



LAB N° 1405

Laboratorio di Prova

TABELLA RIEPILOGATIVA DELLE REVISIONI					
Ed.	Rev.	Data	Oggetto e Paragrafo revisionato	Redazione	Verifica/Approvazione
02	03	01.03.2017	Modificati al §3.1. nella tabella delle prove accreditate è stato aggiunto la prova "Misura dei volumi d'aria", §4. Aggiornati i R.Leg. e l'AU, §4.2. implementata la tabella dei tempi di risposta con la prova "Misura dei volumi d'aria"	RAQ-RL	AU
02	02	01.08.2016	Modificati capitoli 4 e 6 per aggiornamento trasferimento sede laboratorio	RQ-RL	AD
02	01	30.01.2016	Modificata tabella §3.1 e §4.3	RQ-RL	AD
02	00	23.10.2015	Prima Emissione	RQ-RL	AD

SOMMARIO

1	PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO VERAM.....	4
2	DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE	5
3	LE GARANZIE DEL LABORATORIO.....	6
3.1	QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI.....	6
3.2	GARANZIE PER IL CLIENTE	7
4	L'ORGANIZZAZIONE.....	7
4.1	TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI E TARIFFE	7
4.2	TEMPI DI RISPOSTA.....	8
4.3	TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI CONSEGNATI	8
5	GUIDA AL LABORATORIO	9
5.1	ACCETTAZIONE DEI CAMPIONI	9
5.2	LA CONSEGNA E LA TRASMISSIONE DEL "RAPPORTO DI PROVA"	9
6	RECLAMI.....	10
7	MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	10

Gentile Cliente,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

E' una Carta destinata a tutti i Clienti del nostro Laboratorio, redatta con lo scopo di far conoscere la nostra struttura, informare dei servizi offerti, rendere chiari gli obiettivi che ci siamo prefissati e gli strumenti utilizzati per erogare un servizio di qualità.

La Carta serve ad illustrare all'utente la nostra offerta, per metterlo in condizioni di scegliere il servizio più idoneo e a testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi resi in conformità delle normative cogenti e degli accordi contrattuali sottoscritti.

A tale proposito, La ringraziamo sin d'ora per ogni eventuale consiglio o suggerimento che intenderà fornire con la compilazione dell'apposito questionario.

1 Presentazione del Laboratorio VERAM

L'organizzazione **VERAM S.r.l.** svolge attività consistenti nella fornitura di opere e servizi finalizzati a tutelare la sicurezza e la salubrità negli ambienti di lavoro e di vita. La **VERAM S.r.l.** si occupa di fornire assistenza agli adempimenti previsti dai decreti D.Lgs. 81/2008 e D.M. 06/09/1994 per gli ambienti di lavoro e di vita (formazione di risorse umane, valutazione dei rischi da esposizione da agenti chimici, fisici, biologici e amianto) e dal D.Lgs. 152/2006 per l'ambiente (gestione e caratterizzazione dei rifiuti, emissioni in atmosfera, ecc.).

Per il tipo di attività svolta dalla società, è fondamentale il ruolo tecnico-scientifico svolto dal personale del laboratorio a supporto delle consulenze svolte dalla società e per il contributo fornito, in modo autonomo, alla caratterizzazione dei rischi.

2 Diritti e Doveri del Cliente

I Diritti del Cliente	I Doveri del Cliente
<ul style="list-style-type: none">• Il Laboratorio non esegue alcun tipo di prestazione diversa da quella richiesta senza aver avuto il consenso del Cliente.• Il Laboratorio garantisce la riservatezza sulle informazioni che riguardano la richiesta e l'esito della stessa.• Il personale del Laboratorio è sempre identificabile.• Viene garantita la piena collaborazione al Cliente.• Viene garantita la possibilità di presenziare alle attività analitiche al Cliente, a suoi consulenti e/o periti di parte previo accordo formale.• 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 al Cliente le eventuali modifiche agli accordi precedentemente stipulati.	<ul style="list-style-type: none">• L'accesso al laboratorio avviene con richieste scritte e motivate.• 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.• È responsabilità del Cliente garantire l'integrità, la corretta conservazione e il trasporto del Campione qualora sia esso stesso a farlo pervenire al Laboratorio.• Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente le eventuali modifiche agli accordi precedentemente stipulati

3 Le Garanzie del Laboratorio

3.1 Qualità delle Prestazioni

Il Laboratorio di Prova della **VERAM** ha stipulato con **Accredia** – L'ente italiano di accreditamento, la convenzione n. 1405 con la quale Accredia concede al Laboratorio l'Accreditamento per lo schema (sistemi, personale, prove) riportato nell'allegato al Certificato di Accredimento.

