

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Titlu:	Manualul Sistemului de Management al Calității		
Numărul Documentului:	4.4-01		
Destinatarul exemplarului:	S.C. KBK KRAFT PROJEKT S.R.L.		
Nivelul Reviziei:	0	Exemplarul nr:	1
Manualul Calității a fost elaborat în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2015			
DOCUMENT CONTROLAT			

Copyright ©

Toate drepturile asupra acestui manual aparțin KBK KRAFT PROJEKT. Reproducerea integrală sau parțială a textului sau a ilustrațiilor din acest manual este permisă numai cu acordul prealabil scris.



Cuprins

I.	DESPRE MANUAL	4
II.	APROBĂRI	4
III.	INTRODUCERE	4
1	DOMENIUL DE APLICARE	5
2	REFERINȚE NORMATIVE	6
3	DEFINIȚII	7
4	CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI	8
4.1	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	
4.2	Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	
4.3	Determinarea domeniului de aplicare al SMC	
4.4	Sistemul de management al calității și procesele sale	
5	LEADERSHIP	9
5.1	Leadership și angajament	
5.1.1	Generalități	
5.1.2	Orientarea către client	
5.2	Politică	
5.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate	
5.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate	
5.3	Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	
6	PLANIFICARE	10
6.1	Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	
6.2	Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	
6.3	Planificarea schimbărilor	
7	SUPORT	11
7.1	Resurse	
7.1.1	Generalități	
7.1.2	Personal	
7.1.3	Infrastructură	
7.1.4	Mediu pentru operarea proceselor	
7.1.5	Resurse de monitorizare și măsurare	
7.1.5.1	Generalități	
7.1.5.2	Trasabilitatea măsurărilor	
7.1.6	Cunoștințe organizaționale	
7.2	Competență	
7.3	Conștientizare	
7.4	Comunicare	
7.5	Informații documentate	
7.5.1	Generalități	
7.5.2	Creare și actualizare	
7.5.3	Controlul informațiilor documentate	
8	OPERARE	13
8.1	Planificare și control operațional	
8.2	Cerințe pentru produse și servicii	
8.2.1	Comunicarea cu clientul	
8.2.2	Determinarea cerințelor pentru produse și servicii	
8.2.3	Analizarea cerințelor pentru produse și servicii	
8.2.4	Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii	
8.3	Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	
8.3.1	Generalități	
8.3.2	Planificarea proiectării și dezvoltării	
8.3.3	Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării	
8.3.4	Controale ale proiectării și dezvoltării	
8.3.5	Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării	
8.3.6	Modificări ale proiectării și dezvoltării	
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	
8.4.1	Generalități	
8.4.2	Tipul și amploarea controlului	
8.4.3	Informații pentru furnizorii externi	



8.5	Producție și furnizare de servicii	
8.5.1	Controlul producției și al furnizării de servicii	
8.5.2	Identificare și trasabilitate	
8.5.3	Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi	
8.5.4	Păstrare	
8.5.5	Activități post-livrare	
8.5.6	Controlul modificărilor	
8.6	Eliberarea produselor și serviciilor	
8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme	
9	EVALUAREA PERFORMANȚEI	18
9.1	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	
9.1.1	Generalități	
9.1.2	Satisfacția clientului	
9.1.3	Analiză și evaluare	
9.2	Audit intern	
9.3	Analiza efectuată de management	
9.3.1	Generalități	
9.3.2	Elemente de intrare ale analizei efectuate de management	
9.3.3	Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management	
10	ÎMBUNĂTĂȚIRE	19
10.1	Generalități	
10.2	Neconformitate și acțiune corectivă	
10.3	Îmbunătățire continuă	
ANEXE:		
ANEXA A - REPREZENTAREA SCHEMATICĂ A ELEMENTELOR UNUI PROCES		21
ANEXA B - REPREZENTAREA STRUCTURII STANDARDULUI ÎN CICLUL "PDCA"		22
ANEXA C - INFORMAȚII DOCUMENTATE		23
ANEXA D - SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII BAZAT PE PROCES		25
ANEXA E - STRUCTURA SMC ÎN VIZIUNEA SR EN ISO 9001:2015		26



I. Despre Manual

Manualul calității este elaborat și menținut de Reprezentantul Managementului Calității. Propunerile de modificări privind manualul trebuie prezentate Reprezentantului Managementului Calității. Actualizarea manualului se face conform cerințelor. Reprezentantul Managementului Calității va avea o copie a acestui manual care trebuie să fie disponibilă tuturor angajaților.

Este responsabilitatea conducerii KBK KRAFT PROJEKT de a se asigura că toți angajații cunosc conținutul manualului și sunt informați în legătură cu modificările și actualizările efectuate.

Reprezentantul Managementului Calității se asigură că reviziile perimate ale manualului sunt declarate necorespunzătoare și distruse conform procedurilor în vigoare.

Pentru fiecare clauză a standardului de referință pe care se bazează sistemul de management al calității, se va face referire la procedurile sistemului de management aplicabile, care la rândul lor vor face referire la alte proceduri sau instrucțiuni aplicabile. Manualul calității și procedurile sistemului de management al calității se vor folosi ca o bază de raportare pentru analiza documentelor și audituri interne sau externe.

II. Aprobări

Această revizie a Manualului a intrat în vigoare din		Data:
Director General: <i>Telescu Andrei</i>	Semnătura 	Data: <i>03.09.2020</i>
RMC: <i>Bosii Nicolae</i>	Semnătura 	Data: <i>03.09.2020</i>

III. Introducere

Acest manual al calității descrie sistemul de management al KBK KRAFT PROJEKT și conformitatea acestuia cu cerințele SR EN ISO 9001:2015. Acest manual este destinat:

- utilizării interne, pentru comunicarea către toți angajații KBK KRAFT PROJEKT a politicii în domeniul calității și a obiectivelor calității, pentru a-i familiariza cu metodele folosite pentru atingerea conformității cu cerințele SR EN ISO 9001:2015, pentru facilitarea implementării, menținerii sistemului de management al calității și asigurarea continuității și actualizării acestuia în condițiile modificării condițiilor de lucru, pentru asigurarea unei comunicări și a unui control eficient al calității activităților și documentelor care constituie baza sistemului de management al calității.
- utilizării externe, pentru informarea clienților KBK KRAFT PROJEKT și a altor părți interesate în legătură cu politica în domeniul calității a KBK KRAFT PROJEKT, sistemul de management al calității implementat și a evaluărilor privind conformitatea cu cerințele SR EN ISO 9001:2015.

Sistemul de management al calității descris în continuare este conform cu cerințele standardului **SR EN ISO 9001:2015**.



1 DOMENIUL DE APLICARE

Manualul calității este un document al sistemului de management al calității, "Cartea de Vizită" a organizației KBK KRAFT PROJEKT, prin care conducerea își definește și documentează politica, obiectivele și angajamentul cu privire la sistemul de management al calității.

