

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 istruzioni necessarie al corretto campionamento, alla conservazione e al 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, previa esplicita autorizzazione richiesta al Cliente.

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.

Nel caso siano richieste dichiarazioni di conformità, **Marconcini srl** considera un risultato conforme se il valore ricade all'interno del limite di accettabilità senza considerare l'incertezza.

Marconcini srl mette a disposizione del Cliente i Rapporti di Prova che lo riguardano, ma tali rapporti sono inviati al Cliente solo su sua specifica richiesta.

Eventuali richieste di opinioni ed interpretazioni sono fornite solo verbalmente dal Responsabile del Laboratorio.

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

Marconcini srl conserva per almeno 4 anni le registrazioni riferite ai 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.

L'elenco delle prove accreditate è reperibile sul sito web di Accredia: www.accredia.it/servizi accreditati/banca dati/accreditamenti/laboratori di prova/marconcini

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.

Qualora **Marconcini srl** venga obbligata per legge a rivelare delle informazioni riservate, il Cliente viene informato in merito alle informazioni rivelate. **Marconcini srl** assicura che le informazioni relative al Cliente ottenute da fonti diverse dallo stesso sono trattate confidenzialmente con il solo Cliente.

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 Valentini, 1/F
59100 Prato tel. 0574 41450 - fax 0574 41406
sito internet: www.marconcinisrl.com
email info@marconcinisrl.com

Responsabile di Laboratorio:
Dott. Marco Marconcini

Responsabile analisi microbiologiche:
Dott. Jacopo Bolognesi

Responsabile Sistema Gestione Qualità:
Dott. Simone Faggi

Responsabile analisi MOCA:
Andrea Bonechi

Responsabile analisi chimiche:
Dott. Andrea Aiardi

Responsabile analisi amianto:
Dott. Andrea Aiardi

Responsabile analisi metalli:
Dott. Luca Collina

Responsabile ricevimento campioni:
Dott. Giovanni Goti

Responsabile analisi alle emissioni:
Dott. Jacopo Bolognesi

Responsabile commerciale, acquisti ed amm.:
Roberta Emilia Panerai