L'aderenza ai requisiti previsti dalla norma **UNI EN CEI ISO/IEC 17025:2005**, certificato da Accredia, attesta il livello di qualità del lavoro del Laboratorio di Prova, la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie.

L'attività del laboratorio di analisi **VERAM** è incentrata, attraverso l'impiego di personale opportunamente qualificato e di adeguata strumentazione di misura, all'esecuzione delle seguenti prove accreditate:

Denominazione Prova	Descrizione	Materiale / Prodotto / Matrice	Tecnica di Prova	Misurando / Proprietà misurata	Metodo di prova
Amianto – Fibre	Determinazione della concentrazione di fibre di amianto aerodisperse	Filtro a membrana	MOCF	Fibre/litro (ff/l)	DM 06/09/1994 GU SO n°288 10/12/1994 All 2A
Amianto – Massivi	Determinazione qualitativa e quantitativa dell'amianto in campioni in massa	Prodotti in cemento amianto, guarnizioni coibenti, materiali vinilici	FTIR	Presenza/ Assenza percentuale	DM 06/09/1994 GU SO n°288 10/12/1994 All1 FTIR
Amianto – Massivi	Identificazione qualitativa delle fibre di amianto mediante tecnica dispersione cromatica in microscopia ottica con luce polarizzata	Prodotti in cemento amianto, guarnizioni coibenti, materiali vinilici	MOLP	Presenza/Assenza	DM 06/09/1994 GU SO n°288 10/12/1994 All 3
Camere bianche	Determinazione della contaminazione particellare	Aria in camere bianche / sale operatorie	Contatore particellare	particelle/m ³	UNI EN ISO 14644 - 1:2001
Camere bianche	Misura dei volumi d'aria immessi ed estratti	Aria in camere bianche / sale operatorie	Balometro	m ³ /h	UNI EN ISO 14644-3:2006 Annex B.4.3

A norma del **RG-09** "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA", il Laboratorio utilizza il marchio ACCREDIA, con le dimensioni, il carattere ed il colore prescritti dal regolamento di cui sopra sui Rapporti di Prova e su altra documentazione pertinente



LAB N° 1405

Nei Rapporti di Prova gli esiti delle prove non accreditate sono evidenziate mediante opportuno richiamo.

Il Laboratorio sospende l'emissione dei Rapporti di Prova o di qualsiasi altro documento recante il codice o riferimenti all'accreditamento, alla data di scadenza della validità del documento di accreditamento o nel caso di sospensione o revoca dello stesso.

3.2 Garanzie per il Cliente

Il Laboratorio di Prova della VERAM provvede a:

- Fornire informazioni e assistenza in merito a pareri e relazioni inerenti alla interpretazione dei dati analitici rilevati.
- Garantire piena collaborazione e trasparenza al Cliente nei casi previsti dalla norma e dagli accordi, comunicando con 24 ore di preavviso, la data, l'ora ed il luogo di avvio dell'analisi.
- Avvertire il Cliente, in caso il Laboratorio intenda subappaltare parti di prove a laboratori terzi; il Laboratorio resta comunque responsabile dell'attendibilità delle prove.
- Informare il Cliente del modo in cui poter fare commenti, suggerimenti, Reclami ed eventuali elogi.

4 L'Organizzazione

Il Laboratorio di Prova VERAM è identificato nel modo seguente:

VERAM Laboratorio di Prova

Via Cristoforo Colombo, 436

00145 – Roma

Telefono: 06.69.35.15.00

Fax: 06.70.47.53.10

e-mail: v.scrocca@veram.it

Laboratorio@veram.it

Il legale rappresentate della VERAM S.r.l. è il Sig. Terradura Danilo (amministratore unico).

4.1 Tipologia di Prestazioni e Tariffe

Il Laboratorio svolge attività di analisi:

- Chimico – fisico - biologiche per Enti pubblici, Privati, Aziende Partner;
- su richieste specifiche di Clienti privati.

In caso di richiesta del Cliente privato, il personale Responsabile del Settore incaricato prepara un preventivo di spesa. La fattura è rilasciata al Cliente al momento del ritiro del Rapporto di prova oppure spedita successivamente.

Il pagamento è effettuato attraverso bonifico su c.c. bancario.

