



Carta dei Servizi del Laboratorio

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi del Laboratorio Eni Centro Ricerche dell'Unità GEIMP di Eni S.p.A. (di seguito GEIMP LABO) è uno strumento volto al Cliente, nel quale il laboratorio esplicita il tipo di servizio offerto ed il livello della qualità del servizio offerto, nell'ottica del ruolo centrale del Cliente per Eni S.p.A.

SCOPO

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di regolare i rapporti tra GEIMP LABO. ed i Clienti (Interni ed Esterni).

La Carta è uno strumento a tutela del Cliente in quanto attribuisce al Cliente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il fine è quello di perseguire la soddisfazione del Cliente nell'ambito del "miglioramento continuo" con l'evidenza documentata delle caratteristiche organizzative della qualità dei servizi erogati da GEIMP LABO e con la possibilità per il Cliente, di inoltrare reclami a fronte di evidenti disservizi, in modo da risolverli tempestivamente.

RIFERIMENTI

UNI CEI EN ISO/IEC 17025	<i>Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura</i>
RT-08 ACCREDIA	<i>Prescrizioni per l'accreditamento dei laboratori di prova</i>

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Direzione del GEIMP LABO. nei confronti dei Clienti si fa garante e sostenitrice dei seguenti principi:

- Garanzia di erogazione del servizio in conformità alla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 ed alle prescrizioni dei documenti emessi da ACCREDIA;
- Uguaglianza di tutti i Clienti, per cui tutti, indistintamente, hanno gli stessi diritti;
- Garanzia di parità di trattamento;
- Garanzia di obiettività, imparzialità e riservatezza;
- Garanzia di cooperazione: il Cliente può avanzare suggerimenti ed inoltrare reclami;
- Garanzia di fornitura del servizio in maniera continua e regolare;
- Garanzia di efficacia ed efficienza: il laboratorio CRS persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento del servizio offerto, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.



SERVIZI DEL LABORATORIO CENTRO RICERCHE SUD di GEIMP ENI S.p.A.

Esecuzione di analisi di caratterizzazione chimico-fisica, secondo Metodi di Prova normati, di prodotti petroliferi: gassosi e liquidi

L'elenco completo delle prove del GEIMP LABO accreditate da ACCREDIA, secondo la Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, è reperibile sul sito web www.accredia.it nella sezione Banche Dati-Laboratori di prova con il N° di accreditamento 1044L Sede E.

GEIMP LABO opera in base a documenti formalmente sottoscritti (contratti, convenzioni, ecc) o comunque accettati dal Responsabile GEIMP che stabiliscono in modo chiaro e completo i limiti di responsabilità, la ripartizione dei compiti, l'oggetto della cooperazione e le attività attese.

In fase contrattuale è posta all'attenzione del Cliente i seguenti aspetti:

- la valutazione dell'estensione della cooperazione con il Cliente o suoi rappresentanti;
- la possibilità, sempre garantita, per il Cliente o suoi rappresentanti di accedere ai locali del laboratorio CRS per assistere alle prove eseguite per loro conto;
- il divieto al Cliente o ai suoi rappresentanti di turbare, con il loro accesso, l'applicazione delle regole di riservatezza riguardanti i lavori eseguiti per altri Clienti (ad es. limitando la contemporaneità degli accessi dei Clienti stessi);
- il divieto di contravvenire alle misure di sicurezza in atto;
- la valutazione della completezza delle disposizioni in vigore per tutelare gli analisti del laboratorio CRS da indebite pressioni o condizionamenti del Cliente o di suoi rappresentanti;
- la chiara distinzione, nella richiesta del Cliente tra attività di sperimentazione ed eventuali attività di consulenza sull'interpretazione dei risultati.

