

ESA EUROSERVIZIAMBIENTALI SRL

Divisione Laboratori



ESA EURO SERVIZI AMBIENTALI SRL

Sede: Via Crucillà 200/b - Serradifalco (CL)

Tel: 0934930293

Fax: 0934940177

Partita IVA: 01610110858-Mail:

amministrazione@euroserviziambientali.it



*LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI È DI PROPRIETÀ DEL LABORATORIO E.S.A. SRL;
È VIETATA LA RIPRODUZIONE PARZIALE E TOTALE E LA CONSEGNA A TERZI SENZA L'AUTORIZZAZIONE DELLA DIREZIONE DEL LABORATORIO*

Gentilissimo Cliente

Le presentiamo la Carta dei servizi della nostra organizzazione ESA EUROSERVIZIAMBIENTALI S.r.l., che vuole rappresentare un contributo alla conoscenza dei servizi da noi offerti e dei “percorsi di qualità” che seguiamo per assicurare la Vs. massima soddisfazione.

La Carta dei servizi è uno strumento di comunicazione attraverso il quale si vuole instaurare con ognuno di Voi un rapporto costruttivo volto al miglioramento continuo dei nostri servizi e al raggiungimento di un obiettivo comune: la Vs. soddisfazione e conseguentemente la nostra. La Carta dei Servizi è stata elaborata dalla direzione con l’apporto di tutto il personale, ponendo altresì grande attenzione ai Vs. suggerimenti.

La presente carta dei servizi viene periodicamente aggiornata, la cadenza minima della revisione è definita in relazione a modifiche normative, modifiche sostanziali dei vari servizi e/o inserimento di nuove attività e sedi operative, aggiornamento di ruoli e nomine di responsabilità, autorizzazioni, certificazioni e accreditamenti relativi al nostro percorso qualità, miglioramento continuo in riferimento a richieste del Cliente, risultati del monitoraggio qualità, richieste di Terza Parte (Organi di controllo, Enti di certificazione e di accreditamento etc.).

Vi siamo grati pertanto se vorrete esprimere i Vs. sempre graditi suggerimenti utilizzando la cassetta di posta a Voi riservata “La posta del Cliente” per inserire, in forma anonima i Vs. preziosi consigli. Con i nostri più sentiti ringraziamenti.

IDENTIFICAZIONE DEL LABORATORIO

Denominazione: **E.S.A. Euro Servizi Ambientali s.r.l.**

Sigla: E.S.A. s.r.l.

Capitale Sociale: euro 33.908,74 interamente versato

Registro Imprese CCIAA: 01610110858

Codice Fiscale e Partita IVA 01610110858

Sede Legale ed Operativa: Via Crucillà 200/ B - 93010 Serradifalco (CL)
Tel. 0934/930293 Fax 0934/940177

Sede Laboratorio: Via Crucillà 200/ B - 93010 Serradifalco (CL)
Tel. 0934/930293 - Fax 0934/940177

e-mail: g.damico.esa@gmail.com

Attività svolta: Consulenza tecnica ambientale, HACCP, sicurezza, analisi degli alimenti e delle acque potabili

Aree Aziendali: Il laboratorio occupa una superficie di circa 38. mq al piano terra dell'edificio.
Gli uffici occupano una superficie di circa 110 mq al piano 3° dell'edificio.

CHI SIAMO

La ESA EUROSERVIZIAMBIENTALI S.r.l. è stata Fondata nel 2001, da tecnici specializzati nel settore ambientale, igiene e sicurezza sul lavoro e igiene alimentare.

Ci siamo occupati fin dall'inizio di analisi cliniche, chimiche, microbiologiche, di ecologia e protezione ambientale, ricerca scientifica, servizi per le aziende e per il cittadino e, nel corso degli anni, siamo riusciti

a conquistare una posizione di mercato rilevante attraverso l'impiego di strumentazioni all'avanguardia e di risorse umane altamente qualificate. Il Laboratorio di analisi chimico cliniche e microbiologiche è accreditato con il Sistema Sanitario Regionale. Gli altri processi non soggetti ad accreditamento con il S.S.R. sono: sezioni specializzate di tossicologia, igiene industriale, protezione ambientale; sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, medicina del lavoro, igiene alimentare, scuola di formazione professionale accreditata c/o Regione Sicilia.