Obiectul principal al manualului calității constă în prezentarea dispozițiilor generale luate de societate, pe baza cerințelor specifice sistemului de management al calității în **domeniul:**

Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale și nerezidențiale. Comerț cu ridicata al altor produse intermediare. Comerț cu ridicata al echipamentelor și furniturilor de fierărie pentru instalații sanitare și de încălzire. Comerț cu ridicata al materialului lemnos și al materialelor de construcții și echipamentelor sanitare. Comerț cu ridicata al mașinilor-unelte. Intermedieri în comerțul cu produse diverse. Intermedieri în comerțul cu mobilă, articole de menaj și de fierărie. Intermedieri în comerțul cu mașini, echipamente industriale, nave și avioane. Intermedieri în comerțul cu material lemnos și materiale de construcții. Administrarea imobilelor pe bază de comision sau contract. Agenții imobiliare. Închirierea și subînchirierea bunurilor imobiliare proprii sau închiriate. Cumpărarea și vânzarea de bunuri imobiliare proprie. Alte lucrări speciale de construcții n.c.a. Lucrări de învelitori, șarpante și terase la construcții. Alte lucrări de finisare. Lucrări de vopsitorie, zugrăveli și montări de geamuri. Lucrări de pardosire și placare a pereților. Lucrări de tâmplărie și dulgherie. Lucrări de ipsoserie. Alte lucrări de instalații pentru construcții. Lucrări de instalații sanitare, de încălzire și de aer condiționat. Lucrări de instalații electrice. Lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru electricitate și telecomunicații. Construcția de poduri și tuneluri. Lucrări de construcții a căilor ferate de suprafață și subterane. Lucrări de construcții a drumurilor și autostrăzilor. Dezvoltare (promovare) imobiliară. Comerț cu amănuntul prin intermediul caselor de comenzi sau prin Internet. Comerț cu amănuntul în magazine nespecializate, cu vânzare predominantă de produse nealimentare. Activități combinate de secretariat.

pentru obținerea și garantarea calității serviciilor oferite, în conformitate cu reglementările tehnice și specificațiile contractuale, ținerea sub control a aspectelor de mediu și reducerea riscurilor de muncă.

Măsurile luate de societate privind obiectul de activitate, au rolul de a demonstra aptitudinea de a ține sub control procesele, de a preveni și rezolva orice neconformități și de a folosi mijloace adecvate pentru a evita repetarea acestora.

Manualul calității, conține prevederi referitoare la funcțiile sistemului management al calității, rezultate din aplicarea selectivă și adoptarea Standardului ISO 9001:2015, la specificul și domeniul de activitate al societății.

Elementele descrise în acest manual, procedurile sistemului de management al calității constituie practici obligatorii pentru întregul personal al organizației.

Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității cuprinde toate activitățile de captare a comenzilor de la clienți și serviciile prestate către client, ce se desfășoară la sediul KBK KRAFT PROJEKT.



2 REFERINȚE NORMATIVE

Sistemul de management al calității implementat în KBK KRAFT PROJEKT este conform cu următoarele standarde internaționale:

ISO 9000:2015	Sisteme de management al calității – principii fundamentale și vocabular
ISO 9001:2015	Sisteme de management al calității – Cerințe
ISO 19011:2011	Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau al mediului
L.R.A.	Lista Reglementarilor Aplicabile

3 DEFINIȚII

Organizație – grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații determinate.

Sistem de management al calității – sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

Politica în domeniul calitatii – intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel

Obiectiv al calității – ceea ce se urmărește sau este avut în vedere referitor la calitate

Îmbunătățirea continuă – activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe.

SMC - Sistem de Management al Calității

RMC - Reprezentantul Managementului Calității

RMM - Resurse de Măsurare și Monitorizare

AC - Acțiune Corectivă



4 CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

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

Organizația KBK KRAFT PROJEKT monitorizează și analizează informațiile despre aceste aspecte externe și interne.

Aspectele includ factori negativi sau condiții de luat în considerare.

Înțelegerea contextului extern a fost ușurată prin luarea în considerare a aspectelor care decurg din mediile: legal, tehnologic, competițional, de piață, cultural, social și economic, atât la nivel internațional cât și național, regional sau local.

Înțelegerea contextului intern a fost ușurată prin luarea în considerare a aspectelor referitoare la valorile, cultura, cunoștințele și performanța organizației KBK KRAFT PROJEKT.

4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Datorită efectului lor, sau efectului lor potențial, asupra capacității organizației KBK KRAFT PROJEKT de a furniza consecvent produse și servicii care satisfac cerințele clientului și pe cele legale și reglementate aplicabile, organizația KBK KRAFT PROJEKT a determinat:

- a) părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității (SMC);
- b) cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru SMC;

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

4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității

Pentru a stabili domeniul de aplicare al SMC, organizația KBK KRAFT PROJEKT a determinat limitele și aplicabilitatea acestuia.

Atunci când a determinat domeniul de aplicare organizația KBK KRAFT PROJEKT a luat în considerare:

- a) aspectele externe și interne menționate la 4.1;
- b) cerințele părților interesate relevante menționate la 4.2;
- c) produsele și serviciile organizației KBK KRAFT PROJEKT;

Organizația KBK KRAFT PROJEKT aplică toate cerințele acestui standard internațional în cadrul domeniului de aplicare determinat al sistemului său de management al calității.

Domeniul de aplicare al SMC al organizației KBK KRAFT PROJEKT este disponibil și menținut ca informație documentată. Domeniul de aplicare declară tipurile de produse și servicii incluse.

4.4 Sistemul de management al calității și procesele sale

4.4.1 Organizația KBK KRAFT PROJEKT a stabilit, a implementat, menține și îmbunătățește continuu un sistem de management al calității, inclusiv procesele necesare și interacțiunile lor, în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2015.

Organizația KBK KRAFT PROJEKT a determinat procesele necesare pentru sistemul de management al calității și aplicarea acestora în cadrul organizației.

Organizația KBK KRAFT PROJEKT:

- a) a determinat elementele de intrare cerute și elementele de ieșire așteptate de la aceste procese;
- b) a determinat succesiunea și interacțiunea acestor procese; reprezentarea grafică a succesiunii și interacțiunii dintre procese se face în **[Anexa D - Succesiunea și Interacțiunea Proceselor]**;
- c) a determinat și aplică criteriile și metodele necesare pentru a se asigura de operarea și controlul eficace ale acestor procese, prin monitorizări, măsurări și indicatorii de performanță aferenți ai proceselor;

- d) a determinat resursele necesare pentru aceste procese și s-a asigurat de disponibilitatea acestora; de văzut procedura internă **[Sedinta de Analiza a SM 9.3-01]**;
- e) a atribuit responsabilități și autorități pentru aceste procese;
- f) a tratat riscurile și oportunitățile așa cum au fost determinate în conformitate cu cerința 6.1;
- g) evaluează aceste procese și implementează toate schimbările necesare pentru a se asigura că aceste procese realizează rezultatele intenționate;
- h) îmbunătățește procesele și SMC; **[Actiuni Corective 10.3-01]**.

