

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMC
Managementul calității, mediului și securității muncii		Revizia:0 Editia:1

**MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII,
MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII OCUPATIONALE**

**STANDARD APLICABIL: ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018**

Data intrării în vigoare: 02.02.2020

Difuzare controlată: ☒
Difuzare necontrolată: ☐

Prezentul document este proprietatea intelectuală a societății EUROSTIL CONSTRUCT SRL în conformitate cu legislația în vigoare. Orice formă de reproducere, utilizare parțială sau totală a acestuia, este permisă numai cu acordul scris al Directorului general al societății.

EUROSTIL CONSTRUCT SRL	Elaborat	Aprobat	Ed.	Rev.
Nume	RMI Igor Bezer	Director General Angela Scerbina	1	0
Data	02.02.2020	02.02.2020		
Semnătura				


Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

Cuprins	Pagina
1 Domeniul de aplicare	
2 Referințe normative	
3 Termeni și definiții	
4 Contextul organizației	
4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	
4.2 Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate	
4.3 Determinarea domeniului de aplicare al SMI	
4.4 Sistemul de management al calității, mediului și securității muncii	
5 Conducerea	
5.1 Leadership și angajament	
5.2 Politica de calitate, mediu și securitate	
5.3 Rolurile organizaționale, responsabilități și autorități	
6 Planificarea	
6.1 Acțiuni pentru a trata riscurile și oportunitățile	
6.2 Obiective referitoare la calitate, mediu și securitate și planificarea realizării lor	
6.3 Planificarea schimbarilor	
7 Suport	
7.1 Resurse	
7.2 Competența	
7.3 Conștientizarea	
7.4 Comunicarea	
7.5 Informații documentate	
8 Operare	
8.1 Planificarea și controlul operațional	
8.2 Cerințele pentru produse și servicii	
8.3 Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor	
8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	
8.5 Producție și furnizare de servicii	
8.6 Eliberarea produselor și serviciilor	
8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme	
9 Evaluarea performanței	
9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare	
9.2 Audit Intern	
9.3 Analiza efectuată de management	
10 Îmbunătățire	
10.1 Generalități	
10.2 Neconformitate și acțiune corectivă	
10.3 Îmbunătățire continuă	

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

0 INTRODUCERE

Acest capitol al manualului prezintă informații despre organizație, organigrama care a fost dezvoltată pentru implementare și politica acesteia în domeniul calității, mediului și securității muncii.

Detalii despre politica  ANEXA NR.1 –**Declarația Conducerii privind politica în domeniul calității, mediului și securității muncii**

Informații detaliate despre Organigrama organizației:  ANEXA NR. 2 – **Organigrama**.

1 GENERALITĂȚI

1.1 Scop și descriere

Sistemul de management al calității, mediului și securității muncii din organizație are drept scop:

- să demonstreze cabilitatea organizației de a furniza constant produse și servicii care îndeplinesc cerințele clientului și cerințele legale și de reglementare aplicabile,
- facilitarea oportunităților de creștere a satisfacției clientului,
- luarea în considerarea riscurile și oportunitile asociate contextului și obiectivelor sale;
- capabilitatea de a demonstra conformitatea cu cerințele specificate ale sistemului de management integrat.

EUROSTIL CONSTRUCT SRL are ca domeniu de activitate:

Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale si nerezidențiale. Execuție instalații sanitare, termice și electrice.

1.2 Domeniul de aplicare a sistemului de management integrat

În cadrul SMI al societății nu sunt aplicabile următoarele cerințe ale referențialului SR EN ISO 9001:2015:

- Activitatea de proiectare (8.3) - beneficiarul ne aduce proiectul , iar noi îl punem în execuție; Această excludere nu afectează abilitatea organizației, sau responsabilitatea sa de a furniza un produs care să satisfacă cerințele clientului și ale reglementărilor aplicabile.

2 Referințe normative

Sistemul de management integrat al calității, mediului și securității muncii și securității informației este în conformitate cu cerințele următoarelor standarde:

- EN ISO 9001: 2015 - Sisteme de management al calității, mediului și securității muncii. Cerințe
- EN ISO 9000: 2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular
- EN ISO 14001:2015 - Sisteme de management de mediu. Cerințe și ghid de utilizare.
- EN ISO 19011:2018 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management
- ISO/TR 10013: 2003 - Ghid pentru documentația sistemului de management al calității;
- ISO 14004:2016 – Sisteme de management de mediu. Linii directoare generale referitoare la punerea în aplicare;
- ISO 14050:2010 – Management de mediu. Vocabular.
- ISO 45001:2018 - Sisteme de management de sănătății și securității ocupaționale. Cerințe.

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

- EN 31010:2011 – Managementul riscului, tehnici de evaluare a riscurilor.

Activitatea specifică a EUROSTIL CONSTRUCT SRL și în domeniul calității, mediului și securității muncii se desfășoară după reglementările menționate în procedura **PS 7.5 Controlul informației documentate** cu **ANEXA - Lista de referință a documentelor de proveniență externă**.

3 TERMENI , DEFINITII și ABREVIERI

În conținutul acestui manual se utilizează termenii și definițiile standardelor menționate în capitolul precedent.

NOTA 1 - în toate documentele , prin termenul generic „ compartiment „ se va înțelege orice structura organizatorică de tip „ serviciu / birou / atelier „.

NOTA 2 – Pe parcursul textului , ori de câte ori se întâlnește termenul „ produs „ , acesta poate să însemne și „ serviciu „.

