score = -2.390 e -2.390

1 volta un risultato della prova acidità volatile nel mese di settembre

Z-score=2.622

1 volta un risultato della prova titolo alcolometrico volumico totale nel mese di ottobre

Z-score=2.042

1 volta un risultato della prova glucosio e fruttosio nel mese di ottobre

Z-score=2.344

 <p>Versuchszentrum Centro di Sperimentazione Research Centre LAIMBURG</p>	<p>MODULO – FORMULAR Rapporto sullo stato della qualità</p>	<p>4.15m01 Rev. 2 09.01.2018</p>
<p>Centro di Sperimentazione Laimburg – Versuchszentrum Laimburg</p>		<p>Pag. 7 di 13</p>

6.2 Laboratorio residui e contaminanti: Per la prova Ditiocarbammati non esiste alcun circuito interlaboratorio per cui il laboratorio residui e contaminanti non ha partecipato ad alcun confronto.

6.3 Laboratorio analisi terreni e organi vegetali: Nel periodo considerato il laboratorio analisi terreni e organi vegetali ha partecipato a confronti interlaboratorio analizzando:

3 campioni di suolo (circuito ALVA dicembre 2016 – marzo 2017 su pH in CaCl₂, Humus, P e K in CAL). Dai risultati ottenuti emerge quanto segue:

- Outliers z-score superiore a $> +3$ o inferiore a > -3 : **nessuno**
- Valori sospetti z-score compreso tra $> +2$ e $+3$ o tra > -2 e -3 : **nessuno**

2 campioni di suolo (circuito SILPA luglio 2017 – agosto 2017 su pH in H₂O, Humus). Dai risultati ottenuti emerge quanto segue:

- Outliers z-score superiore a $> +3$ o inferiore a > -3 : **nessuno**
- Valori sospetti z-score compreso tra $> +2$ e $+3$ o tra > -2 e -3 : **nessuno**

2 campioni di suolo (circuito VdLufa novembre 2017 – dicembre 2017 su pH in CaCl₂, Humus, P e K in CAL). Dai risultati ottenuti emerge quanto segue:

- Outliers z-score superiore a $> +3$ o inferiore a > -3 : **nessuno**
- Valori sospetti z-score compreso tra $> +2$ e $+3$ o tra > -2 e -3 : **nessuno**

4 campioni di foglie e organi vegetali (circuito IPE luglio 2017 – settembre 2017 su N, P, K, Ca, Mg, B, Fe, Mn, Cu, Zn). Dai risultati ottenuti emerge quanto segue:

- Outliers z-score superiore a $> +3$ o inferiore a > -3 : **nessuno**
- Valori sospetti z-score compreso tra $> +2$ e $+3$ o tra > -2 e -3 : **2 (B Z-score=-2.33; B Z-score=-2.48)**

	MODULO – FORMULAR Rapporto sullo stato della qualità	4.15m01 Rev. 2 09.01.2018
Centro di Sperimentazione Laimburg – Versuchszentrum Laimburg		Pag. 8 di 13

7. Esiti degli audit interni ed esterni

Audit esterno: in data 07 e 08 aprile 2017 si è svolto l'audit esterno da parte di Accredia nel quale sono emerse 8 osservazioni/rilievi e 1 commento, che sono stati trattati in sede di riesame del 16.05.2017 nel quale sono state fatte le analisi delle cause e sono state decise le azioni correttive.

Audit interno: in data 02 maggio 2017 si è svolto l'audit interno presso il laboratorio analisi vino e bevande dal quale non sono emerse non conformità.

Audit interno: in data 24 marzo 2017 si è svolto l'audit interno presso il laboratorio residui e contaminanti dal quale non sono emerse non conformità.

Audit interno: in data 14 settembre 2017 si è svolto l'audit interno presso il laboratorio analisi terreni e organi vegetali dal quale non sono emerse non conformità.

