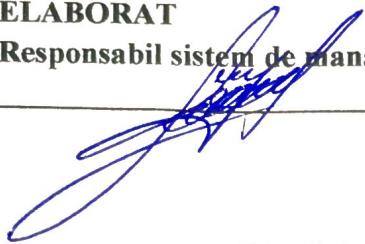


**ELABORAT**  
Responsabil sistem de management



**APROBAT**  
Director



**MANUALUL  
SISTEMULUI DE MANAGEMENT  
AL CALITĂȚII  
COD: MC – NEO FENSTER**

**Versiunea 1.0**

**Original**

**Copie controlată**

**Copie necontrolată**

**Exemplar Nr.** \_\_\_\_\_

Cuprins

-	Înregistrarea modificărilor și lista de difuzare.....	3
1	Generalități.....	4
2	Referințe normative.....	5
3	Termeni și definiții.....	5
4	Contextul organizației.....	5
4.1	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează.....	5
4.2	Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate.....	6
4.3	Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management.....	6
4.4	Sistemul de management și procesele sale.....	6
5	Leadership.....	7
5.1	Angajament leadership.....	7
5.2	Politică.....	8
5.3	Roluri organizaționale, responsabilități și autorități.....	8
6	Planificare.....	9
6.1	Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților.....	9
6.2	Obiectivele calității și planificarea realizării lor.....	1
6.3	Planificarea schimbărilor.....	1
7	Suport.....	1
7.1	Resurse.....	1
7.2	Competență.....	1
7.3	Conștientizare.....	1
7.4	Comunicare.....	1
7.5	Informații documentate.....	1
8	Operare.....	1
8.1	Planificare și control operațional.....	1
8.2	Cerințe pentru serviciile "NEO FENSTER" S.R.L.....	1
8.3	Proiectarea și dezvoltarea.....	1
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior.....	1
8.5	Furnizare de produse.....	1
8.6	Eliberarea produselor.....	1
8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme.....	1
9	Evaluarea performanței.....	1
9.1	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare.....	1
9.2	Audit intern.....	1
9.3	Analiza efectuată de management.....	1
10	Îmbunătățire.....	1
11	Anexe / Formulare.....	1



**Înregistrarea modificărilor**

Versiunea		Obiectul modificărilor	Data	Semnătura de aprobare
Ediția	Revizia			
1	0	Elaborat pentru prima dată	05.05.2020	

**Lista de difuzare**

Nr Ex.	Nume Prenume Cui i se difuzează documentul	Semnătura de primire	Data de primire	Semnătura de predare	Data de predare
1					
2					
3					

## 1. GENERALITĂȚI

Adoptarea unui sistem de management al calității este o decizie strategică a companiei "NEO FENSTER" S.R.L, care poate ajuta la îmbunătățirea performanței sale globale și furnizează o bază solidă pentru inițiative de dezvoltare durabilă.

*Potențialele beneficii pentru organizație:*

- capacitatea de a furniza în mod consecvent produsele și serviciile care satisfac cerințele clientului și cele ale reglementărilor de calitate aplicabile;
- facilitarea oportunității de creștere a satisfacției clientului;
- luarea în considerare a riscurilor și oportunităților asociate contextului și obiectivelor sale;
- creșterea performanțelor și îndeplinirea obiectivelor de mediu, contribuind la dezvoltare durabilă și protecția mediului;
- furnizarea unui cadru pentru gestionarea riscurilor și oportunităților referitoare la îmbunătățirea continuă a performanței SSO;
- capacitatea de a demonstra conformitatea cu cerințele specificate.

*Principiile care stau la baza funcționării SM sunt:*

- orientarea către client;
- leadership;
- antrenarea și motivarea personalului;
- abordarea pe bază de proces;
- îmbunătățirea continuă;
- luarea deciziilor pe bază de dovezi și argumentarea lor;
- dezvoltarea de relații reciproc avantajoase cu toți partenerii.

Abordarea SM aplicată se bazează pe conceptul PDCA (metoda de organizare și desfășurare a activităților de management, original din engleză Plan, Do, Check, Act - Planifică, Efectuează, Verifică, Acționează). Acest concept permite organizației să se asigure că procesele sunt gestionate corect și au alocate resurse adecvate și că oportunitățile de îmbunătățire sunt determinate și se acționează în consecință. Așadar, conceptul PDCA asigură un proces iterativ pentru a realiza îmbunătățirea continuă.

Aplicarea abordării pe bază de proces implică definirea și gestionarea sistematică a proceselor și a interacțiunii dintre ele, astfel încât să fie urmărită direcția strategică a organizației.

Într-un sistem de management al calității, se pune accent pe:

- înțelegerea cerințelor și respectarea consecventă a acestora;
- luarea în considerare a proceselor din punct de vedere al valorii adăugate;
- realizarea efectivă a performanței proceselor;
- îmbunătățirea proceselor pe baza evaluării datelor și informațiilor.

## 2. REFERINȚE NORMATIVE

SM EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe.

SM EN ISO 9000:2016 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

## 3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din SR EN ISO 9001:2015, inclusiv standardele din referințele normative.

## 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

### 4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Compania „NEO FENSTER” S.R.L a fost înființată la 17 februarie 2015 în conformitate cu Extrasul din Registrul de Stat al persoanelor juridice Nr. 387011 din 18.06.2018, cu numărul de identificare de stat și codul fiscal 1015600005084. *Rechizitele companiei* sunt prezentate în formularul cu același nume, cod: F-MC-4.1)

Compania „NEO FENSTER” S.R.L este o entitate care își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare. Organizația oferă clienților confortul, siguranța și posibilitatea de a alege calitate de înaltă performanță, datorită unui sistem de management bine dezvoltat.

Organizația a determinat aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția sa strategică care influențează capacitatea sa de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului său de management al calității.

*Rezultatele intenționate sunt:*

- furnizarea consecventă de produse sau servicii care îndeplinesc cerințele clientului și cerințele legale și reglementările aplicabile;
- sporirea satisfacției clientului prin aplicarea eficace a SM.

Determinarea acestora a presupus:

- identificarea proceselor necesare funcționării SM;
- determinarea succesiunii și interacțiunii dintre acestea;
- determinarea criteriilor și a metodelor care să asigure funcționarea, controlul și monitorizarea eficace a proceselor;
- alocarea de resurse și informații care să asigure funcționarea optimă a proceselor;
- planificarea tuturor activităților și monitorizarea rezultatelor pentru compararea lor cu cele așteptate/planificate;
- asigurarea că toate activitățile, procesele și produsele care au impact direct sau indirect asupra mediului să fie conforme cu politica declarată de calitate și cu obiectivele generale și specifice asumate.

*Aspectele interne sunt:* capacitatea organizației de a satisface cerințele clientului, competențele personalului, infrastructura din dotare.

*Aspectele externe sunt:* cerințele legale aplicabile, cerințele specificate de clienți, competiția pe piața domeniului de activitate, mediul social și economic, atât la nivel internațional cât și național, regional sau local.

#### 4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Datorită efectului lor, sau efectului lor potențial asupra capabilității organizației de furniza consecvent servicii care satisfac cerințele clientului și pe cele legale și reglementa aplicabile, organizația a determinat:

- părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității (clienți, furnizori, autorități);
- cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității.

„NEO FENSTER” S.R.L. a determinat părțile interesate relevante pentru sistemul de management și cerințele acestora - clienții, utilizatorii finali, furnizorii de materii primare și servicii, organizațiile ce își desfășoară activitatea în proximitatea locației „NEO FENSTER” S.R.L., autoritățile locale, angajații întreprinderii, mass-media.

În acest scop organizația a luat în considerare:

- cerințele contractuale provenite de la clienți și alte părți interesate;
- aplicarea standardelor naționale și ale sectoarelor industriale;
- conformarea cu cerințele relevante legale și de reglementare;
- deciziile organizației;
- sursele de informare externe relevante pentru dezvoltarea competențelor organizației și informațiile referitoare la necesitățile și așteptările părților interesate.

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste părți interesate și cerințele lor relevante.

#### 4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management

Sistemul de management al calității implementat în organizație se referă la activitatea:

*Fabricarea fîmplărilor din profile de policlorură de vinil (PVC)*

Executarea activității funcționează în baza Statutului „NEO FENSTER” S.R.L. prezentului manual și conform legislației RM - lista documentelor SM, cod: F-MC-4.3)

#### 4.4. Sistemul de management și procesele sale

În cadrul realizării sistemului de management al calității sunt identificate procesele succesive și interacțiunea acestora; sunt determinate criteriile și metodele necesare pentru funcționarea proceselor și sunt asigurate resursele și informațiile necesare. Aceste procese sunt monitorizate și măsurate și rezultatele obținute sunt utilizate pentru îmbunătățirea proceselor.

Procesele externalizate care pot influența calitatea serviciilor se referă la Servicii deservite tehnică auto și Servicii asigurare a compatibilității a stațiilor de lumină, interne telecomunicații. Controlul proceselor externalizate se face prin reglementări contractuale și alte cerințe convenite între părți.

Legătura dintre aceste procese sunt prezentate în *Schema proceselor*, cod: MC-4.4.

## 5. LEADERSHIP

### 5.1. Angajament leadership

Managementul de la cel mai înalt nivel din cadrul organizației "NEO FENSTER" S.R.L. demonstrează leadership și angajament cu privire la sistemul de management al calității, precum și în ceea ce privește orientarea către client.

Termenul de leadership are câteva sensuri larg acceptate:

- capacitatea de a crea o viziune clară a organizației;
- capacitatea de a împărtăși viziunea cu ceilalți și de a-i motiva să o urmeze;
- capacitatea de a oferi structura organizatorică, instrumentele și informațiile care permit celorlalți să aibă succes în urmărirea viziunii și de a aborda riscurile.

Leadership-ul este crucial în structura organizației noastre deoarece acesta joacă un rol din ce în ce mai important în evoluția sistemului de management implementat.

"NEO FENSTER" S.R.L. a implementat sistemul de management pornind de la aspectele legale, apoi alocarea bugetelor, planificarea investițiilor, apoi dezvoltarea competențelor cheie, astfel încât sistemul de management se identifică cu întreg sistemul afacerii.

Managementul de la cel mai înalt nivel și-a luat angajamentul pentru:

- asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management (vezi Politica referitoare la calitate, Cod: F-MC-5.1)
- asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru sistemul de management și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică ale organizației;
- promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc (vezi procedura de sistem PS-06-01);
- asigurarea că resursele necesare pentru sistemul de management sunt disponibile;
- comunicarea importanței unui management eficace al calității și a conformării cu cerințele sistemului de management;
- asigurarea că sistemul de management al calității obține rezultatele intenționate (vezi procedura de sistem PS-09-01);
- angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management;
- promovarea îmbunătățirii continue.

### 5.1.2. Orientarea către client

Așteptările și cerințele clienților sunt clarificate cu ocazia înțelegerilor între părți, încheierii contractelor și sunt transpuse în cerințe și documentate într-o formă care asigură îndeplinirea întocmai ale acestora în domeniile implicate.

Îndeplinirea întocmai a cerințelor clienților și a legislației aferente sunt asigurate în scopul creșterii satisfacției clientului și sunt analizate într-un mod reglementat, cu ocazia controalelor efectuate pe parcursul proceselor și cele finale, iar rezultatele sunt acceptate numai în cazul în care aceste cerințe sunt îndeplinite în întregime.



## 5.2. Politică

"NEO FENSTER" S.R.L stabilește și reactualizează atunci când este necesară politică referitoare la calitate. Aceasta trebuie să fie adecvată misiunii declarate a instituției, să conțină un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SM constituind un cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor. Ea trebuie cunoscută, înțeleasă și aplicată în întreaga instituție. Orientarea generală a organizației privind calitatea activităților desfășurate revine managementului de la cel mai înalt nivel. Managementul de la cel mai înalt nivel prin stabilirea, implementarea și menținerea Politicii referitoare la calitate prevede că:

- ✓ este adecvată scopului și contextului organizației și care susține direcția strategică;
- ✓ asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor;
- ✓ include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;
- ✓ include un angajament pentru îndeplinirea obligațiilor sale de conformare;
- ✓ include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Politica este:

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

Realizarea obiectivelor generale presupune dezvoltarea și funcționarea eficientă a sistemului de management, a cărui funcționare eficientă și îmbunătățire continuă sunt responsabilitate managementului la cel mai înalt nivel. Atingerea obiectivelor calității se face cu participare întregului personal, documentele ce descriu structura organizatorică stabilind atribuțiile și responsabilitățile la toate nivelurile. Sistemul de management integrat este alcătuit și funcționează pe baza principiilor managementului calității.

## 5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

"NEO FENSTER" S.R.L consideră ca legătura dintre contribuția angajaților și viziune organizației generează o cultură a calității și a performanței. În acest scop Directorul general asigură realizarea strategiei (viziune, misiune, obiective) prin delegarea de responsabilitate \_\_\_\_\_, numind Responsabil SM.

Responsabilul SM face echipa cu toți responsabilii de procese și împreună au următoarele responsabilități și autorități:

- a se asigura că sistemul de management al calității, se conformează cu cerințele standardelor de referință;
- a se asigura că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;
- raportarea, în special către managementul de la cel mai înalt nivel, referitor la performanța sistemului de management al calității și la oportunitățile de îmbunătățire;
- a se asigura că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- a se asigura că este menținută integritatea sistemului de management atunci când sunt planificate și implementate schimbări în sistem.