4.4.2 Organizația KBK KRAFT PROJEKT:

- a) menține informații documentate pentru a susține operarea proceselor sale;
- b) păstrează informații documentate pentru a conferi încredere că procesele se realizează așa cum a fost planificat;

5 LEADERSHIP

5.1. Leadership și angajament

5.1.1 Generalități

Managementul de la cel mai înalt nivel al KBK KRAFT PROJEKT demonstrează leadership și angajament referitor la sistemul de management al calității, prin:

- a) asumarea răspunderii pentru eficacitatea SMC;
- b) asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru SMC și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică a organizației;
- c) asigurarea că cerințele SMC sunt integrate în procesele de afaceri ale organizației KBK KRAFT PROJEKT;
- d) promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc;
- e) asigurarea că resursele necesare pentru SMC sunt disponibile;
- f) comunicarea importanței unui management eficace al calității și a conformării cu cerințele SMC;
- g) asigurarea că SMC obține rezultatele intenționate;
- h) angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea SMC;
- i) promovarea îmbunătățirii;
- j) susținerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora așa cum se aplică zonelor lor de responsabilitate;

5.1.2 Orientarea către client

Managementul de la cel mai înalt nivel al KBK KRAFT PROJEKT demonstrează leadership și angajament în ceea ce privește orientarea către client prin a se asigura că:

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

5.2 Politică

5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate

Managementul de la cel mai înalt nivel al KBK KRAFT PROJEKT a stabilit, implementat și menține o politică referitoare la calitate care:

- a) este adecvată scopului și contextului organizației KBK KRAFT PROJEKT și susține direcția sa strategică;
- b) asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate;
- c) include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;
- d) include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a SMC;

5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate

Politica referitoare la calitate este:

- a) disponibilă și menținută ca informație documentată;
- b) comunicată, înțeleasă și aplicată în cadrul organizației KBK KRAFT PROJEKT;
- c) disponibilă părților interesate relevante;

5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Managementul de la cel mai înalt nivel al KBK KRAFT PROJEKT s-a asigurat că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul organizației.

Managementul de la cel mai înalt nivel al KBK KRAFT PROJEKT a desemnat responsabilități și autorități pentru:

- a) a se asigura că SMC se conformează cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015;
- b) a se asigura că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;
- c) raportarea, în special către managementul de la cel mai înalt nivel al KBK KRAFT PROJEKT, referitor la performanța SMC și la oportunitățile de îmbunătățire (vezi 10.1);
- d) a se asigura că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- e) a se asigura că este menținută integritatea SMC atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale SMC;

6 PLANIFICARE

6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

6.1.1 La planificarea SMC, organizația KBK KRAFT PROJEKT a luat în considerare aspectele menționate la 4.1 și cerințele menționate la 4.2, a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:

- a) a da asigurări că SMC poate obține rezultatul/rezultatele intenționate/intenționate;
- b) a crește efectele dorite;
- c) a preveni sau a reduce efectele nedorite;
- d) a realiza îmbunătățirea;

6.1.2 Organizația KBK KRAFT PROJEKT a planificat:

- a) acțiunile de tratare a riscurilor și oportunităților;
- b) modul în care să integreze și să implementeze acțiunile în procesele SMC; (vezi 4.4)
- c) modul în care să evalueze eficacitatea acestor acțiuni;

Opțiunile de tratare a riscurilor pot include evitarea riscului, asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate, eliminarea sursei de risc, schimbarea probabilității sau a consecințelor, împărțirea riscului sau menținerea riscului prin decizie informată.

Oportunitățile pot conduce la adoptarea de noi practici, lansarea de noi produse, deschiderea de noi piețe, abordarea de noi clienți, dezvoltarea de parteneriate, utilizarea de noi tehnologii și alte posibilități de dorit și viabile pentru a trata necesitățile organizației KBK KRAFT PROJEKT sau ale clienților săi.

6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

6.2.1 Organizația KBK KRAFT PROJEKT a stabilit obiectivele referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare SMC.

Obiectivele referitoare la calitate sunt consecvente cu politica referitoare la calitate, sunt măsurabile, iau în considerare cerințele aplicabile, sunt relevante pentru conformitatea produselor, serviciilor și pentru creșterea satisfacției clientului, sunt monitorizate, comunicate și actualizate.

Organizația KBK KRAFT PROJEKT menține informații documentate referitoare la obiectivele în domeniul calității.

6.2.2 Organizația KBK KRAFT PROJEKT a planificat modul în care să-și realizeze obiectivele referitoare la calitate și pentru aceasta a determinat ce se va face, ce resurse vor fi necesare, cine va fi responsabil, când se va finaliza, cum se vor evalua rezultatele.



6.3 Planificarea schimbărilor

Atunci când organizația KBK KRAFT PROJEKT determină necesitatea de schimbare a SMC, schimbările se fac în mod planificat (vezi 4.4).

În astfel de situații organizația KBK KRAFT PROJEKT ia în considerare:

- a) scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- b) integritatea SMC;
- c) disponibilitatea resurselor;
- d) alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților;

7 SUPORT

7.1 Resurse

7.1.1 Generalități

Organizația KBK KRAFT PROJEKT a determinat și pune la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC.

Organizația KBK KRAFT PROJEKT ia în considerare:

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

7.1.2 Personal

Organizația KBK KRAFT PROJEKT a determinat și pune la dispoziție persoanele necesare pentru implementarea eficace a sistemului propriu de management al calității și pentru operarea și controlul proceselor sale.

7.1.3 Infrastructură

Organizația KBK KRAFT PROJEKT a determinat, pune la dispoziție și menține infrastructura necesară pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor. Infrastructura poate include: clădiri și utilități asociate, echipamente inclusiv hardware și software, resurse pentru transport, tehnologie informațională și de comunicații.

7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

Organizația KBK KRAFT PROJEKT a determinat, pune la dispoziție și menține mediul necesar pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor. Un mediu adecvat poate fi o combinație de factori fizici și umani cum ar fi:

- a) sociali – nediscriminare, atmosferă calmă, fără confruntări;
- b) psihologici – reducerea stresului, prevenirea epuizării, protecție emoțională;
- c) fizici – temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot;

7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

7.1.5.1 Generalități

Organizația KBK KRAFT PROJEKT a determinat și pune la dispoziție resursele necesare pentru a se asigura rezultate valide și de încredere atunci când, pentru a verifica conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele, este folosită monitorizarea sau măsurarea.

Organizația KBK KRAFT PROJEKT s-a asigurat că resursele puse la dispoziție sunt:

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

Organizația KBK KRAFT PROJEKT păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a adecvării resurselor de monitorizare și măsurare cu scopul lor.



