

## POLITICA DELLA QUALITÀ

La **CMS s.r.l.** opera dal 2014 nel settore delle costruzioni, offrendo servizi di consulenza, eseguendo prove fisiche e meccaniche su materiali da costruzione, strutture e pavimentazioni stradali ed impegnandosi nella ricerca e sperimentazione di conglomerati cementizi e bituminosi.

La direzione aziendale ha fortemente voluto implementare ed adottare un **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme ai sensi delle norme **UNI EN ISO 9001:2015** e **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018**, riconoscendo che lo sviluppo di una cultura interna della qualità possa condurre a benefici reali per la stessa organizzazione, i Clienti/Committenti, i partner e fornitori attivati nello sviluppo dei processi operativi e l'intero territorio in cui opera ed offre i propri servizi.

A tal fine ha definito la propria **Politica** improntata al conseguimento dei seguenti obiettivi strategici:

- garantire** servizi affidabili, orientati al soddisfacimento delle esigenze ed aspettative dei propri Clienti, oltre che conformi ai requisiti specificati contrattualmente e/o dalle leggi e regolamenti vigenti;
- garantire** una adeguata assistenza al Cliente, migliorando con continuità il relativo rapporto di cura e comunicazione, in modo da tradurle in obiettivi del Sistema di Gestione, misurabili e verificabili anche da tutti i soggetti esterni portatori di interesse.
- adottare** un approccio basato sull'analisi sistematica del proprio contesto di riferimento e dei relativi rischi e delle opportunità, al fine di individuare le più opportune azioni da intraprendere ed effettuare la gestione;
- definire** degli standard specifici per la misura della qualità dei servizi e dei processi erogati, resi disponibili anche alle parti interessate per favorire la raccolta e successiva analisi della sua soddisfazione;
- garantire** il riesame sistematico dei processi di gestione, al fine di assicurare un processo di miglioramento continuo che permetta la riduzione dei disservizi, dei reclami e dei relativi costi;
- garantire** la disponibilità di risorse, umane e strumentali, per l'attuazione ed il miglioramento continuo del proprio sistema gestionale;
- evolvere** costantemente dal punto di vista tecnologico, non solo al fine di ottimizzare i propri processi produttivi, ma anche per minimizzare i rischi relativi alla sicurezza degli operatori, della collettività e dell'ambiente;
- sensibilizzare** e responsabilizzare costantemente tutti gli addetti e ad ogni livello in merito alle attività di competenza;
- monitorare** costantemente il proprio processo lavorativo in relazione agli obiettivi e ai traguardi prefissati al fine di revisionare, sistematicamente, la Politica, Il Sistema Gestionale ed i relativi Programmi di Miglioramento.
- tendere** ad una operatività realmente efficace ed efficiente, finalizzata a perseguire criteri di economicità nell'azione gestionale ed a conseguire una immagine sul territorio solida ed apprezzata.

Melfi lì, 20/12/2022.

**Gli amministratori della CMS s.r.l.**

(Dott. Geol. A. G. Natale, Dott. Ing. I. Capitelli)

# CARTA DEI SERVIZI

La **CMS s.r.l.**, nel ringraziare la propria clientela per la fiducia dimostrata nel corso degli anni vuole, con questo documento, divulgare gli impegni che quotidianamente intende assumere nello svolgimento dei propri processi operativi e gestionali. Nello svolgimento dei processi e servizi resi al cliente, il laboratorio si impegna a:

QUALITÀ	SERVIZIO						
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ garantire la qualità dei servizi di laboratorio forniti non solo nel rispetto delle norme legislative ma anche nella scelta dei materiali e delle tecnologie disponibili curando l'approvvigionamento di tutto quanto ha impatto sul servizio reso ed avvalendosi di fornitori qualificati e di chiara fama;</li> <li>→ impiegare esclusivamente personale qualificato ed a mantenerne nel tempo i livelli di addestramento e qualifica necessari;</li> <li>→ garantire la riferibilità delle misure connesse all'attività del Laboratorio di prova ad unità del Sistema Internazionale tramite centri accreditati e/o centri Universitari e Politecnici attivati per i servizi di taratura;</li> <li>→ mantenere attivo e conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 il proprio Sistema di Gestione per la Qualità;</li> <li>→ mantenere l'accreditamento del laboratorio per le prove riportate in elenco.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni <b>dal lunedì al venerdì</b> osservando il seguente <b>orario: 8.30-13.00, 15.00-18.30</b>. Le interruzioni del servizio potranno avvenire solo per cause di forza maggiore e nelle festività di calendario;</li> <li>→ garantire che lo svolgimento dei servizi, concernenti le attività di prova ed analisi, viene posto in essere dal competente settore di laboratorio facente capo al responsabile di settore abilitato;</li> <li>→ garantire che le prove vengono espletate entro i seguenti giorni lavorativi dalla data di conferma d'ordine, al netto di eventuali tempistiche di preparazione/stagionatura dei provini e compatibilmente con i tempi tecnici richiesti dalle specifiche procedure di prova e/o dai quantitativi commissionati, comunicati all'atto dell'accettazione in funzione della tipologia e complessità della prova:</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>sez. L. 1086</th> <th>sez. congl. bitum.</th> <th>prove in sito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5 ÷ 10 gg</td> <td>30 ÷ 40 gg</td> <td>5 ÷ 10 gg</td> </tr> </tbody> </table>	sez. L. 1086	sez. congl. bitum.	prove in sito	5 ÷ 10 gg	30 ÷ 40 gg	5 ÷ 10 gg
sez. L. 1086	sez. congl. bitum.	prove in sito					
5 ÷ 10 gg	30 ÷ 40 gg	5 ÷ 10 gg					
<p><b>UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ garantire la parità di trattamento a tutti i Clienti impegnandosi ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.</li> </ul>	<p>Per "accettazione" si intende la presa in carico, da parte del laboratorio, del materiale da sottoporre a prova ed analisi;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ garantire, dal momento del ricevimento del materiale da esaminare, la corretta conservazione secondo modalità idonee atte a preservare il mantenimento delle condizioni chimiche e fisiche, in modo da non compromettere l'attendibilità delle prove e dei relativi esiti di analisi;</li> <li>→ conservare quanto eventualmente residuo da campioni sottoposti a prove ed analisi (campione residuo) per i seguenti periodi minimi di tempo dalla data di esecuzione delle prove in relazione alla natura delle prove richieste ed alle relative modalità di esecuzione: <b>30 gg (sezione L. 1086)</b></li> </ul>						
<p><b>TRASPARENZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ fornire chiarimenti sui metodi o sulle procedure utilizzati, garantendo ai Clienti il diritto di richiedere ed ottenere le informazioni che li riguardano come pure la possibilità di poter avanzare proposte o suggerimenti e di inoltrare reclami, con le seguenti modalità condivise, conosciute ed adottate da tutto il personale in servizio presso il laboratorio:</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #ADD8E6;">Tempi di risposta</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">Modalità di inoltro del reclamo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle;">Entro 15 gg. dalla data di inoltro</td> <td>Formalizzando il reclamo direttamente presso le sedi operative del Laboratorio, durante gli orari di apertura al pubblico, con l'ausilio della apposita modulistica</td> </tr> <tr> <td>Inviando il reclamo a mezzo posta / PEC ai seguenti recapiti: <b>CMS s.r.l. – Via Galileo Ferraris, 5 – 85025 – Melfi</b> <b>Tel. 0972.238270 - PEC. <a href="mailto:cmsmelfi@pec.it">cmsmelfi@pec.it</a></b></td> </tr> <tr> <td>Comunicando verbalmente la propria insoddisfazione alla segreteria amministrativa del Laboratorio, contattando il seguente recapito telefonico <b>0972.238270</b></td> </tr> </tbody> </table>	Tempi di risposta	Modalità di inoltro del reclamo	Entro 15 gg. dalla data di inoltro	Formalizzando il reclamo direttamente presso le sedi operative del Laboratorio, durante gli orari di apertura al pubblico, con l'ausilio della apposita modulistica	Inviando il reclamo a mezzo posta / PEC ai seguenti recapiti: <b>CMS s.r.l. – Via Galileo Ferraris, 5 – 85025 – Melfi</b> <b>Tel. 0972.238270 - PEC. <a href="mailto:cmsmelfi@pec.it">cmsmelfi@pec.it</a></b>	Comunicando verbalmente la propria insoddisfazione alla segreteria amministrativa del Laboratorio, contattando il seguente recapito telefonico <b>0972.238270</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ garantire l'adozione di metodi di prova ed analisi ufficiali riconosciuti come standard nazionali ed internazionali, ricorrendo a metodi di prova interni validati solo nel caso di mancanza di metodi di analisi ufficiali;</li> <li>→ assumere la responsabilità dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di prova ed analisi e dei contenuti delle relazioni tecniche e certificazioni rilasciate al Cliente;</li> <li>→ conservare per 10 anni registrazione cartacea di tutti i rapporti di prova, nel rispetto dei requisiti di privacy e sicurezza dei dati richiesti dalle vigenti disposizioni di legge;</li> <li>→ assicurare la definizione di tutte le specifiche di fornitura del servizio sin dalla fase di redazione dell'offerta economica proposta al Cliente;</li> <li>→ garantire l'esecuzione delle prove commissionate e la taratura delle attrezzature di laboratorio in accordo con metodi dichiarati e riconosciuti come standard, oltre che con i requisiti del Cliente.</li> </ul>
Tempi di risposta	Modalità di inoltro del reclamo						
Entro 15 gg. dalla data di inoltro	Formalizzando il reclamo direttamente presso le sedi operative del Laboratorio, durante gli orari di apertura al pubblico, con l'ausilio della apposita modulistica						
	Inviando il reclamo a mezzo posta / PEC ai seguenti recapiti: <b>CMS s.r.l. – Via Galileo Ferraris, 5 – 85025 – Melfi</b> <b>Tel. 0972.238270 - PEC. <a href="mailto:cmsmelfi@pec.it">cmsmelfi@pec.it</a></b>						
	Comunicando verbalmente la propria insoddisfazione alla segreteria amministrativa del Laboratorio, contattando il seguente recapito telefonico <b>0972.238270</b>						
<p><b>CORTESIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente, fornendo al proprio personale le opportune istruzioni.</li> </ul>							

## CARTA DEI SERVIZI

CHIAREZZA	EFFICACIA ED EFFICIENZA
<p>→ porre la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con i Clienti, in modo da minimizzare situazioni indesiderate di incomprensione e/o insoddisfazione. A tal proposito la CMS s.r.l. intende specificare che, per ciò che concerne la documentazione in consegna al cliente, si indica con la seguente terminologia:</p> <p>a. <b>CERTIFICATO</b>, quando si tratta di un documento il cui rilascio a terzi è disciplinato da una autorizzazione ministeriale (es. Certificati per le prove ex Legge 1086 su cls o acciaio).</p> <p>b. <b>RAPPORTO</b>, nel caso in cui il rilascio del documento non sia disciplinato da autorizzazione ministeriale (es. Rapporti di prova su strutture, prove in sito).</p>	<p>→ perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo;</p> <p>→ garantire l'addestramento continuo del proprio personale a tutti i livelli dell'organizzazione ed il mantenimento nel tempo dei requisiti professionali necessari per l'attività analitica.</p>
SICUREZZA	RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI
<p>→ applicare e ottemperare a tutte le prescrizioni e obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ai sensi del D.lgs. 81/2008 e ss.mm.ii., anche nell'ipotesi in cui il personale svolga la propria attività presso i clienti limitatamente ai rischi connessi all'uso di attrezzature ed impianti.</p>	<p>→ trattare i dati mediante strumenti manuali, informatici, telematici, con garanzia di sicurezza e riservatezza e con impegno a non diffonderli o comunicarli a terzi estranei;</p> <p>→ rispettare quanto previsto dal Reg. UE n. 2016/679 (GDPR) sul trattamento dei dati del Cliente, adottando soluzioni tecnologiche atte a prevenirne la perdita, il danneggiamento o la diffusione involontaria.</p>