Il conseguimento delle certificazioni qualità, stimolando il miglioramento continuo delle nostre prestazioni ci impegnano verso obiettivi comuni: la soddisfazione del Cliente e la tutela dell'ambiente.

Il nostro percorso iniziato qualche anno fa per l'accreditamento ACCREDIA (ex SINAL) attesta la competenza tecnica del Laboratorio relativamente alle prove da accreditare, in conformità alle prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e ai requisiti ACCREDIA.

Inoltre la società è dotata di apparecchiatura necessaria per l'espletamento di servizi tecnici come:

- Rilevamenti fonometrici;
- Monitoraggio ambientale;
- Emissioni in atmosfera;
- Microclima.

SEDI OPERATIVE

Sede operativa in: Via Crucilla 200/b - Serradifalco (CL)

Tel: 0934930293

Fax: 0934940177

Mail: amministrazione@euroserviziambientali.it

Laboratorio di analisi chimico cliniche e microbiologiche accreditato con il sistema sanitario regionale

Direttore Laboratorio: Dott. Damico Gaetano

Laboratorio con sezioni specializzate di tossicologia, igiene industriale e protezione ambientale.

Laboratorio di microbiologia.

Vengono inoltre svolti i seguenti servizi: valutazione dei rischi lavorativi, sicurezza, indagini ambientali, igiene degli alimenti.



SERVIZI AL CLIENTE

E.S.A. offre al cliente la massima collaborazione allo scopo di consentirgli di definire correttamente le sue esigenze per l'esecuzione delle prove e di controllare il buon svolgimento delle prove che il Laboratorio deve eseguire. Questa collaborazione comprende :

la possibilità per il Cliente o per il suo rappresentante di accedere al laboratorio per assistere alle prove eseguite per suo conto, fermo restando che tale accesso, nel rispetto delle regole della sicurezza, non deve turbare l'applicazione delle regole della riservatezza riguardanti i lavori eseguiti per altri clienti; tale attività viene esperita mediante l'allontanamento dei campioni oggetto di prova e la conservazione delle registrazioni negli appositi raccoglitori;

l'invio dei materiali di saggio già sottoposti a prova per conto dell'utente per le opportune verifiche;

qualora l'utente decida di eseguire il campionamento, fornire tutte le informazioni utili per l'utente (punti di prelievo, temperature di conservazione, tempi massimi di inoltro dei campioni al laboratorio, ecc).

Il Laboratorio fornisce, inoltre, su richiesta al Cliente (mediante depliant, sito internet, fogli informativi, comunicazioni verbali, ecc.) tutte le informazioni tecniche, gestionali e commerciali utili a soddisfare le sue esigenze, comprese quelle relative al significato dell'accreditamento delle prove oggetto dell'offerta.

Il Laboratorio offre i propri servizi ai seguenti soggetti:

- Aziende singole o società
- Organizzazioni di produttori
- Cooperative
- G.D.O e Mercati
- Consorzi di Produttori
- Università e/o Enti di Ricerca
- Consorzi di Tutela
- Tutti i soggetti comunque interessati ai servizi analitici.
- Enti di Controllo

Il personale di segreteria cura la comunicazione e l'immagine esterna del Laboratorio anche attraverso la collaborazione alla trattazione, definizione e riscontro dei reclami presentati dai Clienti.

Per ottenere informazioni di ritorno dai propri Clienti il Laboratorio utilizza un apposito questionario che viene consegnato in occasione della prima richiesta di prestazioni e una volta l'anno ai Clienti con i quali intercorrono rapporti di fornitura continua dei servizi. La compilazione del questionario offre ai Clienti la possibilità di dare indicazioni ai fini del miglioramento dei servizi. La sistematica rilevazione della soddisfazione dei Clienti sui diversi

aspetti dei servizi erogati è considerata di fondamentale importanza per il conseguimento degli obiettivi che E.S.A.