## **6. PLANIFICARE**

### **6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților**

Organizația a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate (vezi procedura de sistem PS-06-01) pentru:

- a da asigurări că sistemul de management al calității, poate obține rezultatele intenționate;
- a crește efectele dorite;
- a anticipa, preveni sau a reduce efectele nedorite;
- a realiza îmbunătățirea continuă.

Organizația a planificat acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților a determinat modul de integrare și implementare și evaluează periodic eficacitatea acestor acțiuni.

Sunt planificate de asemenea:

- auditurile interne;
- investițiile, achizițiile;
- mentenanța, reparațiile;
- măsurile de prevenire și protecție;
- măsurile de prevenire a poluărilor accidentale;
- acțiunile întreprinse pentru situații de urgență;
- analizele sistemului de management;
- obiectivele calității;

actualizări ale documentației SM. Planificarea SM - aceasta are ca scop ca principalele procese care au loc în activitatea organizației să fie planificate. Este considerat un instrument care da asigurări top managementului ca SM poate obține rezultatele intenționate. Sunt prestabilite: modul în care decurge fiecare activitate, funcțiile implicate, verificările, modul de realizare a trasabilității, înregistrările și documentele care intervin în fiecare etapă, după caz, etc.

În planificarea propriului SM "NEO FENSTER" S.R.L a luat în considerare:

- contextul extern: competitori, avantajul tehnologic, cultura organizațională, contextul socio-politic, altele;
- contextul intern: valorile organizației, cunoștințele și competențele angajaților, performanța organizației;
- cerințele părților interesate.

Opțiunile pentru tratarea riscurilor sunt: evitarea riscului, asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate, eliminarea sursei de risc, menținerea riscului prin decizie informată. Oportunitățile sunt valorificate deoarece pot duce la adoptarea de noi politici, diversificarea gamei de produse sau chiar unele noi, utilizarea de noi tehnologii, dezvoltarea de parteneriate, abordarea unor noi clienți, deschiderea de noi piețe.

### **6.2. Obiectivele calității și planificarea realizării lor**

"NEO FENSTER" S.R.L a stabilit obiective referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare sistemului de management.

Obiectivele calității sunt:

- consecvente cu politica referitoare la calitate;
- identificarea preventivă și controlul pericolelor care pot afecta calitatea;

- asigurarea continuă a accesului la instruire pentru angajați;
- asigurarea condițiilor adecvate de muncă pentru toți angajații;
- prevenirea incidentelor de muncă;
- sunt măsurabile;
- iau în considerare cerințe aplicabile;
- sunt relevante pentru conformitatea produselor/serviciilor pentru creșterea satisfacției clientului;
- sunt monitorizate permanent;
- sunt comunicate angajaților, sunt actualizate, după caz.

La formularea obiectivelor specifice pot fi luate în considerare, după cum este aplicabil următoarele informații:

- obiective generale și strategia de dezvoltare a firmei;
- nivelul de realizare a obiectivelor în perioada anterioară;
- cerințe referitoare la proces / serviciu;
- cerințe legale și de reglementare aplicabile serviciului oferit clienților.

Stadiul îndeplinirii acestor obiective este analizat cu ocazia analizei efectuată de management

Obiectivele calității sunt documentate în „Planificarea obiectivelor”, cod: F-MC-6.2.

În Planificarea obiectivelor organizația stabilește:

- a) ce se va face;
- b) ce resurse vor fi necesare;
- c) cine va fi responsabil;
- d) când se va finaliza;
- e) cum se vor evalua rezultatele.

Când se planifică obiectivele Managementul de top determină ce trebuie făcut, aloca resurse, numește responsabilii, stabilește termene și indicatori de performanță.

Organizația menține informații documentate referitoare la Obiectivele calității.

#### 6.2.1. Obiective referitoare la calitate și planificarea realizării lor

"NEO FENSTER" S.R.L. menține ca informație documentată obiectivele referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante în cadrul sistemului de management.

"NEO FENSTER" S.R.L. prin Responsabilul SM și top management se asigură de stabilirea obiectivelor calității. Acestea:

- se referă la produsele/ serviciile oferite beneficiarilor;
- sunt repartizate pe funcțiile / nivelurile relevante ale organizației;
- sunt măsurabile și consecvente cu politica din domeniul calității.

Obiectivele stabilite de managementul organizației, documentate conform acestor cerințe, sunt planificate anual și ulterior monitorizate. În cadrul analizelor managementului sunt comparate valorile planificate și realizate ale indicatorilor de performanță, funcție de rezultat fiind luate decizii de îmbunătățire.

Cerințele legale și alte cerințe aplicabile la care firma a subscris se identifică și se evidențiază în Lista cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile stipulate în formularul *Lista documentelor externe*. Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul "NEO FENSTER" S.R.L. se asigură de respectarea acestor cerințe.

Înregistrările acestei evaluări a conformării cu cerințele legale sau cu alte cerințe la care organizația a subscris pot consta în:

- înregistrări specifice activității de audit intern/extern;
- rapoarte de evaluare completate;
- procese-verbale de constatare sau note de constatare încheiate cu ocazia controalelor interne.

### 6.3. Planificarea schimbărilor

Atunci când organizația determină necesitatea de schimbare a sistemului de management, schimbările se efectuează în mod planificat (a se vedea capitolul 4.4).

Organizația ia în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integritatea sistemului de management;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

Deciziile privind schimbările sistemului de management al calității se iau cu ocazia sesiunilor periodice sau la analiza managementului (vezi capitolul 9.3).

## 7. SUPORT

### 7.1. Resurse

#### 7.1.1. Generalități

Organizația a determinat și a pus la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Organizația a luat în considerare:

- capacitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente;
- ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

Cerințele primite de la client sunt înregistrate în evidența SM, analiza cerințelor se face imediat după primirea acestora, de către responsabilul de departament.

Analiza urmărește:

1. ca cerințele să fie definite și documentate corect din punct de vedere tehnic. Dacă cerințele sunt definite incomplet, neclar, ambiguu, se caută clarificare prin procesul de comunicare cu clientul;
2. dacă se are în vedere angajarea în onorarea unui contract sau a unei comenzi, analiza are în vedere soluționarea eventualelor diferențe între condițiile contractului/comenzii și condițiile ofertei;
3. dacă societatea are capacitatea de îndeplinire a cerințelor definite.

Rezultatele analizei se concretizează în înregistrări, însemnări, rezoluții semnate și datate pe documentele intrate, analize preliminare necesar de materiale, soluții etc, documentate. Modificările apărute în formularea cerințelor după atribuirea contractului se vor regăsi în toate documentele relevante și sunt aduse la cunoștința tuturor funcțiilor implicate.

### 7.1.2. Personal

„NEO FENSTER” S.R.L este o entitate cu capital privat și funcționează pe bază de gestiune economică și autonomie funcțională. Organizarea firmei pe funcții și departamente este redată în Organigramă. Prin politica de resurse umane a „NEO FENSTER” S.R.L. se urmărește ca întreg personalul firmei care efectuează activități care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la produsele sau serviciile oferite clienților să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței adecvate activităților prestate.

Resursele umane alocate, din punctul de vedere al competenței și numărului, corespund cu prevederile organigramei aprobate, cu fișele posturilor și cu Regulamentul Intern de Funcționare. Întreprinderea menține *Declarația privind personalul de specialitate*, formulă cod:F-MC-7.1.2-1, elaborată prin coordonare și aprobare de Director.

Prin decizie internă top managementul a confirmat în funcția de reprezentant al managementului pentru SM o persoană pregătită, care are și responsabilitatea și autoritatea de a se asigura că procesele necesare sistemului implementat sunt stabilite, aplicate corect și menținute.

Angajamentul „NEO FENSTER” S.R.L pentru implementarea SM este orientat în scopul asigurării unui mediu de lucru sigur și sănătos atât pentru angajații proprii, cât și pentru cei ai partenerilor nostru de afaceri.

Principiile și acțiunile specifice pentru realizarea de activități și menținerea unor locuri de muncă fără accidente sau îmbolnăviri profesionale se aplică prin:

- respectarea reglementarilor legale aplicabile din domeniu;
- șefii de locuri de muncă demonstrează autoritate în domeniu și devotament personal, tratând problemele de sănătate și securitate ocupațională ca pe un subiect - cheie în toate ședințele operative, participând la investigarea incidentelor, a incidentelor grave și la inspecțiile regulate efectuate de către autorități pe teren, dar și prin recunoașterea unor comportamente și acțiuni pozitive;
- rolurile și responsabilitățile sunt definite pentru toate funcțiile de management și cele operaționale, precum și pentru funcțiile critice din punct de vedere al sănătății și securității ocupaționale; delegarea de responsabilitate se face în scris și este documentată și păstrată;
- organizația asigură identificarea și documentarea cerințelor referitoare la competențe și calificări pentru toate activitățile angajaților. Se asigură procese necesare pentru selecția, plasarea și evaluarea continuă a calificărilor și competențelor angajaților pentru îndeplinirea cerințelor specifice postului și pentru a identifica nevoile de instruire în funcție de acestea;
- identificarea, evaluarea și aplicarea măsurilor pentru atenuarea și prevenirea riscurilor profesionale și promovarea unor condiții mai sănătoase la locurile de muncă;
- angajarea activă a contractorilor și subcontractorilor, furnizorilor și partenerilor de afaceri pentru îndeplinirea în condiții de siguranță a responsabilităților și angajamentelor proprii.



Principiile și acțiunile specifice pentru realizarea de activități și menținerea unor unui mediu fără incidente sau accidente se aplică prin:

- raportarea și investigarea tuturor incidentelor pentru a preveni recurența;
- toate incidentele se investighează și analizează într-o manieră corespunzătoare nivelului de risc pentru a se determina cauzele primare, pentru a se identifica și implementa măsuri care să fie apoi să fie analizate în comitetul de mediu astfel încât să se prevină repetarea lor;
- combaterea riscurilor la sursă și înlocuirea a ceea ce este periculos cu ceea ce nu este periculos sau cu ceea ce este mai puțin periculos;
- auditarea și controlul permanent al respectării regulementarilor de siguranța mediului și revizuirea periodică a rezultatelor implementate în vederea îmbunătățirii continue;
- dezvoltarea și implementarea unui sistem de răspuns la situațiile de criză, bazat pe scenarii de incidente majore.

#### **Determinarea competenței necesare**

Conducerea societății este preocupată permanent de asigurarea competențelor necesare pentru personalul firmei.

La stabilirea necesarului de competență se iau în calcul cerințele de competență actuale și anticipate, plecând de la competențele deja existente în organizație.

Stabilirea pe baze reale a necesarului de competență are în vedere următoarele:

- solicitări viitoare referitoare la planuri și obiective operaționale și strategice;
- anticiparea necesităților de înlocuire a forței de muncă;
- schimbări ale proceselor firmei;
- evoluția organizatorică a firmei și a tehnologiilor suport;
- cerințele legale și de reglementare aplicabile firmei.

Conducerea "NEO FENSTER" S.R.L se asigură de disponibilitatea competențelor necesare prin:

- evaluarea și selectarea personalului la angajare, în funcție de procesele care se desfășoară în societate;
- instruirea personalului.

Evaluarea și selectarea personalului la angajare se face în funcție de necesarul de competență pentru postul respectiv.

Stabilirea cerințelor nivelului de competență aferent fiecărui post din firmă se realizează prin intermediul *Fișei postului*, formular *cod: F-MC-7.1.2.2*, completate cu cerințele interne de funcționare. Unele responsabilități cu specific special sunt numite prin *Ordin*, formular *cod: F-MC-7.1.2.3*.

Analiza necesității de competență pentru situația prezentă sau anticipată se face de către conducerea firmei împreună cu personalul de specialitate în domeniul recrutării de personal.

Identificarea necesităților de instruire în cadrul societății se face plecând de la cerințele specifice pentru fiecare post /activitate /proces din punct de vedere al competenței personalului, comparându-le cu pregătirea efectivă, calificarea și experiența ocupantului postului. Orice diferență dintre aceste stadii, duce în mod implicit la acțiuni de completare a competenței ocupanților posturilor prin instruire sau alte măsuri pentru a satisface aceste nevoi de instruire.

Managementul organizației a determinat și a pus la dispoziție persoanele necesare pentru implementarea eficace a sistemului propriu de management și pentru operarea și controlul proceselor sale (*a se vedea procedura de sistem PS-07-02*).

#### **7.1.3. Infrastructură**

Managementul organizației a determinat, a pus la dispoziție și menține infrastructura necesară pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor.

Infrastructura din organizație include:

- clădiri și utilități asociate;
- echipamente/utilaje, inclusiv hardware și software;
- resurse;
- tehnologie informațională și de comunicații.

“NEO FENSTER” S.R.L deține în dotare tehnică și de comunicare internă și externă cu clienții și colaboratorii prin telefon, fax, poșta electronică, prin care se asigură comunicarea cu furnizorii și cu clienții. Evidența dotărilor se regăsește în „Lista mijloacelor fixe”.

#### **7.1.4. Mediu pentru operarea proceselor**

Managementul organizației a determinat, a pus la dispoziție și menține mediul necesar pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor, cum ar fi:

- nediscriminare;
- atmosferă calmă, fără confruntări;
- reducerea stresului;
- prevenirea epuizării;
- temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot – adecvate activităților prestate.

Mediul necesar pentru operarea proceselor (factori sociali, psihologici, fizici) este disponibil și menținut de către “NEO FENSTER” S.R.L astfel:

##### *Mediul social*

Încă din faza de analiză a cererilor cu posibilitatea de încheiere a contractului, “NEO FENSTER” S.R.L analizează capacitatea de realizare, cât și compatibilitatea activităților cu mediul social, analiza în care se ia în calcul tot ciclul de viață al produselor sau a serviciilor de punere în operă.