7.1.5.2 Trasabilitatea măsurătorilor

Organizația KBK KRAFT PROJEKT s-a asigurat că atunci când trasabilitatea măsurătorilor este o cerință sau este considerată de organizație ca o parte esențială pentru furnizarea încrederii în validitatea rezultatelor măsurătorilor, echipamentele de măsurare trebuie:

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

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

7.1.6 Cunoștințe organizaționale

Organizația KBK KRAFT PROJEKT a determinat cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor.

Aceste cunoștințe trebuie menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar.

Când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația KBK KRAFT PROJEKT 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 sunt specifice organizației, se obțin în general prin experiență și se pot baza pe:

- a) surse interne - proprietate intelectuală, experiență, lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes, captarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate, rezultatele îmbunătățirilor proceselor, produselor și serviciilor;
- b) surse externe - standarde, surse academice, conferințe, obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi;

7.2 Competență

Organizația KBK KRAFT PROJEKT a determinat competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul organizației și pot să influențeze performanțele și eficacitatea SMC.

Organizația KBK KRAFT PROJEKT se asigură că aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate.

Organizația KBK KRAFT PROJEKT întreprinde acțiuni de dobândire a competenței necesare și evaluează eficacitatea acestor acțiuni, păstrând informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței.

7.3 Conștientizare

Organizația KBK KRAFT PROJEKT s-a asigurat că persoanele care lucrează sub controlul organizației sunt conștientizate referitor la:

- a) politica referitoare la calitate;
- b) obiectivele relevante referitoare la calitate;
- c) contribuția lor la eficacitatea SMC, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite;
- d) implicațiile neconformării cu cerințele SMC;

7.4 Comunicare

Organizația KBK KRAFT PROJEKT a determinat comunicările interne și externe relevante pentru SMC, inclusiv:

- a) despre ce se comunică;
- b) când se comunică;
- c) cu cine se comunică;
- d) cum se comunică;
- e) cine comunică;



7.5 Informații documentate**7.5.1 Generalități**

Sistemul de management al calității pentru organizația KBK KRAFT PROJEKT include:

- a) informații documentate cerute de standardul SR EN ISO 9001:2015;
- b) informații documentate determinate de organizație ca fiind necesare pentru eficacitatea SMC;

7.5.2 Creare și actualizare

Organizația KBK KRAFT PROJEKT s-a asigurat că atunci când sunt create sau actualizate informațiile documentate, următoarele aspecte sunt adecvate:

- a) identificarea și descrierea (titlu, dată, autor, număr de referință);
- b) formatul (limbă, versiune software, grafică) și mediul suport (hârtie, electronic, etc.);
- c) analizarea și aprobarea din punct de vedere al potrivirii și adecvării;

7.5.3 Controlul informațiilor documentate

7.5.3.1 La nivelul organizației KBK KRAFT PROJEKT informațiile documentate cerute de SMC și de standardul SR EN ISO 9001:2015 sunt controlate pentru a se asigura că:

- a) sunt disponibile și adecvate pentru utilizare, acolo unde și atunci când este necesar;
- b) sunt protejate adecvat (împotriva pierderii confidențialității, utilizării incorecte sau deteriorării);

7.5.3.2 Pentru controlul informațiilor documentate organizația KBK KRAFT PROJEKT ia în considerare următoarele activități:

- a) difuzare, acces, regăsire și utilizare;
- b) depozitare și protejare, inclusiv menținerea lizibilității;
- c) controlul modificărilor (controlul versiunilor);
- d) păstrare și eliminare;

Organizația KBK KRAFT PROJEKT se asigură ca informațiile documentate păstrate ca dovezi ale conformității să fie protejate împotriva deteriorărilor neintenționate.

8 OPERARE**8.1 Planificare și control operațional**

Organizația KBK KRAFT PROJEKT planifică, implementează și controlează procesele SMC necesare pentru a satisface cerințele pentru livrarea produselor și serviciilor și implementează acțiunile de tratare a riscurilor și oportunităților prin:

- a) determinarea cerințelor pentru produse și servicii;
- b) stabilirea criteriilor pentru procese și pentru acceptarea produselor și serviciilor;
- c) determinarea resurselor necesare pentru realizarea conformității cu cerințele pentru produse și servicii;
- d) implementarea controlului proceselor în conformitate cu criteriile;
- e) determinarea, menținerea și păstrarea informațiilor documentate atât cât este necesar pentru a avea încredere că procesele s-au efectuat conform celor planificate și pentru a demonstra conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele;

Organizația KBK KRAFT PROJEKT controlează schimbările planificate și analizează consecințele schimbărilor neintenționate, prin întreprinderea de acțiuni care să diminueze orice efecte negative, după cum este necesar.

Organizația KBK KRAFT PROJEKT s-a asigurat că procesele externalizate sunt controlate.

8.2 Cerințe pentru produse și servicii**8.2.1 Comunicarea cu clientul**

Comunicarea organizației KBK KRAFT PROJEKT cu clientul include:

- a) furnizarea de informații referitoare la produse și servicii;
- b) tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv modificările acestora;
- c) obținerea feedback-ului de la client referitor la produse și servicii, inclusiv reclamațiile clientului;
- d) tratarea sau controlul proprietății clientului;
- e) stabilirea cerințelor specifice pentru acțiunile de urgență, atunci când este relevant;



8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii

Atunci când determină cerințele pentru produsele și serviciile ce vor fi oferite clienților, organizația KBK KRAFT PROJEKT s-a asigurat că:

- a) cerințele pentru produse și servicii sunt definite, inclusiv orice cerințe legale și reglementate aplicabile, sau acele cerințe considerate necesare de către organizație;
- b) organizația își poate respecta declarațiile sale referitoare la produsele și serviciile pe care le oferă;

8.2.3 Analizarea cerințelor pentru produse și servicii

8.2.3.1 Organizația KBK KRAFT PROJEKT se asigură că are capacitatea de a satisface cerințele pentru produsele și serviciile ce vor fi oferite clienților. Organizația KBK KRAFT PROJEKT face o analiză, înainte de a se angaja să furnizeze produse și servicii către client, analiză care include:

- a) cerințele specificate de client, inclusiv cele pentru activitățile de livrare și postlivrare;
- b) cerințele nespecificate de client, dar necesare pentru utilizarea specifică sau intenționată, atunci când este cunoscută;
- c) cerințele specificate de organizație;
- d) cerințe legale și reglementate aplicabile produselor și serviciilor;
- e) cerințele din contract sau comandă care diferă de cele exprimate anterior;

Organizația KBK KRAFT PROJEKT se asigură că cerințele din contract sau comandă care diferă de cele exprimate anterior au fost rezolvate.

Atunci când clientul nu furnizează o declarație documentată a cerințelor, cerințele clientului trebuie confirmate de organizație înainte de acceptare.

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

8.2.4 Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii

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

8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor

8.3.1 Generalități

Organizația KBK KRAFT PROJEKT a stabilit, implementat și menține un proces de proiectare și dezvoltare adecvat pentru a se asigura de furnizarea ulterioară a produselor și serviciilor.

8.3.2 Planificarea proiectării și dezvoltării

La determinarea etapelor și controalelor pentru proiectare și dezvoltare organizația KBK KRAFT PROJEKT a luat în considerare următoarele:

- a) natura, durata și complexitatea activităților de proiectare și dezvoltare;
- b) etapele de proces necesare, inclusiv analizele aplicabile ale proiectării și dezvoltării;
- c) activitățile necesare de verificare și validare ale proiectării și dezvoltării;
- d) responsabilitățile și autoritățile implicate în procesul de proiectare și dezvoltare;
- e) resursele interne și externe necesare pentru proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor;
- f) necesitatea de control al interfețelor între persoanele implicate în procesul de proiectare și dezvoltare;
- g) necesitatea de implicare a clienților și utilizatorilor în procesul de proiectare și dezvoltare;
- h) cerințe pentru furnizarea ulterioară a produselor și serviciilor;
- i) nivelul de control al procesului de proiectare și dezvoltare așteptat de client și alte părți interesante relevante;
- j) informații documentate necesare pentru a demonstra că cerințele de proiectare și dezvoltare au fost îndeplinite;

8.3.3 Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării

Organizația KBK KRAFT PROJEKT determină cerințele esențiale pentru tipurile specifice de produse și servicii care vor fi proiectate și dezvoltate. Pentru aceasta organizația KBK KRAFT PROJEKT ia în considerare următoarele:

- a) cerințe funcționale și de performanță;
- b) informații provenite din activități de proiectare și dezvoltare anterioare similare;
- c) cerințe legale și reglementate;
- d) standarde sau coduri de practică pe care organizația s-a angajat să le implementeze;
- e) consecințe potențiale ale eșecului din cauza naturii produselor și serviciilor;



Elementele de intrare trebuie să fie adecvate pentru scopurile proiectării și dezvoltării, complete și fără ambiguități.

Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării care sunt în conflict trebuie rezolvate.

Organizația KBK KRAFT PROJEKT păstrează informații documentate referitoare la elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării.

8.3.4 Controale ale proiectării și dezvoltării

Organizația KBK KRAFT PROJEKT aplică controale asupra procesului de proiectare și dezvoltare pentru a se asigura că:

- a) sunt definite rezultatele care urmează să fie obținute;
- b) sunt efectuate analize pentru a evalua capacitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;
- c) sunt efectuate activități de verificare pentru a se asigura că elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării satisfac cerințele elementelor de intrare;
- d) sunt efectuate activități de validare pentru a se asigura că produsele și serviciile rezultate satisfac cerințele pentru aplicația specificată sau pentru utilizarea intenționată;
- e) sunt întreprinse toate acțiunile necesare referitoare la problemele determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și validare;
- f) sunt păstrate informații documentate ale acestor activități;

8.3.5 Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Organizația KBK KRAFT PROJEKT se asigură că elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării:

- a) satisfac cerințele elementelor de intrare;
- b) sunt adecvate pentru procesele ulterioare de furnizare a produselor și serviciilor;
- c) includ, sau fac referire la, cerințe pentru monitorizare și măsurare, după caz, și criterii de acceptare;
- d) precizează caracteristicile produselor și serviciilor care sunt esențiale pentru scopul intenționat și pentru furnizarea lor sigură și adecvată;

Organizația KBK KRAFT PROJEKT păstrează informații documentate referitoare la elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării.

8.3.6 Modificări ale proiectării și dezvoltării

Organizația KBK KRAFT PROJEKT identifică, analizează și controlează modificările efectuate în timpul sau ulterior proiectării și dezvoltării produselor și serviciilor, atât cât este necesar pentru a se asigura că nu există niciun impact negativ asupra conformității cu cerințele.

Organizația KBK KRAFT PROJEKT păstrează informații documentate referitoare la:

- a) modificările proiectării și dezvoltării;
- b) rezultatele analizelor;
- c) autorizarea modificărilor;
- d) acțiunile întreprinse pentru a preveni impacturi negative;

8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1 Generalități

Organizația KBK KRAFT PROJEKT se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele.

Organizația KBK KRAFT PROJEKT determină controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior, atunci când:

- a) produsele și serviciile de la furnizorii externi vor fi încorporate în produsele și serviciile proprii ale organizației KBK KRAFT PROJEKT;
- b) produsele și serviciile sunt livrate de furnizor direct clienților în numele organizației;
- c) un proces, sau o parte a unui proces este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizației KBK KRAFT PROJEKT;

Organizația KBK KRAFT PROJEKT determină și aplică criterii pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capacității acestora de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele.



Organizația KBK KRAFT PROJEKT păstrează informații documentate ale acestor activități și ale oricăror acțiuni necesare care decurg din evaluări.

8.4.2 Tipul și amploarea controlului

Organizația KBK KRAFT PROJEKT se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior nu influențează negativ capabilitatea organizației de a livra consecvent clienților săi produse și servicii conforme cu cerințele.

Organizația KBK KRAFT PROJEKT întreprinde următoarele:

- a) se asigură că procesele furnizate din exterior rămân sub controlul sistemului său de management al calității;
- b) definește atât controalele pe care intenționează să le aplice asupra unui furnizor extern cât și acelea pe care intenționează să le aplice elementului de ieșire rezultat;
- c) ia în considerare impactul potențial al proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior asupra capabilității organizației de a satisface consecvent cerințele clienților și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- d) ia în considerare eficacitatea controalelor aplicate de furnizorul extern;
- e) determină verificarea sau alte activități necesare pentru a se asigura că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior satisfac cerințele;

8.4.3 Informații pentru furnizorii externi

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

Organizația KBK KRAFT PROJEKT comunică furnizorilor săi externi cerințele sale pentru:

- a) procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
- b) aprobarea pentru - produse și servicii, metode, procese și echipamente, eliberarea produselor și serviciilor;
- c) competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor;
- d) interacțiunile furnizorilor externi cu organizația;
- e) controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizație;
- f) activitățile de verificare sau validare pe care organizația, sau clientul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi;

8.5 Producție și furnizare de servicii

8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii

Organizația KBK KRAFT PROJEKT a implementat producția și furnizarea de servicii în condiții controlate.

Condițiile controlate includ după cum este cazul:

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

8.5.2 Identificare și trasabilitate

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

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



Organizația KBK KRAFT PROJEKT 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 KBK KRAFT PROJEKT tratează cu grijă proprietatea care aparține clienților sau furnizorilor externi pe perioada în care aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație.

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

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

8.5.4 Păstrare

Organizația KBK KRAFT PROJEKT păstrează elementele de ieșire pe parcursul producției și furnizării serviciului atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele. Păstrarea poate să includă identificarea, manipularea, controlul contaminării, ambalarea, depozitarea, transmiterea sau transportul și protejarea.

8.5.5 Activități post-livrare

Organizația KBK KRAFT PROJEKT îndeplinește cerințele pentru activitățile post-livrare asociate cu produsele și serviciile furnizate.