Le informazioni di ritorno che ne conseguono, sia i termini di misura del livello di soddisfazione che in termini di segnalazione di particolari motivi di insoddisfazione consentono alla Direzione del Laboratorio di individuare ogni opportunità di miglioramento del sistema di gestione.

Il RQ ha il compito di assicurare la disponibilità di report sulla soddisfazione dei Clienti e di suggerire le azioni di miglioramento necessarie.

UN PERCORSO DI QUALITÀ

La scelta di adeguare il nostro sistema di gestione ai requisiti previsti dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 nasce dalla volontà di perseguire il miglioramento continuo dei processi aziendali per il conseguimento di un obiettivo comune: garantire la massima efficacia ed efficienza dei servizi offerti e la conseguente soddisfazione del Cliente. Ottenere il riconoscimento della certificazione rappresenta un contributo significativo per l'impegno continuo volto all'identificazione delle aspettative del Cliente, e alla loro soddisfazione garantendo il massimo livello di qualità per le prestazioni erogate. L'Organizzazione con Sistema di Gestione Qualità certificato opera con certificazione ISO 9001 per i settori della formazione e delle consulenze.

OBIETTIVI DELLA DIREZIONE

“La Direzione si pone come obiettivo primario di elevare il livello di qualità nella esecuzione delle proprie attività e per questo si impegna a garantire:

- una buona pratica professionale per la qualità dei servizi offerti ai clienti; la sicurezza delle informazioni fornite dalla clientela e il rispetto della privacy; la conformità alla UNI EN ISO 9001:2015 il rispetto dei requisiti legali applicabili e delle norme di riferimento inclusi i requisiti per l'accreditamento al Sistema Sanitario Regionale del laboratorio di analisi chimico-cliniche e microbiologiche secondo la procedura di cui alla Legge regionale assicurando :
- che le politiche complessive sono coerenti con le linee e le priorità esplicitate dai livelli istituzionali - l'adozione di modelli organizzativi in linea con le normative nazionali e regionali, improntati ai criteri della flessibilità organizzativo- gestionale, dell'integrazione tra competenze diverse, della condivisione delle risorse e dell'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza in riferimento allo specifico contesto organizzativo di riferimento;
- la definizione dei propri obiettivi nell'ottica di garantire uniformità di accesso ai servizi, qualità tecnica degli interventi assistenziali per quanto applicabili, qualità organizzativa, sicurezza degli operatori e degli utenti, valorizzazione professionale, diritti e soddisfazione degli utenti;
- la garanzia che gli obiettivi sono formulati con l'apposto dei responsabili delle strutture organizzative, mediante il coinvolgimento più ampio possibile del personale;
- che gli obiettivi, i tempi per il loro raggiungimento e quelli per la verifica, siano negoziati con i responsabili di tutte le strutture coinvolte e, laddove previsto, concertati con le istituzioni locali, definiti attraverso la consultazione delle organizzazioni sindacali, delle rappresentanze degli utenti e degli organismi di volontariato interessati;
- il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione;
- che tutto il personale abbia familiarità con la documentazione per la qualità ed attui le politiche e le procedure nel proprio lavoro; -

- che i servizi siano sempre erogati in conformità ai requisiti dei clienti ed agli obiettivi definiti.