8. Monitoraggio obiettivi miglioramento per la qualità

La misura del miglioramento è stata effettuata per ogni laboratorio mediante l'uso dei seguenti indicatori e con le seguenti valutazioni:

1) Risultati verifiche ispettive

Valutazione: N° Osservazioni ≤ 6 ottimo, 7-12 buono, 13-18 sufficiente, >18 insufficiente

2) Risultanze controllo qualità esterno (circuiti interlaboratorio)

Valutazione: N° Valori sospetti, z-score compreso tra > +2 e +3 o tra > -2 e -3 /anno ≤ 2 ottimo, 3-5 buono, 6-8 sufficiente, >9 insufficiente

3) N° Reclami e non conformità

Valutazione: N° reclami/anno ≤ 4 ottimo, 5-10 buono, 10-15 sufficiente, >15 insufficiente

Valutazione: N° non conformità/anno ≤ 4 ottimo, 5-10 buono, 10-15 sufficiente, >15 insufficiente

8.1 Laboratorio analisi vino e bevande:

1) Risultati verifiche ispettive

Valutazione: N° osservazione 7-12 buono

2) Risultanze controllo qualità esterno

Valutazione: N° Valori z-score sospetti 5 buono

3) N° Reclami e non conformità

	MODULO – FORMULAR Rapporto sullo stato della qualità	4.15m01 Rev. 2 09.01.2018
Centro di Sperimentazione Laimburg – Versuchszentrum Laimburg		Pag. 9 di 13

Valutazione: N° reclami/anno \leq 4 ottimo

Valutazione: N° non conformità/anno \leq 4 ottimo

8.2 Laboratorio residui e contaminanti:

1) Risultati verifiche ispettive

Valutazione: N° osservazione 7-12 buono

2) Risultanze controllo qualità esterno

Valutazione: n.a.

