

|   |                          |              |
|---|--------------------------|--------------|
|  <p>Servizi<br/>Consulenze<br/>Analisi Ambientali</p> <p>Laboratorio S.C.A.</p> | M 8.9/1/4                | Ed 3 Rev. 00 |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI</b> |              |

## ***1. Presentazione del Laboratorio***

Il Laboratorio S.C.A nasce nel 1996 su iniziativa del chimico Dott. Roberto D'Arienzo, ex dipendente Enichem di Pisticci Scalo(MT).

Il Laboratorio è iscritto alla Camera di Commercio Industria Artigianato e agricoltura di Matera con il numero Repertorio Economico Amministrativo 61641

Sede legale ed operativa: Zona Industriale PIP- lotto n.10- 75020 Marconia (MT).

Telefono:0835/411039.

Fax: 0835/585907.

Sito Internet: [www.scalabservice.it](http://www.scalabservice.it)

E-mail: [info@scalabservice.com](mailto:info@scalabservice.com)

Il Laboratorio S.C.A dispone di un'organizzazione in grado di tenere sotto continuo controllo ogni azione che può avere diretta o indiretta influenza sulla qualità dei risultati analitici, per aver attribuito una completa responsabilizzazione al personale nello svolgimento delle proprie mansioni.

L'organizzazione ha sviluppato un sistema di gestione per la qualità per assicurare:

- un utilizzo efficiente delle risorse;
- un processo decisionale basato sull'evidenza dei fatti;
- un'attenzione focalizzata alla soddisfazione del cliente, così come alle esigenze ed alle aspettative di altre parti interessate pertinenti.

Nel lungo periodo di attività il laboratorio ha instaurato rapporti di collaborazione per conto di un numero consistente di Clienti dislocati principalmente sul territorio limitrofo. Le principali tipologie di Clienti sono Enti pubblici (Comuni, Laboratori, Istituti di Istruzione Pubblica, Università, Consorzi Industriali ), Aziende private e Privati cittadini.

Nel corso degli anni il laboratorio è cresciuto non soltanto per il numero e la tipologia delle prestazioni analitiche, ma soprattutto per la qualità dei risultati analitici, grazie all'utilizzo di metodi di prova ufficiali di cui è stata accertata, l'affidabilità, per la stima dell'incertezza associata al risultato e, per l'attenzione riservata alla soddisfazione dei clienti .

Tutto il processo analitico è tenuto sotto controllo mediante l'attuazione di procedure divenute parte integranti delle normali attività analitiche e condivise da tutto il personale. La formazione e l'addestramento del personale è un requisito ritenuto indispensabile per l'abilitazione del personale allo svolgimento di qualsiasi attività.

L'aggiornamento professionale e la gestione delle non conformità, rappresentano il fiore all'occhiello del laboratorio Sca che, insieme al continuo riesame di tutto il sistema qualità da parte della Direzione, hanno consentito il successo durevole dell'organizzazione.

- L'accreditamento del laboratorio S.C.A da parte di ACCREDIA al n. 0648 consultabile sul sito [www.Accredia.it](http://www.Accredia.it) dimostra la competenza tecnica del laboratorio ad effettuare le prove indicate nello scopo dell'accreditamento, non comporta una diminuzione delle responsabilità associate alle attività svolte e non implica l'approvazione dei prodotti sottoposti a prove,
- La certificazione da parte di ICIM del suo SGQ dimostra che lo stesso è allineato ai principi della UNI EN ISO 9001:2008.

Le prove accreditate sono sotto sorveglianza degli Ispettori dell'Ente

I Rapporti di Prova emessi con marchio Accredia sono riconosciuti a livello internazionale .

