

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, 22/02/2019.

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"> → 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; → impiegare esclusivamente personale qualificato ed a mantenerne nel tempo i livelli di addestramento e qualifica necessari; → 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; → mantenere attivo e conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 il proprio Sistema di Gestione per la Qualità; → mantenere l'accreditamento del laboratorio per le prove riportate in elenco. 	<ul style="list-style-type: none"> → garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni dal lunedì al venerdì osservando il seguente orario: 8.30-13.00, 15.30-19.00. Le interruzioni del servizio potranno avvenire solo per cause di forza maggiore e nelle festività di calendario; → 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; → 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: 				
UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO					
<ul style="list-style-type: none"> → garantire la parità di trattamento a tutti i Clienti impegnandosi ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale. 					
TRASPARENZA					
<ul style="list-style-type: none"> → 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: 					
Tempi di risposta	Modalità di inoltro del reclamo				
<p>Entro 15 gg. dalla data di inoltro</p>	<p>Formalizzando il reclamo direttamente presso le sedi operative del Laboratorio, durante gli orari di apertura al pubblico, con l'ausilio della apposita modulistica</p> <p>Inviando il reclamo a mezzo posta, fax e/o email ai seguenti recapiti: CMS s.r.l. – Via Monteverde, 20 – 85025 – Melfi Tel. 0972.238270 – Fax. 0972.236970 email. cmsmelfi@pec.it</p> <p>Comunicando verbalmente la propria insoddisfazione alla segreteria amministrativa del Laboratorio, contattando il seguente recapito telefonico 0972.238270</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> → Per "accettazione" si intende la presa in carico, da parte del laboratorio, del materiale da sottoporre a prova ed analisi; → 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; → conservare quanto eventualmente residuo da campioni sottoposti a prove ed analisi (campione residuo) per i seguenti periodi massimi di tempo dalla data di esecuzione delle prove in relazione alla natura delle prove richieste ed alle relative modalità di esecuzione: 30 gg (sezione L. 1086) → 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; → 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; → 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; → assicurare la definizione di tutte le specifiche di fornitura del servizio sin dalla fase di redazione dell'offerta economica proposta al Cliente; → 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. 				
	sez. L. 1086				
	sez. Terre				
	sez. congl. bitum.				
	prove in sito				
	<table border="1"> <tr> <td>5 ÷ 10 gg</td> <td>30 ÷ 40 gg</td> <td>30 ÷ 40 gg</td> <td>5 ÷ 10 gg</td> </tr> </table>	5 ÷ 10 gg	30 ÷ 40 gg	30 ÷ 40 gg	5 ÷ 10 gg
5 ÷ 10 gg	30 ÷ 40 gg	30 ÷ 40 gg	5 ÷ 10 gg		
CORTESIA					
<ul style="list-style-type: none"> → curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente, fornendo al proprio personale le opportune istruzioni. 					

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. CERTIFICATO, 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, Certificati settore Terre).</p> <p>b. RAPPORTO, 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>