

Intreprinderea mixtă
DELMAR CONSTRUCTION SRL



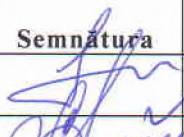
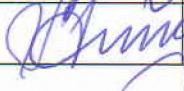
MANUALUL
DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRĂRILOR
DE CONSTRUCȚIE-MONTAJ

PARTE A SISTEMULUI DE MANAGMENT AL CALITĂȚII

Care este în conformitate cu cerințele standardului internațional

EN ISO 9001 : 2015

Actualizat 11 septembrie 2024

	Numele, prenumele	Funcția	Semnătura	Data
Întocmit	Stolpeaga Vladimir	Inginer		14.09.24
Verificat	Andrei Cavaliuc	Administrator		11.09.24

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1	CUPRINS			Pag. 2	
Capitolul DENUMIRE					
A. Prezentare					
A1 Prezentarea organizației					
A2 Lista de difuzare					
1. Dispoziții generale					
1.1 Scopul Manualului					
1.2 Domeniul de aplicare					
1.3 Structura manualului					
1.4 Analizarea periodică și actualizarea manualului calității					
1.5 Gestionarea manualului calității					
1.6 Documente de referință					
2. Definiții					
2.1 Definiții					
3. Condiții referitoare la sistemul calității					
3.1 Responsabilitățile Managementului					
3.2 Hotărîrea Consiliului de Administrație					
3.3 Organizația					
3.4 Responsabilități, atribuții					
3.5 Pregătirea și clasificare personalului					
3.6 Resurse					
3.7 Reprezentantul Managementului					
3.8 Analiza efectuată Management					
4. Activități de execuție					
4.1 Condiții prealabile					
4.2 Planificarea					
4.3 Analiza contractului					
4.4 Controlul documentelor și datelor					
4.5 Proceduri și instrucțiuni					
4.6 Identificare, regăsire					
4.7 Aprovizionarea materialelor / produselor					
4.8 Primirea, depozitarea și manipularea produselor					
4.9 Execuția produselor					
4.10 Produse furnizate de beneficiar					
4.11 Identificarea și trasabilitatea produsului					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.			
Capitolul 1	CUPRINS			Pag. 3		
5. Activități de confirmare 5.1 Măsurile generale 5.2 Plan de control calitate, verificări și încercări 5.3 Controale de calitate, verificări și încercări						
5.4 Stabiul de calitate, verificări și încercări 5.5 Mijloacele de măsurare și încercare5.6 Controlul proceselor						
5.7 Inspecții și încercări finale 5.8 Înregistrarea inspecțiilor și încercărilor						
5.9 Controlul înregistrărilor calității 5.10 Auditurile interne ale calității						
5.11 Instruire						
6. Examinări tehnice de asigurare a calității (ETAC) 6.1 Planificarea ETAC 6.2 Sistemul de ETAC						
7. Activități corectiv 7.1 Neconformități 7.2 Acțiuni corective 7.3 Acțiuni preventive						
8. Documente și înregistrări 8.1 Controlul documentelor 8.2 Înregistrări de calitate						
9. Manipulare, depozitare, conservare 9.1 Manipulare 9.2 Depozitare 9.3 Conservare						
9.4 Livrare						
10. Genuri de activitate						
11. Informație personal și echipament						

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1		CUPRINS		Pag. 4	
A1 Prezentarea organizatiei					
Societatea cu Răspundere Limitată : „DELMAR CONSTRUSCTION” este înregistrată la Camera Înregistrării de Stat de pe lângă Ministerul Justiției a RM sub nr 1005600033831 din 20 iulie 2007					
Societatea cu Răspundere Limitată „DELMAR CONSTRUSCTION” este societate cu răspunderea limitată de tip închis cu capital statutar privat					
Adresa firmei - Republica Moldova, raionul Straseni,sat.Micauti					
Genurile principale de activitate ale firmei					
– Construcții de clădiri,reconstrucții – Activitatea de proiectare pentru toate categoriile de construcții, instalații si rețele tehnico-edilitare, reconstrucții.					
A2 Lista de Difuzare					
Destinatar					
Director					
Director tehnic					
Serviciu tehnic și pregătire inginerească					
Serviciul aprovizionare					
Serviciul personal					
Șantiere					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1	CUPRINS			Pag. 5	
Dispoziții generale 1. Scopul Manualului 2. Domeniul de aplicare 3. Structura manualului 4. Analiza periodică și actualizarea Manualului calității 5. Gestionarea Manualului calității 6. Documente de referință					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1	Dispozitii generale			Pag. 6	
1.1. SCOPUL MANUALULUI 1.1.1. Manualul calității – este documentul care enunță politica calității și descrie dispozițiile și prevederile generale ale sistemului de conducere și asigurare a calității al S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” cuprinzînd organizarea responsabilitățile, autoritatea și relațiile reciproce între compartimentele și persoanele care dirijează și ce au incidență asupra calității, avînd ca scop final definirea și obținerea calității ansamblului activităților și prestațiilor desfășurate de S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION”. 1.1.2. Manualul calității definește metodele de conducere, responsabilitățile și obiectivele sistemului de conducere și asigurare a calității, a S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” astfel încît să se asigure o implementare a tuturor cerințelor de calitate în realizarea lucrărilor contractante. 1.1.3. Manualul calității descrie sistemul de conducere și asigurare a calității aplicat de S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” în condițiile prevăzute de Legea privind calitatea în construcții nr.721 din 2 februarie 1996 și standardului 1.1.4. Manualul calității este conceput astfel încît să acopere toate cerințele prevăzute de legislația în vigoare pentru modelul de asigurare a calității corespunzătoare construcțiilor de importantă excepțională. 1.1.5. Manualul calității împreună cu procedurile funcțiilor de sistem stabilește măsurile pentru îndeplinirea cerințelor stabilite în legislația aplicabilă activităților de construcții, începînd cu aprovizionarea materialelor și terminînd cu predarea beneficiarului. 1.1.6. Prin programul de asigurare a calității descris în prezentul Manual S.R.L. “DELMAR CONSTRUCTION” asigură: 1.1.6.1. Desfășurarea în mod planificat și procedurat a activităților specifice în cadrul sistemului legislativ intern, al normelor, standardelor interne sau străine aplicabile 1.1.6.2. Realizarea și menținerea nivelului calitativ solicitat pentru documentațiile tehnice și documentele contractuale. 1.1.7. Programul de asigurare a calității al S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” este structurat astfel: • manualul de asigurare a calității cu secțiuni conținînd procedurile funcțiilor de sistem, documente și înregistrări utilizate; • procedurile (instrucțiunile tehnice de execuție): • planurile control de calitate, verificări și încercări.					

MANUAL CALITĂȚII		"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.													
Capitolul 1	Dispozitii generale		Pag. 7												
1.2. DOMENIUL DE APLICARE 1.2.1. Manualul calității se aplică de către personalul S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” implicat în: activități pentru calitatea lucrărilor contractante. 1.2.2. Manualul calității este aplicabil în activitățile desfășurate pentru execuția lucrărilor de orice tip de construcție (industriale, civile, socio-culturale, hidrotehnice, drumuri, poduri, rețele etc.) indiferent de categoria de importanța a construcției. 1.2.3. Manualul calității se aplică în activitățile curente de aprovizionare, metrologie, identificare, regăsire, primire, manipulare, conservare, depozitare desfășurate de S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” indiferent de regimul contractului de lucrări perfectate, respectiv, cu sau fără asigurarea calității 1.3. STRUCTURA MANUALULUI CALITĂȚII Manualul calității este structurat în modul următor: I. Programul de asigurare a calității II. Planurile calității III. Proceduri generale IV. Proceduri de sistem V. Proceduri tehnice de execuție VI. Instrucțiuni de lucru 1.4. ANALIZA PERIODICĂ ȘI ACTUALIZAREA MANUALULUI CALITĂȚII 1.4.1 In vederea îmbunătățirii sistemului adoptat S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” va analiza periodic documentele sistemului calității în vederea evaluării adaptării și eficienței acestuia. În conformitate cu SMC EN ISO 9001 : 2015 1.4.2 Prin analiza periodică se stabilește dacă: 1.4.2.1 - organizarea existentă este funcțională; 1.4.2.2 - elementele sistemului stabilite sînt eficiente în implementare. 1.4.3 In efectuarea analizelor se au în vedere următoarele: 1.4.3.1 - rezultatele auditurilor interne în activitățile proprii; 1.4.3.2 - rezultatele auditurilor efectuate de către organisme externe; 1.4.3.3 - rezultatele analizelor efectuate de management; 1.4.3.4 - rapoartele periodice de analiza a tendinței calității efectuate de către personalul controlului calității; 1.4.3.5 observații sau recomandări făcute de către utilizatorii manualului, în urma analizelor se determină necesitatea actualizării manualului calității sau a unor părți ale acestuia. <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>															

MANUAL CALITĂȚII		"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.			
Capitolul 1		Dispozitii generale		Pag. 8	
1.5. GESTIONAREA MANUALULUI CALITĂȚII					
1.5.1. Manualul calității este ținut sub control de către compartimentul asigurării calității (AC) de la distribuirea și până la retragerea acestuia.					
1.5.2. Evidența distribuirii sau oferirii spre consultare este ținută pe formularul "Situția difuzării Manualului calității.Distribuirea manualului se face conform listei de distribuire aprobată de directorul S.R.L. "DELMAR CONSTRUCTION"					
1.5.3. Împrumutarea sau oferirea spre consultare a manualului, sau a unor părți ale acestuia, persoanelor sau grupurilor care nu sînt menționate în lista de distribuire se face numai cu acordul Directorul sau a persoanei împuternicite de acesta.					
1.6. DOCUMENTELE DE REFERINTA					
1.	Legea nr. 721-XIII din 2.02.96	"Privind calitatea în construcții"			
2.	Legea nr. 835 din 17.05.1996	privind principiile urbanismului și amenajării teritoriului			
3.	Legea nr.163 din 9 iulie 2010	privind autorizarea executării lucrărilor de construcție			
4.	Legea nr. 128 din 11.07.2014	privind performanța energetică a clădirilor			
5.	LEGE Nr. 835 din 17.05.1996	privind principiile urbanismului și amenajării teritoriului			
6.	Legea nr. 647-XIII din 17.11.95	"Metrologiei"			
7.	Legea nr. –XIII din 99	"Cu privire la certificarea produselor și serviciilor"			
8.	Legea nr. –XII din 99	"Cu privire la acreditare"			
9.	COD Nr. CUC434/2023 din 28.12.2023	URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR			
10.	Hotărîrea Guvernului nr. 461 din 06.07.95	Regulament privind agrementul tehnic pentru produse, procedee și echipamente noi în construcții			
11.					
12.	Hotărîrea Guvernului nr. 285 din 23.05.96	Regulament de recepție a construcțiilor si instalațiilor aferente			
13.	Hotărîrea Guvernului nr. 360 din 25.05.96	Regulament privind controlul de Stat în construcții			
14.					
15.	Hotărîrea Guvernului nr. 361 din 25.06.96	Regulamentul cu privire la verificarea construcțiilor și execuției construcțiilor și expertiza tehnică a proiectelor si construcțiilor Regulament de atestare tehnico-profesională a specialistilor cu activitatea în construcții			
16.					

MANUAL CALITĂȚII		"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.	
Capitolul	Dispozitii generale		Pag. 9
17.	HG nr. 707 din 03.06.2016	cu privire la aprobarea Proiectului Codului Urbanismului și Construcțiilor	
18.	Hotărârea Guvernului nr. 382 din 04.04.97	Regulament privind urmărirea comportării în exploatare, intervenției în timp și postutilizarea construcțiilor	
19.	NCM A.02.02-96	REGULAMENT PRIVIND CONDUCEREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII	
20.	NCM A.08.01:2016	Organizarea construcțiilor	
21.	NCM A 03.03-98	“Sistemul de certificare în construcții. Reguli de efectuare a certificării produselor folosite în construcții”	
22.	CP A.02.12:2017	Managementul proiectelor	
23.	NCM A 02.02-96	“Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea calității”	
24.	NCM A 03.02-96	“Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind certificarea produselor folosite în construcții”	
25.	CP A.08.01 – 96	Instrucțiuni de verificare în faze determinante	
26.	CP A.08.05:2014	Metodologia de elaborare a proiectelor de execuție a lucrărilor de construcții-montaj	
27.	NCM A 03.04-96	“Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind organismul central de certificare a produselor folosite în construcții”	
28.	NCM A 03.07-98	”Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind evaluarea procesului de fabricație a produselor folosite în construcții”	
29.	NCM A 03.08-96	„Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind Centrul Tehnico-științific de Certificare în Construcții”	
30.	CP A.08.06:2014	etodologia de elaborare a proiectelor de organizare a șantierului	
31.	NCM A 04.03-96	„Metrologie, module și toleranoe în construcții. Regulament privind organizația principală a serviciului metrologic în construcții”	
32.	NCM A 04.02-96	„Metrologie, module și toleranțe în construcții. Regulament privind serviciul metrologic”	
Se va urmări Catalogul_Documentelor_Normative_in_constructii			
Se va urmări legislația în domeniu			

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 2	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI			Pag. 10	
2.1. DEFINIȚII					
2.1.1. ASIGURAREA CALITĂȚII – ansamblu activităților planificate și sistematic implementate în cadrul sistemului calității și demonstrate atît cît este necesar, pentru furnizarea încrederii corespunzătoare că o emită va satisface condițiile referitoare la Sistemul de Managment al Calității EN ISO 9001 : 2015					
2.1.2. ACTIUNE CORECTIVĂ – acțiune întreprinsă pentru emiterea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, existente în scopul prevenirii repetării acestora conform SMC EN ISO 9001 : 2015					
2.1.3. ACTIUNE PREVENTIVĂ – acțiune întreprinsă pentru emiterea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, existente în scopul prevenirii apariției acestora conform SMN EN ISO 9001 : 2015					
2.1.4. ANALIZA CONTRACTULUI – activități sistematice efectuate de furnizor înainte de semnarea contractului pentru a asigura că sunt definite în mod corespunzător, fără ambiguități, condițiile referitoare la calitatea și că acestea sunt documentate și pot fi îndeplinite de furnizor					
2.1.5. ANALIZA EFECTUATA DE MANAGEMENT – evaluarea oficială efectuată de management de la nivelul cel mai înalt asupra stadiului și adecvării sistemului calității în raport cu politica în domeniul calității și cu obiectivele SMC EN ISO 9001 : 2015					
2.1.6. AUDIT – organizație în curs de auditare Q-CERT					
2.1.7. AUDITOR AL CALITĂȚII – persoana calificată pentru auditorilor calității CONFORM SMN EN ISO 9001 : 2015 OCTAVIAN CALEMAR					
2.1.8. AUDITUL CALITĂȚTII – examinare sistematică și independentă, în scopul de a determina dacă activitatea referitoare la calitate și rezultatele aferente satisfac dispozițiile prestabilite precum și dacă aceste dispoziții sunt implementate efectiv și sunt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor SMN EN ISO 9001 : 2015					
2.1.9. APROVIZIONARE – totalitatea activităților efectuate de către o unitate pentru obținerea unui produs sau serviciu, începînd cu pregătirea cerințelor specifice și terminînd cu acceptarea acestui produs sau serviciu de către unitatea respectivă.					
2.1.10. CALIFICAT – statutul acordat unei entități atunci cînd a fost demonstrată capacitatea acesteia de satisfacere a condițiilor specificate conform SMC EN ISO 9001 : 2015					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 2		DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI		Pag. 11	
2.1.11 CALIFICAREA PERSONALULUI – capacități și aptitudini obținute prin pregătire, instruire sau experiență și verificate prin teste conform cerințelor standardelor prin care se califică o persoană pentru a îndeplini o funcție cerută 2.1.12 CALITATE – ansamblu de caracteristici ale unei entități, care îi conferă acesteia aptitudinea de a satisface necesități exprimate și implicite Conform SMC EN ISO 9001 : 2015 2.1.13 CARACTERISTICĂ - orice proprietate sau atribut destinat unui produs proces sau servicii care poate fi descrisă sau măsurată pentru a determina conformitatea cu cerințele specifice 2.1.14 CERTIFICARE – acțiunea de determinare, verificare și atestare în scris a calificării sau instruirii personalului în conformitate cu cerințele aplicabile. 2.1.15 CONFIRMARE – consemnarea verificării că produsele, activitățile, serviciile sau documentele îndeplinesc cerințele specificate 2.1.16 CONDIȚII REFERITOARE LA CALITATE – exprimare a necesităților sau transpunere a acestora într-un ansamblu de condiții exprimate calitativ referitoare la caracteristicile unei entități, în scopul realizării și examinării acesteia ca satisfacere a condițiilor specificate SMC EN ISO 9001 : 2015 2.1.17 CONDIȚII CONTRARE CALITĂȚII – termen general folosit referitor la una din următoarele situații: - avarii, deficiențe, funcționare defectuoasă și neconformități; - o condiție semnificativă contrară calității este aceea care dacă nu este redată poate avea efect esențial asupra funcționării sau securității construcției 2.1.18 CONTRACT – înțelegerea scrisă și celelalte documente contractuale, angajate juridic, convenite între organizația executantă și cea beneficiară în care se specifică cerințele și condițiile ce trebuie îndeplinite pentru încheierea lucrării 2.1.19 CONTRACTANT – organizația care execută produse/servicii pentru un beneficiar pe baza unui contract direct 2.1.20 CONTROLUL CALITĂȚII – activități de verificare cu caracter operațional utilizate pentru satisfacerea condițiilor referitoare la calitate 2.1.22. CRITERIUL DE CALITATE –(nivel) limita unei caracteristici de calitate 2.1.23. DEFECT – nesatisfacere a unei condiții sau a unei așteptări rezonabile referitoare la o utilizare prevăzută, inclusiv la securitate					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 2		DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI		Pag. 12	
2.1.24. DOVADA OBIECTIVĂ – informație care poate fi demonstrată ca adevărată, bazată pe fapte obținute prin observare, măsurare, încercare sau prin alte mijloace					
2.1.25. DOCUMENTELE PROGRAMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII – se compun din Manualul calității, procedurile funcțiile sistemului, procedurile și planurile de control de calitate, verificări și încercări					
2.1.26. DOCUMENT - orice informație în formă scrisă, desenată sau în alt mod de prezentare care descrie, definește, specifică, consemnează sau atestă activități, cerințe, proceduri și rezultate					
2.1.27. DOCUMENTE TEHNICE DE PROIECTARE – documentația compusă din părți scrise și părți desenate care definește un sistem, o instalație, o clădire, un echipament sau un produs care sunt descrise, justificate și stabilite toate caracteristicile, informațiile, cerințele, procedurile și controalele necesare execuției construcțiile, montajului și exploatării acestora în conformitate cu condițiile stabilite prin tema de proiectare					
2.1.28. ETALONAREA SAU VERIFICAREA METROLOGICĂ – compararea a două mijloace de măsurare sau etalonare, dintre care unul este de o precizie cunoscută și identificabilă în lanț, pînă la un etalon național cunoscut oficial. Se face pentru a detecta, corela, înregistra sau elimina prin corectare orice variație în precizia unui mijloc de măsurare de precizie necunoscută.					
2.1.29. EXISTENȚA ESENȚIALĂ – exigența obligatorie care trebuie satisfăcută de o lucrare pentru a fi conformă cu specificațiile reglementărilor tehnice aplicabile					
2.1.30. EVALUARE – o apreciere pe baze analitice pentru a determina dacă produsele și sistemele de calitate sunt capabile					
2.1.31. EXECUȚIE – acele activități ca: procurare, fabricație, care sunt implementate ca părți ale programului de asigurare a calității					
2.1.32. EXAMINARE TEHNICĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII – activitățile periodice și planificate care sunt realizate pentru a confirma că elementele aplicabile ale programului de asigurare a calității sunt stabile în concordanță cu cerințele PAC și că elementele PAC sunt efectiv implementate conform cerințelor specifice					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 2		DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI		Pag. 13	
2.1.33. ÎMBUNĂȚIREA CALITĂȚII – acțiuni întreprinse în întreaga organizație pentru creșterea eficacității și eficienței activităților și proceselor în scopul de a asigura avantaje sporite atât pentru organizație cât și pentru clienții acesteia 2.1.34. INSPECȚIE – activitate, cum ar fi măsurarea, examinarea, încercarea sau verificarea cu un calibru a uneia sau a mai multor caracteristici ale unei entități și compararea rezultatelor cu condițiile specificate în scopul de a stabili dacă este realizată conformitatea pentru fiecare caracteristică a SMN EN ISO 9001 : 2015 2.1.35. INSTRUIREA – pregătirea prin cursuri de specialitate planificate periodic, la locul de muncă, în centre specializate sau alte unități, pentru însușirea și aprofundarea cunoștințelor de asigurare a calității specifice profirului și etapei de lucrări în vederea aplicării PAC 2.1.36. INTERFAȚĂ – limită comună interactivă între organizații/servicii, compartimente, ce colaborează în scopul îndeplinirii unei activități. 2.1.37. ÎNREGISTRARE – document care furnizează dovezi, obiecte ale activităților efectuate sau ale rezultatelor obținute SMN EN ISO 9001 : 2015 2.1.38. LUCRĂRI DE CONSTRUCȚII – toate lucrările necesare realizării unei clădiri efectuate de către o unitate de construcții pe șantier. 2.1.39. MANAGEMENTUL CALITĂȚII – ansamblu activităților funcției generale de management care determină politica în domeniul calității, obiectivele și responsabilitățile și care le implementează în cadrul sistemului calității prin mijloace cum ar fi planificarea calității, controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității SMN EN ISO 9001 : 2015 2.1.40. MANUALUL CALITĂȚII – document care prezintă politica în domeniul calității și descrie sistemul calității al unei organizații EN ISO 9001 : 2015 2.1.41. NECONFORMITATE – o deficiență în caracteristici, documente sau proceduri care fac ca pentru un produs sau serviciu, calitatea să fie inacceptabilă, nedeterminată sau neconformă cu cerințele specificate 2.1.42. ORGAN DE CONTROL – organ care asigură autorizarea și controlul pe activități specifice a serviciilor și produselor					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 2		DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI		Pag. 14	
2.1.43. OFERTĂ (PENTRU LICITAȚIE) – oferta făcută de un furnizor ca răspuns la cerere de ofertă în vederea adjudecării unui contract pentru furnizarea unui produs 2.1.44. ORGANIZAȚIE – companie, corporație, întreprindere sau instituție, sau o parte din acestea, cu statut de societate pe acțiuni sau nu, publică sau particulară, care are propriile funcții și proprie administrație. 2.1.45. PRODUS – materii prime, materiale, piese componente, subansamble, echipamente, structuri de sistem sau produse finite contractuale 2.1.46. PROCURARE – suma tuturor activităților efectuate de o organizație pentru obținerea unui produs sau serviciu începînd cu pregătirea cerințelor și terminînd cu acceptarea produsului/serviciului de către organizația respectivă 2.1.47. PROGRAM DE ASIGURARE A CALITĂȚII PAC – un ansamblu de măsuri reorganizatorice pentru activitățile de verificări, inspecții și/sau pentru prevenirea și detectarea oricărei abateri față de cerințele din documente, cu precizarea responsabilităților funcționale și cu identificarea activității de conducere pentru asigurarea calității produselor și serviciilor. 2.1.48. PLANIFICAREA CALITĂȚII – activități care stabilesc obiectivele și condițiile referitoare la calitate precum și condițiile referitoare la aplicarea elementelor sistemului calității (SR IS08402). 2.1.49. PLANUL CALITĂȚII – document care precizează practicile, resursele și succesiunea activităților specifice referitoare la calitate, relevante pentru un anumit produs, proiect sau contract 2.1.50. POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII – obiective și orientări generale ale unei organizații în ceea ce privește calitatea, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la nivelul cel mai înalt 2.1.51. PROCEDURI – documente care specifică scopul, domeniul și modul de îndeplinire a tuturor activităților productive, funcționale, de control, de calitate, verificări și încercări de omologare, precum și de control a activității de asigurare a calității 2.1.52. PROCES – ansamblu de resurse și activități interdependente care transformă datele de intrare în date de ieșire (Resursele pot include personal, finanțe, facilități,echipamente, tehnici și metode)					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 2		DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI		Pag. 15	
2.1.53. PROCESE SPECIALE - acele procese ale caror rezultate nu pot fi examinate direct pentru a stabili deplina lor conformitate cu cerințele impuse, astfel încât conformarea calității depinde de dovezile generate în timpul procesului. 2.1.54. PROCES DE CALIFICARE - proces prin care se demonstrează dacă o entitate este capabilă să satisfacă condițiile specificate. SMN EN ISO 9001 : 2015 2.1.55. PERSONAL CALIFICAT PENTRU CONTROLUL PROCESELOR SPECIALE - personal calificat specializat și/sau autorizat pentru a îndeplini cerințele de inspecție din punct de vedere al îndemânării și al tehnicilor de inspecție pentru procese speciale. 2.1.56. PUNCT DE CONTROL CALITATE, VERIFICĂRI SI ÎNCERCĂRI – un punct sau un stadiu din ciclu de producție, în care se efectuează controalele și verificările de către personalul care are responsabilitatea de a determina acceptabilitatea produselor sau serviciilor și de a înregistra datele rezultate 2.1.57. PLAN DE CONTROL, VERIFICĂRI ȘI ÎNCERCĂRI - documentul care enumera și descrie toate controalele de calitate, verificările și încercările necesare pe faze de execuție și finale pentru un produs sau serviciu. 2.1.58. PREFACERE - preelucrarea unui produs sau modificarea unei lucrări de construcții sau montaj pentru a satisface cerințele specifice inițiale 2.1.59. PREPARARE - prelucrarea unui produs sau modificarea unei lucrări de construcții-montaj care prezintă neconformități astfel încât să poată funcționa în condiții de siguranță și fiabilitate deși prin reparație produsul/lucrarea nu satisface cerințele specificate inițial. 2.1.60. SERVICII - desfășurarea unei activități ca: proiectare, procurare, fabricație, construcții-montaj, controale nedestructive / reparații. 2.1.61. LOT - o cantitate identificată de produs de aceeași puritate, compoziție și dimensiuni, de același tip sau clase, executate în aceeași instalație și perioadă de timp în condiții identice. 2.1.62. SISTEMUL CALITATII - structuri organizatorice, proceduri, procese și resurse necesare pentru implementarea managementului calității. ISO 9001 ; 2015					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 2		DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI		Pag. 16	
2.1.63. STRUCTURA ORGANIZATORICĂ - responsabilități, autorități și relații dispuse într-o schema, prin care o organizație își exercită funcțiile 2.1.64. SUBCONTRACT - organizație care execută produse sau servicii pe baza unui contract direct 2.1.65. SUPRAVEGHERE - evaluarea, analiza și confirmarea permanentă a înregistrărilor metodelor, procedurilor, produselor și serviciilor pentru a asigura îndeplinirea cerințelor 2.1.66. PROIECTARE - o activitate tehnică care începe cu identificarea informațiilor necesare și duce în final la elaborarea documentelor tehnice 2.1.67. UNITATE DE CONSTRUCȚIE-MONTAJ - unitate care execută lucrări de construcții, montaj, instalații, fabricație și asamblare a produselor pe șantier 2.1.68. UNITATE FURNIZOARE - unitate care livrează produse sau servicii referitoare la acestea, în concordanță cu documentele de proiectare. 2.1.69. TRASABILITATE - aptitudine de regăsire a istoricului, a utilizării sau a localizării unei entități prin identificări înregistrate. 2.1.70. TRATAREA NECONFORMITĂȚII - acțiune care urmează a fi întreprinsă în legatură cu o entitate neconformă existentă, în scopul rezolvării neconformității 2.1.71. VALIDARE - confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective a faptului că sunt satisfăcute condițiile particulare pentru o anumită utilizare, prevăzută în SMC EN ISO 9001 : 2015 2.1.11. VERIFICARE - confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective a faptului că au fost satisfăcute condițiile specificate în SMC EN ISO 9001 : 2015					

MANUAL CALITĂȚII		"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.			
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITĂȚII				Pag. 17
3.1. Responsabilitățile Managementului 3.2. Hotărârea Consiliului de Administrație 3.3. Organizare 3.4. Responsabilități, atribuții 3.5. Pregătirea și calificarea personalului 3.6. Resurse 3.7. Reprezentanții Managementului 3.8. Analiza efectuată de Management					

MANUAL CALITĂȚII		"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.			
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITĂȚII				Pag. 18
3.1 RESPONSABILITĂȚILE MANAGEMENTULUI 3.1.1 Conducerea S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” este responsabilă pentru stabilirea și implementarea unui Program de Asigurare a Calității pentru toate activitățile necesare realizării lucrărilor de construcții-montaj în toate fazele de execuție 3.1.2 Conducerea S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” asigură prin PAC că toate activitățile desfășurate de organizație vor fi conduse, efectuate și controlate în conformitate cu prevederile legilor și normativelor în vigoare utilizate la realizarea obiectului 3.1.3 Conducerea S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” asigură prin prezentul MC că orice activitate desfășurată de organizație care cade sub incidența Legii privind calitatea în construcții, va începe numai după ce PAC este stabilit și aprobat și se obține avizele necesare în condițiile prevăzute de lege 3.1.4 Conducerea S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” va încheia contracte pentru produse și servicii destinate S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” numai cu unități autorizate în acest scop și va preciza în documente contractuale responsabilitățile stabilite privind asigurarea calității ce revin furnizorilor. 3.1.5 Furnizorii răspund în fața conducerii S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” pentru stabilirea și implimentarea Programelor proprii de Asigurare a Calității. 3.1.6 Conducerea S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” asigură prin măsurile stabilite în prezentul MC accesul beneficiarului pentru efectuarea de inspecții și ETAC- un în toate nivelurile de Autoritate 3.1.7 Conducerea S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” abordează calitatea ca o funcție aflată sub responsabilitatea întregului personal al societății implicat în activități determinate începând cu managementul de vîrf 3.1.8 Conducerea S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” adoptă sistemul calității în scopul îmbunătățirii continue a proceselor, a calității lucrărilor și produselor, în eliminarea cauzelor care provoacă neconformități, ca un factor cheie în competitivitatea societății, firmei. 3.1.9 Ca obiective de viitor conducerea își propune: • Introducerea de tehnologii moderne care să asigure competitivitate; • Instruirea întregului personal cu documentele sistemului calității elaborate în scopul conștientizării crescînde a calității. • Alocarea resurselor necesare pentru prevenirea neconformităților, controlul execuției, informarea si pregătirea profesională a angajaților, etc; • Obținerea certificatului sistemului calității elaborat de către o organizație acreditată și recunoscută de Inspectoratul Național pentru Supravegherea Tehnică					

MANUAL CALITĂȚII		"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.			
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITĂȚII			Pag. 19	
3.2. HOTĂRÂREA CONSILIULUI DE ADMINISTRARE 3.2.1. Consiliul de administrație al S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” adoptă prezentul MC și își asumă obligativitatea respectării acestuia la toate nivelurile 3.2.2. Consiliul de administrație, hotărăște că responsabilitatea deplină pentru stabilirea, implementarea, evaluarea stadiului și eficiența programului de asigurare a calității revine directorului S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” 3.2.3. Directorul S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” delegă autoritatea evaluării implementării și eficienței PAC al Companiei, în realizarea produselor, a lucrărilor de construcții, directorului tehnic. 3.2.4. Responsabilitatea implementării Programului de asigurare a calității este atribuită tuturor factorilor de conducere, în sfera lor de activitate. 3.2.5. In vederea garantării îndeplinirii tuturor cerințelor PAC, directorul asigură în activitățile S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” următoarele condiții: • Structura organizatorică corespunzătoare implementării și evaluării PAC care să acopere toate funcțiile sistemului; • Independența între funcțiile implementare și cele de evaluare ale PAC; • Independența între funcțiile de execuție și de verificare, control și examinări tehnice de asigurare a calității. 3.3. ORGANIZARE 3.3.1. Structura organizatori că a S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” este prezentată în Organigramă, planșa nr. 1. 3.3.2. Schema de relații cu beneficiarul, organele superioare reglementare și furnizorii este prezentată în planșa nr. 2. 3.4. RESPONSABILITĂȚI, ATRIBUȚII 3.4.1. Directorul S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION”este responsabil pentru implementarea și evaluarea PAC în activitățile specifice organizației, delegă și asigură autoritatea pentru evaluarea eficienței PAC, directorul tehnic. Acest capitol cuprinde responsabilitățile conducerii organizației la nivele diferite de decizie pentru dezvoltarea, implementarea și evaluarea PAC pentru activitățile desfășurate de S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION”					

MANUAL CALITĂȚII		"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.	
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITĂȚII		Pag. 20
Directorul S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION”			
1 Are întreaga responsabilitate pentru conducerea activităților desfășurate de S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” pentru stabilirea și implementarea PAC 2. Răspunde de obținerea autorizației de activitate pentru S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” în conformitate cu prevederile legislației în vigoare. 3 Răspunde de evaluarea și actualizarea periodică a programului de asigurare a calității S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” 4. Semnează Manualul calității și procedurile funcțiilor de sistem elaborate de serviciul tehnic și pregătire inginerească. 5. Răspunde de activitatea serviciului tehnic și pregătirea inginerească asigurându-i structura organizatorică corespunzătoare și autoritatea necesară pentru evaluarea implementării și eficienței programului de asigurare a calității și organigrama compartimentului 6. Aprobă fișele postului pentru personalul de conducere din subordine directă, în care sînt incluse și responsabilități referitoare la PAC 7. Răspunde de nivelul de instruire și calificare a personalului S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” 8. Avizează planul anual de ETAC și rapoartele de ETAC avizate de directorul tehnic 9. Impune tuturor nivelurilor de conducere și personalului de execuție din subordine obligativitatea implementării Programului de asigurare a calității. 10. Dispune măsurile corective în baza rapoartelor de evaluare privind îndeplinirea PAC întocmite de serviciul tehnic și pregătire inginerească. 11. Aprobă procurarea de materiale, produse și servicii pentru S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” numai de la furnizorii autorizați.			
3.4.2. DIRECTORUL TEHNIC este subordonat directorului S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” și are următoarele responsabilități și competențe:			
1. Răspunde de stabilirea structurii organizatorice a compartimentului AQ în vederea îndeplinirii tuturor atribuțiilor ce îi revin și obține aprobarea președintelui pentru organigrama compartimentului. 2. Întocmește fișele postului pentru personalul din subordine, asigură încadrarea cu personal calificat și competent și răspunde de autoritatea acestuia. 3. Întocmește fișele postului pentru șefii serviciilor subordonate. 4. Stabilește și organizează programe de instruire pentru serviciul tehnic și avizează programele de instruire a serviciilor / șantierelor al S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” 5. Răspunde de elaborarea și actualizarea Manualului Calității și a procedurilor, funcțiilor de sistem. 6. Analizează și avizează din punct de vedere al asigurării calității procedurile / instrucțiunile de lucru, PCCVÎ-urile elaborate de S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” 7. Analizează și avizează manualele calității și procedurile funcțiilor de sistem ale furnizorilor S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION”			

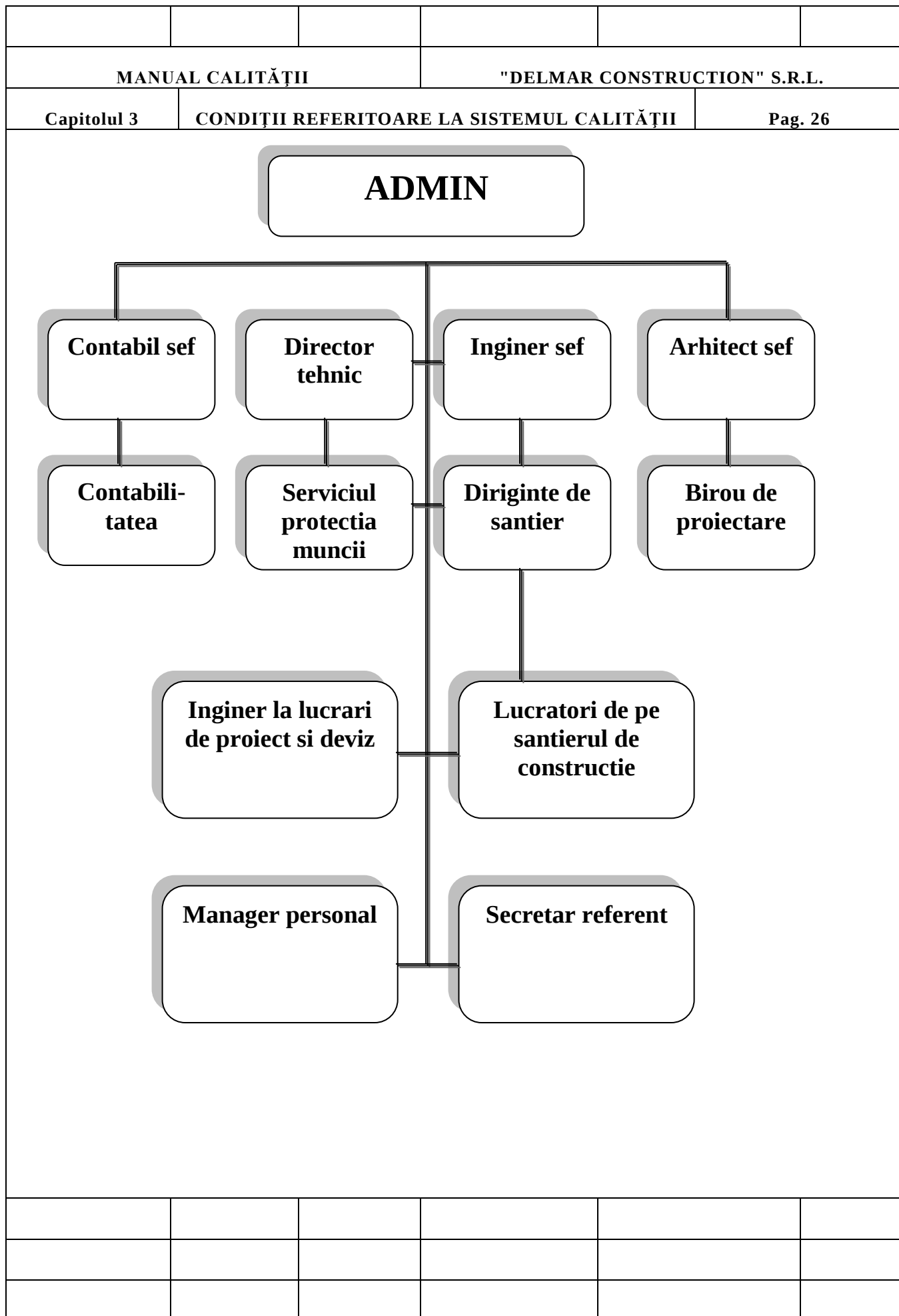
MANUAL CALITĂȚII		"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.	
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITĂȚII		Pag. 21
8. Analizează și avizează din punct de vedere al asigurării calității contractele și comenzile către furnizorii autorizați ai S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” 9. Asigură și răspunde de întocmirea releveelor și schițelor pentru lucrările și măsurile executate în șantiere. 10. Răspunde de întocmirea graficelor de execuție. 11. Răspunde de efectuarea inspecțiilor și ETAC - lor pe înregistrările de calitate emise în activitățile desfășurate de S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” și furnizori. 12. Răspunde de realizarea activității de ETAC și anume: • întocmirea și obținerea aprobării planului anual de ETAC; • Efectuarea ETAC - urilor interne și la furnizori și raportarea rezultatelor; • Efectuarea inspecțiilor inopinate; • Stabilirea și verificarea implementării programului de acțiuni corective. 13. Răspunde de implementarea PAC în cadrul serviciilor / șantierelor. 14. Dispune oprirea lucrărilor în cazul nerespectării PAC, informând directorul S.R.L. „DELMAR CONSTRUCTION” 15. Răspunde de efectuarea controlului tehnic de calitate a lucrărilor și de confirmarea că acestea s-au executat conform documentelor de proiectare. 16. Răspunde de ținerea sub control a RNC - urilor și urmărirea închiderii acestora. 17. Răspunde de completitudinea înregistrărilor de calitate întocmite de servicii și șantiere 18. Întocmirea proiectelor tehnologice de execuție. 19. Analiza documentației tehnice de execuție și a modificărilor acesteia primite de la beneficiar. 20. Difuzarea documentației la șantiere și retragerea documentației anuale. 21. Întocmirea listelor cu documentația anulată. 22. Răspunde de întocmirea graficelor de execuție 23. Întocmirea necesarelor de materiale cu precizarea cerințelor de calitate și transmiterea la serviciul aprovizionare. 24. Analizarea cauzelor care generează neconformități, în timpul evaluării RNC-lor și stabilirea acțiunilor corective și preventive 25. Organizarea arhivei și a unui sistem de evidență a documentelor arhivate 26. Menținerea evidenței standardelor, normelor, normativelor, caietelor de sarcini la ultima revizie, utilizabile în activitățile societății 3.4.3. ȘEFUL-ADJUNCT (PRODUCȚIE ȘI APROVIZIONARE) 1. Este subordonat și raportează Directorul S.R.L. « Delmar Construction » și are responsabilitatea implementării PAC în cadrul serviciilor subordonate. 2. Asigură că toate produsele / serviciile aprovizionate să corespundă cerințelor Legii privind calitatea în construcții 3. Răspunde de modul de manipulare, depozitare și conservare a materialelor, produselor aprovizionate în conformitate cu standardele și instrucțiunile aplicabile			

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITĂȚII			Pag. 22	
4. Răspunde de procurarea produselor / materialelor de calitate specificată în documentele de proiectare și cele aprovizionate în conformitate cu programul necesar de materiale stabilit de directoail tehnic 5. Asigură realizarea programelor de pregătire a personalului în cadrul serviciilor subordonate. 6- Aprobă procedurile / instrucțiunile de lucru din cadrul serviciilor subordonate după ce au fost avizate la secția tehnică.					
3.4.4. DIRIGINTELE DE ȘANTIER 1. Raportează directorului și este responsabil pentru introducerea PAC în cadrul șantierului, 2. Răspunde de implementarea programului de acțiuni corective la termene respective in cadrul șantierului. 3. întocmește fișele postului pentru personalul de conducere din subordine. 4. Răspunde de întocmirea și realizarea programelor de instruire periodicp a personalului din cadrul șantierului. 5. Răspunde de calitatea lucrărilor executate și are următoarele responsabilității: Răspunde de obținerea aprobării beneficiarului pentru executarea lucrărilor care întră sub incinta Legii privind calitatea în construcții; Răspunde de asigurarea tuturor condițiilor necesare începerii lucrărilor pentru realizarea acestora conform documentației, normelor în vigoare și programului de asigurare a calității. Răspunde de utilizarea numai de personal calificat și/sau autorizat precum și de instaiirea acestuia cu procedurile /instrucțiunile în vigoare înaintea începerii lucrărilor. Este responsabil pentru utilizarea în activitatea șantierului numai a aparatelor de măsură și control verificate metrologic conform prevederilor legate; Răspunde de folosire în lucrare numai a materialelor/produselor care corespund cerințelor de calitate conform documentației de execuție și numai după ce au fost recepționate: Răspunde de întocmirea în timpul activităților a înregistrărilor de calitate care îi revin conform procedurilor de execuție și transmiterea acestora la secția tehnică; Răspunde de rezolvarea neconformităților, precum și de implementarea acțiunilor corective pentru înlăturarea deficienților; Răspunde de organizarea și execuția proceselor speciale. 6. .Execută în tocmai atribuțiile prevăzute în regulament cu privire la diriginte de șantier atestați					
3.4.5. ȘEF SERVICIULUI APROVIZIONARE Este subordonat și raportează directorului și are următoarele responsabilități: 1. Implementarea PAC în activitățile specifice compartimentului 2. Implementarea la termenele stabilite a programului de acțiuni corective. 3. Întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului compartimentului 4. întocmirea fișei posturilor pentru personalul din subordine. 5. întocmirea și implementarea procedurilor/instrucțiunilor proprii de lucru 6. încheierea contractelor numai cu furnizorii autorizați în vederea procurării materialelor și produselor necesare S.R.L. « Delmar Construction » SRL.					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITĂȚII			Pag. 23	
7 Menținerea în comenzi și contracte a tuturor condițiilor și cerințelor de calitate impuse în documentația de execuție, precum și a condițiilor asigurare a calității 8 Planifică activitatea de aprovizionare pe baza necesarului de materiale și produse primit de la serviciul tehnic. 9. Răspunde de respectarea condițiilor de transport, manipulare, depozitare a materialelor și produselor primite în conformitate cu prevederile procedurilor și instrucțiunilor 10. întocmește și reactualizează lista furnizorilor acceptați pentru S.R.L. « Delmar Construction » în interfață directă cu serviciul tehnic					
3.4.6. ȘEF SERVICIULUI PERSONAL					
Este subordonat și raportează S.R.L. « Delmar Construction » are următoarele responsabilități: 1. Implementarea PAC în activitățile specifice compartimentului. 2. Implementarea la termenele stabilite a programului de acțiuni corective. 3. Elaborarea fișei posturilor pentru personalul din subordine 4. Asigură specializarea și instruirea personalului implicat în activități determinate pentru realizarea lucrărilor, prin: - programe individuale de pregătire; - cursuri speciale organizate; - cursuri speciale organizate de beneficiar; - specializări, instruiri. Păstrarea pe toată durata de activitate a SRL. « Delmar Construction » a înregistrărilor privind calificarea și autorizarea personalului.					
3.4.7. ȘEF SECTORULUI DE PRODUCȚIE					
1. Este Subordonat și raportează directorului producție și aprovizionare 2. Are următoarele responsabilități: - implementarea sistemului calității în activitățile specifice secției de producție industrială; - întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din subordine; - întocmește fișele posturilor pentru personalul din subordine și le supune spre aprobare directorului cu aprovizionarea; - întocmirea și implementarea procedurilor / instrucțiunilor de lucru specifice activităților secției; - execuția produselor la nivelul de calitate cerut de documentația, specificațiile și standardele în vigoare. - întocmirea înregistrărilor de calitate care atesta calitatea produselor executate în cadrul atelierelor și transmiterea acestora la secția tehnică și pregătire inginerească - rezolvarea neconformităților depistate în activitățile secției producție secundare conform procedurilor în vigoare.					

