



Ajuntament  
Granollers

**CARTA DE SERVEIS**

**COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS**

**VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS COMPROMISOS 2025**

**Data aprovació : 09/04/2026**

Pàg. 1 de 3

	<b>COMPROMÍS</b>	<b>ANÀLISI 2025</b>
<b>ACCESSIBILITAT, INFORMACIÓ, TRACTE</b>	D'atendre els clients de forma personalitzada, tenint en compte les necessitats particulars; a assessorar, si cal, en el tipus d'anàlisi a realitzar i en interpretació dels resultats; a garantir l'atenció de les consultes i un bon tracte per part del personal.	L'atenció personalitzada està assegurada. Totes les persones o empreses que s'han adreçat al Laboratori s'han atès de forma personalitzada.  El 2025 no s'ha recollit cap queixa o reclamació per falta d'atenció o informació.
	De mantenir actualitzats en la pàgina web els formularis de sol·licitud, el catàleg de paràmetres que analitza el laboratori i la informació que pugui facilitar un contacte ràpid i fluid amb el laboratori.	Informació del lloc web està actualitzada.
	De mantenir la confidencialitat de les dades personals i els resultats analítics, en el marc de la Llei de protecció de dades	Totes les dades es tracten mantenint la confidencialitat entre persona interessada i Laboratori. No hi ha hagut cap incidència.
	De publicar la valoració del compliment dels compromisos en el web	Publicació del present document.



Ajuntament  
Granollers

CARTA DE SERVEIS

COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS

VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS COMPROMISOS 2025

Data aprovació : 09/04/2026

Pàg. 2 de 3

	COMPROMÍS	ANÀLISI 2025
FIABILITAT DE RESULTATS	50% paràmetres d'aigua estiguin inclosos en exercicis intercomparatius.	Acomplert. Han participat en circuits d'intercomparació 11 paràmetres microbiològics i 16 de químics, la qual cosa representa el 58,7% dels que estan en catàleg (27 de 46).
	A obtenir uns resultats satisfactoris en el 90% dels assaigs intercomparatius.	Acomplert. En el 92,6% dels assaigos intercomparatius en que s'ha participat quals han tingut un resultat correcte (25 de 27).
	A tenir un programa de calibració i manteniment pel 100% dels equips i que tingui un grau de compliment superior al 95%	Acomplert. Es disposa d'un programa de calibració i manteniment que inclou el 100% dels equips.  El 2025 s'han calibrat el 100% dels equips que corresponia segons el programa.
	Utilització de mètodes analítics oficials i, quan no estiguin disponibles, a mètodes reconeguts o validats. L'objectiu és que el 100% dels mètodes siguin d'alguna d'aquestes categories	S'utilitzen mètodes oficials o validats.



Ajuntament  
Granollers

**CARTA DE SERVEIS**

**COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS**

**VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS COMPROMISOS 2025**

**Data aprovació : 09/04/2026**

Pàg. 3 de 3

COMPROMÍS		ANÀLISI 2025										
<b>COMPLIMENT DE TERMINIS</b>	A complir els terminis de lliurament proposats. El compromís és que el 2025 al menys el 95% de les mostres es lliurin en el termini del seu grup:	Objectiu acomplert per a tots els grups de mostres.										
	<table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Tipus de mostra</u></th> <th><u>Termini previst de lliurament</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent)</td> <td>12 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua (complert, sense externalització)</td> <td>30 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi d'aliments</td> <td>10 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi de legionel·la</td> <td>18 dies</td> </tr> </tbody> </table>	<u>Tipus de mostra</u>	<u>Termini previst de lliurament</u>	- Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent)	12 dies	- Anàlisi d'aigua (complert, sense externalització)	30 dies	- Anàlisi d'aliments	10 dies	- Anàlisi de legionel·la	18 dies	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 2025, el 98,9% de les mostres d'aigua de tipus complert o similar han tingut disponible l'informe en el termini previst.</li> <li>• Pel que fa a la resta de les mostres d'aigua el 100% dels informes s'han estat disponibles dins el termini establert.</li> <li>• Pel que fa a les mostres de legionel·la el 100% dels informes d'aquest paràmetres han estat disponibles dins el termini previst.</li> <li>• El 2025 no s'han analitzat mostres d'aliments.</li> </ul>
	<u>Tipus de mostra</u>	<u>Termini previst de lliurament</u>										
	- Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent)	12 dies										
	- Anàlisi d'aigua (complert, sense externalització)	30 dies										
- Anàlisi d'aliments	10 dies											
- Anàlisi de legionel·la	18 dies											
Els terminis de lliurament es valoren periòdicament (anualment)	El 2025 la mitjana de l'informe (inclosos dies no hàbils) és el següent:											
	<table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Tipus de mostra</u></th> <th><u>Termini de lliurament</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent)</td> <td>4,8 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua (complert, sense externalització)</td> <td>12 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi d'aliments</td> <td>---- dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi de legionel·la</td> <td>12,3 dies</td> </tr> </tbody> </table>	<u>Tipus de mostra</u>	<u>Termini de lliurament</u>	- Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent)	4,8 dies	- Anàlisi d'aigua (complert, sense externalització)	12 dies	- Anàlisi d'aliments	---- dies	- Anàlisi de legionel·la	12,3 dies	
<u>Tipus de mostra</u>	<u>Termini de lliurament</u>											
- Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent)	4,8 dies											
- Anàlisi d'aigua (complert, sense externalització)	12 dies											
- Anàlisi d'aliments	---- dies											
- Anàlisi de legionel·la	12,3 dies											