##### *Mediul competițional și de piață*

Competiția naște valoare - acesta este sloganul sub care ne desfășurăm procesele și activitățile, și doar așa ne putem îmbunătăți serviciile și produsele.

##### *Mediul de afaceri*

“NEO FENSTER” S.R.L își desfășoară afacerea într-un mediu economic care are la baza economia de piață. Cunoașterea și anticiparea evoluției mediului devine atât de importantă încât analiza trebuie structurată pentru a satisface nevoile funcțiilor relevante. Cele mai importante avantaje rezultate din analiza mediului de afaceri sunt:

- conștientizarea echipei manageriale privind modificările survenite în mediul de afaceri;
- planificarea strategică și decizii mai eficiente;
- eficiența sporită în conducerea proceselor;
- alocarea eficientă a resurselor;
- planificarea eficientă a consumurilor (de energie, apă, gaz, materii prime).

#### 7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

Managementul organizației a determinat și a pus la dispoziție resursele necesare pentru a se asigura rezultate valide și de încredere atunci când, pentru a verifica conformitatea produselor cu cerințele, este folosită monitorizarea sau măsurarea.

Organizația se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

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

Organizația a determinat metode de evaluare și înregistrare privind validitatea rezultatelor măsurărilor anterioare atunci când echipamentul este găsit neconform cu cerințele. Sunt întreprinse acțiuni adecvate asupra echipamentului și a serviciului afectat și se mențin înregistrări referitoare la rezultatele verificării.

Monitorizarea și măsurarea în vederea verificării conformității produselor / serviciilor oferite clienților se face cu resurse (echipamente) care asigură rezultate valide și de încredere. Întreprinderea menține *Declarație privind dotările specifice, utilajelor și echipamentelor*, formular *cod:F-MC-7.1.5.1* și *Declarație privind echipamentele de măsură și monitorizare* formular *cod:F-MC-7.1.5.2*, elaborată de Responsabilul SM prin coordonare și aprobare de Director. Sunt păstrate informații documentate ca dovadă a adecvării resurselor de monitorizare și măsurare. Pentru produsele/serviciile la care trebuie demonstrată trasabilitatea măsurării, echipamentele de măsurare sunt:

- a) verificate/etalonate la intervale planificate sau înainte de utilizare față de etaloane de măsurare sau față de o bază utilizată și păstrate informații documentate.
- b) identificate pentru a demonstra stadiul lor;
- c) protejate împotriva ajustărilor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul și rezultatul măsurărilor ulterioare.

Atunci când echipamentul de măsurare a fost găsit nepotrivit pentru scopul său intenționat, organizația determină dacă validitatea măsurărilor anterioare a fost influențată negativ și întreprinde acțiuni, după caz.

#### 7.1.6. Cunoștințe organizaționale

Managementul organizației a determinat cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor. Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar. Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare precum și actualizările cerute.

Cunoștințele organizaționale se pot baza pe:

- proprietatea intelectuală;
- cunoștințe obținute din experiență;
- lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes;

- captarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate;
- rezultatele îmbunătățirilor proceselor, produselor și serviciilor;
- standarde, surse academice, conferințe,
- obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi.

## 7.2. Competență

Managementul organizației prin Fișele de post:

- a determinat competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul organizației și pot să influențeze performanța și eficacitatea sistemului de management sau să afecteze performanțele de mediu (a se vedea Fișele de post);
- se asigură că aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate;
- întreprinde acțiuni de dobândire a competenței necesare și evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse;
- păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței.

## 7.3. Conștientizare

Managementul organizației se asigură că persoanele care lucrează sub controlul organizației sunt conștientizate, prin instruirii și comunicări, referitor la:

- politica referitoare la calitate;
- obiectivele relevante referitoare la calitate;
- contribuția lor la eficacitatea sistemului de management, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite;
- implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management, inclusiv ale neîndeplinirii obligațiilor de mediu.

Această conștientizare organizația o asigură îndeosebi prin instruirea personalului (a se vedea *procedura de sistem PS-07-02*).

## 7.4. Comunicare

### 7.4.1. Comunicare internă

"NEO FENSTER" S.R.L. a determinat comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management. (incluzând despre ce, când, cu cine, cum și cine comunică).

Procesul de comunicare efektivă și eficientă cu clientul se realizează pe tot ciclul serviciului, cu responsabilități atribuite funcției implicate începând încă din etapa de cerere și până în etapa de finalizare. La determinarea procesului de comunicare s-au avut în vedere următoarele elemente: momentele din cadrul proceselor în care are loc comunicarea; clienții interni, clienții externi și celelalte părți interesate;

- cerințele, informațiile, datele de intrare;
- informații, documente, date de ieșire;
- mijloacele prin care are loc comunicarea;
- sensurile comunicării;
- feed back de la clienți;
- responsabilitățile.

Modalitățile de comunicare internă stabilite de organizație sunt:

- ședințele operative, convocate cel puțin o dată pe săptămână de către Administrator, la care participă cel puțin, Serviciul Financiar – Economic, Resurse Umane, Secția Logistică și management intern;
- ședința periodică a managementului, convocată de Administrator, în care se verifică rezolvarea sarcinilor scadente, se analizează problemele curente și informațiile privind relațiile cu clienții, reclamațiile, sarcinile pe perioada următoare și repartizarea acestora, realizarea obiectivelor, precum și analiza și evaluarea auditurilor interne efectuate de la ultima ședință. Participă responsabilii de procese și, după caz, alte persoane convocate. Persoanele convocate mențin înregistrări privind deciziile luate, sarcinile, responsabilitățile și termenele stabilite.

Alte mijloace de comunicare internă:

- telefoane, afișări,
- acțiunile corective (vezi *procedura de sistem PS-10-01*),
- analiza efectuată de management (vezi *procedura de sistem PS-09-03*).

Comunicarea internă are în vedere:

- a) rezolvarea problemelor, coordonarea activităților, urmărirea planurilor de acțiuni;
- b) dezvoltarea sistemului de control managerial;
- c) furnizarea, de către management (de sus în jos), a informațiilor necesare angajaților pentru desfășurarea proceselor, motivare, încurajare și îmbunătățire performanțe privind controlul managerial;
- d) sprijinirea angajaților pentru îndeplinirea responsabilităților și atingerea obiectivelor și țintelor privind controlul managerial;
- e) informarea angajaților privind rezultatele monitorizării proceselor, auditurilor și implicarea pentru primirea și răspunsul la sugestiile și propunerile de îmbunătățire ale angajaților;
- f) încurajarea feedback-ului de la toate nivelurile organizației.

#### 7.4.2. Comunicare externă

Ca modalități de comunicare externă, Administratorul a decis:

- părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității și de Politica referitoare la calitate ale organizației;
- primirea /transmitemea observațiilor și informațiilor de la părțile interesate privind orice alte informații legate de funcționarea sistemului de management al calității.

#### 7.5. Informații documentate

Sistemul de management al calității, conține informațiile documentate cerute de standardul SR EN ISO 9001:2015, precum și informațiile documentate necesare funcționării eficiente a proceselor, cum sunt:

- documente externe (vezi *lista documentelor externe, Cod: F-MC-7.5*);
- documente interne;
- Manualul calității;
- Procedurile de sistem;
- Instrucțiuni de lucru, după caz.



Manualul calității, elaborat în cadrul organizației include:

- domeniul de aplicare al sistemului de management (vezi capitolul 4.3);
- proceduri de sistem documentate sau referiri la acestea;
- procesele sistemului de management și interacțiunile dintre acestea.

Gestionarea Manualului calității, este documentată în *procedura de sistem PS-07-04*.

Documentele interne sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile și/sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile și retragere a celor nevalabile, distrugere sau arhivare a documentelor perimate.

Gestionarea documentelor interne este documentată în *procedura de sistem PS-07-04*.

Prin respectarea reglementărilor referitoare la informațiile documentate de proveniență externă se asigură identificarea și difuzarea controlată a versiunilor valabile ale acestora și sunt definite responsabilitățile legate de gestionarea și urmărirea valabilității.

Informațiile documentate care se consideră înregistrări sunt stabilite în capitolele Manualului calității, respectiv în procedurile de sistem și sunt menținute pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele stabilite și pentru a demonstra funcționarea eficace a sistemului de management. Înregistrările sunt menținute astfel încât acestea sunt lizibile, identificabile și pot fi regăsite cu ușurință. Reglementările referitoare la controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor este reglementat în *procedura de sistem PS-07-04*.

Înregistrările care dovedesc conformitatea cu cerințele prestabilite și funcționarea eficace a sistemului de management sunt păstrate conform celor reglementate în prezentul capitol sau în capitolele aferente procedurilor de sistem.

## 8. OPERARE

### 8.1. Planificare și control operațional

Procesele sistemului de management al calității și interacțiunea acestora sunt prezentate în capitolul 4.4 și în Schema proceselor. Aceste procese sunt realizate în condiții reglementate, luând în considerare legislația în vigoare referitoare la activitățile organizației, precum și cerințele clienților. În acest sens:

- sunt definite obiectivele calității și cerințele pentru produs,
- procesele, metodele și resursele specifice necesare realizării produselor sunt stabilite astfel încât să asigure respectarea cerințelor specificate și a legislației în vigoare, respectiv satisfacerea cerințelor clienților,
- sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, monitorizare și de control specifice, precum și criteriile de acceptare ale acestora,
- sunt menținute informații documentate necesare pentru a dovedi că procesele satisfac cerințele (vezi capitolul 7.5. al Manualului calității și capitolele 6 și 7 al procedurilor de sistem).

Identificarea și reglementarea proceselor s-a realizat prin elaborarea sistemului de management. În cazul în care este necesară modificarea proceselor sau reglementarea unor procese noi acestea sunt efectuate și implementate conform reglementărilor de mai sus și luând în considerare cerințele planificării.

"NEO FENSTER" S.R.L. planifică, implementează și controlează procesele necesare pentru a satisface cerințele privind livrarea produselor și serviciilor.

În activitatea efectuată în mod curent "NEO FENSTER" S.R.L. efectuează investiții în echipamente și în oameni. Scopul este de a crește siguranța în exploatare și îmbunătățirea performanței de mediu, respectarea cerințelor legale - totul în conformitate cu politica și cu angajamentele managementului de vârf.

Fiecare acțiune de achiziție derulată de către companie are la baza cerințele specifice de mediu, de sănătate și securitate ocupațională privite din perspectiva ciclului de viață pentru serviciile de punere în operă a lucrărilor de construcții.

## **8.2. Cerințe pentru serviciile "NEO FENSTER" S.R.L.**

### **8.2.1. Comunicarea cu clientul**

Cerințele privind comunicarea cu clienții sunt reglementate după cum urmează:

- furnizare de informații referitoare la servicii;
- tratarea cererilor de ofertă, a ofertelor și contractelor, inclusiv modificarea acestora;
- tratarea observațiilor, reclamațiilor, conform *procedurii de sistem PS-10-01*;
- măsurarea gradului de satisfacție a clienților, conform *procedurii de sistem PS-09-01*.

### **8.2.2. Determinarea cerințelor pentru produse și servicii**

La primirea solicitărilor se determină cerințele specificate de client, respectiv la elaborarea ofertelor și contractelor se asigură ca cerințele referitoare la produs să fie definite și documentate (inclusiv cerințele nespecificate de client și cerințele legale și de reglementare sau orice alte cerințe suplimentare determinate de organizație).

Responsabilitățile legate de procesele referitoare la relația cu clientul sunt reglementate în fișele de post.

### **8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii**

Înainte de angajamentul organizației de a furniza produsul clientului (la ofertare, acceptarea contractului/comenzii sau a modificării acestora) se asigură că:

- cerințele clientului și cerințele referitoare la produs sunt definite,
- cerințele care diferă de cele exprimate anterior sunt identificate și rezolvate,
- există toate mijloacele necesare satisfacerii cerințelor clientului (personal instruit, utilaje și echipamente de lucru) și pot fi puse la dispoziție în timp util.

Acceptarea solicitării clienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capacitatea organizației de a furniza produsele solicitate a avut un rezultat pozitiv. Sunt menținute informații documentate adecvate care asigură documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma efectuării analizei. Astfel este menținută **Declarație privind personalul de specialitate, Cod: F-MC-8.2.**

Reglementările referitoare la analiza cerințelor sunt stabilite în contract.

### **8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii**

Modificarea contractelor clienților poate avea loc numai după o analiză prealabilă efectuată conform celor prevăzute mai sus. În vederea realizării cerințelor convenite cu clienții, după confirmarea comenzii, respectiv încheierea și modificarea contractului, se asigură ca acestea să fie transmise tuturor funcțiilor implicate.

Reglementările referitoare la modificarea cerințelor sunt stabilite în contract.

### 8.2.5 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

Organizația este pregătită să răspundă la situații de urgență reale care se pot produce și care au fost identificate, în vederea eliminării sau diminuării consecințelor de producere a unui impact de mediu semnificativ.

Au fost identificate potențialele situații de urgență majore care pot apărea:

- incendiu;
- vătămare corporală (accidente de muncă);
- amenințare cu bombă (pachete suspecte, telefonic);
- explozii (scăpări de gaze, etc);
- accidente de mediu (avarii, etc);

În cazul evenimentelor cu incidente majore se va înființa un centru de control al urgenței.

Centrul de control urgență este locul de unde se dirijează și coordonează urgența și trebuie să fie situat într-o localizare corespunzătoare pentru a rămâne funcțional în orice caz de urgență. Acesta trebuie să fie echipat pentru a primi și transmite informații și îndrumări atât pe plan intern cât și extern.