Abrevieri :

- SMC - Sistem de management al calității,
- SMM - Sistem de management al mediului,
- SSM- Sistem de management de sănătate și securitate ocupațională
- SMI – Sistem de management integrat (calitate, mediu și securitate în muncă)
- MMC - Manualul (de management) calității, mediului și securității muncii
- PS – Proceduri de sistem de management
- PP- Proceduri Proces
- PO - Proceduri Operaționale
- IL – Instrucțiune de Lucru
- AD - Administrator,
- RMI - Reprezentantul Managementului pentru Calitate, Mediu și Securitate în muncă
- EMM – Echipamente/resurse de Măsurare și Monitorizare;
- AC- Acțiune corectivă,
- ROI – Regulament de ordine interioară.

Organizație – EUROSTIL CONSTRUCT SRL.

4 Contextul organizării

4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Organizația a determinat problemele externe și interne, care sunt relevante pentru scopul și direcția sa strategică care afectează capacitatea sa de a realiza rezultatele planificate din sistemul său de management al calității, mediului și securității muncii.

Organizația actualizează astfel de decizii atunci când este necesar.

La determinarea problemelor interne și externe relevante, organizația a luat în considerare cele care decurg din:

- a) schimbările și tendințele care pot avea un impact asupra obiectivelor organizației;
- b) relații cu, și percepțiile și valorile părților interesate;
- c) probleme de guvernare, prioritățile strategice, politicile interne și angajamente;
- d) disponibilitatea resurselor și priorităților și schimbările tehnologice.

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

4.2 Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate

Organizația a stabilit:

- a) părțile interesate, care sunt relevante pentru SMI (vezi Anexa III la Manual), și
- b) cerințele acestor părți interesate conform contractelor de colaborare;

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre părțile interesate și cerințele lor relevante, în scopul de a înțelege și anticipa nevoile sau așteptările ce afectează cerințele clientului și satisfacția clientului.

Organizație are în vedere următoarele părți interesate:

- a) clienții direcți;
- b) utilizatorii finali;
- c) furnizori, distribuitori, retaileri sau alte persoane implicate în lanțul de aprovizionare;
- d) autoritățile de reglementare, precum și
- e) orice alte părți interesate relevante.

4.3 Determinarea domeniului de aplicare al SMI

Organizația a stabilit limitele și aplicabilitatea SMI pentru stabilirea domeniului de aplicare.

Când am determinat acest scop, organizația a luat în considerare:

- a) aspectele interne și externe menționate la punctul 4.1,
- b) cerințele prevăzute la punctul 4.2.
- c) produsele și serviciile organizației

Domeniul de aplicare a fost exprimat la punctual 1.1 în raport cu bunuri și servicii, procese principale a acestora, precum și site-uri de livra organizație inclusă.

4.4 Sistemul de management al calității, mediului și securității muncii

EUROSTIL CONSTRUCT SRL a stabilit, documentat, implementat și menținut un SMI în concordanță cu cerințele standardelor SR EN ISO 9001:2015, *SR EN ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018 evidențiate în Manual cu litere Italice*. Pentru aceasta:

- a. au fost identificate procesele necesare pentru SMI și modul de aplicare a lor în cadrul organizației;
- b. a fost determinată succesiunea și interacțiunea acestor procese;
- c. au fost stabilite criteriile și metodele necesare pentru a se asigura ca atât operarea cât și controlul acestor procese sunt eficace;
- d. s-au luat măsuri pentru a se asigura disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru operarea și monitorizarea acestor procese;
- e. s-au luat măsuri pentru monitorizarea, măsurarea și analiza acestor procese ;
- f. sunt implementate acțiuni necesare pentru obținerea rezultatelor planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.

Procesele SMI se împart în 4 categorii:

- a. Procese de realizare a produsului

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

- Planificarea realizării produsului;
- Determinarea cerințelor clientului / Prevederi legale și alte cerințe ;
- Analiza cerințelor clientului;
- Aprovizionare;
- Producție;

b. Procese de monitorizare, analiza și Îmbunătățirea:

- Măsurarea satisfacției clientului;
- Audituri ;
- Monitorizarea și măsurarea produsului;
- Monitorizarea și măsurarea proceselor și activităților cu impact semnificativ asupra securității informației;
- Neconformități, accidente, incidente și situații de urgență ;
- Analiza datelor;
- Îmbunătățirea;
- Acțiuni corective;
- Acțiuni preventive.

c. Procese de management

- Politica în domeniul calității, mediului și securității muncii , politica de securitate informationala;
- Planificare –inclusiv privind aspecte de mediu, programe de management;
- Responsabilitate și autoritate;
- Comunicare internă și externă ;
- Analiza efectuată de management.

d. Procese de asigurare a resurselor:

- Resurse umane;
- Infrastructura;
- Mediu de lucru

Procesele necesare și aplicarea acestora în organizație, identificate având în vedere intrările, subprocessele / activitățile, responsabilii și ieșirile, criteriile, respectiv obiectivele, și metodele prin care se asigurăținerea sub control a acestor procese sunt evidențiate în programe de management și proceduri.

Managementul societatii alocă resurse și asigură disponibilitatea informațiilor necesare desfășurării în condiții optime a activităților, respectiv proceselor, din cadrul societatii.

Toate procesele sunt monitorizate, măsurate și analizate în mod regulat, astfel încât să fie implementate acțiuni pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea SMI.

Atat cât este necesar organizația:

- a) menține informații documentate necesare pentru susținerea proceselor sale;
- b) păstrează informații documentate pentru a conferi încredere că procesele se realizează așa cum au fost planificate.