GEIMP LABO in ogni caso è disponibile a collaborare con il Cliente o suoi rappresentanti allo scopo di:

- permettere loro di definire correttamente le proprie necessità e la conseguente domanda di esecuzione di prove;
- controllare il buon svolgimento dei lavori che GEIMP LABO deve eseguire;
- garantire la riservatezza per non permettere ad altri Clienti di visionare i risultati del Cliente medesimo
- consentire al Cliente di effettuare le eventuali azioni di reclamo, rilevare il grado di soddisfazione del Cliente utilizzando appositi indicatori al fine di intraprendere, nell'ambito dei previsti Riesami della Direzione, specifiche azioni finalizzate all'incremento della soddisfazione del Cliente stesso.

La cooperazione con il Cliente comprende:

- la preparazione, l'imballaggio e la spedizione dei campioni di prova necessari al Cliente a scopo di verifica o per qualsiasi altra motivazione (le attività conseguenti al riguardo sono gestite dal personale del laboratorio);
- le istruzioni, ove necessario, relative alle modalità di prelievo, trasporto e conservazione dei campioni da sottoporre a prove nel caso che questi siano effettuati dal Cliente.

LA TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta dei servizi può essere segnalata, anche telefonicamente.

Alle richieste verrà data risposta entro i tempi massimi stabiliti per i reclami.



VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

GEIMP LABO si avvale di tutte le possibili occasioni di dialogo con il Cliente per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità del servizio reso e per poterne tenere conto nella definizione dei suoi progetti di miglioramento.

Per conoscere il livello di soddisfazione del Cliente viene inviato un apposito modulo da compilare a cura del Cliente e rispedito al Laboratorio per esprimere il riscontro (%) di quanto concordato in fase di contratto.

Inoltre per monitorare le cause di non soddisfazione dei Clienti vengono analizzati i reclami comunque espressi (posta, fax, mail):

- nei confronti delle modalità, tecniche ed organizzative, di erogazione del servizio;
- nei confronti del rispetto dei principi e degli standard della Carta dei Servizi;
- nei confronti del rispetto del contratto e delle condizioni di fornitura del servizio.

L'analisi dei "moduli di soddisfazione del Cliente" e dei reclami (cause ed esiti), costituisce per il laboratorio Centro Ricerche Sud di GEIMP Eni una fonte importante nella definizione dei programmi di miglioramento della qualità del servizio.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è applicabile a tutti i servizi richiesti ed offerti dal laboratorio Centro Ricerche Sud di GEIMP Eni in termini di prove da eseguire, ed è applicabile alle richieste di tutti i Clienti (Interni ed Esterni).

LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- a) Tempo di risposta a seguito di benessere richiesta/contratto: max 30 giorni
- b) Tempo di evasione del rapporto di prova: sarà comunicato nel contratto per i Clienti Esterni ed all'arrivo del campione per i Clienti Interni
- c) Tempo per ripetizione analisi: max 7 giorni
- d) Tempo di risposta per reclamo: max 7 giorni
- e) Conservazione dei campioni: almeno 15 giorni salvo diversa indicazione del Cliente, esclusi campioni gassosi, GPL e campioni per determinazione di pH per i quali il campione si conserva solo per 1 (un) giorno
- f) Conservazione dei documenti di registrazione delle prove: almeno 5 anni salvo diversa indicazione del Cliente

Inoltre il livello del servizio verso il cliente è quello assicurato dalla qualità dei risultati di prova grazie alla riferibilità delle misure, alla qualifica dei Tecnici ed Analisti di laboratorio ed al confronto dei risultati con quelli di altri laboratori (prove valutative interlaboratorio).

ORGANIZZAZIONE ED INDIRIZZI

Il GEIMP LABO è inserito nella struttura organizzativa della Direzione Generale Energy Evolution di Eni S.p.A.
Il Rappresentante legale per il Laboratorio Centro Ricerche Sud è il Responsabile GEIMP.

Eni S.p.A.
GEIMP
Laboratorio Centro Ricerche Sud
Via Lipari, c.da Masseria
98044 S.Filippo del Mela (ME)
Tel. 090 9391911 Fax. 090 932803
mail: calogero.ficili@eni.com oppure marilena.disalvo@eni.com