4.2 Tempi di risposta

Per le analisi chimico - fisiche i tempi di risposta sono i seguenti:

Tipo di Prova	Descrizione	Materiale / Prodotto / Matrice	Tecnica di Prova	Tempi di risposta massimi (giorni lavorativi)
Amianto – Fibre	Determinazione della concentrazione di fibre di amianto aerodisperse	Filtro a membrana	MOCF	10
Amianto – Massivi	Determinazione qualitativa e quantitativa dell'amianto in campioni in massa	Prodotti in cemento amianto, guarnizioni coibenti	FTIR	15
Amianto – Massivi	Identificazione qualitativa delle fibre di amianto mediante tecnica dispersione cromatica in microscopia ottica con luce polarizzata	Prodotti in cemento amianto, guarnizioni coibenti	MOLP	10
Camere bianche	Determinazione della contaminazione particellare	Camere bianche / sale operatorie	Conta particellare	5
Camere bianche	Misura dei volumi d'aria immessi ed estratti	Camere bianche / sale operatorie	Balometro	5

I tempi di risposta si riferiscono alla consegna dei Rapporti di Prova a far data dalla consegna dei campioni presso l'accettazione del Laboratorio ovvero per quanto riguarda la prova "Conta Particellare" i tempi di risposta si riferiscono alla consegna dei Rapporti di Prova a far data dalla data di campionamento.

Tali tempi possono essere soggetti a riduzione in funzione della rilevanza delle prestazioni richieste del numero e tipo di parametri richiesti.

Per prestazioni che richiedono metodiche analitiche di particolare complessità, i tempi di risposta sono definiti tra le parti contraenti al momento della richiesta.

4.3 Tempi di conservazione dei Campioni consegnati

I campioni massivi saranno conservati per 6 mesi dalla data di consegna presso il laboratorio nel **Deposito Campioni (DC)**; i vetrini di analisi nel **Deposito Vetrini (DV)** per 12 mesi dalla data di analisi e resi disponibili per ulteriori analisi solo entro un arco temporale di 12 mesi dalla data di preparazione (oltre i vetrini non sono considerati essere più stabili e quindi inutilizzabili per l'analisi, secondo quanto stabilito dal DM 06/09/1994).

5 Guida al Laboratorio

5.1 Accettazione dei Campioni

L'orario di apertura del Laboratorio è dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle 17.00.

Contatti telefonici per informazioni: Tel. **06.27.53.76.5** - Fax: **06.27.86.72.81**

Referente e Responsabile del Laboratorio: Dott.ssa Valentina Scrocca

e-mail: v.scrocca@veram.it; Laboratorio@veram.it

Il Laboratorio riceve i campioni dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì. Il personale addetto all'accettazione dei campioni provvede a verificare l'ammissibilità degli stessi sulla base della rispondenza a requisiti prestabiliti:

- Tutti i campioni devono essere accompagnati da un verbale di prelievo (per i prelievi effettuati dal Laboratorio e da Enti pubblici), o da una formale richiesta scritta per i prelievi eseguiti dal Cliente privato.
- Il verbale o la richiesta, oltre i dati anagrafici, la tipologia del campione e l'indicazione delle prove richieste, deve riportare indicazioni specifiche sul campione e/o normativa di riferimento.
- Se il committente non fornisce indicazioni sulla procedura di campionamento utilizzata o sul riferimento normativo, il Laboratorio, se richiesto, è disposto a fornire il supporto nella individuazione delle opportune metodologie di campionamento da utilizzare.

5.2 La consegna e la trasmissione del "Rapporto di Prova"

L'esecuzione della prova si conclude con l'emissione del Rapporto di prova (RdP) firmato e trasmesso a cura del Responsabile del Laboratorio (RL).

I Rapporti di Prova sono consegnati esclusivamente al Cliente richiedente o suo delegato attraverso:

- il ritiro presso il Laboratorio dalle ore 9.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì;
- invio per posta ordinaria o per Fax;
- invio per raccomandata con ricevuta di ritorno, solo nel caso di non conformità;
- invio per posta elettronica.

È consentita la deroga a tali modalità di trasmissione solo nel caso di accordi preventivamente formalizzati con il Cliente.

Il Laboratorio conserva per 48 mesi copia della documentazione che assicura la rintracciabilità dei dati di prova relativi ad ogni campione del Cliente.

6 Reclami

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

I Reclami possono essere presentati per iscritto, verbalmente o tramite e-mail:

- alla Segreteria del Laboratorio, Tel. : **06.69.35.15.00**
- via Fax al n**06.70.47.53.10**;
- tramite e-mail al Responsabile del Laboratorio VERAM (RL):
 - v.scrocca@veram.it
 - Laboratorio@veram.it

Il Laboratorio informa il Cliente che il reclamo potrà ottenere risposta scritta solo dopo aver effettuato le opportune verifiche.

7 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 ed ottemperare ai requisiti cogenti ed a quelli stabiliti dal proprio Sistema Gestione Qualità.

Per raccogliere le informazioni il Laboratorio ha predisposto un Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei Clienti che viene consegnato e/o inviato ai i Clienti.