Procesele sunt ținute sub control conform procedurii **PS 4.4 Managementul proceselor, îmbunătățire continuă.**

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

5. Leadership

5.1 Leadership și angajament

Managementul de top demonstrează leadership și angajamentul cu privire la SMI prin:

- asigurarea că politicile și obiectivele calității, mediului și securității muncii sunt stabilite pentru SMI și sunt compatibile cu direcția strategică a organizației;
- asigurarea că politica de calitate, mediu și securitate este înțeleasă și urmată în cadrul organizației;
- asigurarea integrării cerințelor SMI în procesele de afaceri al organizației;
- promovarea abordării bazată pe proces și a gândirii bazată pe risc;
- asigurarea resurselor necesare pentru SMI sunt disponibile;
- comunicarea importanței unui management eficace al calității, mediului și securității muncii și a conformării cu cerințele SMI;
- asigurarea faptului că SMI atinge rezultatele intentionate;
- angrenarea, directionarea și sprijinirea persoanelor de a contribui la eficacitatea SMI;
- promovarea îmbunătățirii;
- sprijinirea altor roluri relevante de management pentru a demonstra leadership-ul acestora, așa cum se aplică în zonele lor de responsabilitate.

5.1.2 Orientarea catre client

Managementul de top demonstrează leadership și angajamentul cu privire la orientarea catre client prin asigurarea că:

- sunt determinate, înțelese și satisfăcute în mod consecvent cerințele clientului precum și cerințele legale și de reglementare aplicabile;
- sunt determinate și tratate riscurile și oportunitățile care pot influența conformitatea produselor și serviciilor și capacitatea de a crește satisfacția clientului;
- menținerea orientării către creșterea satisfacției clientului.

5.2 Politica de calitate, mediu și securitate

5.2.1 Managementul de top a stabilit o politică de calitate, mediu și securitate (Anexa 1 la Manual) care:

- este adecvată scopului organizației;
- asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor de calitate, mediu și securitate;
- include un angajament de a satisface cerințele aplicabile, și
- cuprinde un angajament de îmbunătățire a SMI.

5.2.2 Managementul de varf se asigură că Politica de calitate, mediu și securitate este:

- disponibilă și menținută ca informație documentată;
- comunicată, înțeleasă și aplicată în cadrul organizației;
- disponibilă părților interesate, după caz.

Conducerea noastră la cel mai înalt nivel a definit politica de mediu și securitate a organizației și asigura ca aceasta :

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

- a. *corespunde naturii, dimensiunilor, impactului asupra mediului ale activităților și riscurilor de securitate a și sănătatea muncii ale produselor sau ale serviciilor organizației ;*
- b. *include un angajament de îmbunătățirea continuă și de prevenire a accidentelor, incidentelor, poluării;*
- c. *include un angajament de conformitate cu legislația și cu reglementările de mediu aplicabile, precum și cu alte cerințe pe care organizația le-a adoptat;*
- d. *oferă cadrul pentru stabilirea și analizarea obiectivelor generale și a obiectivelor specifice;*
- e. *este documentată, implementată, menținută și comunicată întregului personal;*
- f. *este disponibilă pentru public pe site (în lucru).*

5.3 Rolurile organizaționale, responsabilități și autorități

Managementul de vârf s-a asigurat că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite și comunicate în cadrul organizației prin fișe de post, organigramă și ROI.

Managementul de top este responsabil pentru eficacitatea SMI și atribuie responsabilitatea și autoritatea pentru:

- a) asigurarea faptului că SMI în conformitate cu cerințele prezentului standard internațional,
- b) asigurându-se că procesele interacționează și sunt furnizarea de rezultatele lor sunt destinate,
- c) raportarea cu privire la performanța SMI în managementul de top și orice nevoie de oportunitate de îmbunătățire, și
- d) asigurarea promovării de conștientizare a cerințelor clientului în întreaga organizație.
- e) a se asigura că este menținută integritatea SMI atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale SMI.

6 Planificare

6.1 Acțiuni de tratare a riscurile și oportunităților

6.1.1. Atunci când se planifică pentru SMI, organizația a luat în considerare aspectele menționate la 4.1. și cerințele menționate la 4.2 și a determinat riscurile și oportunitățile care trebuie tratate pentru:

- a) asigurarea că SMI poate atinge rezultatul intenționate,
- b) a crește efectele dorite și a preveni sau reduce efectele nedorite,
- c) îmbunătățirea SMI.

6.1.2 Organizația a planificat:

- a) acțiuni pentru a trata riscurile și oportunități, și
- b) modul în care:
 - 1) integrează și pune în aplicare acțiunile într-un SMI (a se vedea 4.4),
 - 2) să evalueze eficacitatea acestor acțiuni.

Orice acțiuni luate pentru a trata riscurile și oportunitățile sunt proporționale cu efectele potențiale asupra conformității bunurilor și serviciilor și a satisfacției clienților.

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

Riscurile și oportunitățile organizației au fost determinate prin “**Metoda SWOT**” conform cerințelor din standardul SR EN 31010:2011 – Managementul riscului, tehnici de evaluare a riscurilor.

6.1.3 Aspecte de mediu.

Organizația a stabilit și menține o procedură de identificare a aspectelor de mediu ale activităților, ale produselor sau ale serviciilor sale pe care le poate controla și asupra cărora se presupune ca are o influență, pentru a le determina pe cele care au sau pot avea un impact semnificativ asupra mediului.

Asigurăm ca aspectele cu un impact semnificativ sunt luate în considerare la stabilirea obiectivelor noastre de mediu, iar informațiile sunt actualizate.

Se utilizează atât abordarea bazată pe analiza sistematică a fiecărui proces cât și abordarea pe impartirea amplasamentului în zone ce pot interacționa cu mediul.

*Conducătorii activităților stabilesc listele aspectelor de mediu cu impact semnificativ și obiectivele aferente minimizării / eliminării impactului negativ, conform procedurii **PM 6.1 Aspecte de mediu**.*

6.1.4 Identificare pericole, evaluare risc și stabilire controale

*Organizația a stabilit și menține o procedură de Identificare pericole, evaluare și control riscuri de securitate pe care le poate controla, conform procedurii **PSMI 4.3.1- Identificare pericole, evaluare riscuri și stabilire controale**.*

6.1.5 Obligații de conformare

Am stabilit o procedură care să identifice și să permită accesul la prevederile legale și la alte cerințe pe care organizația le-a adoptat și care sunt aplicabile aspectelor de mediu ale activităților, ale produselor și ale serviciilor.