Centrul de control urgență trebuie să dispună de:

- Sisteme de comunicație adecvate: telefoane, echipamente radio, etc.;
- Planuri ale locațiilor societății;
- Lista personalului-cheie.

*Planul de intervenție pentru situații de urgență*, formular cod: F-MC-8.2.5 subliniază acțiunile care trebuie luate când apar situațiile de urgență specificate și include următoarele:

- identificarea tipurilor de accidente și situații de urgență potențiale;
- identificarea persoanei responsabile în timpul urgenței;
- detalii ale acțiunilor care trebuie luate de personal în timpul urgențelor, inclusiv acele acțiuni care trebuie luate de personalul extern care sunt de față la urgență, ca de pildă furnizorii și vizitatorii;
- responsabilități, autoritate și sarcini pentru personalul cu sarcini specifice în timpul urgențelor (monitori de foc, truse de prim ajutor, etc.);
- proceduri de evacuare;
- identificarea și localizarea materialelor periculoase și a acțiunilor de urgență cerute;
- interfața cu serviciile de urgență externe;
- comunicarea cu organismele de reglementare;
- comunicarea cu vecinii și publicul;
- protecția înregistrărilor esențiale și a echipamentului;
- disponibilitatea informațiilor necesare în timpul situațiilor de urgență, de exemplu schițe ale unității, fișe tehnice de securitate, proceduri, instrucțiuni de lucru și telefoane de contact.

Responsabilul cu Situațiile de Urgență are sarcina asumării răspunderii asupra scenei incidentului și a luării deciziilor care implica operațiile din societate în caz de urgență.

Pentru îndeplinirea unor funcții de urgență specifice este numit personal corespunzător, pentru îndeplinirea anumitor sarcini:

- Oprirea instalațiilor, mașinilor și echipamentelor pentru a fi în siguranță → Managerul General;
- Prevenirea și combaterea situațiilor de urgență → Persoanele responsabile și obligațiile acestora sunt cele desemnate prin Decizia Conducerii societății.
- Asigurarea acordării primului ajutor/tratament medical → Acordarea primului ajutor se va efectua de către personalul instruit.

Căile de evacuare trebuie marcate și menținute în permanență clare și fără obstrucții.

Acolo unde este necesar se va asigura iluminat de urgență.

„Planurile de evacuare” vor fi afișate în toate clădirile societății astfel încât informațiile cuprinse în acestea să fie vizibile și accesibile atât propriilor salariați cât și a celor aflați ocazional în incinta societății.

Punctul de adunare a personalului în caz de urgență este pe platforma din fața societății.

Se va asigura cel puțin o linie telefonică externă pentru a facilita comunicarea cu instituțiile autorizate pentru a interveni în cazul situațiilor de urgență.

Lista telefoanelor în caz de urgență cuprinde:

- Telefonul responsabilului cu acțiunile în caz de urgență (interior, mobil, acasă)
- Telefonul serviciului de salvare: 112

O listă a numerelor de telefon pentru contact în caz de urgență se va afișa, după necesitate, în cadrul societății și la punctele de lucru.

Este identificat necesarul de echipament de urgență și cantitățile în care acesta este oferit. Acesta este testat la intervalele specificate pentru a se asigura că este operabil continuu.

Echipamentul de urgență se referă la:

- sisteme de alarmă;
- sisteme de aprindere de urgență și generatoare de urgență;
- căi de urgență;
- refugii de siguranță;
- echipament pentru prevenirea și stingerea incendiilor;
- echipament de prim ajutor; facilități de comunicare.

Evacuarea societății poate fi totală sau parțială, în funcție de circumstanțe.

Membrii echipei de răspuns la situația de urgență vor verifica societatea pentru asigurarea ca toți angajații au oprit munca și au evacuat zona.

Verificarea poate fi făcută prin:

- Inspecție vizuală a zonei,
- Strigarea prezenței la punctul de adunare desemnat.

Nu se permite nimănui să se întoarcă în societate fără permisiunea expresă a Responsabilului cu Situații de Urgență. Responsabilul cu Situații de Urgență va iniția "totul în ordine" și în plus va informa conducerea societății că operațiile pot fi reluate.

Se va nominaliza prin decizia conducerii societății un purtător de cuvânt sau reprezentant pentru oricare situații de urgență care are consecințe majore sau care suscita interesul public sau al mass mediai.

În cazul unei situații de urgență în societate, se va emite o declarație formală numai de către purtătorul de cuvânt nominalizat, respectiv Responsabilul cu Situațiile de Urgență.

#### **8.2.6 Instruire**

Personalul din cadrul societății va fi instruit asupra condițiilor care pot determina ori favoriza producerea de accidente și avarii tehnologice, dar și asupra cauzelor potențiale de incendiu și/sau explozie specifice locului de muncă.

Instruirea în domeniul situațiilor de urgență cuprinde trei faze:

- instruire introductiv generală;
- instruire la locul de muncă;
- instruire periodică

Instruirea introductiv generală se face:

- noilor încadrați în muncă, angajați cu contracte de muncă indiferent de forma acestora;
- celor transferați de la o unitate la alta;
- celor veniți în unitate ca detașați;
- elevilor școlilor profesionale, liceelor industriale și studenților, și a tuturor celor care efectuează practica profesională în cadrul societății;
- persoanelor aflate în unitate în perioada de probă în vederea angajării;
- persoanelor delegate în interesul serviciului.

Tematica de instruire introductiv generală este aprobată de către Managerul General.

Instruirea specifică va fi efectuată următoarelor categorii de personal:

- Responsabil Situații de Urgență;
- Membrii echipei de răspuns la situația de urgență;
- Purtătorul de cuvânt nominalizat;
- Alt personal de urgență, după cum este relevant.

Necesarul de instruire este specific fiecărui loc de muncă în funcție de cerințele pentru realizarea activităților productive din cadrul societății și de modificările intervenite în tehnologia necesară, în legislație și în situații de urgență.



Programul de instruire trebuie să facă cunoscute mijloacele tehnice de prevenire și combatere a situațiilor de urgență cu care sunt echipate construcțiile, instalațiile, amenajările, dar și modul de utilizare a acestora, mijloacele tehnice existente și planificarea resurselor pentru realizarea măsurilor de protecție împotriva acestor situații.

Instruirea în domeniul situațiilor de urgență (introdusiv generală, la locul de muncă și periodică) se va consemna în mod obligatoriu în *Fișa individuală de instructaj în domeniul situațiilor de urgență formular tipizat*.

Verificarea instruirii periodice se face prin sondaj de către șeful ierarhic al celui care efectuează instruirea și de către persoanele din conducerea unității, care vor semna fișele individuale de instruire pentru situații de urgență ale persoanelor verificate, confirmând astfel că instruirea a fost făcută corespunzător.

### 8.2.7 Exerciții

Instruirea la locul de muncă va include obligatoriu demonstrații practice privind activitatea pe care persoana respectivă o va desfășura la locul de muncă.

Se efectuează exerciții practice privind utilizarea echipamentului individual de protecție, a mijloacelor de alarmare, intervenție, evacuare și de prim ajutor.

Exercițiile au scopul să verifice eficiența părților critice din planul de urgență și să testeze cât sunt de complete procesele de planificare și situațiile de răspuns.

Rezultatele situațiilor de urgență și ale exercițiilor practice sunt evaluate într-un tabel care va cuprinde planificarea în vederea pregătirii pentru situații de urgență, conform planului de intervenții pentru situații de urgență și capacitate de răspuns, „*Graficul de realizare a măsurilor de intervenție*”, *formular cod: F-MC-8.2.7*.

## 8.3. Proiectarea și dezvoltarea serviciilor

### 8.3.1. Generalități

„NEO FENSTER” S.R.L își planifică și controlează activitatea de proiectare-dezvoltare pentru realizarea produsului comandat.

În funcție de natura și complexitatea proceselor de producție și de furnizare de servicii, compania "NEO FENSTER" S.R.L a determinat resursele care sunt necesare și dacă sunt suficiente și disponibile.

### 8.3.2. Planificarea proiectării și dezvoltării

Pentru planificarea operațiunilor și a criteriilor de control compania "NEO FENSTER" S.R.L a luat în considerare atât schimbările planificate, cât și potențialele schimbări neintenționate, precum și modul în care aceste modificări pot influența operațiunile sale. Proiectarea este prima fază în procesul de execuție. Pentru faza de proiectare "NEO FENSTER" S.R.L se asigură că:

- Sunt determinate și sunt cunoscute cerințele pentru produsele și serviciile comandate, contractate;
- Sunt stabilite criteriile pentru acceptare, declasare, rebutare;
- Sunt determinate resursele necesare pentru realizarea conformității cu cerințele;
- Sunt determinate condițiile de control ale proceselor în conformitate cu criteriile.

Elementele de ieșire ale planificării sunt folosite ca elemente de intrare pentru operațiunile din cadrul organizației, de aceea acestea, sunt tratate ca informații documentate și sunt păstrate în formate și medii suport adecvate pentru cei care au nevoie să le folosească.

### **8.3.3. Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării**

"NEO FENSTER" S.R.L. își determină cerințele esențiale pentru tipurile specifice de produse și servicii care vor fi proiectate-dezvoltate, luând în considerare următoarele aspecte:

- cerințele funcționale și de performanță;
- atunci când este aplicabil, informații provenite din activități de proiectare și dezvoltare anterioară similară;
- cerințe legale și de reglementare naționale sau internaționale aplicabile;
- standarde de fabricație, specificații interne;
- cerințe de eficacitate și performanță;
- alte cerințe esențiale pentru proiectare și dezvoltare.

Datele de intrare ale proiectării sunt analizate de personalul calificat desemnat și sunt avizate de directorul tehnic. Analizele datelor de intrare sunt înregistrate.

### **8.3.4. Controale ale proiectării și dezvoltării**

"NEO FENSTER" S.R.L. aplică controale asupra procesului de proiectare și dezvoltare pentru a se asigura că:

- sunt efectuate analize pentru a evalua capabilitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;
- sunt definite rezultatele care urmează să fie obținute;
- sunt efectuate activități de verificare pentru a se asigura că elementele de ieșire a proiectării și dezvoltării satisfac cerințele elementelor de intrare
- sunt efectuate activități de validare pentru a se asigura că produsele satisfac cerințele pentru aplicația specificată sau pentru utilizarea intenționată;
- sunt întreprinse toate acțiunile necesare referitoare la problemele determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și validare.

Controalele efectuate diferă în funcție de produsul supus procesului de proiectare-dezvoltare și pot fi:

- stabilirea itinerarului tehnologic;
- elaborarea nomenclatorului de componente;
- fișe tehnologice;
- planuri de operații;
- fișe de control a calității;
- fișe de calcul a normei de timp;
- liste de scule și dispozitive de verificare (SDV) și utilaje de fabricare.

### **8.3.5. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării**

"NEO FENSTER" S.R.L. se asigură ca elementele de ieșire ale proiectării-dezvoltării:

- Satisfac cerințele elementelor de intrare;
- Sunt adecvate pentru procesele ulterioare;
- Precizează caracteristicile esențiale pentru utilizarea sigură și adecvată.

În funcție de produsul din procesul de proiectare dezvoltare, elemente de ieșire pot fi:

- Denumirea produsului, domeniul de utilizare;
- Componenta și funcționarea;
- Caracteristici tehnice, dimensionale, constructive, funcționale, consumuri specifice, caracteristici ergonomice, ecologice, estetice, durata de viață, fiabilitate, mentenabilitate.
- Marcare;
- Cerințe de asigurare a calității, documente de execuție, componente critice majore, tehnologii de execuție și control. Verificarea și atestarea calității, probe de tip și de lot, probe care se repetă la beneficiar, metode de încercare, mostre de calitate, conservare, ambalare, depozitare, transport;
- Măsuri de protecția muncii;
- Breviarul de calcul tehnologic de exploatare ce cuprinde calcule pentru stabilirea caracteristicilor pentru performanțele cinematice și dinamice și calcule energetice, termice, hidraulice, electrice.
- Breviarul de calcule de dimensionare, în mod deosebit calcule de dimensionare de rezistență, electrice, hidraulice.
- Consum informativ de materiale, denumire, dimensiuni, mărci, cantități, loc de procurare.

#### **8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior**

##### **8.4.1. Generalități**

Organizația se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele iar controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior sunt determinate.

##### **Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior**

Prin procesul de aprovizionare "NEO FENSTER" S.R.L se asigură că produsele sau serviciile achiziționate sunt conforme cu necesitățile firmei și condițiile specificate în documentația de aprovizionare.

Tipul și amploarea controlului aplicat furnizorului și produsului/serviciului furnizat din exterior depinde de efectul produsului/serviciului aprovizionat asupra realizării efective a produsului/serviciului oferit clienților.

Controalele se aplică:

- a) produselor și serviciilor de la furnizori externi care vor fi încorporate în produsele/serviciile proprii organizațiilor;
- b) produselor și serviciilor care sunt livrate de la furnizor direct clientului în numele organizației;
- c) unui proces sau o parte a unui proces care este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizației.

### Evaluarea furnizorilor

Înainte de angajarea unui furnizor potențial și periodic (cel puțin o dată pe an), "NEO FENSTER" S.R.L. evaluează capacitatea acestor furnizori de a pune la dispoziție cu consecvență produse/servicii de calitate. Furnizorii sunt selectați pe baza aptitudinii acestora de a satisface condițiile specificate de organizație în documentele de aprovizionare, cerințele referitoare la calitate, inclusiv cerințele specificate în legislația în vigoare.