Per essere accreditato da ACCREDIA, il laboratorio S.C.A è ritenuto competente anche ad effettuare attività di prova a supporto dell'attività di certificazione e di ispezione degli organismi accreditati.

|   |                          |              |
|---|--------------------------|--------------|
|  <p>Servizi<br/>Consulenze<br/>Analisi Ambientali</p> <p>Laboratorio S.C.A.</p> | M 8.9/1/4                | Ed 3 Rev. 00 |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI</b> |              |

## 2. SETTORI OPERATIVI

| SETTORI         | MATRICI   | ANALISI  |
|-----------------|---|--|
| Ambiente        | Acque reflue e di processo, acque superficiali e di falda, Acque di balneazione, rifiuti, fanghi, terre e rocce di scavo, emissioni in atmosfera, Igiene industriale. | <p>Analisi chimico-fisiche e microbiologiche</p> <p>Inquinanti organici e inorganici</p> <p>Classificazione di acque reflue ( di prima pioggia, trattate, da trattare)</p> <p>Classificazione di rifiuti e loro caratterizzazione</p> <p>Caratterizzazioni di Siti inquinati</p> <p>Analisi di emissione in atmosfera</p> <p>Rilievi fonometrici e microclimatici, vibrazioni, elettromagnetismo, fibre di amianto aerodisperse (riconosciuto dal Ministero della Sanità ad effettuare analisi sull'AMIANTO)</p> |
| Agro-alimentare | Acque ad uso irriguo, terreni agrari, Acque potabili, oli, alimenti, ortofrutta,  | <p>Analisi chimico-fisiche e batteriologiche.</p> <p>Controllo delle condizioni igieniche nella trasformazione e distribuzione di alimenti (HACCP) (Inserito nell'Elenco Regionale dei Laboratori autorizzati ad effettuare analisi ai fini dell'autocontrollo Igienico -sanitario nelle Aziende Alimentari);</p> <p>Microinquinanti Residui di fitofarmaci,</p>   |
| Consulenza      | Relazioni Tecniche  | <p>Il Laboratorio al fine di garantire un servizio completo, fornisce, al di fuori dell'accreditamento, l'interpretazione analitica dei risultati delle prove effettuate, che molte volte sono alla base delle decisioni per il corretto funzionamento dei processi produttivi o sono rilevanti ai fini di interpretazioni normative o del rispetto delle attuali leggi.</p> <p>Rischio Chimico- fisico e Biologico</p>  |

|   |                          |              |
|---|--------------------------|--------------|
|  <p>Servizi<br/>Consulenze<br/>Analisi Ambientali</p> <p>Laboratorio S.C.A.</p> | M 8.9/1/4                | Ed 3 Rev. 00 |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI</b> |              |

### **3.Obiettivi**

Gli obiettivi strategici che il laboratorio si pone, nel lungo periodo, sono:

- *Un'attenzione focalizzata alla soddisfazione del cliente, così come alle esigenze ed alle aspettative delle altre parti interessate;*
- *Il rispetto dei requisiti dell'organismo di accreditamento RT-08 ACCREDIA e l'informazione dei clienti in merito all'importanza dell'accREDITAMENTO .*
- *l'estensione dell'accREDITAMENTO per nuove prove ;*
- *il miglioramento della Qualità dei risultati analitici;*
- *il miglioramento continuo dell'efficienza del sistema di gestione per la qualità per conseguire la Qualità a condizioni di minor costo;*
- *l'aumento del coinvolgimento del personale tramite la diffusione dei concetti di autocontrollo e autovalutazione nelle varie fasi dell'attività al fine di garantire maggiore consapevolezza per identificare aree di forza e di debolezza ovvero opportunità di miglioramenti e/o innovazioni per un successo durevole ;*
- *l'aumento della competitività sul mercato ;*

|   |                          |                     |
|---|--------------------------|---------------------|
|  <p><b>Servizi<br/>Consulenze<br/>Analisi Ambientali</b></p> <p><b>Laboratorio S.C.A.</b></p> | <b>M 8.9/1/4</b>         | <b>Ed 3 Rev. 00</b> |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI</b> |                     |

#### ***4. Impegni della Direzione***

La Direzione si impegna a:

