CARTA DEI SERVIZI

Descrizione

Il laboratorio Parco Scientifico Tecnologico d'Abruzzo svolge prove e analisi su materiali, tarature e ricerca per conto terzi. È dotato di attrezzature di prova e strumenti di misura che assicurano la possibilità di effettuare prove meccaniche, chimiche e metallografiche, il laboratorio è attrezzato per eseguire prove sperimentali su materiali innovativi.

www.accredia.itIl laboratorio è Accreditato secondo UNI CEI EN ISO/IEC 17025 esclusivamente ai metodi di prova inclusi negli elenchi allegati al certificato ACCREDIA n. 01342, consultabili sul sito www.accredia.it.

L'accreditamento attesta la competenza del laboratorio esclusivamente per le attività comprese nel campo di accreditamento pubblicato da ACCREDIA. Le attività non comprese nel campo di accreditamento sono chiaramente identificate e non sono presentate al cliente come accreditate. Ogni riferimento all'accreditamento e l'eventuale uso del marchio ACCREDIA sono effettuati secondo i regolamenti ACCREDIA applicabili.

Il laboratorio svolge le proprie attività salvaguardando competenza, imparzialità, riservatezza e regolare e coerente funzionamento. Sono adottate misure per prevenire pressioni commerciali, finanziarie o altre influenze che possano compromettere l'imparzialità e la validità dei risultati.

Tutte le attività, le finalità e i contributi e corrispettivi sono disciplinati da apposito contratto e dal tariffario del laboratorio.

Accessibilità

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00, dalle 14 alle 17.30.

Gli orari di ricevimento telefonico coincidono con gli orari di servizio del personale componente l'ufficio.

Le richieste di informazioni e/o preventivi devono essere inviate a commerciale@pstda.it. Nella domanda devono essere indicate le specifiche delle prove (l'oggetto e una descrizione delle prove che si intendono effettuare e la normativa tecnica di riferimento. Numero di personale operante nel servizio: sei

Prima di accettare una richiesta, un'offerta o un contratto il laboratorio verifica che i requisiti siano definiti, documentati e compresi, che disponga delle risorse e competenze necessarie e che il metodo richiesto sia appropriato. Qualora il metodo richiesto dal cliente sia considerato inappropriato o obsoleto, il cliente viene informato. Eventuali differenze tra richiesta e contratto sono risolte prima dell'avvio delle attività.

Destinatari

Enti pubblici e privati, società e imprese, studi professionali e privati cittadini

Tempestività

Il laboratorio garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Il laboratorio si impegna a prendere in considerazione ciascuna domanda e a contattare il richiedente entro cinque giorni dal ricevimento della richiesta.

Sono di competenza del laboratorio le seguenti fasi dell'attività lavorativa: accettazione, registrazione della richiesta, espletamento prassi amministrative; prelievo e ritiro dei campioni, esecuzione dei test. È cura dell'utente segnalare eventuali urgenze allo stesso laboratorio, affinché questo attivi le procedure che renderanno disponibili i risultati entro i tempi di richiesta. I risultati che richiedono maggior tempo per ragioni tecniche o per la loro complessità, saranno resi disponibili entro i tempi fissati e resi noti dal laboratorio al momento dell'accettazione. Eventuali ritardi nella consegna dei risultati saranno prontamente comunicati agli utenti insieme all'indicazione anche presuntiva, qualora non sia possibile stabilirla con certezza, della nuova data.

Ogni scostamento dal contratto o modifica intervenuta durante l'esecuzione viene comunicata al cliente e, quando necessario, il riesame del contratto viene ripetuto e le modifiche sono comunicate al personale interessato. Qualora siano utilizzati fornitori esterni per attività che influenzano il risultato, il laboratorio applica i requisiti previsti dalla UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e dalle prescrizioni ACCREDIA e informa il cliente nei casi previsti.

Trasparenza

Le informazioni sui servizi offerti sono disponibili on-line, sul sito web del Laboratorio: http://www.pstda.it

Il laboratorio rende disponibili informazioni aggiornate sui servizi, sullo stato e sul campo di accreditamento e sui canali per richieste e reclami. Le informazioni pubblicate e le comunicazioni commerciali devono essere chiare, veritiere e non devono indurre a ritenere accreditate attività non incluse nel campo ACCREDIA.

Efficacia

L'efficacia viene misurata mediante questionario annuale di soddisfazione dei clienti e/o indicatori indiretti della soddisfazione. I risultati di tali indagini alimentano gli indicatori di performance individuale e collettiva descritti nella relazione annuale sulla performance

Il laboratorio raccoglie e analizza informazioni di ritorno positive e negative dai clienti e le utilizza per migliorare il sistema di gestione, le attività di laboratorio e il servizio. La validità dei risultati è inoltre monitorata mediante controlli qualità, verifiche intermedie, materiali di riferimento, prove ripetute e partecipazione a prove valutative/confronti interlaboratorio (PT/ILC), secondo pianificazione e rischio.

Tempi di conservazione dei campioni, dei saggi e dei documenti

I residui dei saggi di prova, se non vengono resi al cliente su sua richiesta, dopo il prelievo dei provini vengono accantonati in una area dedicata ai residui, su pedane, evidenziando con idonei sistemi i riferimenti di commessa, in maniera da essere rintracciabili per almeno 60 giorni dopo la chiusura della commessa ed almeno 1 anno se trattasi di materiale in ambito nucleare.

