

## il significato dell'accreditamento

Sia a livello nazionale che internazionale i Clienti richiedono garanzie crescenti circa la qualità e la sicurezza dei materiali, dei semilavorati e dei prodotti acquistati, che Produttori e Fornitori sono chiamati a garantire per rispetto dei requisiti legislativi e per affrontare la concorrenza in mercati sempre più complessi. Attraverso i controlli e le prove di laboratorio sui beni offerti, il fornitore può dimostrare al cliente che opera in conformità a norme internazionali e altre prescrizioni specifiche attinenti al proprio campo di attività.

Solo i Laboratori di prova sono in grado di fornire dichiarazioni di conformità affidabili, credibili e accettate a livello internazionale. ACCREDIA infatti valuta e accerta la loro competenza, applicando i più rigorosi standard di verifica del loro comportamento e monitorando continuamente nel tempo le loro prestazioni, e aderisce agli Accordi internazionali di mutuo riconoscimento.

L'accreditamento è l'attestazione che un Laboratorio (nel nostro caso) sia competente e soddisfi i criteri stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, per svolgere la sua specifica attività di valutazione della conformità.

Con l'accreditamento sia i Laboratori che i loro Clienti possono testimoniare che l'aderenza alle norme è frutto di impegno volontario e non di adeguamento forzoso: l'accreditamento attesta, infatti, il livello di qualità del lavoro di un Laboratorio, verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie.

ACCREDIA si impegna, attraverso l'implementazione dei propri meccanismi di controllo, perché il comportamento di tutti gli operatori del mercato (aziende, consulenti, Organismi, ispettori) rispetti alcuni principi fondamentali, che sono alla base della credibilità delle certificazioni, e delle attestazioni di conformità in genere, agli occhi dell'utente.

L'accreditamento è pertanto garanzia di:

- Imparzialità: rappresentanza di tutte le Parti interessate all'interno dell'Organismo/Laboratorio.
- Indipendenza: gli auditor e i comitati preposti al rilascio della certificazione/rapporto garantiscono l'assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da certificare.
- Correttezza: le norme europee vietano la prestazione di consulenze sia direttamente che attraverso società collegate.
- Competenza: l'accreditamento attesta in primo luogo che il personale addetto all'attività di verifica sia culturalmente, tecnicamente e professionalmente qualificato.

Il servizio di accreditamento è articolato come un processo complesso che va oltre la dimensione tecnica della valutazione della competenza di Laboratori e Organismi, perseguendo obiettivi di interesse generale:

- Promuovere il miglioramento dell'offerta di certificazione, tramite il perfezionamento delle regole, anche avvalendosi del contributo qualificante degli Enti di normazione UNI e CEI per quanto riguarda la connessione tra legislazione e normazione volontaria consensuale.
- Studiare nuovi schemi di accreditamento e sviluppare linee guida per la valutazione uniforme delle norme di riferimento, per venire incontro alle crescenti e diversificate esigenze del contesto socio-economico del Paese.
- Favorire la crescita di una domanda di qualità sempre più ampia e consapevole da parte dei cittadini.
- Contribuire alla creazione della fiducia.

## La convenzione Accredia-Ilac-Laboratorio

La convenzione di accreditamento tra Accredia, Ilac e Laboratorio è scaricabile dal sito [www.qualitycontroldue.it](http://www.qualitycontroldue.it) nell'area riservata raggiungibile mediante username e password

## la carta dei servizi

La Carta dei Servizi "Quality Control" è un documento con il quale il Laboratorio assume un impegno nei confronti dei Clienti e dell'utenza in generale riguardo i propri servizi, relativamente alle modalità di erogazione, agli standard di qualità ed alla necessaria informazione sui servizi erogati e le modalità di tutela previste.

L'introduzione della Carta dei servizi è uno strumento di garanzia per gli utenti, finalizzato alla semplificazione dei procedimenti gestionali ed amministrativi, al miglioramento continuo dell'efficienza e della qualità dei servizi forniti, garantendo professionalità e tempi certi.

I servizi da noi erogati sono descritti sinteticamente sul sito [www.qualitycontrolsr.it](http://www.qualitycontrolsr.it)

Nell'erogazione dei nostri servizi garantiamo:

- che i servizi siano erogati in maniera continua e regolare, secondo i tempi e gli orari di servizio;
- che i clienti siano trattati con cortesia e professionalità;
- che siano predisposte procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione

In particolare il Laboratorio garantisce le seguenti condizioni di fornitura:

**RECLAMI:** è possibile esercitare il diritto alla tutela con lo strumento del reclamo scrivendo direttamente a [reclami@qualitycontrolsr.it](mailto:reclami@qualitycontrolsr.it) o contattando il responsabile al n. 348 8890656. Oltre a provvedere a minimizzare o eliminare gli effetti di eventuali anomalie, garantiamo il nostro massimo impegno ad analizzare e rimuoverne le cause per evitare il ripetersi dei problemi. In caso di dimostrato disservizio garantiamo il rimborso dell'importo dell'attività interessata.

**TEMPI DI ESECUZIONE:** i tempi di esecuzione della prova e di presentazione dei risultati sono definiti preliminarmente in fase di offerta e comunicati al cliente.

**PRESENTAZIONE DEI RISULTATI:** I rapporti di prova e di taratura (e i certificati emessi in accordo alla Legge 1086/71) sono tempestivamente inviati in copia elettronica non modificabile mediante posta elettronica. Gli originali sono successivamente spediti per posta o consegnati a carico del Laboratorio.

**STANDARD DI QUALITA':** le attività sono svolte in accordo ai requisiti previsti dalle norme UNI EN ISO 9001:2008, UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 e nel rispetto, per quanto riguarda i materiali da costruzione, dei requisiti previsti dalla legge 1086/71.

**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.