Conducătorii activităților păstrează listele și documentele legale necesare

.

6.2 Obiective referitoare la calitate, mediu și securitate și planificarea realizării lor

6.2.1. Compania a stabilit obiectivele de calitate, mediu și securitate și securitate în muncă la funcțiile relevante, nivelurile și procese (vezi **Programul de management cu obiectivele SMI**).

Obiectivele de calitate, mediu și securitate:

- sunt în concordanță cu politica de calitate, mediu și securitate,
- sunt relevante pentru conformitate a bunurilor și serviciilor și a satisfacției clienților,
- sunt măsurabile,
- iau în considerare cerințele aplicabile,
- sunt monitorizate,
- sunt comunicate, și
- sunt actualizate, după caz.

Organizația păstrează informații documentate privind obiectivele de calitate, mediu și securitate.

Obiectivele de mediu și securitate sunt stabilite în urma analizelor efectuate de management și sunt documentate în PM Programul de Management;

Cu ocazia stabilirii și analizării obiectivelor, am luat în considerare prevederile legale și alte cerințe, aspectele de mediu semnificative, opțiunile tehnologice și cerințele financiare, operaționale, comerciale, precum și punctele de vedere ale partilor interesate.

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

*Obiectivele generale și obiectivele specifice sunt coerente cu politica, inclusiv cu angajamentul de prevenire a poluării, accidentelor, incidentelor, fiind documentate conform **PSMI 4.3.1** în **Programul de management de mediu - PMM**, respectiv **Planul de prevenire și protecție / PPP** și se referă la asigurarea unei producții care să nu afecteze mediul, respectiv produse și servicii curate.*

6.2.2 Atunci când planifică modul de a realiza obiectivele SMI, organizația stabilește:

- a) ce se va face,
- b) necesarul de resurse (a se vedea 7.1),
- c) cine va fi responsabil,
- d) termene de realizare a acestora,
- e) modul în care vor fi evaluate rezultatele.

6.3 Planificarea schimbării

Organizația determină necesitățile și oportunitățile de schimbare a menține și îmbunătăți performanțele SMI.

Organizația se angajează să schimbe într-un mod sistematic și planificat, să identifice riscurile și oportunitățile și să revizuiască consecințele potențiale ale schimbării. Schimbările în organizație sunt ținute sub control conform procedurii **PS 6.3 Planificarea schimbărilor**.

7 Suport

7.1 Resurse

7.1.1 General

Organizația stabilește la începutul fiecărui an și asigură resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, întreținerea și îmbunătățirea SMI.

Organizația a luat în considerare:

- a) care sunt resursele interne, capacitățile și limitările existente, și
- b) ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

7.1.2 Personal

Organizația stabilește și asigură persoanele necesare pentru stabilirea, implementarea, întreținerea SMI și pentru operarea și controlul proceselor sale prin:

- evaluarea personalului d.p.d.v a calificării;
- planul anual de instruire;
- fise de post;
- ROI;
- organigramă.

7.1.3 Infrastructura

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

Organizația stabilește, asigură și menține infrastructura necesară pentru operarea proceselor sale și pentru asigurarea conformității produselor și serviciilor (vezi **FO 7.1.3 - Plan de mentenanță**).
Infrastructura include:

- a) clădirile și utilitățile aferente,
- b) echipamente, inclusiv hardware și software, precum și
- c) transport,
- e) tehnologie informațională și de comunicații.

7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

Organizația stabilește, asigură și menține mediul necesar pentru operarea proceselor sale și pentru a asigura conformitatea produselor și serviciilor.

Un mediu adecvat reprezintă și o combinație de factori fizici și umani, cum ar fi:

- a) sociali (nediscriminare, atmosfera calmă, fără confruntări);
- b) psihologici (reducerea stresului, prevenirea epuizării, protecția emoțională);
- c) fizici (temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot).

Organizația a adecvat acești factori funcție de produsele și serviciile pe care le furnizăm.

7.1.5 Resurse de măsurare și monitorizare

7.1.5.1 Generalități

Organizația pune la dispoziție resursele necesare pentru a asigura rezultate valide și de încredere atunci când pentru a verifica conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele este folosită monitorizarea și măsurarea.

Conducerea de vârf a organizației se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

- a) adecvate pentru tipul specific de activități de monitorizare și măsurare care se efectuează;
- b) menținute pentru a se asigura continuarea lor adecvare cu scopul.

Organizația păstrează informații documentate corespunzătoare ca dovadă adecvării resurselor de monitorizare și măsurare cu scopul lor.

7.1.5.2. Trasabilitatea măsurărilor

Atunci când trasabilitatea măsurării este o cerință sau este considerată de organizație ca o parte esențială pentru furnizarea încrederii în validitatea rezultatelor măsurătorilor, echipamentele de măsurare sunt:

- a) verificate sau etalonate la interval planificate sau înainte de utilizare, față de etaloane de măsurare trasabile, la etaloane naționale sau internaționale. Atunci când astfel de etaloane nu există, baza utilizată pentru etalonare sau verificare este păstrată ca informație documentată;
- b) identificate pentru a determina stadiul lor;
- c) protejate împotriva ajustării lor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul etalonării și rezultatele măsurătorilor ulterioare.

Organizația determină dacă validitatea rezultatelor măsurătorilor anterioare a fost influențată negativ atunci când un echipament de măsurare este găsit nepotrivit pentru scopul său intenționat și întreprinde acțiuni, după caz.

7.1.6 Cunoștințe organizaționale

Organizația a stabilit cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea produselor și serviciilor

Aceste cunoștințe sunt menținute, protejate și puse la dispoziție, după caz.