3) N° Reclami e non conformità

Valutazione: N° reclami/anno \leq 4 ottimo

Valutazione: N° non conformità/anno \leq 4 ottimo

8.3 Laboratorio analisi terreni e organi vegetali:

1) Risultati verifiche ispettive

Valutazione: N° osservazione 7-12 buono

2) Risultanze controllo qualità esterno

Valutazione: N° Valori z-score sospetti \leq 2 ottimo

3) N° Reclami e non conformità

Valutazione: N° reclami/anno \leq 4 ottimo

Valutazione: N° non conformità/anno \leq 4 ottimo

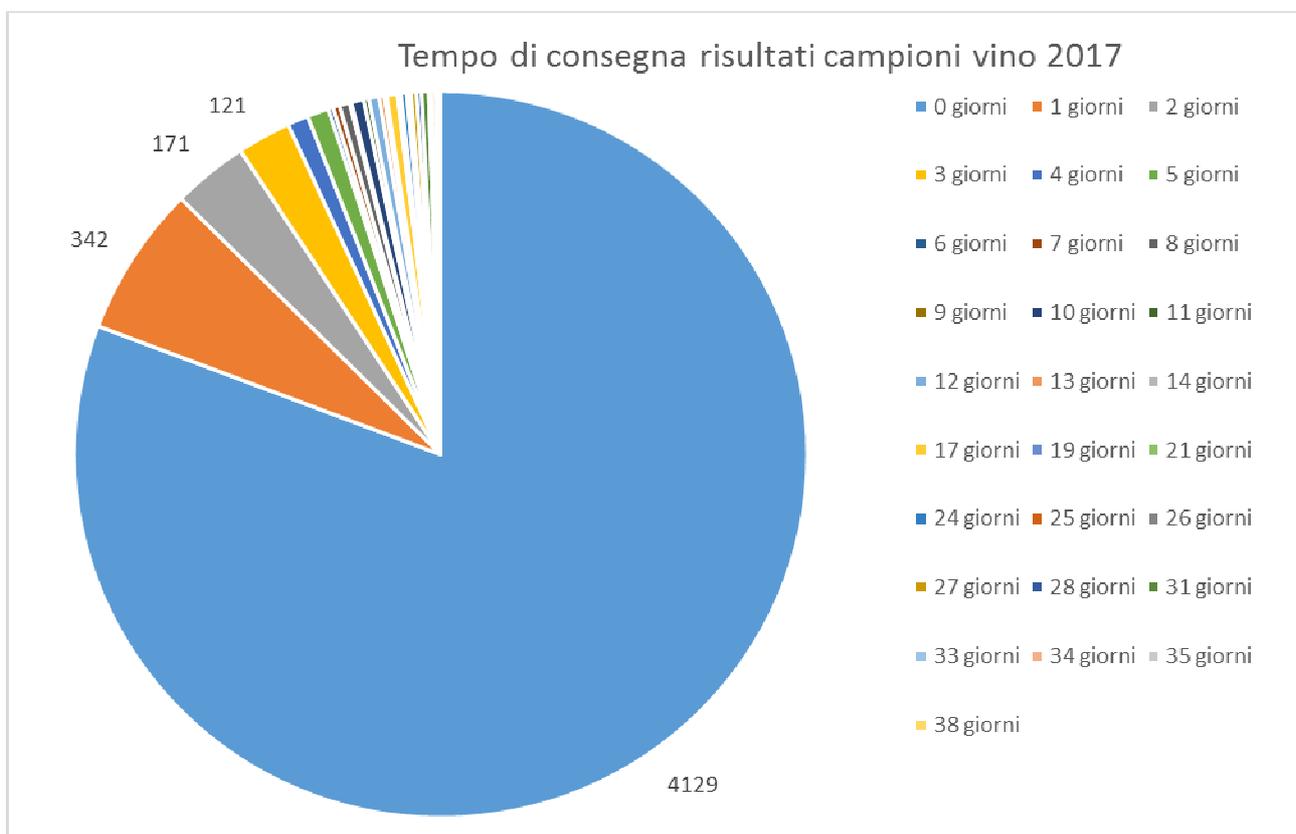
9. Numero analisi e tempi di consegna

Di seguito vengono riportati il numero di analisi e i tempi medi di risposta per analisi per l'anno 2017.

9.1 Laboratorio analisi vino e bevande:

Numero campioni analizzati (privati): 5.113

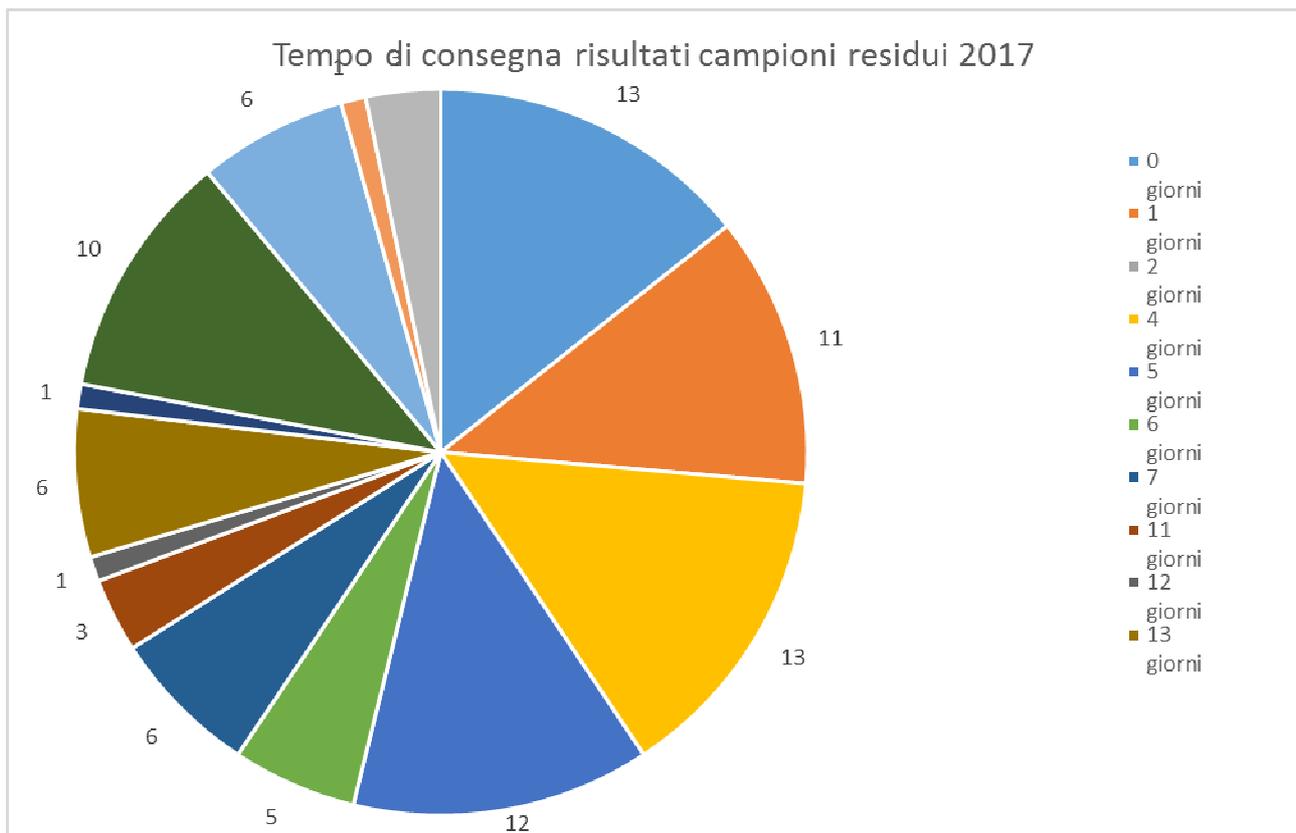
Tempo medio di consegna dei risultati: 1,2 giorni