- mantenere attivo e conforme alle norme UNI EN ISO 9001 e UNI CEI EN ISO/IEC 17025 il proprio sistema qualità, e a mantenere nel tempo l'accreditamento ACCREDIA del laboratorio.
- conseguire una buona pratica professionale, assicurando, la definizione di caratteristiche professionali per l'assunzione, l'addestramento-qualifica e l'aggiornamento del personale .
- garantire la qualità dei propri servizi analitici, non solo nel rispetto delle norme legislative vigenti ma anche nella scelta dei materiali e delle tecnologie più aggiornate possibili, curando l'approvvigionamento di tutto quanto ha influenza sulla qualità avvalendosi di fornitori qualificati e/o di chiara fama.
- garantire la riferibilità delle misure alle unità del Sistema Internazionale tramite centri metrologici primari LAT e dei materiali di riferimento tramite l'utilizzo di MRC.
- utilizzare esclusivamente personale qualificato e competente ed a mantenerne nel tempo i livelli di addestramento e qualifica necessari a garantire la qualità dei propri servizi analitici.

La Direzione si impegna a mettere le persone in condizione di :

- tradurre gli obiettivi strategici e di processo in obiettivi individuali di lavoro e, stabilire piani per il loro conseguimento;
- assumere la titolarità e la responsabilità per la risoluzione dei problemi;
- valutare le prestazioni personali a fronte degli obiettivi di lavoro individuati;
- ricercare attivamente le opportunità per accrescere la propria competenza e la propria esperienza,
- promuovere il lavoro di gruppo ed incoraggiare la sinergia tra persone;
- condividere le informazioni, le conoscenze e l'esperienza ;
- sviluppare un processo per condividere le conoscenze e per utilizzare la competenza delle persone, per esempio uno schema per raccogliere le idee per il miglioramento,
- introdurre un appropriato sistema di riconoscimenti e premi, basato su una valutazione individuale di quanto realizzato dalle persone,
- predisporre un sistema di valutazione delle abilità e una pianificazione delle carriere, allo scopo di promuovere lo sviluppo personale di ognuno;
- riesaminare in continuo il livello di soddisfazione e le esigenze ed aspettative delle persone.

Il Laboratorio S.C.A. considera la comunicazione e l'informazione continua la base per una collaborazione attiva, e quindi un valore aggiunto nel processo di erogazione dei servizi, nell'ottica del "miglioramento continuo".

|   |                                 |  |
|---|---------------------------------|--|
|  <p><b>Servizi<br/>Consulenze<br/>Analisi Ambientali</b></p> <p><b>Laboratorio S.C.A.</b></p> | <p><b>M 8.9/1/4</b></p>         | <p><b>Ed 3 Rev. 00</b></p> <p><b>pag. 5 di 8</b></p> |
|   | <p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> |  |

## ***5. Condizioni generali di fornitura***

La Direzione garantisce un servizio senza interruzioni dal lunedì al venerdì osservando il seguente orario : 8.30-13.30 e 14.30-17.30.

La Direzione fornisce ai Clienti, per iscritto, nell'offerta economica, tutte le specifiche di fornitura del servizio garantendo un puntuale aggiornamento dei metodi di prova e l'adozione di metodi ufficiali .

Prima di accettare una richiesta di analisi la Direzione si assicura che:

- le specifiche contenute nella richiesta siano adeguatamente definite;
- le eventuali divergenze fra la richiesta e l'offerta siano risolte prima dell'inizio delle prove;
- il laboratorio abbia la capacità di soddisfare le specifiche dell'ordine.

**Laboratorio S.C.A** garantisce che l'attività analitica, venga eseguita dai competenti settori facenti capo al Responsabile di Laboratorio.

Del materiale da esaminare il **Laboratorio S.C.A** controlla l'idoneità per le prove richieste: (Contenitore, temperatura, integrità della confezione, quantità, stato di conservazione ) e garantisce l'analisi subito dopo l'accettazione o al massimo entro le 24 ore o nei tempi stabiliti dalla legge previa idonea stabilizzazione del campione.

Dal momento in cui il campione è accettato in laboratorio, questo circola contrassegnato esclusivamente dal numero di identificazione univoco attribuito.

**Laboratorio S.C.A.** garantisce che il trasporto avvenga secondo condizioni idonee, tali da conservare le caratteristiche chimiche, fisiche, microbiologiche e sensoriali che il materiale presentava all'atto del prelievo o della sua presa in carico.

Il "campione residuo" viene conservato in laboratorio per un periodo variabile, in rapporto alla matrice e alla natura delle prove richieste ( al massimo 30 giorni dalla data di arrivo) o nel rispetto dei tempi imposti dalle norme legislative vigenti .Decorso il tempo stabilito Laboratorio S.C.A. ha la facoltà di conferirlo a terzi per lo smaltimento.

In caso di prelievi ufficiali, la conservazione, salvo diverse disposizioni di legge può essere richiesta per un massimo di tre mesi dalla data di prelievo.

Il laboratorio S.C.A. è responsabile del campionamento solo quando è effettuato dal proprio personale.

Qualora venissero riscontrate delle difformità sul campione o degli scostamenti /modifiche rispetto a quanto stabilito, il Responsabile di Laboratorio o il DT provvede a contattare tempestivamente il Cliente concordandone la risoluzione. Il Laboratorio precisa che il campionamento è oggetto di accreditamento solo per quei metodi nei quali è inclusa la fase di campionamento.

Se il campionamento è esterno il Laboratorio, fornisce su richiesta del Cliente la necessaria assistenza .

Il laboratorio S.C.A definisce le sue prestazioni in un tariffario, dove per ciascuna prova sono definiti i prezzi e i relativi metodi. Le prove non accreditate sono contrassegnate da un asterisco.

Le prove conferite ad altro laboratorio accreditato sono espressamente richiamate nel Rapporto di Prova emesso da laboratorio S.C.A.

|   |                          |              |
|---|--------------------------|--------------|
|  <p>Servizi<br/>Consulenze<br/>Analisi Ambientali</p> <p>Laboratorio S.C.A.</p> | M 8.9/1/4                | Ed 3 Rev. 00 |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI</b> |              |

La scelta del metodo di prova può essere fatta direttamente dal cliente o può essere concordata tra il Cliente ed il Responsabile di Laboratorio o DT. Il laboratorio, fa riferimento sempre all'ultima revisione del metodo.

Se i metodi non sono ben documentati vengono redatte delle procedure di dettaglio "procedure di prova" che sono documenti integrativi, contenenti dettagli supplementari *al fine di migliorarne le prestazioni senza snaturarne il principio.*

Prima di procedere all'utilizzo di un metodo di prova, esso viene eseguito più volte allo scopo di valutare la effettiva capacità e possibilità del laboratorio ad eseguire il metodo esattamente come descritto.

Il Responsabile del Laboratorio e o il DT si occupa della scelta dei campioni e materiali di riferimento nonché delle apparecchiature e ne assicura continuamente la conformità delle prestazioni.

Il Laboratorio S.C.A dispone di campioni di riferimento di prima linea e campioni di riferimento di seconda linea. I campioni di prima linea vengono periodicamente tarati da Istituti Metrologici Primari, o Centri equivalenti in ambito EA, e sono utilizzati per la taratura interna dei campioni di seconda linea.

I materiali di riferimento utilizzati dal Laboratorio rispondono, in base alla reperibilità degli stessi sul mercato, ai seguenti requisiti minimi:  
certificazione BCR, NIST o di altro organismo internazionalmente riconosciuto;

Le apparecchiature ed il software relativo alle prove, tarature e manutenzione, significativi per la qualità dei risultati di prova, vengono sottoposte a verifiche di conformità alle specifiche e vengono gestiti tramite un sistema di registrazione che assicura l'identificazione univoca delle informazioni.

Per l'assicurazione qualità dei risultati di prova il Laboratorio S.C.A, oltre al controllo interno, partecipa a circuiti interlaboratorio, organizzati in conformità alla norma ISO/IEC 17043;

Il tempo di consegna dei risultati analitici vengono concordati in fase di offerta o di presentazione del campione.