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

În cazul în care se abordează nevoi și tendințele de schimbare organizația ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul de a dobândi sau de a accesa cunoștințele suplimentare necesare.

7.2 Competență

Organizația:

- a) a stabilit competența necesară ale persoanelor care fac activități sub controlul său și pot să afecteze performanța și eficacitatea SMI;
- b) se asigure că aceste persoane sunt competente în baza educației adecvate, de formare sau de experiență;
- c) dacă este cazul, ia măsuri pentru a dobândi competențele necesare, și evaluează eficacitatea de acțiunile întreprinse, și
- d) păstrează informații documentate adecvate ca dovezi de competență.

7.3 Conștientizarea

Persoanele care efectueaza lucrări sub controlul organizației sunt conștientizati de:

- a) politica de calitate, mediu și securitate,
- b) obiectivele relevante referitoare la calitate, mediu și securitate;
- c) contribuția lor la eficacitatea SMI, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite;
- d) implicațiile neconformării cu cerințele SMI.

Pentru SMM și SSM, identificăm anual necesitățile de instruire, întregul personal a cărui muncă poate avea un impact semnificativ asupra mediului și securității fiind instruit în mod corespunzător. De asemenea, a fost stabilită și menținută o procedură pentru ca personalul sau membrii săi, de la toate nivelurile și toate funcțiile relevante, să fie conștientizat de:

- a. importanța conformității cu politica, cu procedurile și cerințele sistemului de management;
- b. impacturile semnificative asupra mediului și securității, reale sau posibile, ale activităților lor și de efectele benefice aduse acestora prin îmbunătățirea performanțelor lor individuale;
- c. atribuțiile și responsabilitățile lor în realizarea conformității cu politica, cu procedurile și cerințele sistemului de management integrat, inclusiv cu cerințele referitoare la pregătirea situațiilor de urgență și a capacității de răspuns;
- d. consecințele posibile ale abaterilor de la procedurile operationale specificate.

Personalul ce îndeplinește sarcini care pot avea impacturi semnificative asupra mediului și securității are competența necesară, fie prin educație, fie prin instruire corespunzătoare și/sau experiență.

Mai multe informații cu privire la competență și conștientizare se regăsesc în procedura **PO-7.2 Competență și conștientizare**.

7.4 Comunicare

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

Organizarea determină necesitatea pentru comunicare internă și externă relevantă pentru SMI, inclusiv despre ce, când, cu cine, cum și cine comunică.

In ceea ce privește SSM și SMM, organizația a stabilit și menține proceduri referitoare la riscuri, la aspectele de mediu, modificări de politică și obiective ale sistemului de management pentru:

- a. comunicarea internă între diferitele niveluri și funcții ale organizației, inclusiv privind schimbările, alte cerințe;*
- b. primirea, documentarea și transmiterea răspunsurilor corespunzătoare la solicitările pertinente ale partilor interesate din exterior .*

De asemenea, are in vedere și procesul de comunicare externă privind riscurile de securitate, aspectele semnificative de mediu și păstrarea deciziilor, încât SMI să fie actualizat, menținut și îmbunătățit regulat.

7.5 Informații documentate

7.5.1 General

Sistemul de management al calității, mediului și securității muncii al organizației include:

- a) informații documentate cerute de standardele prezentate la cap.2,
- b) informații documentate considerate de organizație ca fiind necesare pentru eficacitatea SMI.

7.5.2 Crearea și actualizarea

La crearea și actualizarea informațiilor documentate organizația a asigurat corespunzător:

- a) identificarea și descrierea (ex: un titlu, data, autor, sau numărul de referință),
- b) format (ex: limba, versiunea de software, grafica) și mas-media (ex: hârtie, electronic);
- c) analizarea și aprobarea dpdv al potrivirii și adecvării.

7.5.3 Controlul informației documentate

7.5.3.1. Informațiile documentate cerute de SMI și de standardele aplicabile în organizație sunt controlate pentru a se asigura că:

- a) sunt disponibile și adecvate pentru utilizare, acolo unde și atunci când sunt necesare;
- b) sunt protejate în mod adecvat (ex: pierderea confidențialității, utilizarea necorespunzătoare sau deteriorării).

7.5.3.2. Pentru controlul de informații documentate, organizația tratează următoarele activități, așa cum este cazul:

- a) distribuție, acces, regăsire și utilizare;
- b) depozitare și conservare, inclusiv păstrarea de lizibilitate;
- c) controlul modificărilor (ex: controlul versiunii),
- d) păstrare și eliminare.

Informațiile documentate de origine externă considerate de organizație ca fiind necesare pentru planificarea și funcționarea SMI sunt identificate și controlate.

Cerințele privind informațiile documentate sunt ținute sub control conform procedurii

PS-7.5 Controlul informației documentate

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

8 Operare

8.1 Planificare și control operațional

Organizația a planificat cum să implementeze și să controleze procesele necesare pentru a îndeplini cerințele și a pune în aplicare acțiunile stabilite la punctul 6.1, prin:

- stabilirea cerințelor pentru produse și servicii;
- punerea în aplicare a controlului proceselor în conformitate cu criteriile;
- menținerea documentată a informațiilor în măsura în care este necesar pentru a avea încredere că procesele au fost efectuate conform planului.

Organizația va controla schimbările planificate și va analiza consecințele modificărilor nedorite, luând măsuri pentru a atenua orice efecte adverse, după cum este necesar.

Organizația se asigură că procesele externalizate sunt ținute sub control (a se vedea 8.4).