Posibilii furnizori trebuie să probeze gradul de încredere pe care organizația îl poate avea în calitatea și competitivitatea produselor/serviciilor oferite.

Evaluarea și selectarea furnizorilor este efectuată în funcție de următoarele criterii:

- C1 - raport preț/calitate;
- C2 - facilități la plată (perioadă de grație, discount etc.);
- C3 - termene de livrare (respectarea termenelor de livrare, promptitudine etc.);
- C4 - varietatea ofertei de produse;
- C5 - aspecte privind calitatea produselor\*;
- C6 - promptitudinea înlocuirii produselor neconforme\*;
- C7 - existența, funcționarea și certificarea unui sistem de management.

*Nota: \*- Criteriul nu se aplică furnizorilor potențiali (de la care încă nu s-au achiziționat produse/servicii)*

Pentru fiecare dintre aceste criterii se acordă un punctaj de la 1 la 5, astfel:

- pentru criteriul C1: 5 puncte pentru cel mai bun raport preț/calitate;
- pentru criteriul C2: 5 puncte pentru termenele de plată cele mai lungi sau discounturile cele mai mari;
- pentru criteriul C3: 5 puncte pentru livrare întotdeauna în timp util sau în avans față de termenul convenit;
- pentru criteriul C4: 5 puncte pentru o gamă sortimentală bogată raportată la același produs solicitat;
- pentru criteriul C5: 5 puncte pentru absența produselor furnizate neconforme;
- pentru criteriul C6: 5 puncte pentru înlocuirea produselor neconforme la termenul convenit;
- pentru criteriul C7: 5 puncte pentru SM certificat; 3 puncte pentru SM implementat (dar necertificat) și 1 punct dacă nu există nicio preocupare pentru SM.

Pentru fiecare furnizor evaluat se întocmește o *Fișă evaluare furnizori*, formular cod: F-MC-8.4.1.1.

Punctajul minim acceptat pentru înscrierea furnizorilor în listă este de 21 puncte.

Sunt selectați numai acei furnizori care pot îndeplini cerințele formulate de "NEO FENSTER" S.R.L. Furnizorii selectați sunt incluși în *Lista furnizorilor acceptați*, F-MC-8.4.1.2. Prioritizarea furnizorilor în cadrul aceleiași categorii de produse/servicii furnizate se face pe baza punctajului obținut în urma evaluării. Periodic, Managerul General poate dispune

reevaluarea furnizorilor din listă, pe baza rezultatelor obținute din colaborarea cu aceștia și aprobă lista reactualizată.

În "NEO FENSTER" S.R.L. evaluarea furnizorilor este făcută de Responsabilul SM, care păstrează și arhivează înregistrările acestui proces.

#### 8.4.2 Tipul și amploarea controlului

Produsele aprovizionate de firmă sunt verificate pentru a se asigura că acestea satisfac cerințele specificate. În situațiile în care se consideră oportun, prin contractele de aprovizionare se precizează condițiile de verificare a produselor la furnizori, precum și metodele de eliberare a produselor respective, după ce s-a constatat îndeplinirea condițiilor specificate.

Toate produsele aprovizionate sunt verificate la intrarea în societate.

La primirea produselor solicitate de către societate, recepționarea acestora se face de către o comisie de recepție, numită prin decizie a Managerului General, care verifică dacă au fost îndeplinite cerințele specificate în comandă/contract și dacă produsele aprovizionate sunt însoțite de documentele corespunzătoare (certificat de conformitate/calitate, instrucțiuni de utilizare, fișa tehnică de securitate a produsului etc.).

Verificarea produselor aprovizionate la intrarea în societate se face cantitativ și calitativ. Comisia de recepție analizează documentele de însoțire a produselor și efectuează:

- identificarea produsului aprovizionat;
- recepția cantitativă;
- recepția calitativă prin efectuare de verificări, încercări etc. (metodele sunt în funcție de tipul produsului).

Procesul, parametri și modul de recepție în dependență de materialul receptionat și domeniul de utilizare a acestuia va fi realizat conform *Regulamentului tehnologic de fabricare a tâmplărilor RT-01-01*.

În cazul identificării unor neconformități la recepție (din punct de vedere cantitativ sau calitativ) se procedează conform punctului 9.4 din prezentul manual.

#### 8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

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

Organizația comunică furnizorilor săi externi cerințele sale, după caz, 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;
- interacțiunile furnizorilor externi cu organizația;
- controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizație;
- activitățile de verificare sau validare pe care organizația, sau clientul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

## 8.5. Furnizare de produse

### 8.5.1. Controlul furnizării de produse

Organizația a implementat furnizarea de produse în condiții controlate care includ:

- disponibilitatea informațiilor documentate care definesc (*procedura de sistem PS-07-04*);
- caracteristicile produselor care urmează să fie livrate;
- rezultatele care urmează să fie obținute;
- disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate (conform capitolului 7 din prezentul manual);
- 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 (*procedura de sistem PS-09-01*);
- utilizarea infrastructurii corespunzătoare pentru operarea proceselor;
- desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute (*procedura de sistem PS-07-02*);
- implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane (*procedura de sistem PS-06-01*);
- implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

Procesul tehnologic ce include un Plan al controlului calității produselor fabricate stabilește cerințe conform documentelor normative pentru produs. Etapele controlului și descrierea procesului tehnologic detaliat asigură corespunderea cu cerințele clientului și actelor normative (*Regulamentul tehnologic RT-01-01*).

### 8.5.2. Identificare și trasabilitate

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

Organizația a identificat stadiul elementelor de ieșire referitor la cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul procesului de producție.

Organizația controlează identificarea unică a elementelor de ieșire atunci când trasabilitatea este o cerință și păstrează 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 (de exemplu proprietatea intelectuală și date personale) pe perioada în care aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație.

Organizația a identificat, a verificat, protejează și pune în siguranță proprietatea clienților sau a furnizorilor externi pusă la dispoziție pentru a fi utilizată sau încorporată produsele fabricate.

Atunci când proprietatea unui client sau unui furnizor extern este pierdută, deteriorată sau se constată că este inaptă pentru utilizare, organizația informează acest lucru clientului sau furnizorului extern și menține informații documentate referitoare la ceea ce s-a întâmplat.

### 8.5.4. Păstrare

Organizația păstrează/arhivează elementele de ieșire pe parcursul/la finalul livrării produsului atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele documentelor normative sau cele impuse de producător, beneficiar.



#### 8.5.5. Activități post-livrare

Organizația îndeplinește cerințele pentru activitățile de post-livrare asociate cu produsele livrate, luând în considerare:

- cerințele legale și reglementate (*procedura de sistem PS-07-04*);
- cerințele clientului,
- feed-backul de la client (*procedurile de sistem PS-09-01 și PS-10-01*),
- natura, utilizarea și durata de viață intenționată ale produselor livrate.

#### 8.5.6. Controlul modificărilor

Organizația controlează și analizează modificările referitoare la livrarea produsului, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele. Organizația păstrează informații documentate care să descrie rezultatele analizării modificărilor, persoana (persoanele) care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiză.

#### 8.6. Eliberarea produselor

Organizația a implementat modalități planificate, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă cerințele pentru produs au fost îndeplinite.

Eliberarea produselor către client nu se 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 care includ:

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

#### 8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

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 neintenționată.

Organizația întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor, inclusiv după livrare.

Conformitatea cu cerințele sunt verificate atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate. Organizația păstrează informații documentate care:

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

Controlul elementelor de ieșire neconforme este reglementat în *procedura de sistem PS-10-01*.

### 9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

#### 9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

##### 9.1.1. Generalități

Organizația a determinat, conform *procedurii de sistem PS-09-01*:

- ce necesită să fie monitorizat și măsurat;
- metodele de monitorizare, măsurare, analizare 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 și păstrează informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor.

#### 9.1.2. Satisfacția clientului

Conform *procedurii de sistem PS-09-01* organizația monitorizează percepțiile clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor. Organizația a determinat metodele pentru obținerea, monitorizarea și analizarea acestor informații.

#### 9.1.3. Analiză și evaluare

Organizația analizează și evaluează conform *procedurii de sistem PS-09-01*, inclusiv prin indicatori de performanță și tehnici statistice unde este posibil, date și informații provenite din monitorizare și măsurare. Rezultatele analizei se utilizează pentru a evalua:

- conformitatea produselor;
- gradul de satisfacție a clientului;
- performanța și eficacitatea sistemului de management al calității, dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- performanța furnizorilor externi;
- necesitatea de îmbunătățiri pentru sistemul de management,
- îndeplinirea obligațiilor sale de conformare.

Analiza și evaluarea datelor și informațiilor se face cu ocazia ședinței de analiză a managementului (*a se vedea procedura de sistem PS-09-03*).

#### 9.1.4 Evaluarea conformării

Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul "NEO FENSTER" S.R.L se asigură de respectarea acestor cerințe.

Evaluarea conformării se efectuează:

- intern – prin acțiunile întreprinse în interiorul organizației pentru a evalua conformarea cu cerințele legale și cu alte cerințe;
- extern – prin verificarea conformării cu cerințele legale cu ocazia controalelor efectuate de către autorități competente în domeniu, sau cu ocazia auditurilor externe, când în criteriile de audit pot fi incluse și aceste cerințe legale.

Evaluarea internă este asigurată de controlul producției în fabrică atunci când este cazul sau evaluări de proces documentate pe alte domenii de activitate și se va efectua:

- la elaborarea inițială a listei cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile;
- la actualizarea listei, dacă apar noi cerințe legale, modificări ale celor existente sau activități/procese noi;
- cu ocazia subscrierii la o nouă cerință sau la ieșirea de sub incidența unei cerințe la care compania a scris.

Metodele de evaluare a conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe aplicabile sunt următoarele:

- auditul intern;
- evaluare pe bază de raport de evaluare;
- analiza activităților și a înregistrărilor specifice;

- analiza rezultatelor monitorizărilor;
- interviuri;
- control intern pe linie de protecție a mediului.

Înregistrările acestei evaluări a conformării cu cerințele legale sau cu alte cerințe la care instituția a subscris pot consta în:

- înregistrări specifice activității de audit intern;
- rapoarte de evaluare completate;
- procese-verbale de constatare sau note de constatare încheiate cu ocazia controalelor interne.

Auditurile interne se desfășoară în conformitate cu prevederile procedurii audit intern, consemnându-se ca obiectiv al auditului și evaluarea conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe în domeniul protecției mediului, după caz. În acest caz, criteriile de audit includ și aceste cerințe care se verifică în cadrul auditului. Evaluarea pe bază a Listei documentelor externe, presupune verificarea de către RSM a conformării activităților desfășurate cu cerințele legale și cu celelalte cerințe la care firma a subscris.

Raportul cuprinde:

- actul normativ;
- cerința aplicabilă;
- conformare (în cazul conformării, se trece "DA", iar în cazul neconformării se trece "NU" și cauzele neconformării se trec la rubrica "Observații");
- observații (se detaliază motivele neconformării sau alte aspecte importante legate de evaluarea conformării).

Controlul intern pe linie de protecție a mediului se execută de către angajații care au responsabilități specifice în acest sens, periodic sau la dispoziția Managerului General.

Rezultatul acestei evaluări interne a conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe poate conduce la:

- inițierea unor măsuri pentru corectarea abaterilor constatate cu ocazia acelei evaluări;
- actualizarea listei cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile.

Reevaluarea încadrării în cerințele legale sau alte cerințe se face anual sau ori de câte ori este nevoie, funcție de performanțele de conformare anterioare sau cerințe legale specifice.

Evaluarea externă a conformării se efectuează cu ocazia controalelor efectuate de către autorități competente sau cu ocazia auditurilor externe. Cu ocazia vizitelor efectuate de instituțiile și autoritățile publice din domeniu se efectuează inspecții prin care se evaluează respectarea cerințelor legale din domeniu. Rezultatele evaluării conformării sunt aduse la cunoștința Managerului General de către personalul care a efectuat controlul.

Auditul extern pentru sistemele integrate de management care se efectuează de către organisme de certificare conform procedurilor proprii, poate include verificarea respectării cerințelor legale și a altor cerințe, efectuându-se și evaluarea conformării cu acestea.

Rezultatul acestei evaluări externe poate genera inițierea unor măsuri pentru corectarea abaterilor constatate cu ocazia acestei evaluări.

Rezultatele evaluării conformării constituie date de intrare pentru analiza efectuată de management, contribuind astfel la îmbunătățirea continuă a eficacității și a performanței SM.

### **9.2. Audit intern**

Auditurile interne se aplică asupra fiecărui element al sistemului de management al calității pentru a verifica dacă procesele și rezultatele aferente acestora sunt conforme cu reglementările cuprinse în documentele sistemului de management elaborate și documentele de referință, respectiv de a evalua eficacitatea sistemului de management implementat în cadrul organizației.

Planificarea auditurilor interne se face luând în considerare starea și importanța proceselor precum și domeniile auditate, după caz, rezultatul auditurilor precedente, complexitatea activităților desfășurate, necesitatea verificării eficacității acțiunilor corective întreprinse.

Ordinea auditurilor, programarea în timp, procesele auditate precum și persoanele care auditează sunt documentate. Auditurile interne sunt efectuate de personal instruit și independent de domeniul auditat. În vederea eliminării neconformităților detectate cu ocazia auditurilor interne și a cauzelor acestora sunt întreprinse acțiuni ale căror aplicare sunt verificate și rezultatele sunt raportate managementului. Rezultatele auditurilor interne sunt analizate și evaluate cu ocazia ședințelor de analiză a managementului sau ori de câte ori este necesar. Activitățile și responsabilitățile legate de planificarea și efectuarea auditurilor interne sunt reglementate în *procedura de sistem PS-09-02*.