I residui delle provette, se non vengono resi al cliente su sua richiesta, dopo l'esecuzione della prova distruttiva vengono archiviati. Si procede a legare tra loro gli eventuali frammenti dopo rottura, a verificare la leggibilità della marcatura, a riportarla nell'eventualità vi fossero problemi di leggibilità e a inserire i residui di provette, eventualmente separandoli mediante carta o altro materiale, in buste di plastica riportanti all'esterno almeno il codice identificativo della commessa. Così confezionati vengono posizionati sugli scaffali e conservati in ordine di commessa per un periodo non inferiore ai 60 giorni, ad eccezione delle provette ricavate da saggi e campioni provenienti da centrali nucleari il cui tempo di conservazione è di almeno 10 anno.

I documenti del sistema di gestione per la qualità, i documenti di registrazione della qualità, i documenti contrattuali e tecnici relativi alle attività di prova, le minute e le registrazioni dei dati grezzi, i rapporti di prova e di taratura, vengono conservati in formato cartaceo per almeno 10 anni, ove non esistano obblighi cogenti o contrattuali più onerosi, ed in formato digitale, in bianco e nero, per almeno 30 anni.

I dati relativi alle tarature vengono, ove possibile, conservati per la vita dell'apparecchiatura di misura (se superiore ai 10 anni), anche perché possono essere stabilite o modificate le frequenze di taratura.

Presentazione dei risultati:

I rapporti di prova sono tempestivamente inviati in copia elettronica non modificabile mediante posta elettronica.

I risultati sono riesaminati e approvati prima dell'emissione da personale autorizzato. I rapporti identificano in modo chiaro le attività svolte, il metodo applicato, i risultati e, ove applicabile, le attività eseguite da fornitori esterni. Le modifiche a rapporti già emessi sono chiaramente identificate e tracciate mediante nuova emissione o documento equivalente controllato.

Quando il cliente richiede una dichiarazione di conformità a una specifica o norma, il laboratorio documenta la regola decisionale applicata e identifica nel rapporto i risultati e i requisiti ai quali la dichiarazione si riferisce. La regola decisionale predefinita di PSTDA è la seguente: a meno di diversi accordi scritti con il committente, PSTDA non considera il contributo dell'incertezza di prova ai fini della valutazione di conformità. Eventuali diverse regole decisionali concordate con il committente sono formalizzate per iscritto nel riesame della richiesta, dell'offerta o del contratto.

In ogni caso il laboratorio conserva nel proprio archivio un originale o una copia autentica con la quale è possibile attestare per confronto la veridicità del rapporto di prova in possesso del cliente o dell'ente in caso di contestazione.

Standard di qualità:

Le attività sono svolte nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità ai requisiti applicabili della UNI EN ISO 9001:2026, tenendo conto del periodo di transizione della certificazione, e, per le attività di laboratorio, della UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e delle prescrizioni ACCREDIA applicabili, incluso RT-08 vigente.

Trasporto saggi:

I saggi possono essere spediti dal cliente o ritirati da Ns. personale o da corriere da noi incaricato su disposizione scritta del cliente, concordando tempi e modalità.

Gli oggetti da sottoporre a prova sono identificati in modo univoco e gestiti in modo da prevenirne perdita, deterioramento, contaminazione o confusione. Alla ricezione sono registrate eventuali anomalie o scostamenti dalle condizioni specificate; in caso di dubbio sull'idoneità del campione il laboratorio consulta il cliente prima di procedere e ne conserva registrazione. Quando sono richieste condizioni ambientali specifiche di trasporto o conservazione, queste sono mantenute, monitorate e registrate.

Riservatezza e imparzialità

Le informazioni ottenute o generate durante le attività sono trattate come riservate, salvo quelle rese pubbliche dal cliente o per le quali il cliente autorizza la diffusione. Eventuali divulgazioni imposte dalla legge o da obblighi contrattuali sono gestite secondo i requisiti applicabili. Il personale interno ed esterno è vincolato alla riservatezza e alla dichiarazione dei potenziali conflitti di interesse.

Il laboratorio identifica su base continuativa i rischi all'imparzialità, inclusi quelli derivanti da consulenza/assistenza, relazioni personali o professionali, pressioni commerciali e interessi finanziari; quando un rischio non può essere eliminato o minimizzato a un livello accettabile, l'attività non viene accettata o viene riorganizzata.

Campionamento e attività fuori sede

Quando il laboratorio è responsabile del campionamento, utilizza piani e metodi documentati e conserva le registrazioni previste, inclusi luogo, data, identificazione del campione, condizioni ambientali rilevanti ed eventuali scostamenti. Le attività svolte presso sedi del cliente o fuori dal controllo permanente del laboratorio sono eseguite solo dopo aver verificato l'idoneità delle strutture e delle condizioni ambientali pertinenti.

Reclami

Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio o reclami potranno essere indirizzati a info@pstda.it

Il laboratorio dispone di un processo documentato per ricevere, valutare e decidere sui reclami. Su richiesta, la descrizione del processo è resa disponibile alle parti interessate. Il laboratorio conferma la ricezione del reclamo, ne verifica la pertinenza rispetto alle proprie attività, fornisce ove possibile informazioni sullo stato di avanzamento e comunica formalmente l'esito. Gli esiti sono riesaminati e approvati da persona non coinvolta nelle attività originarie oggetto del reclamo.