9.2 Laboratorio residui e contaminanti:

Numero campioni analizzati (privati): 93

Tempo medio di consegna dei risultati: 8 giorni



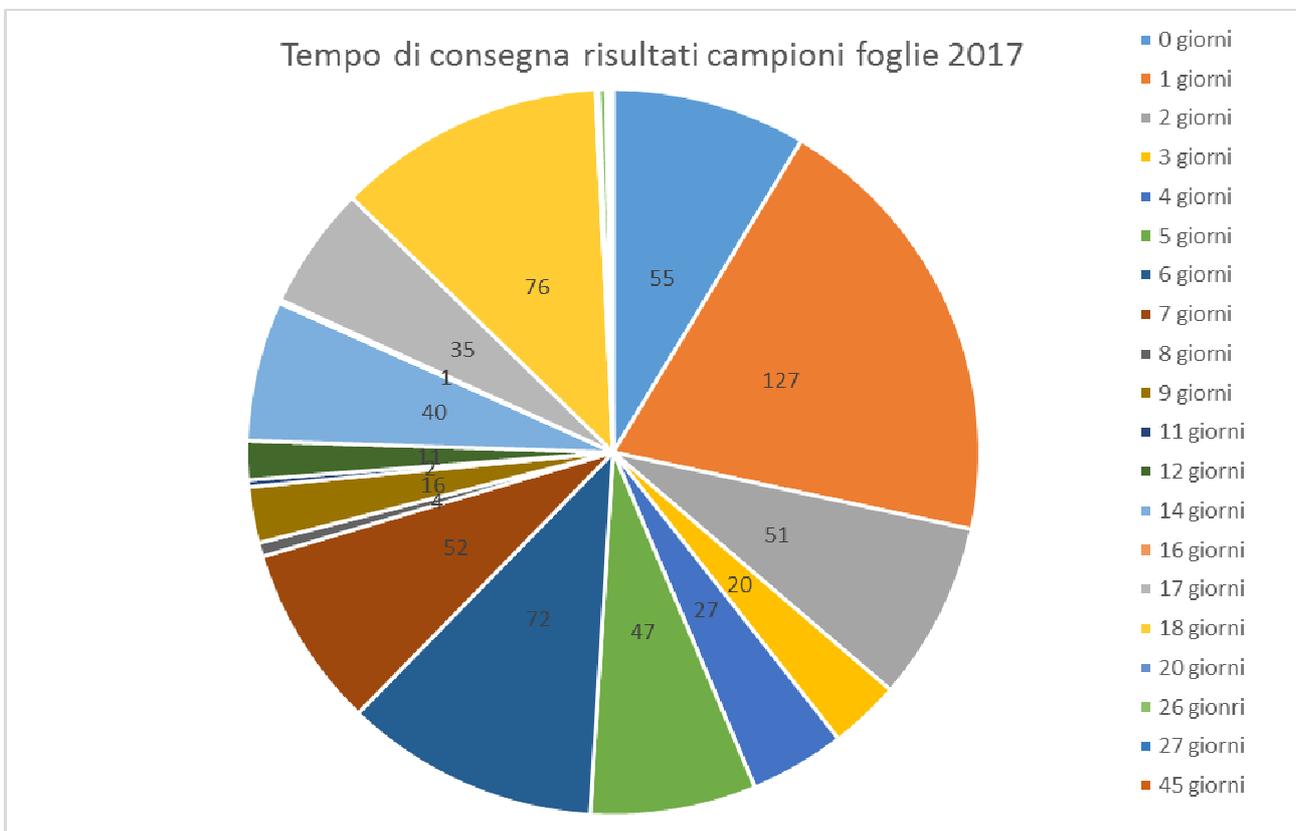
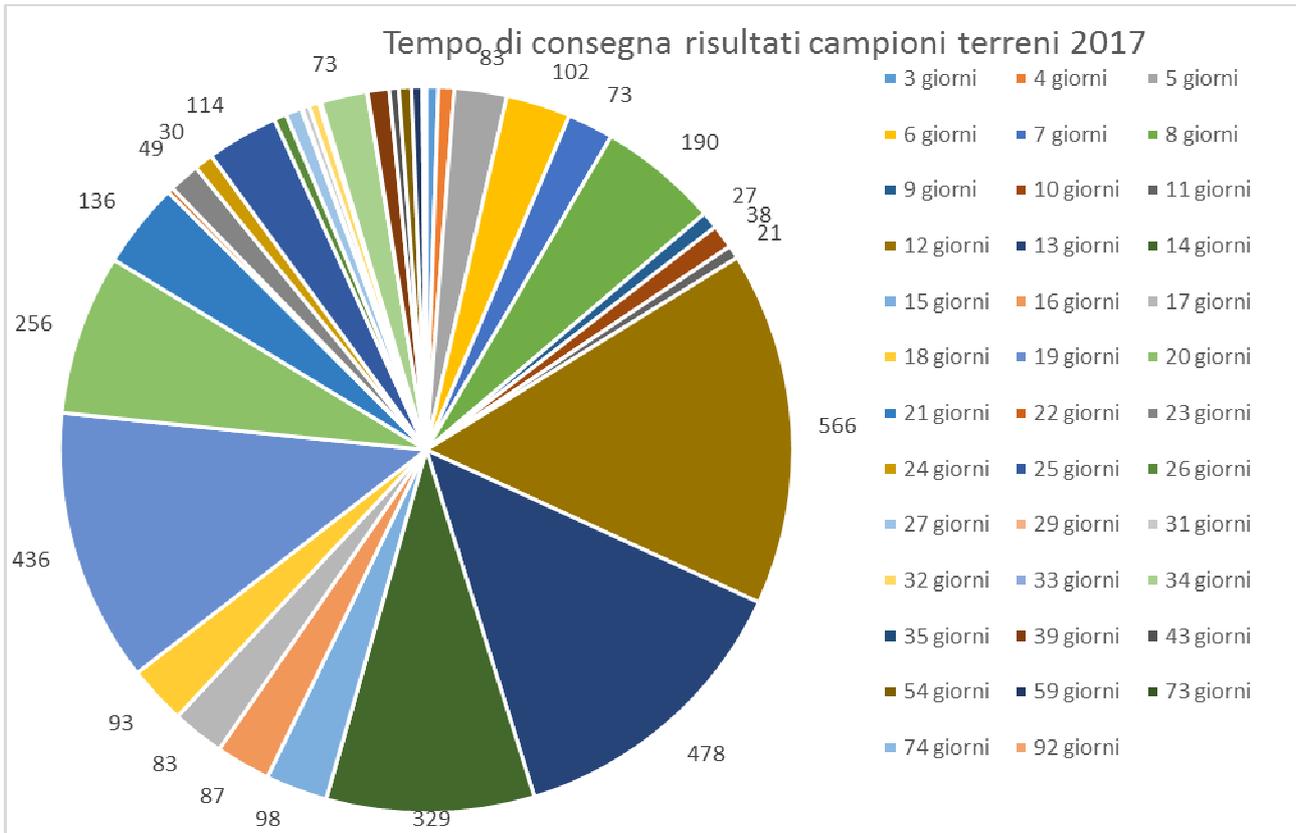
9.3 Laboratorio analisi terreni e organi vegetali:

Numero campioni terreno analizzati (privati): 3.586

Tempo medio di consegna dei risultati: 16 giorni

Numero campioni foglie analizzati (privati): 641

Tempo medio di consegna dei risultati: 7 giorni



	MODULO – FORMULAR Rapporto sullo stato della qualità	4.15m01 Rev. 2 09.01.2018
Centro di Sperimentazione Laimburg – Versuchszentrum Laimburg		Pag. 13 di 13

10. Documenti che necessitano di essere riesaminati

Elenco documenti esterni, Elenco dei fornitori, politica per la qualità, MQ.

11. Adeguatezza delle informazioni riportate sul sito web

Le informazioni riportate sul sito web sono adeguate e i moduli con il nuovo logo sono online.

12. Raccomandazioni per il miglioramento

Data: 10.01.2018

Firma RQ: