

CARTA DEI SERVIZI LABORATORIO GEOLAB S.R.L.

I DIRITTI E I DOVERI DEL CLIENTE

I diritti	I doveri
<ul style="list-style-type: none">• Nessun campione del laboratorio può essere sottoposto a prestazioni diverse da quelle richieste senza aver avvertito il Cliente;• È garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano il contratto di fornitura di analisi;• Il personale del laboratorio è identificabile;• Viene garantita la piena collaborazione al Cliente;• È facoltà del Cliente autorizzare l'uso delle informazioni relative alla propria richiesta per attività di ricerca e di insegnamento;• Ai reclami sarà sempre fornita una risposta scritta;• Il Laboratorio è tenuto a comunicare tutte le informazioni che possono riguardare la tutela della salute e dell'ambiente;• Il Laboratorio è tenuto a comunicare tempestivamente le eventuali modifiche agli accordi precedentemente stipulati;• Il Laboratorio, quando richiesto per legge o previsto contrattualmente è autorizzato a comunicare informazioni riservate, previa comunicazione al cliente circa le informazioni fornite, a meno che ciò non sia proibito dalla legge.	<ul style="list-style-type: none">• Il Cliente deve fornire le informazioni richieste ai fini della corretta esecuzione delle prove di laboratorio;• È responsabilità del Cliente rispettare le prescrizioni raccomandate per l'accesso alle prestazioni del laboratorio;• Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente le eventuali modifiche agli accordi precedentemente stipulati;• Il Laboratorio, quando ottiene informazioni relative al cliente da fonti diverse dal cliente stesso, ha l'obbligo di mantenere riservate sia le informazioni che l'identità di chi le ha fornite senza rivelarla al cliente, a meno di accordi presi con la fonte stessa.

	CARTA DEI SERVIZI LABORATORIO GEOLAB	MOD 03K Rev. 00 del 02 maggio 2025 Pag. 2 di 4
---	---	---

LE GARANZIE

1) Qualità delle prestazioni

Nell'ambito della certificazione del SGQ/A di Geolab S.r.l. in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 (certificato Certiquality n. 16648) e UNI EN ISO 14001:2015 (certificato Certiquality n. 16649), il Laboratorio ha raggiunto la certificazione per i seguenti processi: Progettazione e sviluppo, erogazione del servizio relativo a controlli, analisi, analisi tecniche in sito ed in laboratorio, consulenze nei settori ambientale, sicurezza del lavoro. Progettazione ed erogazione dei corsi di formazione nei settori: qualità, ambiente e sicurezza.

2) Garanzie per il cliente

Il Responsabile del Laboratorio e gli Operatori tecnici del Laboratorio mettono a disposizione dei clienti che lo richiedono le loro conoscenze per la definizione dei campionamenti ai fini delle Prove da eseguire successivamente in Laboratorio e per l'interpretazione dei risultati forniti. Viene inoltre fornita tutta l'assistenza necessaria per chiarire eventuali dubbi e le necessarie spiegazioni e informazioni, per correlare i bisogni del cliente ai servizi offerti dal Laboratorio, facendo anche riferimento alla stessa Carta dei Servizi (MOD 03K) che è messa a disposizione presso l'accettazione campioni insieme all'Elenco Prove (MOD 03F), al Tariffario (MOD 03G), alle Condizioni di conformità del campione (MOD 03H) e alle Modalità di campionamento (MOD 03I). Ulteriori informazioni sulle specifiche del servizio offerto, la Carta dei Servizi e i documenti relativi all'accreditamento/certificazione sono visionabili anche nel nostro sito internet <https://www.geolabsas.com/it/>.

In particolare, il Laboratorio mette a disposizione dei clienti esterni un modulo relativo alle Modalità di campionamento (MOD 03I) nel quale sono descritte le modalità operative per l'esecuzione di campionamenti e prelievi delle varie matrici conferite al laboratorio come campioni da analizzare. Tutti i clienti esterni vengono informati dell'esistenza del modulo MOD 03I in fase contrattuale e nel caso ne facciano richiesta viene loro consegnata una copia nella versione in vigore. È responsabilità del cliente esterno accertarsi, presso l'accettazione del laboratorio, di eventuali aggiornamenti del modulo prima di procedere all'applicazione dello stesso.

Il Laboratorio provvede a:

- fornire informazioni e assistenza in merito a modalità operative per l'esecuzione di campionamenti, eseguite dai clienti esterni, delle varie matrici conferite al laboratorio come campioni da analizzare ed in merito ad opinioni ed interpretazioni e giudizi di conformità sui risultati dei campioni analizzati;
- avvertire il Cliente, in caso il Laboratorio intenda subappaltare prove a laboratori terzi chiedendo il consenso scritto; il Laboratorio è comunque responsabile dell'attendibilità delle prove;
- informare il Cliente del modo in cui poter fare commenti, suggerimenti, reclami ed elogi.

	CARTA DEI SERVIZI LABORATORIO GEOLAB	MOD 03K Rev. 00 del 02 maggio 2025 Pag. 3 di 4
---	---	---

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI E TARIFFE

Il Laboratorio svolge attività di analisi su richiesta di Clienti.

Le prestazioni sono fornite sulla base di un Tariffario (MOD 03G) a disposizione di soggetti pubblici e privati che lo richiedono presso il sito del Laboratorio. In caso di richiesta del Cliente, il personale prepara un'offerta dedicata.

Tutte le informazioni e le modalità relative alla fatturazione vengono riportate nel verbale di campionamento/consegna campione (MOD MP2-C e MOD MP2-H) e vengono accettate dal Cliente in fase di consegna del campione.

TEMPI DI RISPOSTA E DI CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI

I tempi di risposta si riferiscono alla disponibilità per la consegna dei Rapporti di prova dei campioni consegnati presso l'ufficio accettazione del Laboratorio.

Il tempo di risposta è di 15 giorni lavorativi dal giorno dell'accettazione del campione in Laboratorio. Tali tempi possono essere soggetti a riduzione in funzione del numero e tipo di parametro richiesto.

Per richieste che richiedono metodiche analitiche o attività di particolare complessità tecnica o organizzativa, oppure per attività analitica relativa a PROGETTI DEFINITI (es. monitoraggi qualità dell'aria, ecc.) i tempi di risposta sono definiti in specifici accordi tra le parti contraenti o al momento della richiesta.

In caso di superamento dei tempi di risposta previsti, il Laboratorio comunica al Cliente tramite mail o telefonata tale allungamento e l'eventuale data di emissione del Rapporto di prova.

Il Laboratorio conserva i campioni e le aliquote degli stessi in luoghi idonei secondo procedure interne tali da garantirne la protezione da alterazione e contaminazioni.

I campioni vengono conservati presso il laboratorio per 30 gg dall'emissione del Rapporto di prova. Entro tale periodo il produttore/distributore del prodotto può ritirarli, dietro richiesta scritta.

Il Laboratorio conserva i campioni analizzati, compatibilmente con la loro deteriorabilità; tuttavia, è possibile definire ulteriori tempi negli accordi tra le parti contraenti o al momento della richiesta, al fine di consentire di soddisfare eventuali richieste analitiche aggiuntive del Cliente stesso.

	CARTA DEI SERVIZI LABORATORIO GEOLAB	MOD 03K Rev. 00 del 02 maggio 2025 Pag. 4 di 4
---	---	---

GUIDA AL LABORATORIO

1) L'accettazione dei campioni

Il laboratorio riceve di norma i campioni dalle ore 8:30 alle ore 14:00 e dalle 14:30 alle 17:00 dal lunedì al venerdì. Il personale addetto all'accettazione provvede a verificare l'ammissibilità degli stessi sulla base della rispondenza a requisiti prestabiliti.

Tutti i campioni devono essere accompagnati da un verbale di campionamento compilato in tutte le sue parti. Tali informazioni possono essere fornite anche al momento della presentazione del campione da sottoporre ad analisi.

In caso di campioni il cui campionamento non sia stato effettuato dal Laboratorio nel Rapporto di Prova sarà riportata l'indicazione che il campionamento è stato effettuato dal cliente.

2) Rapporto di prova

Qualsiasi richiesta che comporta l'esecuzione di analisi viene chiusa con l'emissione di un Rapporto di prova (RDP) validato dal Responsabile del Laboratorio e firmato digitalmente.

I Rapporti di prova sono consegnati esclusivamente al Cliente richiedente o suo delegato attraverso l'invio per posta elettronica. Soltanto su specifica richiesta del cliente il RDP può essere consegnato in forma cartacea con ritiro presso l'accettazione del laboratorio dalle ore 8:30 alle ore 14:00 e dalle 14:30 alle 17:00 dal lunedì al venerdì.

Nel RDP per le prove accreditate, il risultato analitico è associato ad un valore di incertezza che il Laboratorio garantisce e che fa parte integrante del risultato. L'incertezza non è associata nelle prove non accreditate e quando il risultato risulti inferiore al limite di quantificazione indicato sul RDP.

Nei casi in cui il Laboratorio esprime sul RDP un giudizio di conformità rispetto ad un limite massimo, qualora le norme di riferimento o il cliente non forniscano indicazioni circa le regole decisionali da applicare, il risultato, approssimato allo stesso numero di cifre decimali con cui è espresso il valore limite, viene confrontato direttamente con il limite stesso, indipendentemente dall'incertezza associata. Il livello di rischio associato a tale regola decisionale è pari al 50%.

Per ogni prova richiesta il RDP riporta il metodo, normato o interno, che il laboratorio applica per l'esecuzione della prova stessa.

Per l'utilizzo del marchio Accredia il laboratorio rispetta quanto previsto dal documento RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del logo e del marchio ACCREDIA".

Il laboratorio conserva per 4 anni copia della documentazione che assicura la rintracciabilità dei dati di prova relativi ad ogni campione. La documentazione relativa ai campioni soggetti a denuncia viene conservata fino all'espletamento dell'iter procedurale.

3) I reclami

A tutela dei diritti del Cliente, il Laboratorio è interessato alla risoluzione dei reclami o segnalazioni che il Cliente stesso decide di comunicare riguardo al servizio offerto.

I reclami o le segnalazioni possono pervenire in forma scritta tramite mail o telefonicamente o verbalmente direttamente all'accettazione. Il Laboratorio si impegna a valutare il reclamo e fornire risposta al cliente entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso informandolo della sua accettazione o meno e delle eventuali misure correttive adottate o pianificate. Il Laboratorio si impegna a dare comunicazione al cliente della risoluzione del reclamo.

4) Miglioramento continuo

Il Laboratorio, sulla base delle informazioni presentate dai clienti e per mezzo di indicatori fissati internamente, si attiva per un miglioramento continuo dell'efficacia delle prestazioni fornite al fine di accrescere la soddisfazione del Cliente e ottemperare ai requisiti cogenti ed a quelli stabiliti dal proprio Sistema Organizzativo.