Organizația KBK KRAFT PROJEKT a determinat amploarea activităților post-livrare cerute luând în considerare următoarele:

- a) cerințele legale și reglementate;
- b) consecințele potențiale nedorite asociate cu produsele și serviciile sale;
- c) natura, utilizarea și durata de viață intenționată ale produselor și serviciilor sale;
- d) cerințele clientului;
- e) feed-backul de la client;

Activitățile de post-livrare pot să includă acțiuni referitoare la garanție, obligații contractuale cum ar fi serviciile de mentenanță și servicii suplimentare cum ar fi reciclarea sau eliminarea finală.

8.5.6 Controlul modificărilor

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

Organizația păstrează informații documentate care să descrie rezultatele analizării modificărilor, persoana care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiză.

8.6 Eliberarea produselor și serviciilor

Organizația KBK KRAFT PROJEKT a implementat modalități planificate, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă cerințele pentru produs sau serviciu au fost îndeplinite.

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

Organizația păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor și serviciilor, informații care includ:

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

8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme

8.7.1 Organizația KBK KRAFT PROJEKT 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 KBK KRAFT PROJEKT întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor și serviciilor.



Această abordare se aplică de asemenea produselor și serviciilor neconforme detectate după livrarea produselor, în timpul sau după furnizarea serviciilor.

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

- a) corecție;
- b) izolare, reținere, returnare sau suspendare a livrării produselor și serviciilor;
- c) informarea clientului;
- d) obținerea autorizării pentru acceptare cu derogare;

Conformitatea cu cerințele este verificată atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate.

8.7.2 Organizația KBK KRAFT PROJEKT păstrează informații documentate care:

- a) descriu neconformitatea;
- b) descriu acțiunile întreprinse;
- c) descriu orice derogări obținute;
- d) identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate;

9 EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.1.1 Generalități

Organizația KBK KRAFT PROJEKT determină:

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

Organizația KBK KRAFT PROJEKT evaluează periodic performanța și eficacitatea sistemului de management al calității. Organizația păstrează informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor.

9.1.2 Satisfacția clientului

Organizația KBK KRAFT PROJEKT monitorizează percepțiile clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor. Organizația determină metodele pentru obținerea, monitorizarea și analiza acestor informații.

Monitorizarea percepției clienților se poate face prin: sondaje în rândul clienților, feedback de la clienți referitor la produsele și serviciile livrate, întâlniri cu clienții, analiza cotei de piață, complimente, daune solicitate în perioada de garanție și rapoartele dealerilor.

9.1.3 Analiză și evaluare

Organizația KBK KRAFT PROJEKT analizează și evaluează datele și informațiile provenite din monitorizare și măsurare.

Rezultatele analizei trebuie utilizate pentru a evalua:

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

Metodele de analizare a datelor pot include tehnici statistice.

9.2 Audit intern

9.2.1 Organizația KBK KRAFT PROJEKT face audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informații referitoare la faptul că sistemul de management al calității:

- a) este conform cu cerințele proprii organizației pentru sistemul său de management al calității;
- b) este conform cu standardul SR EN ISO 9001:2015;
- c) este implementat și menținut în mod eficace;



9.2.2 Organizația KBK KRAFT PROJEKT trebuie:

- a) să planifice, să stabilească, să implementeze și să mențină un program de audit care să includă frecvența, metodele, responsabilitățile, cerințele de planificare și raportare, și care trebuie să ia în considerare importanța proceselor implicate, modificările care influențează organizația și rezultatele auditurilor precedente;
- b) să definească criteriile de audit și domeniul pentru fiecare audit;
- c) să selecteze auditori și să efectueze audituri astfel încât să se asigure obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit;
- d) să se asigure că rezultatele auditurilor sunt raportate managementului relevant;
- e) să întreprindă corecții și acțiuni corective adecvate fără întârziere nejustificată;
- f) să păstreze informații documentate ca dovadă a implementării programului de audit și a rezultatelor auditului;

9.3 Analiza efectuată de management

9.3.1 Generalități

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

9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

Analiza efectuată de management este planificată și efectuată luând în considerare:

- a) stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- b) modificări în aspectele externe și interne care sunt relevante pentru SMC;
- c) informații despre performanța și eficacitatea SMC, inclusiv tendințele referitoare la:
 - 1) satisfacția clientului și feedbackul de la părțile interesate relevante;
 - 2) măsura în care au fost îndeplinite obiectivele calității;
 - 3) performanța proceselor și conformitatea produselor și serviciilor;
 - 4) neconformități și acțiuni corective;
 - 5) rezultatele monitorizării și măsurării;
 - 6) rezultatele auditurilor;
 - 7) performanța furnizorilor externi;
- d) adecvarea resurselor;
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f) oportunitățile de îmbunătățire;

9.3.3 Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management

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

- a) oportunități de îmbunătățire;
- b) orice necesități de modificare a SMC;
- c) necesitățile de resurse;

Organizația KBK KRAFT PROJEKT păstrează informații documentate ca dovadă a rezultatelor analizelor efectuate de management

10 ÎMBUNĂTĂȚIRE

10.1 Generalități

Organizația KBK KRAFT PROJEKT a determinat și a selectat oportunitățile pentru îmbunătățire, a implementat acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele clientului și pentru a crește satisfacția acestuia prin:

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

Exemple de îmbunătățire pot include corecții, acțiuni corective, îmbunătățire continuă, modificări radicale, inovare și reorganizare.



10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

10.2.1 Atunci când apare o neconformitate, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații, organizația KBK KRAFT PROJEKT trebuie:

- a) să reacționeze la neconformitate și după cum este cazul:
 - 1) să întreprindă acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;
 - 2) să se ocupe de consecințe;
- b) să evalueze necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzelor neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte prin:
 - 1) examinarea și analizarea neconformității;
 - 2) determinarea cauzelor neconformității;
 - 3) determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;
- c) să implementeze orice acțiune necesară;
- d) să analizeze eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
- e) să actualizeze riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;
- f) să efectueze modificări ale SMC, dacă este necesar;

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

10.2.2 Organizația KBK KRAFT PROJEKT păstrează informații documentate ca dovadă pentru:

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

10.3 Îmbunătățire continuă

Organizația KBK KRAFT PROJEKT îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea SMC.

Organizația KBK KRAFT PROJEKT 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.