Per mantenere e acquisire fiducia verso i clienti la Direzione si pone i seguenti obiettivi strategici:

- mantenere la certificazione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed ampliarla a tutti i servizi erogati dalla ESA
- garantire il rispetto dei diritti dell'Utente, la gestione efficace ed efficiente ed il rispetto dei requisiti per l'accreditamento regionale del laboratorio di analisi chimico-cliniche e microbiologiche.
- migliorare continuamente il servizio ai clienti soddisfacendone le necessità e ottemperando ai requisiti cogenti e dell'organismo di accreditamento; ^[L]_[SEP] identificare le esigenze del Cliente, convertirle in requisiti ed ottemperare agli stessi; migliorare l'efficienza dei processi;
- prevenire le non conformità anziché agire per la loro eliminazione a posteriori; mantenere la sicurezza ed il comfort degli ambienti di lavoro e la messa in atto delle misure per la prevenzione degli infortuni;
- perseguire il miglioramento continuo;

Per tutto ciò la Direzione si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito di tutta l'azienda al fine di soddisfare tali requisiti ed accrescere la soddisfazione del Cliente stesso.

La mission aziendale include l'impegno al miglioramento continuo delle nostre prestazioni, alla prevenzione e al rispetto delle prescrizioni legali applicabili e delle altre prescrizioni riguardanti anche i nostri aspetti ambientali. L'attuazione delle modalità operative o dalla volontà di creare una dei servizi che non vanno in conflitto con il rispetto dell'ambiente, risparmio energetico e delle risorse, prevenzione dell'inquinamento idrico, dell'aria e del suolo, riduzione della quantità dei rifiuti prodotti e successivo smaltimento con minore impatto ambientale possibile, prevenzione dei rischi per ridurre al minimo le fonti potenziali di pericolo in caso di situazioni di emergenza.

A tale scopo la ESA promuove la cooperazione e la sensibilizzazione di tutto il personale interno ed esterno e di chiunque operi per nostro conto con programmi di formazione ed informazione per aumentare la consapevolezza in materia di ambientale e di sicurezza ed igiene del lavoro. Ci impegniamo a promuovere e diffondere tale consapevolezza anche a clienti e fornitori per un coinvolgimento comune per il rispetto e la conservazione da parte di tutti dell'ambiente in cui viviamo.

La Direzione si impegna ad assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al mantenimento e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione e al soddisfacimento dei requisiti del Cliente. Al fine di perseguire i suddetti obiettivi la Direzione della ESA delega:

- al RQ (Responsabile Qualità) l'autorità di predisporre un Sistema di Gestione atto a perseguire gli obiettivi strategici definiti nella politica, di tenerlo sotto controllo al fine

di verificare il perseguimento degli obiettivi stessi e di promuovere le opportune azioni di miglioramento. La delega si estende anche all'autorità di interrompere qualsiasi processo che non fornisca precise garanzie di rispetto delle Norme di riferimento, legislazione vigente, specifiche contrattuali del Cliente, degli obiettivi definiti. RQ si impegna affinché tutto il personale sia a conoscenza della politica, sia in grado di accedere alla documentazione qualità e sia sensibilizzato al corretto uso delle procedure per favorire la consapevolezza e il comune impegno per il raggiungimento degli obiettivi definiti;

- ai Responsabili di Funzione, la responsabilità e l'autorità dell'applicazione del Sistema di Gestione, per quanto di competenza. Gli obiettivi misurabili qualità verranno di volta in volta stabiliti nell'ambito dei periodici riesami da parte della Direzione Aziendale e comunicati a tutto il personale.

ACCREDITAMENTO ACCREDIA (EX SINAL) UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018

Il laboratorio ESA , iscritto nell'elenco regionale ha attivato le procedure di accreditamento secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 presso Accredia (ex Sinal).

Il sistema di gestione illustrato nel presente manuale della qualità copre le attività svolte dal Laboratorio nei campi del

- controllo microbiologico delle superfici;
- controllo microbiologico delle acque;
- controllo microbiologico degli alimenti;

Le prove per le quali il Laboratorio ha ottenuto l'accreditamento ed intende estendere ulteriori prove sono:

