



STS 0287

ALLGEMEINE ERLÄUTERUNGEN ZUM UNTERSUCHUNGSBERICHT

1. Anwendungsbereich

Diese allgemeinen Erläuterungen zum Untersuchungsbericht betreffen alle vom Freiburgischen Agro-Lebensmittellabor (im folgenden Labor genannt) herausgegebenen Untersuchungsberichte (Analysenberichte), falls keine anderen Vereinbarungen existieren. Das vorliegende Dokument steht den Kunden auf unserer Internetseite www.laaf.ch und auf Anfrage zur Verfügung.

2. Auftragserteilung

Jeder Untersuchungsauftrag wird dem Labor schriftlich mitgeteilt. Dazu werden üblicherweise die vom Labor zur Verfügung gestellten Formulare verwendet.

Falls kein schriftlicher Auftrag oder falls keine eindeutig identifizierbaren Proben vorliegen, kann der Auftrag nicht durchgeführt werden, da keine Rückverfolgbarkeit zum Auftraggeber, beziehungsweise zur Probe gegeben ist.

3. Probenahme

Falls es nicht anders vereinbart ist, ist es die Verantwortlichkeit der Kunden, die Probe sachgemäss und repräsentativ für die zu untersuchende Ware zu nehmen. Wir möchten darauf hinweisen, dass die Probenahme ein sehr wichtiger Schritt ist, der entscheidend die Qualität der Untersuchungsergebnisse beeinflusst. Auf Wunsch gibt das Labor Empfehlungen ab, wie die Proben am besten entnommen werden.

Das Labor übernimmt die Verantwortung für die Proben mit deren Eingang ins Labor (der Transport auf dem Postweg erfolgt unter der Verantwortung der Post und des Kunden; das FALL ist für den Transport via Suisselab verantwortlich).

4. Untersuchungsmethoden

Das Labor wendet offiziell anerkannte Untersuchungsmethoden an. Diese können beispielsweise von der Agroscope (Liebefeld, Posieux) empfohlen sein, von der IDF (International Dairy Federation) veröffentlicht worden sein, den ISO-Normen entsprechen.

Das Labor führt nur MESL- kodierte Methoden durch. MEEEX- kodierte Methoden werden von einem Fremdlabor ausgeführt.

5. Untersuchungsergebnisse

Die Resultate der Untersuchungen betreffen ausschliesslich die analysierten Proben und nicht die gesamte Charge. Für Rückfragen (z.B. zur Messunsicherheit) steht der Verantwortliche des Labors gerne zur Verfügung.

6. Untersuchungsbericht

Die Resultate der Analysen werden in Form eines Untersuchungsberichtes abgegeben. Die vorliegenden Erläuterungen zum Untersuchungsbericht sind ein integrierter Bestandteil des Untersuchungsberichtes. Alle Analysenergebnisse und Informationen den Kunden betreffend werden streng vertraulich behandelt. Kopien an Dritte sind nur zulässig, falls der Auftraggeber dies schriftlich bestätigt. Für die Kunden von CASEi ist der Transfer ihrer Daten an die Berater im Vertrag mit CASEi geregelt. Die Untersuchungsberichte dürfen nur in ihrer Integralität kopiert werden. Das Kopieren von Teilauszügen benötigt eine Erlaubnis des Labors. Es werden



allgemein anerkannte Abkürzungen verwendet, z.B. CH1 bedeutet: Milch des Kessels 1. Da diese Abkürzungen bei den Kunden wohl bekannt sind, werden sie nur auf Wunsch erläutert.

Aufgrund seiner Zugehörigkeit zur kantonalen Einrichtung von Grangeneuve und unter Finanzkontrolle des Staates bildet das FALL ein von Personen oder von externen Organisationen unabhängiges, unparteiisches Laboratorium und handelt integer.

7. Interpretation der Untersuchungsergebnisse gemäss den Verordnungen

Das Zeichen : "entspricht nicht" neben einem Resultat bedeutet:

- Das Produkt entspricht nicht den Grenzwerten der Hygiene Verordnung (HyV) (<https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20143394/index.html>), den Richt- bzw. Höchstwerten der Verordnung des EDI über Trinkwasser sowie Wasser in öffentlich zugänglichen Bädern und Duschanlagen (TBDV) (<https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20143396/index.html>) oder der Verordnung des EDI über Getränke (<https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20143400/index.html>). Das Labor steht gerne für weitere Auskünfte zur Verfügung.