ANEXA A

REPREZENTAREA SCHEMATICĂ A ELEMENTELOR UNUI PROCES

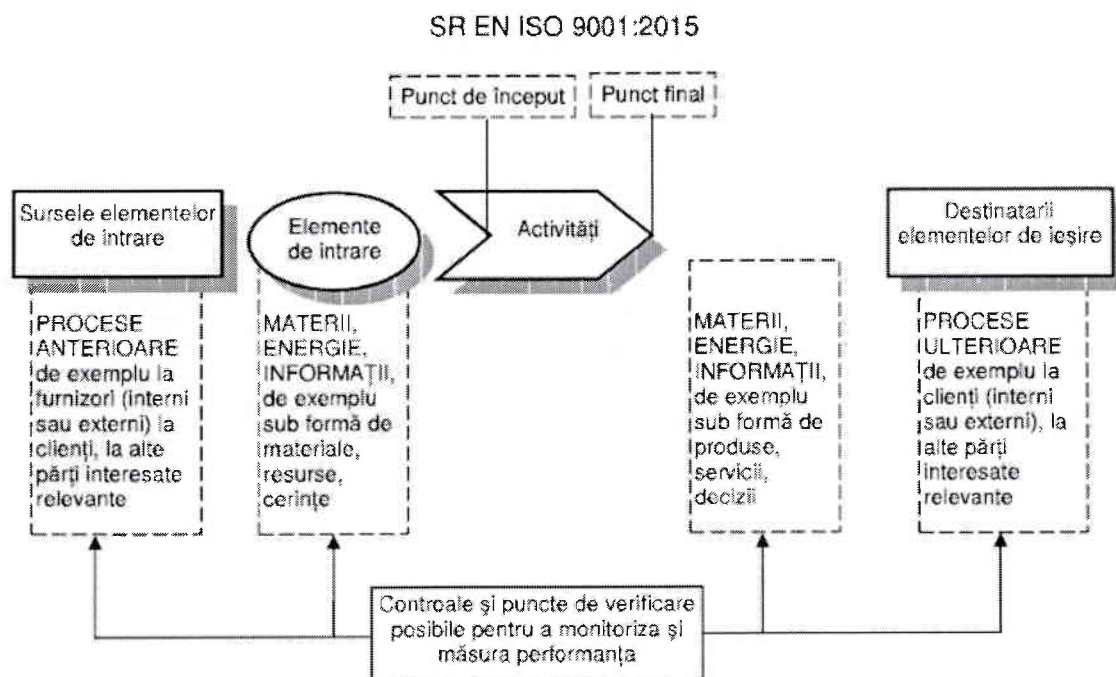
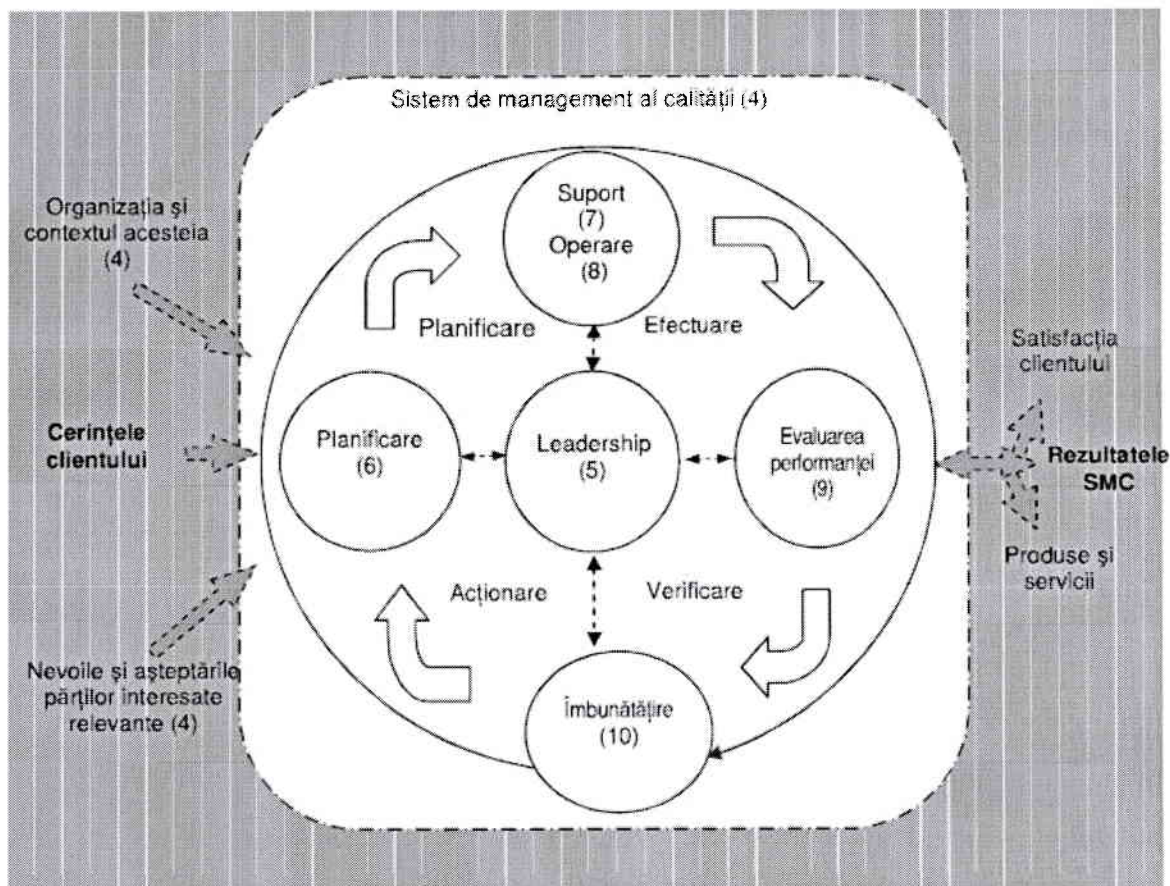


Figura 1 — Reprezentarea schematică a elementelor unui proces

ANEXA B

REPREZENTAREA STRUCTURII STANDARDULUI
SR EN ISO 9001:2015
ÎN CICLUL "PDCA"



ANEXA C

INFORMAȚII DOCUMENTATE

Informație documentată conform SR EN ISO 9001:2015 se poate referi la:

- a) Informațiile documentate necesare să fie menținute de către organizație în scopul stabilirii unui SMC. Acestea includ:

1. Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității (clauza 4.3);
2. Informații documentate necesare pentru a sprijini funcționarea proceselor (clauza 4.4);
3. Politica de calitate (clauza 5.2);
4. Obiectivele de calitate (clauza 6.2);

Notă: aceste informații documentate sunt supuse cerințelor clauzei 7.5.

- b) Informații documentate menținute de către organizație în scopul comunicării informațiilor necesare pentru ca organizația să funcționeze. Exemple de documente care pot adăuga valoare unui SMC pot include, oricare dintre ele:

1. Organigrame;
2. Hărți ale proceselor, diagrame de flux ale proceselor și/sau descrieri ale proceselor;
3. Proceduri;
4. Instrucțiuni de lucru și/sau de încercare;
5. Specificații;
6. Documente care conțin comunicări interne;
7. Orarele de producție;
8. Listele aprobate cu furnizorii;
9. Planuri de încercare și inspecție;
10. Planuri ale calității;
11. Manuale ale calității;
12. Planuri strategice;
13. Formulare, etc.

Notă: în cazul în care există, toate aceste informații documentate, fac de asemenea, obiectul clauzei de cerințe 7.5.