N°	ID (1)	Materiale / Prodotto / Matrice	Misurando / Proprietà misurata / Denominazione della prova	Campo di misura e/o di prova (2)	Tecnica di prova (3)	Metodo di prova ed anno di emissione (4)	Cat. (5)	Variaz. richiesta (6)
2	255079	Acque destinate al consumo umano	Conta microrganismi vitali a 36 °C e 22 °C			UNI EN ISO 6222:2001	0	
3	222636	Alimenti	Conta Microrganismi a 30°C			UNI EN ISO 4833-1:2013	0	
1	255081	Acque destinate al consumo umano	Conta di Escherichia coli e Batteri coliformi			UNI EN ISO 9308-1:2017	0	
4	255080	Superfici ambienti del settore alimentare	Conta Microrganismi a 30°C			UNI EN ISO 18593:2018 + UNI EN ISO 4833-1:2013	3	

L'accreditamento attesterà la competenza tecnica del Laboratorio relativamente alle prove accreditate, in conformità alle prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura".

Il laboratorio sarà soggetto a verifiche annuali di sorveglianza e di rinnovo dell'accreditamento.

Per l'accreditamento la Direzione si pone come obiettivo primario di elevare il livello di qualità nella esecuzione delle proprie attività e per questo si impegna a garantire:

- ✓ una buona pratica professionale per la qualità delle prove offerte ai Clienti;
- ✓ la sicurezza delle informazioni fornite dalla clientela, attraverso la sottoscrizione della lettera di incarico;
- ✓ la conformità alla normativa cogente, alla UNI CEI EN ISO IEC 17025:2018, ai requisiti ACCREDIA e a migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione;
- ✓ che tutto il personale coinvolto nelle attività di prova all'interno del laboratorio, abbia familiarità con la documentazione per la qualità ed attui le politiche e le procedure nel proprio lavoro;
- ✓ che le prove siano sempre eseguite in conformità ai metodi prestabiliti ed ai requisiti dei Clienti.

Per mantenere e acquisire fiducia verso i Clienti la Direzione si pone i seguenti obiettivi strategici:

- ✓ ottenere l'accreditamento in conformità alla norma UNI CEI EN ISO IEC 17025:2018;
- ✓ migliorare continuamente il servizio ai Clienti soddisfacendone le necessità e ottemperando ai requisiti cogenti e dell'organismo di accreditamento;
- ✓ identificare le esigenze implicite ed esplicite del Cliente, convertirle in requisiti ed ottemperare agli stessi;
- ✓ migliorare l'efficienza dei processi;
- ✓ prevenire le non conformità anziché agire per la loro eliminazione a posteriori;
- ✓ mantenere la sicurezza ed il comfort degli ambienti di lavoro e la messa in atto delle misure per la prevenzione degli infortuni;
- ✓ perseguire il miglioramento continuo;
- ✓ rispettare i requisiti ACCREDIA.

INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ ED INTEGRITÀ DEL PERSONALE

Il Laboratorio opera in assoluta indipendenza ed autonomia operativa nell'esecuzione delle attività di prova, per il raggiungimento dei propri obiettivi e per il perseguimento della propria Politica di Qualità, attraverso l'attribuzione di specifici incarichi, ruoli e competenze. Il personale del Laboratorio non è soggetto a pressioni esterne, opera esprimendo i risultati dell'attività analitica con obiettività e chiarezza, non è impegnato in altre attività che possano pregiudicare la sua libertà di azione e di valutazione in contrasto con il corretto adempimento dei propri compiti. Tutto il personale è vincolato ad attenersi alle indicazioni riportate nel documento "Politica della Qualità" redatto dal Legale Rappresentante. Le competenze e le autorizzazioni definite dalla Direzione del Laboratorio garantiscono la riservatezza e la protezione di tutte le informazioni circolanti all'interno del Laboratorio.