In domeniul SMM, SSM - am identificat acele operații și activități care sunt asociate aspectelor de mediu semnificative, riscurilor, corespunzător politicii, obiectivelor generale și obiectivelor specifice. De asemenea, organizația a planificat aceste activități, inclusiv activitățile de întreținere și reparații, control deșeurilor pentru a se asigura că acestea se realizează în condiții specificate - iar riscurile de securitate sunt și ele controlate prin:

- stabilirea și menținerea procedurilor documentare pentru a cuprinde situațiile în care absența unor astfel de proceduri ar putea conduce la abateri de la politica, obiectivele generale și obiectivele specifice;*
- stipularea în proceduri a criteriilor de operare;*
- stabilirea și menținerea procedurilor referitoare la aspectele de mediu semnificative, identificabile ale bunurilor și serviciilor utilizate de organizație, la riscuri - efectuând comunicarea către furnizori și contractanți a procedurilor și cerințelor relevante.*

8.2 Cerințe pentru produse și servicii

8.2.1 Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu clientul include:

- furnizarea de informații referitoare la produse și servicii;
- tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor inclusive a modificărilor acestora;
- obținerea feedback-ului de la client referitor la produse și servicii, inclusiv reclamațiile clientului;
- tratarea sau controlul proprietății clientului;
- stabilirea cerințelor specifice pentru acțiunile de urgență, atunci când este necesar.

8.2.2 Determinarea cerințelor referitoare la bunuri și servicii

Organizația se asigură că:

- cerințele pentru produse și servicii sunt definite;
- sunt stabilite și respectate cerințele legale și de reglementare aplicabile pentru bunuri și servicii;
- sunt stabilite și respectate orice alte cerințe suplimentare considerate necesare de către organizație;
- își poate respecta declarațiile sale referitoare la produsele și serviciile pe care le oferă.

Cerințe suplimentare pot include cele care rezultă de la părțile interesate relevante.

8.2.3 Analiza cerințelor referitoare la bunuri și servicii

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

8.2.3.1 Organizația se asigură ca are capacitatea de a satisface cerințele referitoare la bunuri și servicii oferite clienților. Această analiză este realizată înainte de angajamentul organizației de a furniza bunuri și servicii pentru client (ex: de depunere a ofertelor, acceptarea de contracte sau comenzi, acceptare de modificări la contracte sau comenzi) și va include:

- a) cerințele specificate de client, inclusiv cerințele pentru livrare și activități post-livrare;
- b) cerințele nespecificate de client, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată;
- c) cerințele specificate de organizație;
- d) cerințele legale și de reglementare aplicabile produselor și serviciilor;
- e) cerințele din comanda sau contract care diferă de cele exprimate anterior.

Organizația se asigură că cerințele din contract sau din comandă care diferă de cele exprimate anterior sunt rezolvate.

În cazul în care clientul nu oferă o declarație documentată a cerințelor, cerințele clientului sunt confirmate de organizația înainte de acceptare.

8.2.3.2 Organizația păstrează informații documentate referitoare la rezultatele analizei și orice noi cerințe referitoare la produse și servicii.

8.2.4 Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii

Atunci când cerințele referitoare la produse și servicii și sunt modificate organizația se asigură că informațiile documentate relevante sunt amendate și că personalul implicat este conștientizat cu privire la cerințele modificate.

Modul în care menținem o bună relație cu clienții este descris în procedura **PO 8.2 Relația cu clientul**.

8.2.5 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

*Am stabilit procedura **PM 8.2** pentru a identifica posibile accidente și situații de urgență și a răspunde unor astfel de situații, precum și pentru a preveni și a reduce riscurile de securitate, impactul asupra mediului care poate fi asociat acestora.*

*Detalii Ț procedura de mediu **PM 8.2 Pregătire pentru situații de urgență**.*

Organizația analizează și revizuieste, acolo unde este necesar, procedura de pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns, în special după producerea accidentelor sau apariția unor situații de urgență. De asemenea, testăm periodic această procedură.

8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor

8.3.1. Generalități

Organizația a stabilit, implementat și menține un proces de proiectare și dezvoltare (P&D) adecvat pentru a se asigura de furnizarea ulterioară a produselor și serviciilor.

8.3.2. Planificarea proiectării și dezvoltării

Excludere.

8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

8.4.1 General

Organizația se asigură că bunurile și serviciile oferite pe plan extern conforme cu cerințele specificate.

Organizația determina controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior atunci când:

- Produsele și serviciile de la furnizorii externi vor fi incorporate în produsele și serviciile proprii ale organizației;
- Produsele și serviciile sunt livrate de furnizori direct clienților în numele organizației;
- Un proces sau o parte a unui proces este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizației.

Organizația determină și aplică criterii pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capabilității de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele. Organizația păstrează informații documentate ale acestor activități și ale oricaror acțiuni necesare care decurg din evaluari.

8.4.2 Tipul și amplarea controlului

Organizația se asigura ca procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior nu influențează negativ capabilitatea organizației de a livra consecvent clienților săi produse și servicii conforme.

Organizația:

- Se asigura ca procesele furnizate din exterior rămân sub controlul sistemului sau de management a calității, mediului și securității muncii;
- Definește atât controalele care intenționează să le aplice asupra unui furnizor extern cât și acelea pe care intenționează să le aplice asupra elementului de ieșire rezultat;
- ia în considerare:
 - Impactul potential al proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior asupra capabilitatii organizației de a satisface consecvent cerințele clienților și cerințele legale și reglementate aplicabile;
 - Eficacitatea controalelor aplicate de furnizorul extern;
- determină verificarea sau alte activități necesare pentru a se asigura că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior satisfac cerințele.

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

Organizația se asigură de adecvarea cerințelor înainte de comunicarea lor către furnizorul extern.

Organizația comunică furnizorilor externi cerințele sale pentru:

- procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
- aprobarea pentru:
 - produse și servicii
 - metode, procese și echipamente;
 - eliberarea produselor și serviciilor;
- competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor;

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

- d) interacțiunile furnizorilor externi cu organizația;
- e) controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizație.