### **9.3. Analiza efectuată de management**

Managementul de la cel mai înalt nivel analizează la intervale planificate sistemul de management al calității din organizație, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a organizației.

Activitățile și responsabilitățile legate de planificarea și efectuarea analizei managementului sunt reglementate în *procedura de sistem PS-09-03*.

## **10. ÎMBUNĂȚĂȚIRE**

### **10.1. Generalități**

Organizația a determinat și selectat oportunitățile pentru îmbunătățire și implementează orice acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele sistemului de management, cerințele clientului, pentru a crește satisfacția clientului.

Oportunități:

- îmbunătățirea produselor pentru a satisface cerințele precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;

- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;

- îmbunătățirea performanței și eficacității sistemului de management, obținute prin satisfacerea întocmai a cerințelor, prin întreprinderea de corecții, acțiuni corective, îmbunătățire continuă, precum și, după caz, modificări radicale, inovare și reorganizare.

### **10.2. Neconformitate și acțiune corectivă**

Atunci când apare o neconformitate, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații, organizația reacționează la neconformitate și, după cum este cazul:

- întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;

- se ocupă de consecințe;

- evaluează necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:

- examinarea și analizarea neconformității;
- determinarea cauzelor neconformității;

- determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea să apară;
- implementează orice acțiune necesară;
- analizează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
- efectuează modificări ale sistemului de management al calității, dacă este necesar.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

Organizația pastrează informații documentate ca dovadă pentru:

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

Sarcinile și responsabilitățile privind modul de tratare a neconformităților, de inițiere, derulare și aplicare a acțiunilor corective sunt reglementate în *procedura de sistem PS-10-01*.

### 10.3. Îmbunătățire continuă

Organizația îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității. Organizația implementează formularul *Îmbunătățirea continuă*, cod: *F-MC-10.3*, acesta fiind distribuit personalului pentru a înregistra îmbunătățiri directe de întreg personal. Aceste formulare sunt depuse în boxe pregătite special fie anonime sau semnate.

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.

## 11. ANEXE / FORMULARE

Nr.	Denumirea formularelor utilizate	Codul
1.	Rechizitele companiei	F-MC-4.1
2.	Lista documentelor	F-MC-4.3
3.	Schema proceselor	F-MC-4.4
4.	Politica referitoare la calitate	F-MC-5.1
5.	Organigrama	F-MC-5.3
6.	Lista aspectelor de mediu	F-MC-6.1.1
7.	Grila de evaluare a impacturilor de mediu	F-MC-6.1.2
8.	Planificarea obiectivelor	F-MC-6.2
9.	Declarația privind personalul de specialitate	F-MC-7.1.2.1
10.	Fișa de post	F-MC-7.1.2.2
11.	Ordin	F-MC-7.1.2.3
12.	Declarație privind dotările specifice, utilajelor și echipamentelor	F-MC-7.1.5.1
13.	Declarație privind echipamentele de măsurare și monitorizare	F-MC-7.1.5.2
14.	Lista documentelor externe	F-MC-7.5
15.	Declarație privind Lista clienților	F-MC-8.2
16.	Plan de intervenție pentru situații de urgență	F-MC-8.2.5
17.	Graficul de realizare a măsurilor de intervenție	F-MC-8.2.7
18.	Fișa evaluare furnizor	F-MC-8.4.1.1
19.	Lista furnizorilor acceptați	F-MC-8.4.1.2
20.	Îmbunătățirea continuă	F-MC-10.3





**RECHIZITE BANCARE**

1	Adresa Juridică	MD	MD-6819, s. Mileștii Mici, rl. Ialoveni, RM
2	Adresa Oficiul	MD	str. Petricani, 23/5, mun. Chișinău, RM
3	Cod Fiscal	c/f	1015600005084
4	Cod TVA	TVA	
5	Iban	IBAN	
6	Banca	bc	
7	Codul Băncii	c/b	
8	Telefon/ Fax	tel/fax	
9	Director	d.	
10	E-Mail	<i>e-mail</i>	

Responsabil SMC Glinco Sergiu / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Nume, prenume Semnătura data





LISTA DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT

Nr. crt.	Tip document	Denumire	Cod
1.	Document intern	Manualul calității	MC - NEO FENSTER
2.	PSM	Tratarea riscurilor	PS-06-01
3.	PSM	Sănătate și securitatea muncii	PS-06-02
4.	PSM	Resurse umane	PS-07-02
5.	PSM	Controlul informației documentate	PS-07-04
6.	PSM	Controlul producției în fabrică	PS-08
7.	PSM	Monitorizare și măsurare	PS-09-01
8.	PSM	Audituri interne	PS-09-02
9.	PSM	Analiza managementului	PS-09-03
10.	PSM	Neconformități și acțiuni corective (AC)	PS-10-01
11.	Instrucțiune tehnologică	Tehnologia fabricării elementelor de tâmplărie PVC	IT 01

Responsabil SMC

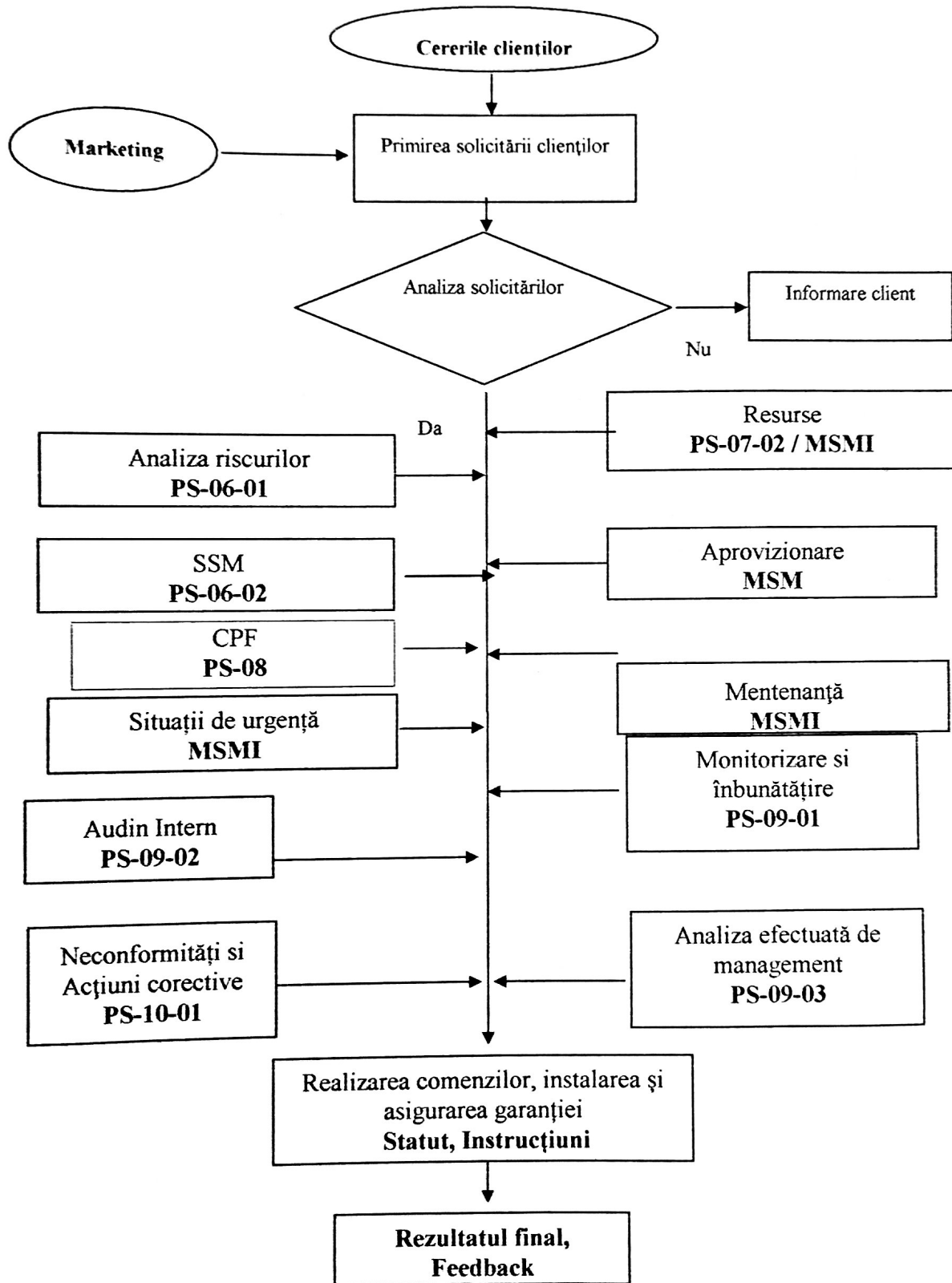
Glinco S.

nume, prenume

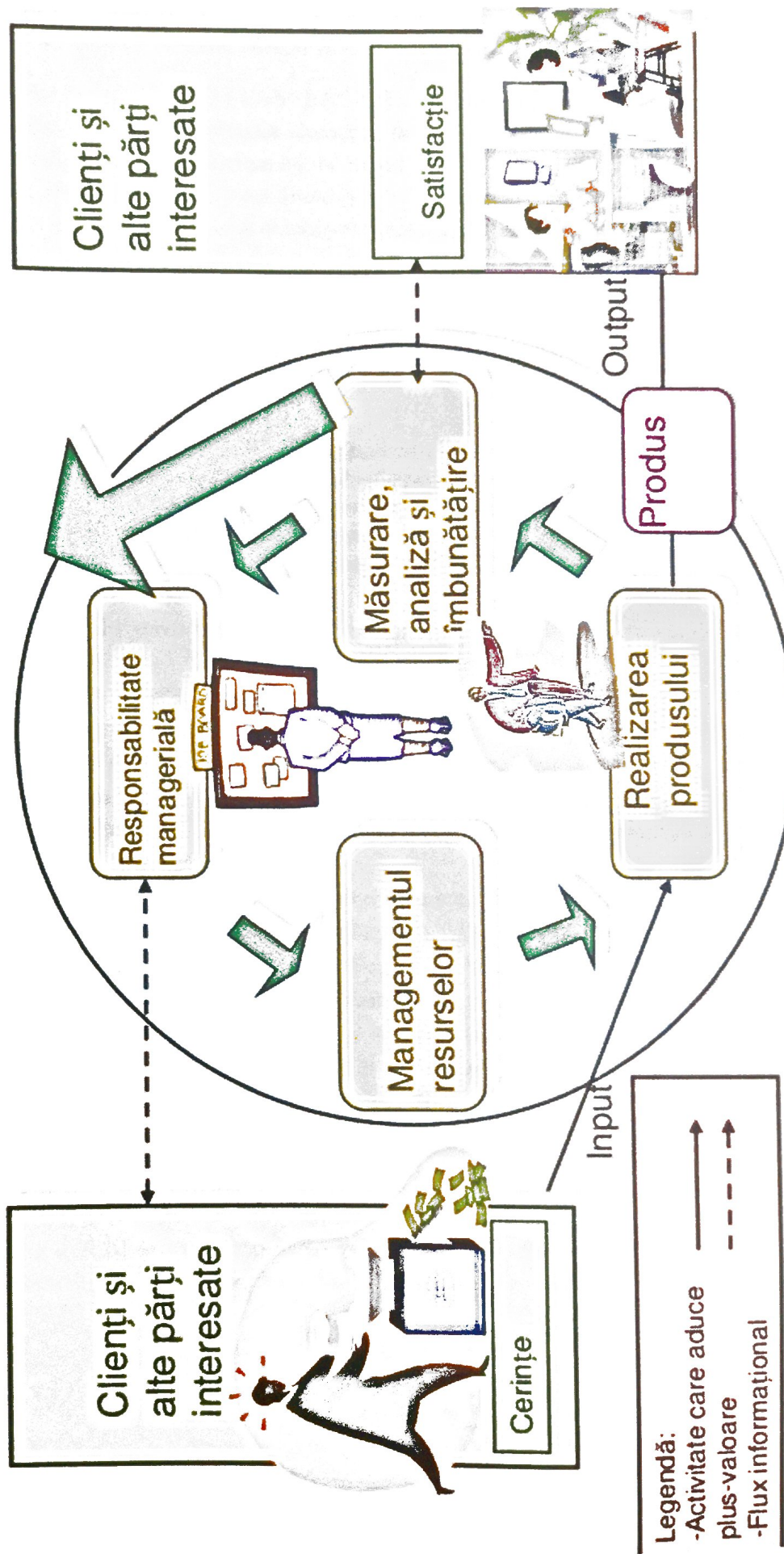
semnătura

data

**Schema activităților sistemului de management al Calității**



# ÎMBUNĂȚIREA CONTINUĂ A MANAGEMENTULUI





## DECLARAȚIA DE POLITICĂ ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Prin prezenta Politică, "NEO FENSTER" S.R.L. declară și promovează ideea asigurării și monitorizării calității, satisfacerii cerințelor clienților, furnizorilor și altor părți interesate, în vederea obținerii unei dezvoltări durabile a companiei. În cadrul "NEO FENSTER" S.R.L. aplicăm principiul de leadership, oferind astfel stabilitate și încredere în organizația noastră, ca să existe motivație în ceea ce privește scopurile și obiectivele organizației.

**Scopul** nostru este realizarea produselor și serviciilor în condiții de calitate, de deplină securitate atât pentru factorul uman, cât și pentru mediul înconjurător.