Il Rapporto di Prova comprende le seguenti informazioni:

- ✓ Identificazione del documento : è indicato come RAPPORTO DI PROVA e contiene un'identificazione univoca ripetuta su ogni pagina; tutte le pagine del rapporto riportano il numero della pagina e numero delle pagine.
- ✓ Identificazione del Laboratorio di prova: nome ed indirizzo del Laboratorio E.S.A.
- ✓ Identificazione del Cliente: nome ed indirizzo del cliente richiedente le prove.
- ✓ Identificazione del campione da provare: descrizione del campione ed eventuale lotto, numero identificativo di accettazione, data di accettazione;
- ✓ Luogo e data del campionamento, comprese le condizioni ambientali, se effettuato da E.S.A. o committente
- ✓ Metodo di prova utilizzato
- ✓ Data di inizio e data di fine delle prove
- ✓ Risultato della prova e relativa unità di misura
- ✓ Quando necessaria, dichiarazione sull'incertezza di misura calcolata sul risultato della prova
- ✓ Data e firma del rapporto di prova

Inoltre:

la dichiarazione che assicuri che i risultati in esso contenuti si riferiscono esclusivamente al campione (o ai campioni) provato ed un avviso con il quale è vietata la riproduzione di singole parti del rapporto senza l'approvazione del Laboratorio;
l'avvertenza che il risultato del rapporto di prova non può essere utilizzato per fini promozionali o pubblicitari.

MODALITA' DI RICHIESTA DEI SERVIZI

I servizi potranno essere da voi richiesti a mezzo fax o posta o telefono o e-mail e saranno effettuati previa accettazione di offerta economica.

Per l'accettazione potete inviare l'offerta economica, o vs. Relativo ordine, al ns. Numero fax: 0934940177, o a mezzo posta, o e-mail opportunamente controfirmata con data, timbro e firma della vs. Società (in fondo, ove predisposto) allegando anche l'informa a (d.lgs. N. 101 del 10.08.2018 "codice in materia di protezione dei dati personali") con conferimento di vostro consenso firmata (apporre timbro e firma in fondo all'informativa), e sarete contattati per programmare le attività previste nel rispetto delle procedure interne del nostro sistema di gestione.

Il laboratorio è disposto ad effettuare i servizi di seguito indicati in riferimento alle Vs. specifiche esigenze e richieste e nel rispetto delle Vigenti Normative. Tali servizi saranno promossi con emissione di offerta economica nel rispetto delle Vostre specifiche richieste e delle procedure interne del nostro Sistema di Gestione . Eventuali variazioni che dovessero rendersi necessarie e/o da Voi richieste saranno preventivamente concordate ed effettuate previa quotazione con offerta economica in integrazione/modifica.

RECLAMI

La presentazione di un reclamo da parte di un cliente che ha utilizzato i servizi del Laboratorio è un segnale sulla possibile esistenza nel sistema di gestione di disfunzioni che possono avere la loro causa nell'organizzazione, nella struttura tecnica dei servizi, nei comportamenti del Personale.

Ai fini del mantenimento dei più alti livelli di qualità del servizio, che costituisce l'obiettivo strategico di E.S.A., tale segnale è di importanza fondamentale perché consente di intervenire per la eliminazione delle disfunzioni e di riportare ai livelli desiderati la soddisfazione dei Clienti. Il reclamo viene, quindi, visto come apporto collaborativo da parte dei Clienti per il miglioramento del sistema e come tale viene trattato, dedicandovi la massima attenzione ed instaurando con il reclamante un rapporto di ampia e trasparente collaborazione.

La trattazione del reclamo è finalizzata innanzitutto a portare alla risoluzione del problema posto in evidenza ed al recupero del consenso del cliente; ma agisce anche come importante informazione di ritorno sulla efficacia ed efficienza del sistema qualità. La raccolta e l'analisi dei dati provenienti dai reclami serve, quindi, unitamente all'analisi dell'andamento di altri indicatori, al continuo miglioramento dei processi.

Esaurita la fase di analisi del contenuto del reclamo, sulla base degli elementi raccolti e della proposta avanzata dalla sezione competente, vengono stabiliti i provvedimenti da adottare per la sua chiusura.

Gli esiti da comunicare all'estensore del reclamo devono essere assunti da personale non coinvolto nell'attività di laboratorio originarie in esame.

In ogni caso è garantito un riscontro al reclamante entro il tempo massimo di 1 mese.

Direzione