Mai multe informații despre controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior sunt redate în procedura **PO 8.4 Controlul produselor și serviciilor furnizate din exterior.**

8.5 Producție și furnizare de servicii

8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii

Organizația a planificat și implementat producția și furnizarea de servicii în condiții controlate.

La stabilirea etapelor de control pentru procesele de dezvoltare, organizația a luat în considerare:

- a) disponibilitatea informațiilor documentate care definesc:
 - a. caracteristicile produselor care urmează să fie realizate, a serviciilor care urmează să fie furnizate, sau a activităților care urmează să fie efectuate;
 - b. rezultatele care urmează să fie obținute;
- b) disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate;
- c) implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse și servicii;
- d) utilizarea infrastructurii corespunzătoare și a mediului corespunzător pentru operarea proceselor;
- e) desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute;
- f) validarea și revalidarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate ale proceselor de producție și furnizare de servicii, atunci când elementele de ieșire nu pot fi verificate prin monitorizare sau măsurare ulterioară;
- g) implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;
- h) implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

8.5.2 Identificare și trasabilitate

Organizația utilizează mijloace adecvate pentru identificarea elementelor de ieșire atunci când este necesar să se asigure conformitatea produselor și serviciilor.

Organizația identifică stadiul elementelor de ieșire referitor la cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul producției și furnizării de servicii.

Organizația controlează identificarea unică a elementelor de ieșire atunci când trasabilitatea este o cerință, și trebuie să păstreze informații documentate necesare pentru a permite trasabilitatea.

8.5.3 Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

Organizația tratează cu grijă proprietatea care aparține clienților sau furnizorilor externi pe perioada în care se afla sub controlul organizației sau este utilizată de organizație.

Organizația identifică, verifică, protejează și pune în siguranță proprietatea clienților sau a furnizorilor externi pusă la dispoziție pentru a fi utilizată sau încorporată în produse și servicii.

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

În cazul în care orice proprietate a clientului sau de la furnizorul extern este pierdută, deteriorată sau altfel dovedit a fi improprie pentru a folosi, organizația raportează acest lucru la client sau furnizor extern și menține informații documentate pentru ceea ce s-a întâmplat.

8.5.4 Păstrare

Organizația păstrează elementele de ieșire pe parcursul producției și furnizării serviciului în scopul de a menține conformitatea cu cerințele.

NOTĂ Conservarea pot include identificarea, manipulare, ambalare, depozitare și protecție.

8.5.5 Activități post-livrare

Organizația determină și îndeplinește cerințele pentru activitățile post-livrare asociate cu natura și durata de viață preconizată a bunurilor și serviciilor.

În activități de post-livrare se țină seama de:

- a) cerințele legale și de reglementare.
- b) consecințele potențiale nedorite asociate cu produsele și serviciile sale,
- b) cerințele clientului,
- c) natura, utilizarea și durata de viață intenționată a produselor și serviciilor sale;
- d) feed-back-ul de la client

8.5.6 Controlul modificărilor

Organizația controlează și analizează modificările referitoare la producție sau la furnizarea serviciului atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

Organizația păstrează informații documentate care descriu rezultatele analizării modificărilor, persoana care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiza.

8.6 Eliberarea produselor și serviciilor

Organizația pune în aplicare activitățile planificate în etapele necesare pentru a verifica dacă cerințele pentru bunuri și servicii au fost îndeplinite. Dovada conformității cu criteriile de acceptare sunt menținute.

Eliberarea produselor și serviciilor către client nu se va produce înainte ca modalitățile planificate să fie finalizate în mod corespunzător, cu excepția cazului în care s-a aprobat altfel de o autoritate relevantă și, atunci când este aplicabil, de client.

Organizația păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor și serviciilor. Informațiile documentate vor include:

- a) dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare;
- b) trasabilitatea persoanei care autorizează eliberarea.

8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

8.7.1. Organizația se asigură că elementele de ieșire care nu sunt conforme cu cerințele referitoare la acestea sunt identificate și controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintentionată.

Organizația întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor și serviciilor. Această abordare se aplică de asemenea produselor și serviciilor neconforme detectate după livrarea produselor, în timpul sau după furnizarea serviciilor.

Organizația tratează elementele de ieșire neconforme în unul sau mai multe din următoarele moduri:

- corecție;
- separarea, izolarea, revenind și suspendarea de furnizare de bunuri și servicii;
- informarea clientului, după caz, și
- obținerea autorizației de pentru acceptarea cu derogare.
- Conformitatea cu cerințele este verificată atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate.

8.7.2. Organizația păstrează informații documentate care:

- descriu neconformitatea;
- descriu acțiunile întreprinse;
- descriu orice derogări obținute;
- identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate.

9 Evaluarea performanțelor

9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare

9.1.1 General

Organizația a determinat:

- ce necesită să fie monitorizat și măsurat
- metodele de monitorizare, măsurare, analiză și evaluare necesare pentru a se asigura rezultate valide;
- când trebuie efectuate monitorizarea și măsurarea;
- când trebuie analizate și evaluate rezultatele monitorizării și măsurării.

Organizația evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management al calității, mediului și securității muncii anual prin analiza efectuată de management.

Organizația păstrează informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor.

9.1.2 Satisfacția clienților

Organizația va monitoriza datele referitoare la percepția clientului de gradul în care cerințele au fost îndeplinite.

Organizația a determinat metodele pentru obținerea, monitorizarea și analizarea acestor informații.

Vom utiliza chestionare de evaluare a satisfacției clientului și le vom analiza în analiza efectuată de management.

9.1.3 Analiză și evaluare

Organizația analizează și evaluează date și informații din monitorizare și măsurare.

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

Rezultatele analizei sunt utilizate pentru a evalua:

- a) conformitatea produselor și serviciilor;
- b) gradul de satisfacție al clientului;
- c) performanța și eficacitatea SMI;
- d) dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f) performanța furnizorilor externi;
- g) necesitatea de îmbunătățire pentru SMI.