Prin Politica referitoare la calitate, pentru îmbunătățirea proceselor realizate de către "NEO FENSTER" S.R.L., privind fabricarea:

*Ferestrelor și ușilor din profile de policlorură de vinil (PVC) inclusiv:*

- *Ferestre fixe cu ramă, ferestre și uși – fereastră acționată manual sau automat și ansambluri compuse, pentru a fi montate în goluri verticale ale pereților,*
- *Uși exterioare pentru pietoni acționate manual cu canaturi netede sau făcute*

precum și pentru îmbunătățirea sistemului de management, "NEO FENSTER" S.R.L. are următoarele **obiective generale**:

- Asigurarea unui control riguros al produselor și serviciilor prestate la toate etapele de executare a procesului;
- Menținerea și creșterea încrederii și satisfacției clientului, acționând pentru satisfacerea cerințelor privind produsele/ serviciile solicitate;
- Menținerea și creșterea profitabilității economice prin realizarea unor servicii de calitate;
- Menținerea și îmbunătățirea poziției de piață, prin diversificarea domeniului de activitate;
- Îmbunătățirea continuă a competențelor personalului prin asigurarea resurselor necesare de instruire, pentru îmbunătățirea calității muncii;
- Îmbunătățirea continuă a factorilor de mediu prin măsurarea și monitorizarea performanțelor reale de mediu și aplicarea măsurilor cuprinse în programul de management de mediu;
- Alinierea la cerințele legislației naționale și internaționale, administrare eficientă și transparentă.;
- Creșterea conștientizării și a responsabilizării personalului privind SMC;
- Îmbunătățirea continuă a performanțelor SMC, prin optimizarea proceselor prin implementarea unui sistem de management eficace și în continuă îmbunătățire.

Pentru satisfacerea cerințelor partenerilor noștri și pentru obținerea performanțelor, ne angajăm ca politica în domeniul calității să fie o componentă prioritară a politicii generale a organizației noastre.

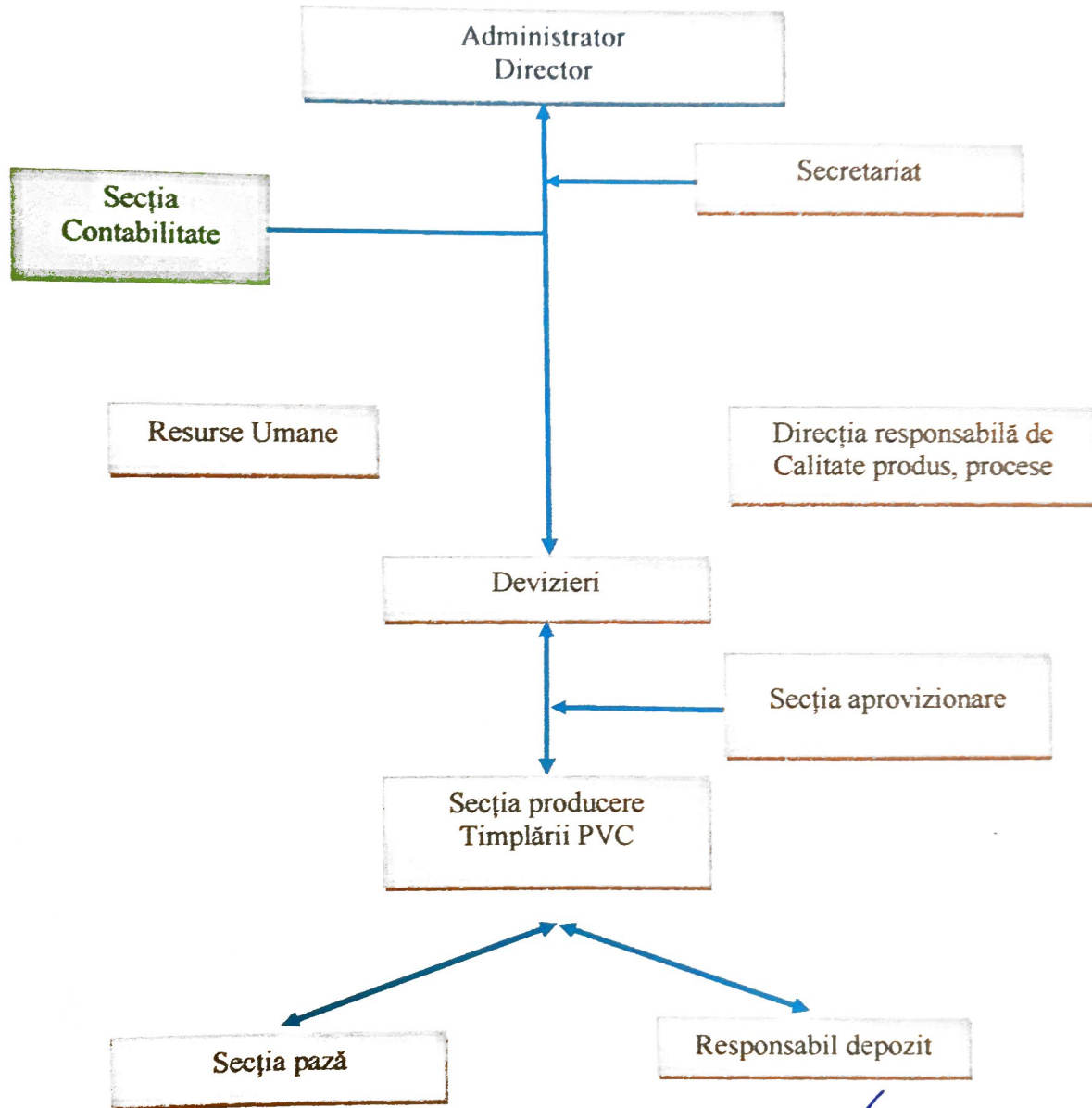
În toate acțiunile pe care le întreprindem ne angajăm să implementăm sistemele de management de calitate, mediu și securitatea și sănătatea ocupațională, în conformitate cu standardul de referință SM EN ISO 9001:2015.





Aprobat Director

Structura Organizatorică a "NEO FENSTER" S.R.L.



Responsabil SMC

*[Signature]*

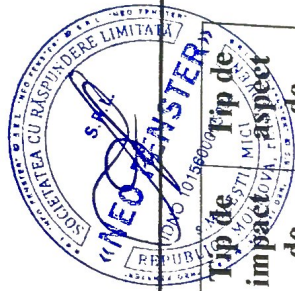
Nume, prenume

*[Signature]*

Semnătura

data





Aprobat Director

Activitate Proces	Aspect de mediu	Condiții de funcționare	Impact existent sau posibil asupra mediului	Notă				Scor global	Tip de impact de mediu		Tip de aspect de mediu	
				L	F	G	C		de mediu	de mediu		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Activitate de birou	Emisiile în aer	Nu sunt	-	-	-	-	-	-	P	P		
	Diversările în apă	CN	Ape uzate (canalizare)	1	1	1	1	4	N	N		
	Diversările pe sol	Nu sunt	-	-	-	-	-	-	P	P		
	Utilizarea materiilor prime și a resurselor naturale	CN	Consum apă	1	1	1	1	4	N	N		
	Utilizarea energiei	CA	Consum energie electrică	1	1	1	1	4	N	N		
	Energia emisă (caldură, radiație, vibrație etc)	CN	-	-	-	-	-	-	P	P		
	Deșuri și sub- produse	CN	Plastic (peturi)	1	1	1	1	4	N	N		
			Ambalaje	1	1	1	1	4	N	N		
			Deșuri menajere	1	1	1	1	4	N	N		
			Deșuri dispozitive electrice și electronice	1	1	1	1	4	N	N		
			Consumabile IT (baterii, etc)	1	3	1	1	6	N	N		
			Hârtie	1	1	1	1	4	N	N		
Activitatea de producere	Emisiile în aer	Praf	În timpul efectuării lucrărilor de construcții	1	3	1	1	6	N	N		
	Diversările în apa	CN	În timpul efectuării lucrărilor de construcții	1	1	1	1	4	N	N		
	Diversările pe sol	CN	Scurgeri de ulei auto - Transportul materiei prime sau produsului gata	1	1	1	1	4	N	N		
	Utilizarea materiilor prime și a resurselor naturale	CN	Produse ale materialelor de construcții	1	3	1	1	6	N	N		



Utilizarea energiei	CA	Consum energie electrică	1	3	1	1	1	6	N	N
Energia emisă (căldura, radiație, vibrație etc)	CN	În timpul efectuării lucrărilor de construcții	1	1	1	1	1	4	N	N
Deșeuri și sub-produse	CN	Plastic	1	1	1	1	4	N	N	N
		Ambalaje (lemn)	1	1	1	1	4	N	N	N
		Deșeuri menajere	-	-	-	-	-	-	-	-
		Deșeuri dispozitive electrice și electronice	1	3	1	1	6	N	N	N
		Consumabile IT	-	-	-	-	-	-	-	-
		Hârtie (carton)	1	1	1	1	4	N	N	N

Data: .....

Întocmit: .....

**Instrucțiuni de completare a Listei: Rubricile tabelului se vor completa astfel:**

Coloana 1 – Activitatea/desfășurată în cadrul firmei sau activitatea desfășurată de terți în amplasamentele firmei și procesul.

Coloana 2 - Aspectul de mediu identificat

Coloana 3 - Condițiile de funcționare a activității, în care se generează aspectul de mediu:

Coloana 4 – Impactul/ impacturile asociate aspectului de mediu identificat pentru condiții normale se folosește abrevierea CN, pentru condiții anormale se folosește abrevierea CA, pentru situații de urgență se folosește abrevierea SU.

Coloana 5 – Nota rezultată în urma evaluării din punct de vedere al conformării cu cerințele legale (L). Nu se completează pentru impact pozitiv.

Coloana 6 - Nota rezultată în urma evaluării din punct de vedere al frecvenței de prucere a impactului (F). Nu se completează pentru impact pozitiv.

Coloana 7 - Nota rezultată în urma evaluării din punct de vedere al gravității impactului dată de natura și dimensiunea impactului (G). Nu se completează pentru impact pozitiv.

Coloana 8 - Nota rezultată în urma evaluării din punct de vedere al existenței mijloacelor de control al impactului (C). Nu se completează pentru impact pozitiv.

Coloana 9 - Scorul global reprezentând suma notelor acordate impactului pentru fiecare criteriu (col. 5 + col. 6 + col. 7 + col. 8).

Dacă acesta este  $\geq 10$  rezultă impact de mediu semnificativ;

Dacă acesta este  $< 10$  rezultă impact de mediu nesemnificativ.

Nu se completează pentru impact pozitiv.

Coloana 10 - Tipul de impact - se consenmează S pentru impacturile de mediu semnificative, N pentru cele nesemnificative și P pentru impact pozitiv.

Coloana 11 - Tipul de aspect rezultă în funcție impact: Dacă cel puțin un impact este semnificativ atunci rezultă un aspect de mediu semnificativ.

Se consenmează S pentru aspectele de mediu semnificative, N pentru aspectele de mediu nesemnificative și P pentru aspectele de mediu cu impact pozitiv.



Grila de evaluare a impacturilor de mediu

Nr. crt.	Criterii de evaluare	Simbol	Punctaj	Semnificația punctajului
0	1	2	3	4
1	Conformare cu cerințele legale și alte cerințe aplicabile	L	1	Nu există acte legislative sau alte cerințe de mediu care să reglementeze impactul sau există și sunt respectate integral
			3	Există acte legislative care reglementează impactul dar sunt respectate parțial, încălcările sunt minore sau nu sunt îngrijorătoare
			5	Există acte legislative care reglementează impactul și nu sunt respectate
2	Frecvența de producere a impactului	F	1	Impactul apare rar (la un termen $\geq 1$ an)
			3	Impactul apare ocazional (la un termen $\geq 1$ trimestru dar $< 1$ an)
			5	Impactul apare frecvent (la un termen $< 1$ trimestru)
3	Gravitatea impactului (dată de natura și dimensiunea impactului)	G	1	Impactul nu prezintă gravitate asupra mediului
			3	Impactul prezintă gravitate medie asupra mediului
			5	Impactul prezintă gravitate ridicată asupra mediului
4	Mijloace de control al impactului	C	1	Există metode sau practici de control al impactului iar personalul le cunoaște și le aplică
			3	Nu există metode sau practici de control, dar personalul este conștient și controlează impacturile
			5	Nu există metode sau practici de control, iar personalul nu aplică nici o practică de control al impactului

Responsabil Sistem de Management

*G. Serpin*  
Nume, prenume

Semnătura

data





Aprobat Director

**OBIECTIVELE SMI pe anul 2020**

Nr. crt	Obiectiv General	Obiectiv specific	Tinta	Acțiune	Termen	Responsabil	Resurse
1.	Implementarea SM	ISO 9001	Elaborarea setului de documente conform standardelor specificate	Însărcinarea unei persoane fiind Responsabil de Sistem de Management			
2.				Procurarea standardelor			
3.				Angajarea unui consultant			
4.	Instruire	Conform ISO 9001	Personalul companiei	Angajarea unei companii și instruirii interne			
5.		Tehnica securității	Personalul companiei	Angajarea unei companii și instruirii interne			
6.	Certificare	Obținerea certificatului	Obținerea încrederii clienților	Angajarea unui Organism de Certificare Sisteme de Management			

Responsabil SMC



Semnătura

/ data

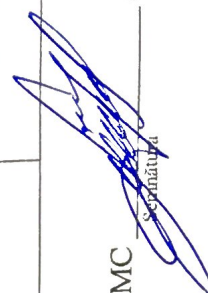
Approbat director:



DECLARAȚIE  
privind personalul de specialitate

Nr.	Nume prenume	Funcția	Cerere / contracte / Ordine	Documente prezente, Studii de specialitate, Certificări, etc	Vechimea în munca în specialitate (ani)	Numărul certificatului de calificare Data eliberării/valabilitate
1.		2 Administrator/ Director		3	4	5
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						

Responsabil SMC

 / \_\_\_\_\_  
semnătură / data



**FIȘA DE POST**

**DENUMIREA POSTULUI:**

**RELAȚII IERARHICE:** se subordonează

**RELAȚII DE COLABORARE:** cu

**RELAȚII DE REPREZENTARE:**

**SCOPUL POSTULUI :**

**ACTIVITĂȚI PRINCIPALE:**

1.