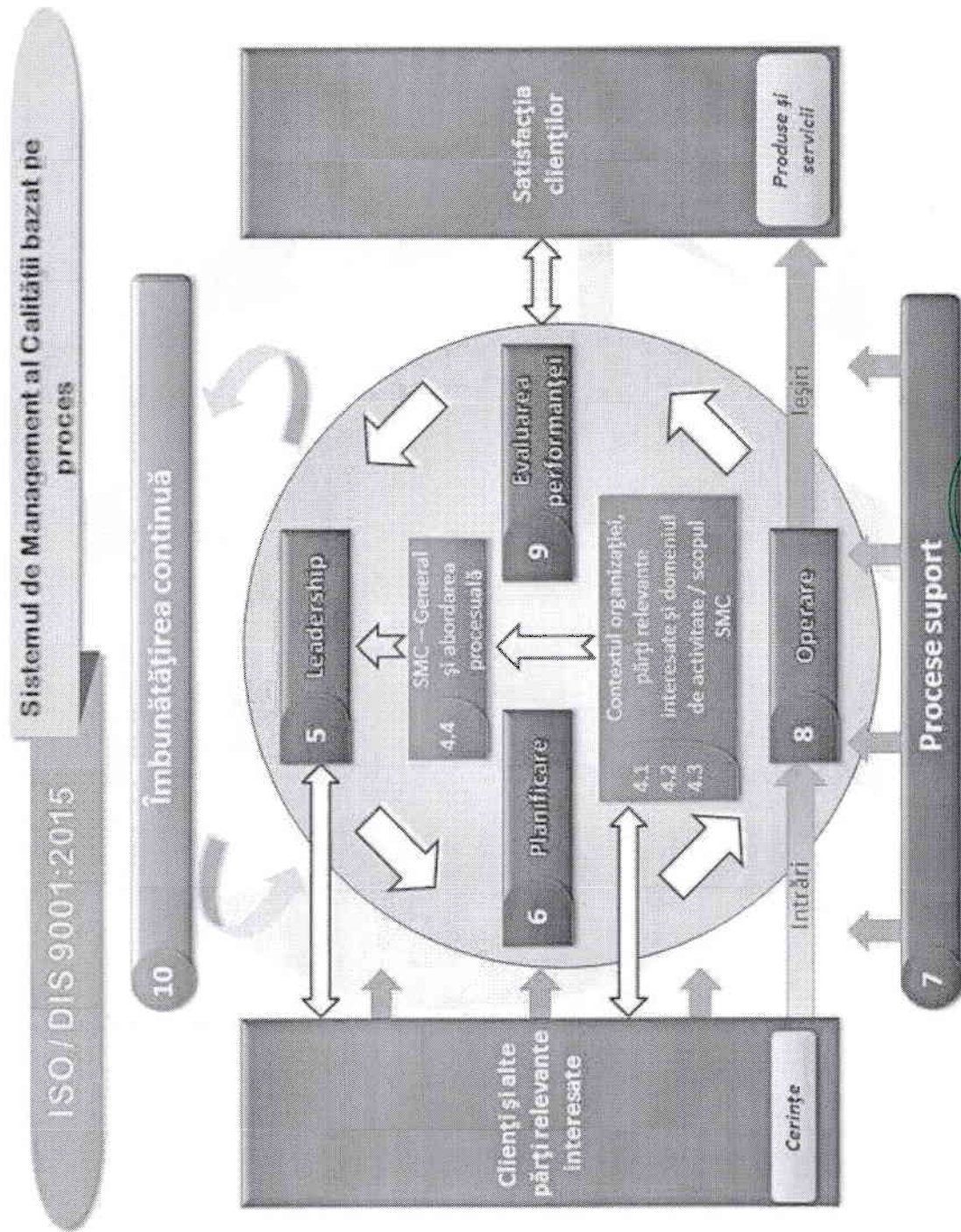
- c) Informațiile documentate necesare să fie menținute de către organizație în scopul furnizării dovezilor, rezultatului obținut (înregistrări). Acestea includ:

1. Informații documentate în măsura în care este necesar pentru a avea încredere că procesele se desfășoară conform planului (clauza 4.4);
2. Dovada de adecvare a resurselor de monitorizare și măsurare cu scopul lor (clauza 7.1.5.1);
3. Dovada pentru calibrarea resurselor de monitorizare și măsurare (atunci când nu există standarde internaționale sau naționale) (clauza 7.1.5.2);
4. Dovada competenței persoanei (persoanelor) sub controlul organizației care afectează performanța și eficiența SMC (clauza 7.2);
5. Rezultatele analizei și a noilor cerințe pentru produse și servicii (clauza 8.2.3);
6. Înregistrări necesare pentru a demonstra că cerințele de proiectare și dezvoltare au fost îndeplinite (clauza 8.3.2);
7. Înregistrări privind elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării (clauza 8.3.3);
8. Evidența activităților controalelor proiectării și dezvoltării (clauza 8.3.4);
9. Înregistrări referitoare la elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării (clauza 8.3.5);
10. Înregistrări referitoare la modificările proiectării și dezvoltării, inclusiv rezultatele analizelor, autorizarea modificărilor și acțiunile întreprinse pentru a preveni impacturi negative (clauza 8.3.6);
11. Înregistrări ale evaluării, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, precum și orice acțiuni care decurg din aceste activități (clauza 8.4.1);
12. Dovada identificării unice a rezultatelor, atunci când trasabilitatea este o cerință (clauza 8.5.2);
13. Înregistrări ale proprietății clientului sau furnizorului extern, care este pierdută, deteriorată sau inaptă pentru utilizare și a comunicării acestui lucru către proprietar (clauza 8.5.3);
14. Rezultatele analizării modificărilor referitoare la producție sau la furnizarea de servicii, persoanele care autorizează modificarea și acțiunile necesare întreprinse rezultate din analiză (clauza 8.5.6);
15. Înregistrări ale eliberării autorizate de produse și servicii către client, inclusiv criteriile de acceptare și posibilitatea trasabilității persoanei care autorizează eliberarea (clauza 8.6);
16. Înregistrări ale neconformităților, acțiunile întreprinse, derogările obținute și identificarea autorității care decide acțiunile în ceea ce privește neconformitatea (clauza 8.7);



17. Rezultatele evaluării performanței și eficacității SMC (clauza 9.1.1);
18. Dovada punerii în aplicare a programului de audit și a rezultatelor auditului (clauza 9.2.2);
19. Dovada rezultatelor analizelor de management (clauza 9.3.3);
20. Dovada referitoare la natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior (clauza 10.2.2);
21. Rezultatele oricărei acțiuni corective (clauza 10.2.2).

Notă: Organizația este liberă să dezvolte alte înregistrări care pot fi necesare pentru a demonstra conformitatea proceselor sale, produselor și serviciilor ei și sistemului de management al calității. În cazul în care acestea există, toate aceste înregistrări fac de asemenea obiectul clauzei 7.5.



ANEXA E STRUCTURA SMC IN VIZIUNEA SR EN ISO 9001:2015