Das Zeichen , "leer", neben einem Resultat bedeutet:

- Keine Interpretation. Der Interpretationsvergleich orientiert sich in erster Linie entsprechend an dem Wert, der durch eine Branchenlösung, falls vorhanden, vorgegeben ist (z.B. Fromarte, GastroFribourg).
Wenn es für ein Lebensmittel eine Konkurrenzsituation zwischen dem Grenzwert zwischen der Verordnung und der Branchenlösung gibt, ist es letztere, der verwendet wird, um den Interpretationsvergleich durchzuführen, das heißt der striktere Wert. Für die Kunden, die dieser Branchenlösung nicht unterliegen, wird auf Anfrage ein Analysebericht ohne Interpretation zur Verfügung gestellt.

Weitere Information können Sie auf Anfrage erhalten.

8. Mikrobiologische Untersuchungen

Alle Proben, die bis 15 Uhr im Labor eintreffen, werden normalerweise noch am gleichen Tag untersucht, die später ankommenden gegebenenfalls erst am nächsten Morgen. In Notfällen nehmen Sie bitte Kontakt mit dem Labor auf.

9. Qualitätsmanagement System

Das Labor ist gemäss der Norm ISO / CEI 17025 (STS 0287) akkreditiert und verfügt daher über ein Qualitätsmanagement System. In diesem System sind unter anderem folgende Elemente geregelt, die zu einer guten Laborpraxis gehören: Jährliche Überprüfungen der Abläufe (interne und externe Audits, Managementreview, etc.), Schulung, Rückverfolgbarkeit, Archivierung, Reklamationsbearbeitung etc. Falls Sie uns eine Reklamation senden, sollte diese nicht später als 30 Tage nach dem Datum des Prüfberichts bei uns eintreffen.

Ein Formular für Reklamationen und Verbesserungsvorschläge steht auf der Internet-Seite des FALL www.laaf.ch zu Verfügung.

Qualitätsprobleme die ausserhalb des FALL festgestellt werden, werden im Reklamationsverfahren behandelt. Die Rückverfolgbarkeit erlaubt es, den guten Ablauf der Analytik zu prüfen. Danach werden die notwendigen Informationen zusammengefasst, und das Formular **FO.11.Réclamations mineures et majeures et incidents de qualité** wird ausgefüllt. Das Formular, sowie die ganzen Nachforschungen ermöglichen dem Verantwortlichen des FALL, schriftlich auf die Anfechtung oder die Beschwerde zu antworten. Nach Erhalt einer Reklamation wird eine Empfangsbestätigung an den Kunden gesendet. Man muss zuerst prüfen, ob die betreffenden Analyseergebnisse durch das FALL oder durch ein Subunternehmerlabor bestimmt worden sind. Das ganze Verfahren muss innerhalb von 14 Tagen stattfinden. Fragen von Kunden werden oft per Telefon gestellt. Im Prinzip ist es der



Verantwortliche der Gruppe oder die Ersatzperson, der auf den Anruf antworten. Bei Unsicherheit werden die persönlichen Daten des Anrufers festgestellt. Ein Rückruf sollte danach erlauben, die gestellten Fragen zu beantworten.

Wenn die Behandlung der Bemerkungen oder Beschwerden nicht zu einem zufriedenstellenden Ergebnis für den Kunden führt oder im Fall eines Konflikts, wird der Vorgang von einer Person des FALL oder eines anderen Bereichs von Grangeneuve verwaltet, die nicht an der Angelegenheit beteiligt ist.

10. Kundenservice

Um Sie zur vollsten Zufriedenheit bedienen zu können, steht Ihnen unser Kundenservice für Auskünfte, Reklamationen oder Neuentwicklungen von Dienstleistungen zur Verfügung. Zögern Sie nicht, mit uns Kontakt aufzunehmen. Umfrage zur Kundenzufriedenheit online unter www.laaf.ch.

11. Externe bzw. akkreditierte Analysen

Die extern durchgeführten Methoden sind auf dem Analysenauftragsblatt mit **** und in der Preisliste mit MEEEX gekennzeichnet. In der Preisliste mit einem ^{na} markierte Methoden sind nicht akkreditiert.

Telefon: 026 / 305 57 39 / 46

Fax: 026 / 305 57 03

e-Mail: iaglaaf@fr.ch

Adresse: Dipl. Chem. Dr. Manuela Javet
FALL
Route de Grangeneuve 45
1725 Posieux

Öffnungszeiten des Labors:

Montag bis Donnerstag 07.30 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 17.00 Uhr
Freitag 07.30 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 16.30 Uhr

Unser Kundenservice bedient Sie nach Wunsch auf Deutsch oder Französisch.