**ATRIBUȚII PRINCIPALE (și sarcini aferente):**

1.

**RESPONSABILITĂȚILE POSTULUI:**

Legat de activitățile specifice, răspunde de:

➤

Legat de disciplina muncii, răspunde de:

➤

**AUTORITATEA POSTULUI:**

➤

**SPECIFICAȚIILE POSTULUI**

**NIVEL DE STUDII:**

**CURSURI DE PREGĂTIRE:**

**EXPERIENȚĂ:**

**ÎN SPECIALITATE:**

**PE POST:**

**ORDIN №**

din \_\_\_\_\_

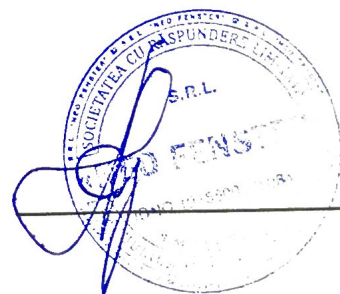
Cu privire la numirea în funcție

**ORDON:**

Se numește în funcție de (funcția / responsabilitatea) din data de \_\_\_\_\_  
d-l/ d-na (nume, prenume).

**Aprobat director**

**"NEO FENSTER" SRL**



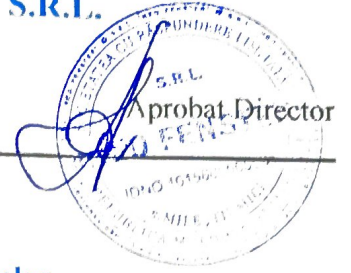
Am făcut cunoștință

\_\_\_\_\_  
Nume, prenume

\_\_\_\_\_  
Semnătura

\_\_\_\_\_  
data





**DECLARAȚIE**  
privind dotările specifice, utilajelor și echipamentelor

Nr.	Denumirea	Anul de fabricare	Unități	Deținător	Nr. Contract arendă	Compania privind arenda
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						

Responsabil SMC \_\_\_\_\_

Nume, prenume

\_\_\_\_\_ /  
Semnătură

\_\_\_\_\_ /  
data



**DECLARAȚIE**  
privind echipamentele de măsură și monitorizare

Nr.	Denumirea echipamentului de măsură	Unitatea de măsură (bucăți)	Verificare metrologică	Asigurate din dotare	Asigurate de la terți sau din alte surse
1					

Responsabil SMC

\_\_\_\_\_  
Nume, prenume\_\_\_\_\_  
Semnătura\_\_\_\_\_  
data

Lista documentelor externe

Nr. d/o	Denumirea actului normativ	Data actualizării	Conform sau Neconf.	Observ. Nr.
	<b>Documente de sistem</b>			
1.	SM EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității și protecției mediului. Cerințe		Da	
2.	SM EN ISO 9000:2015 Sieteme de management al calității și protecției mediului. Definiții și vocabular. Cerințe legale și alte cerințe aplicabile.		Da	
3.	HG nr 913 din din 25.07.2016 privind aprobarea Reglementării tehnice cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții			
4.	NCM-A.08.02-2014 Normativ în construcții. Sănătatea și securitatea în construcții			
5.	NCM A.02.02-96 Regulament pivind conducerea și asigurarea calității		Da	
	<b>Documente privind executarea lucrărilor conform domeniului de certificare</b>			
6.	SM EN 12608-1:2016 Profile de policlorură de vinil neplastifiată (PVC-U) pentru fabricarea ferestrelor și ușilor. Clasificare, cerințe și metode de încercare. Partea 1: Profile PVC-U neacoperite cu suprafețe de culoare deschisă		Da	
7.	SM EN 14351-1+A2:2016 Ferestre și uși. Standard de produs, caracteristici de performanță. Partea 1: Ferestre și uși exterioare pentru pietoni		Da	
8.	SM EN 14351-2:2019 Ferestre și uși. Standard de produs, caracteristici de performanță. Partea 2: Uși interioare pentru pietoni		Da	
9.	SM EN 12519:2018 Ferestre și uși pentru pietoni. Terminologie		Da	
10.	SM EN 1279-1:2019 Sticlă pentru construcții. Elemente de vitraje izolante. Partea 1: Generalități, descrierea sistemului, reguli pentru substituție, toleranțe și calitate vizuală		Da	
11.	SM EN 1279-5:2019		Da	



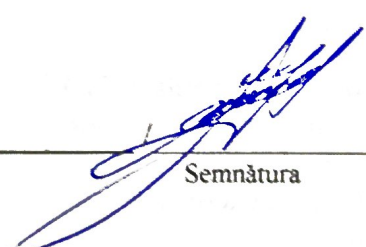
	Sticlă pentru construcții. Elemente de vitraje izolante. Partea 5: Standard de produs			
12.	SM EN 1191:2014 Ferestre și uși. Rezistența la închidere și deschidere repetată. Metodă de încercare (Standardul se aplică tuturor materialelor de construcție și sistemelor de acționare ale oricărei ferestre sau uși pentru pictoni, inclusiv garniturile și feroneria, în condiții normale de acționare)		Da	

**NOTĂ:**

1. Verificarea codurilor practice și SNIP-urile se efectuează pe site-ul [http://www.increcom.md?id\\_d7](http://www.increcom.md?id_d7) prin verificarea buletinului informativ.
2. Standardele de tip GOST, EN sau ISO sunt verificate pe site-ul <http://estandard.md/>

Descrierea Observției nr.	Măsurile Întreprinse	Termen	Deschis raport de neconformitate nr.

Responsabil SMC \_\_\_\_\_



Semnătura

data



Aprobat Director

**DECLARAȚIE PRIVIND LISTA PRINCIPALILOR CLIEŢI**

Nr. crt.	Denumirea Beneficiarului	Nr. contract	Calitatea antreprenorului <sup>*)</sup>	Denumirea obiectului
1				
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

Responsabil SMC \_\_\_\_\_

Semnătura

data

Aprobat director

**PLAN DE INTERVENȚIE PENTRU SITUAȚII DE URGENȚĂ ȘI CAPACITATEA DE RĂSPUNS  
NR. 1**

- Descrierea situației de urgență:**
- Descrierea/ Aspectul de mediu:** cutremur, scurgeri de gaz, scurt-circuit-incendiu, incendii
- Cauza potențială:** calamități naturale, mănuierea neglijentă a unui robinet de pe coloană, a generat scurgeri de gaz  
Incendiu la instalație electrică, fumatul în locurile nepermise, depozitare de deșeu, hârtie în alte locuri decât cele stabilite
- Detecția :** întreg personal
- Înștiințarea și alarmarea:** numărul unic situații de Urgență - **112**
- Amplasamentul :** Biroul Companiei, locurile de lucru
  
- Riscurile privind sanatatea și securitatea muncii(SSM)/situații de urgență:**
- Riscurile privind SSM:** explozii, arsuri corporale, deces de personal
- Riscurile privind situațiile de urgență:**
- Impactul asupra mediului:** emisii în aer, diversările în apă, sol.
  
- Echipa de intervenție :** vezi lista mai jos
- Echipamente și materiale de intervenție :** vezi lista mai jos
- Lista unităților specializate pentru intervenție:** vezi lista mai jos
  
- Documente necesare intervenției :** Planul clădirii
- Graficul de realizare a măsurilor de intervenție
- Măsuri de intervenție :** instruirii privind situații de urgență

 **Locul de păstrare:** Pe perete

Semestrial



Anexa



Aprobat direct

Componența echipei de intervenție

Nr crt	Numele si prenumele	Locul de munca	Adresa	Telefon	Rolul in echipa	Observatii
1.		Director General			Decizii	
2.		Persoana de contact			Coordonare	
3.		Responsabil SSM			Elaborare instrucțiuni, instruire personal, audit intern SSM	
4.		Tehnolog			Responsabil SSM sector tehnologic	
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						

Responsabil SMC

Nume, prenume

Semnătura

data



Anexa  
Aprobat direct

**Lista echipamentelor și materialelor folosite pentru intervenție**

Nr. crt	Denumirea echipamentului/ materialului	Locul de unde se ridica	Deserventul echipamentului	Cine asigura materialul	Utilizat pentru:
1.	Materiale absorbante produs deversat (nisip, rumeguș, lavete)	Container în amplasamentul secției de producție secundară sau în spațial amenajat ca organizare de santier			Pentru controlul scurgerilor de combustibili, uleiuri
2.	Instrumente de colectare produs deversat (lopeți, mături, găleți, târnacop)	Lângă container			Pentru controlul scurgerilor de combustibili, uleiuri
3.	Pichet PSI	În incinta bazei de producție			Stingere incendii
4.	Stingător de incediu de natură electrică	Conform plan evacuare in caz incendiu			Stingere incendii
5.	Stingerea de incendiu pentru mijlocul de trasport	În mijloc de transport			Stingere incendii
6.	Stingător de incediu la computere	Conform plan evacuare in caz incendiu			Stingere incendii
7.	Cizme	Personal de intervenție			Stingere incendii, pentru controlul scurgerilor de combustibili, uleiuri
8.	Mănuși, ochelari, măști de praf etc.	Personal de intervenție			Stingere incendii, pentru controlul scurgerilor de combustibili, uleiuri
9.	Recipiente de colectare lichid deversat	La punctele de lucru			Pentru controlul scurgerilor de combustibili, uleiuri
10.	Trusă de prim ajutor	La punctele de lucru			Pentru personal afectat

Responsabil SMC

Nume, prenume

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Semnătura


data

Anexa

Aprobat direct



Lista unităților specializate pentru intervenție/încălzire

Nr. crt	Denumirea unitatii	Adresa	Telefon/Fax	Observatii
1.	Serviciul Național Unic Pentru Apelurile de Urgență 112 din Republica Moldova	mun. Chișinău, str. Toma Ciorbă 32, MD-2004	112	
2.	Reprezentant sistem management "NEO FENSTER" S.R.L.		+373	
3.	Director General "NEO FENSTER" S.R.L.		+373	
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				

Responsabil SMC

Nume, prenume

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Semnătura

data



Nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

**GRAFIC REALIZARE A INTERVENȚIEI**

în situația de urgență din data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**1. DESCRIERE**

.....  
.....  
.....  
.....

**2. ALARMARE**

DATA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ ORA \_\_\_\_\_

**BENEFICIARI ÎNȘTIINȚĂRI**

.....  
.....

**3. ECHIPA INTERVENȚIE**

**ȘEF ECHIPĂ**

.....

**MEMBRII**

.....

.....

.....

**RESURSE EXTERNE**

.....

.....

**4. ECHIPAMENT INTERVENȚIE**

.....

.....

.....

.....

**5. MOD ACȚIUNE**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. REZULTATE

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ȘEF ECHIPĂ INTERVENȚIE

7. ANALIZĂ SITUAȚIE DE URGENȚĂ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ÎNCADRARE SITUAȚIE DE URGENȚĂ .....

8. PLAN MASURI CORECTIV - PREVENTIVE

a. ....  
.....

Termen de realizare ... / ... / ..... Responsabil .....

b. ....  
.....

Termen de realizare ... / ... / ..... Responsabil .....

c. ....  
.....

Termen de realizare ... / ... / ..... Responsabil .....

**COMISIA DE ANALIZĂ**

**APROB MANAGER GENERAL** 1. ....

**MEMBRII** 2. .... 3. ....

4. .... 5. ....

6. .... 7. ....

FIȘĂ EVALUARE FURNIZORI

Furnizor:

Date de identificare furnizor (adresa, telefon, fax, e-mail): .....

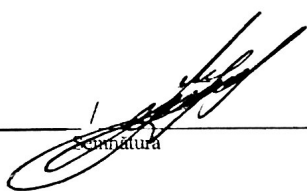
Produce/servicii furnizate: .....

Tip furnizor:  potențial  existent

Nr. Crt.	Criteriu de evaluare	Punctaj obtinut				
		1	2	3	4	5
1	C1 – raport preț/calitate					
2	C2 – facilități la plată					
3	C3 – termene de livrare					
4	C4 – varietatea ofertei de produse					
5	C5 – aspecte privind calitatea produselor*					
6	C6 – promptitudinea înlocuirii produselor neconforme*					
7	C7 – existența, funcționarea și certificarea unui SMC					
TOTAL						
PUNCTAJ TOTAL		.....				

\*- Criteriul nu se aplică furnizorilor potențiali (de la care încă nu s-au achiziționat produse/servicii).

Responsabil SMC \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_ /  
semnatura

\_\_\_\_\_ /  
data



Aprobat director:

**Lista furnizorilor acceptați**

Nr.	Denumirea Furnizorilor	Numărul Contractului	Certificare ISO/ nr. Certificat/data	Produse/ servicii furnizate	Aprobați în baza (certificate conformitate, calitate)
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					

Responsabil SM

  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

data