

## CARTA DEI SERVIZI

Il laboratorio **Marconcini srl** nel ringraziare la propria Clientela per la fiducia dimostrata nel corso degli anni, vuole, con questo documento, divulgare gli impegni che quotidianamente si assume nel fornire i propri servizi analitici.

### SERVIZIO:

**Marconcini srl** garantisce un servizio continuo regolare e senza interruzioni dal lunedì al venerdì osservando almeno il seguente orario: 8.30-13.00 e 14.30-18.00. Le interruzioni del servizio potranno avvenire solo per cause di forza maggiore e nelle festività di calendario.

Nel caso di ritiro dei campioni a cura del proprio personale, Marconcini srl garantisce che il trasporto al laboratorio avvenga secondo condizioni tali da assicurare la conservazione delle caratteristiche chimiche e fisiche che il materiale presentava all'atto della sua presa in consegna. Nel caso in cui il campione sia prelevato dal Cliente, Marconcini srl è disponibile a fornire tutte le indicazioni necessarie al corretto campionamento, conservazione e trasporto del campione.

**Marconcini srl** garantisce che lo svolgimento dei servizi, concernenti l'attività analitica, viene posto in essere dal competente settore di laboratorio facente capo al responsabile di settore abilitato.

**Marconcini srl** garantisce l'immediata presa in carico dei campioni e la loro messa in lavorazione entro 48 ore dal ricevimento.

Dal momento del ricevimento del materiale da analizzare Marconcini srl ne garantisce la conservazione secondo modalità idonee atte a preservare il mantenimento delle condizioni chimiche e fisiche.

**Marconcini srl** si impegna a conservare quanto residua da campioni sottoposti ad analisi (campione residuo) per un periodo massimo di 30 giorni dalla data di fine arrivo campione in relazione alla matrice e alla natura delle prove richieste.

**Marconcini srl** garantisce un puntuale aggiornamento dei metodi di prova adottati al fine di ottimizzare il servizio.

**Marconcini srl** garantisce l'adozione di metodi di prova emanati da Enti di normazione internazionali. Marconcini srl adotta metodi di prova interni validati solo nel caso di mancanza di metodi di prova ufficiali.

**Marconcini srl** può subappaltare alcune prove a laboratori terzi qualora al suo interno non vi sia la possibilità di svolgere le stesse. Tali laboratori

saranno qualificati. Nelle prove subappaltate non rientrano le prove accreditate ACCREDIA.

**Marconcini srl** è responsabile dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi e dei contenuti delle relazioni tecniche.

**Marconcini srl** conserva per almeno 4 anni copia cartacea di tutti i rapporti di prova.

### Principi fondamentali nell'erogazione del SERVIZIO:

QUALITÀ **Marconcini srl** si impegna a garantire la qualità dei servizi analitici forniti non solo nel rispetto delle norme legislative ma anche nella scelta dei materiali e delle tecnologie disponibili curando l'approvvigionamento di tutto quanto ha impatto sul servizio di analisi ed avvalendosi di fornitori qualificati.

**Marconcini srl** si impegna ad impiegare esclusivamente personale qualificato ed a mantenerne nel tempo i livelli di addestramento e qualifica necessari.

**Marconcini srl** garantisce la riferibilità delle misure fisiche connesse all'attività di prova, dove applicabile, ad unità del Sistema Internazionale tramite centri accreditati LAT e, dove non è possibile, ad Enti terzi abilitati e riconosciuti come tali.

**Marconcini srl** fa presente ai propri clienti che l'accreditamento ACCREDIA attesta il livello di qualità del Laboratorio, verificando la conformità del sistema di gestione e delle competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie.

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO **Marconcini srl** garantisce la parità di trattamento a tutti i Clienti impegnandosi ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

TRASPARENZA **Marconcini srl** si impegna a fornire chiarimenti sui metodi di prova o sulle procedure che siano stati utilizzati. **Marconcini srl** garantisce ai Clienti il diritto di richiedere ed

ottenere le informazioni che li riguardano come pure la possibilità di poter avanzare proposte o suggerimenti e di inoltrare reclami. **Marconcini srl** garantisce ai Clienti la possibilità, se richiesta, di poter assistere, nel rispetto delle condizioni di sicurezza, alle prove in laboratorio riguardanti i campioni dei clienti stessi.  
Per gli aspetti di relazione con il Cliente **Marconcini srl** garantisce l'identificazione del Personale ed individua i responsabili dei vari settori.

CORTESIA **Marconcini srl** si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente, fornendo al proprio personale le opportune istruzioni.

EFFICACIA ED EFFICIENZA **Marconcini srl** persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.  
**Marconcini srl** garantisce l'addestramento continuo del proprio personale a tutti i livelli dell'organizzazione ed il mantenimento nel tempo

dei requisiti professionali necessari per l'attività analitica.

CHIAREZZA **Marconcini srl** pone la massima attenzione alla comunicazione utilizzata con i Clienti.

RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI **Marconcini srl** nello svolgimento della propria attività tratta i dati mediante strumenti manuali, informatici, telematici, con garanzia di sicurezza e riservatezza e con impegno a non diffonderli o comunicarli a terzi estranei, anche in caso di osservazione delle prove di laboratorio da parte di altri clienti.  
**Marconcini srl** rispetta quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 sul trattamento dei dati.

SICUREZZA **Marconcini srl** nello svolgimento della propria attività applica e ottempera a tutte le prescrizioni e obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ai sensi della D.Lgs. 09/04/2008 n° 81, anche nell'ipotesi in cui il personale svolga la propria attività presso i clienti limitatamente ai rischi connessi all'uso di attrezzature ed impianti.

### **Marconcini srl**

via C. Marx 138  
59100 Prato tel. 0574 41450 - fax 0574 41406  
sito internet: [www.marconcinisrl.com](http://www.marconcinisrl.com)  
email [info@marconcinisrl.com](mailto:info@marconcinisrl.com)

**Responsabile di Laboratorio:**  
Dott. Mauro Marconcini

**Responsabile TVOC:**  
Dott. Marco Marconcini

**Responsabile Sistema Gestione Qualità:**  
Dott. Simone Faggi

**Responsabile ricevimento campioni:**  
Lucilla Benelli

**Responsabile analisi chimiche:**  
Dott. Andrea Aiardi

**Responsabile commerciale, acquisti ed amm.:**  
Roberta Emilia Panerai

**Responsabile analisi alle emissioni:**  
Dott. Jacopo Bolognesi