9.1.4 Monitorizare și măsurare mediu și securitate. Evaluarea conformării la cerințele

Am stabilit și menținut o procedură documentată pentru a monitoriza și a măsura, în mod regulat, caracteristicile principale ale operațiilor sale, care pot avea un impact semnificativ asupra mediului.

*Detalii → procedura **PM 9.1 Monitorizare și măsurare mediu și securitate. Evaluare conformare.** Aceasta activitate include păstrarea informațiilor care permit urmărirea performanței, a controalelor operaționale relevante și a conformității cu obiectivele generale și obiectivele specifice ale organizației, în principal prin utilizarea **Graficelor de controale operaționale de mediu și securitate.***

Echipamentul de monitorizare este etalonat și întreținut, iar înregistrările acestui proces sunt păstrate în conformitate cu procedurile organizației.

Organizația a stabilit și menținut o procedură documentată pentru evaluarea periodică a conformității cu reglementările și legislația de mediu în vigoare.

9.2 Audit intern

9.2.1. Organizația efectuează audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informații cu privire dacă SMI:

- a) este conformă cu:
 - 1) cerințele proprii ale organizației pentru sistemul său de management al calității, mediului și securității muncii;
 - 2) cerințele prezentului standard internațional;

b) este implementat și menținut în mod eficace.

9.2.2 Organizația:

- a) planifică, implementează și menține un program de audit, inclusiv frecvența, metodele, responsabilitățile, cerințele de planificare și raportare și care ia în considerare importanta proceselor implicate, modificările care influențează organizația și rezultatele auditurilor precedente.
- b) definește criteriile de audit și domeniul de aplicare pentru fiecare audit;
- c) selectează auditori și realizează audituri pentru a asigura obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit;
- d) se asigură că rezultatele auditului sunt raportate de managementului relevant,
- e) ia măsurile de corecție și acțiuni corective adecvate, fără întârzieri nejustificate;
- f) păstrează informații documentate ca dovadă a aplicării programului de audit și a rezultatelor auditului.

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

Procesul de audit se desfășoară în conformitate cu procedura **PS 9.2 Audit intern**

9.3 Analiza efectuată de management

9.3.1 Generalități

Conducerea de vârf analizează sistemul de management de calității, mediului și securității muncii al organizației la intervale planificate, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a organizației.

9.3.2. Elementele de intrare ale analizei efectuate de management

Analiza efectuată de management în organizație este planficată și ia în considerare:

- a) stadiul acțiunilor din analizele de management anterioare;
- b) schimbări în probleme externe și interne, care sunt relevante pentru smi;
 1. nevoile si asteptările partilor interesate, inclusiv obligații de conformare;
 2. aspectele sale de mediu semnificative;
 3. riscuri si oportunitati;
- c) informații cu privire la performanța SMI, inclusiv tendințe și indicatori pentru:
 1. satisfacția clientului și feedback-ul de la părțile interesate relevante;
 2. măsura în care au fost îndeplinite obiectivele SMI
 3. performanței procesului și conformitatea produsului;
 4. neconformităților și acțiunilor corective;
 5. rezultatele monitorizării și măsurării;
 6. rezultatele auditului;
 7. performanța furnizorilor externi
 8. îndeplinirea obligațiilor de conformare
- d) adecvarea resurselor
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile
- f) oportunități de îmbunătățire.
- g) comunicări relevante de la părțile interesate, inclusive reclamații.

9.3.3. Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management includ decizii și acțiuni referitoare la:

- a) oportunități de îmbunătățire;
 - b) orice necesitate de modificare ale SMI;
 - c) necesitățile de resurse;
- concluzii referitoare la continua potrivire, adecvare si eficacitate a SMI;
- d) masuri decesare caand obiectivele SMI nu au fost indeplinite;
 - e) oportunitati de a imbunatati integrarea SMI cu alte procese ale afacerii, daca este cazul;
 - f) eventuale implicații pentru directia strategica a organizatiei.

Organizația păstrează informații documentate ca dovadă a rezultatelor analizei efectuate de management. Mai multe detalii despre modul cum se realizează analiza efectuată de management sunt prezentate în procedura operațională **PS 9.3 Analiza efectuată de management**.

10 Îmbunătățirea

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

10.1 Generalități

Organizația a determinat și selectat oportunitățile de îmbunătățire și a implementat orice acțiune necesară pentru a îndeplini cerințele clientului și pentru a crește satisfacția clientului.

Acestea includ:

- a) îmbunătățirea produselor și serviciilor pentru a satisface cerințele precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- b) corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- c) îmbunătățirea performanței și eficacitatea SMI.

10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

10.2.1. Atunci când apare o neconformitate, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații, organizația va:

a) reacționa la neconformități și după cum este cazul:

- 1. va întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;
- 2. se va ocupa de consecințe;

b) evalua necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în alta parte prin:

- 1. examinarea și analizarea neconformității;
- 2. determinarea cauzelor neconformității;
- 3. determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;

c) implementa orice acțiune necesară;

d) analiza eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;

e) să actualizeze riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;

f) efectua modificări ale SMI, dacă este necesar.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

10.2.2 Organizația păstrează informații documentate ca dovadă pentru:

- a) natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- b) rezultatele oricărei acțiuni corective.

Neconformitățile și acțiunile corective vor fi tratate conform procedurii **PS 10.2 Neconformitate și acțiune corectivă**.

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

10.3 Îmbunătățire continuă

Organizația îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea SMI.

Organizația ia în considerare rezultatele analizei și evaluării, precum și elementele de ieșire din analiza efectuată de management, pentru a determina dacă există necesități sau oportunități care trebuie tratate ca parte a îmbunătățirii continue.