I Rapporti di Prova sono univocamente identificati da un numero, corrispondente al numero di accettazione del campione.

I Rapporti di Prova in Originale vengono consegnati al Cliente mentre la copia conforme viene conservata nell'archivio informatico del Laboratorio per almeno 48 mesi. Il rilascio di eventuali duplicati in formato originale, può costituire oggetto di separato addebito

I Rapporti di Prova vengono emessi su modulistica interna con l'identificazione del Chimico sotto la cui supervisione e responsabilità è stata eseguita l'analisi. Tutte le informazioni contenute nel RdP si riferiscono esclusivamente al campione analizzato.

I Rapporti di Prova non possono essere riprodotti parzialmente e non possono essere utilizzati in tutto o in parte a scopo pubblicitario o promozionale senza esplicita autorizzazione della Direzione.

|   |                          |                     |
|---|--------------------------|---------------------|
|  <p><b>Servizi<br/>Consulenze<br/>Analisi Ambientali</b></p> <p><b>Laboratorio S.C.A.</b></p> | <b>M 8.9/1/4</b>         | <b>Ed 3 Rev. 00</b> |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI</b> |                     |

Il marchio ACCREDIA non implica che L'Ente accetti la responsabilità per il risultato della prova.

Eventuali reclami fondati vanno inoltrati alla Direzione del laboratorio. Se il reclamo coinvolge l'area tecnica, degli addetti alle prove, il Responsabile di Laboratorio valuta le soluzioni possibili, concordandone la soluzione più idonea direttamente con il cliente. Ultimate le azioni, dopo aver verificato la validità e l'efficacia di quanto attuato, informa il cliente dell'avvenuta risoluzione entro al massimo 30 giorni lavorativi.

Il Cliente può presenziare alle prove previo preavviso accompagnato dal Responsabile Qualità e/o RTQ.

**Laboratorio S.C.A** assicura la registrazione elettronica di tutti i rapporti di prova per almeno 48 mesi .

Per altre condizioni non previste, si fa riferimento alla normativa vigente.

#### **IMPEGNO ALLA RISERVATEZZA**

I dati che riguardano il Cliente vengono utilizzati soltanto a fini contrattuali, contabili, amministrativi e statistici con garanzia di sicurezza e riservatezza.

#### ***UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO:***

**Laboratorio S.C.A** garantisce la parità di trattamento a tutti i Clienti impegnandosi ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

#### ***CORTESIA:***

**Laboratorio S.C.A** 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:***


**Laboratorio S.C.A** persegue l'obiettivo del miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### ***CHIAREZZA:***

Nei rapporti con i Clienti **Laboratorio S.C.A** pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplicità del linguaggio utilizzato.

#### ***RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI:***

**Laboratorio S.C.A** nello svolgimento della propria attività, tratta i dati mediante gestione informatica e cartacea con garanzia di sicurezza e riservatezza e con impegno a non diffonderli o comunicarli all'esterno, rispettando quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 sul trattamento dei dati personali.

|   |                          |              |
|---|--------------------------|--------------|
|  <p>Servizi<br/>Consulenze<br/>Analisi Ambientali</p> <p>Laboratorio S.C.A.</p> | M 8.9/1/4                | Ed 3 Rev. 00 |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI</b> |              |

**Laboratorio S.C.A** adotta soluzioni tecnologiche atte a prevenire la perdita(Server di rete), il danneggiamento o la diffusione involontaria dei dati del Cliente.

***SICUREZZA:***

**Laboratorio S.C.A** 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 del D.Lgs. 81/2008, anche quando il personale svolge la propria attività presso i clienti limitatamente ai rischi connessi all'uso di impianti e/o attrezzature .

***AMBIENTE:***

**Laboratorio S.C.A** considera fondamentale la Gestione Ambientale, intesa come rispetto delle risorse naturali limitando lo spreco della carta e l'impatto ambientale attraverso il miglioramento continuo delle performances aziendali.

Data: 14/01/2022

La Direzione S.C.A.