MANUAL CALITĂȚII		"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.			
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITĂȚII				Pag. 24
3.5.1. Activitatea de pregătire și calificare a personalului SRL. « Delmar Construction » se desfășoară conform procedurii PAC. 3.5.2. S.R.L. « Delmar Construction » asigură că toți furnizorii firmei stabilesc și realizează programele pentru pregătirea personalului în scopul îndeplinirii atribuțiilor stabilite prin contractele încheiate. 3.5.3. Conducerea S.R.L. « Delmar Construction » asigură că utilizează numai personal calificat, instruit și competent pentru aplicarea prevederilor programului de asigurare a calității. 3.5.4. Conducerea S.R.L. « Delmar Construction » verifică și aprobă programele de instruire, pregătire și reciclare a personalului care desfășoară activități cu implicații asupra calității lucrărilor 3.5.5. Programele de instruire și perfecționare a personalului asigură obținerea nivelului de pregătire necesar desfășurării tuturor activităților în regim de asigurare a calității 3.5.6. Personalul serviciului tehnic este încadrat în urma instruirii și testării privind cunoașterea PAC. Instruirea are loc periodic pe tot parcursul desfășurării activităților pe platforma S.R.L, « Delmar Construction » pe baza programelor de instruire întocmite de serviciul tehnic și aprobate de Președinte. Membrii echipelor de ETAC sînt instruiți special pe baza de programe și selecționați pe baza de teste din noul personalului serviciului tehnic 3.5.7. Personalul CTC (serviciului tehnic) este instruit și testat pe baza de director-adjunct pe probleme de producție și aprovizionare. 3.5.8. Personalul care desfășoară activități de execuție și control a proceselor speciale, este calificat și instruit în conformitate cu prescripțiile tehnice și procedurile aplicabile. 3.5.9. Serviciul personal păstrează dovezile obiective care reflectă calificarea, instruire și atestarea pe funcții a întregului personal pe toate durate desfășurării activităților în regim de asigurare a calității. 3.6. RESURSE 3.6.1. Pentru îndeplinirea obiectivelor în domeniul calității conducerea se obligă să asigure resursele adecvate, cum ar fi: • Asigurarea numărului de personal suficient și calificat pentru activitățile de management, execuție și verificare inclusiv pentru auditurile interne; • Asigurarea utilajelor, echipamentelor, sculelor și dispozitivelor necesare; • Asigurarea documentației, a normelor, standardelor și reglementărilor aplicabile activităților desfășurate; • Asigurarea procedurilor și instrucțiunilor documentate; • Asigurarea condițiilor pentru efectuarea instruirilor.					

MANUAL CALITĂȚII		"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITĂȚII	Pag. 25
3.7. REPRESENTANTUL MANAGEMENTULUI 3.7.1. Directorul desemnează, prin decizie scrisă, reprezentantul conducerii, cu autoritatea: - De a asigura că este stabilit, implementat și menținut un sistem al calității în conformitate cu legislația în vigoare; - De a raporta conducerii asupra stadiului și eficienței implementării sistemului calității Raportul referitor la stadiul de implementare al sistemului calității se păstrează la sediul serviciului tehnic și pregătire inginerească 3.8. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT 3.8.1. Conducerea S.R.L. « Delmar Construction » analizează periodic sistemul calității adoptat și implementat, în scopul: - Asigurării continuității și eficacității acestuia condițiilor stabilite în documentele calității; - Evaluarea îndeplinirii politicii și a obiectivelor calității stabilite și declarate; - determinarea măsurilor necesare pentru creșterea eficienței implementării sistemului calității în vederea îmbunătățirii acestuia. 3.8.2. Analiza se efectuează anual sau ori de câte ori este necesar. 3.8.3. înregistrările acestor analize periodice sînt păstrate la sediul.		



MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITĂȚII			Pag. 27	
Instante Superioare Organe administrative publice locale ↑ Beneficiari SRL "Delmar Construction" Furnizori Instituti de proiectare Organe de control					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 3	Activitati de executie			Pag. 28	
4.1. Condiții prealabile					
4.2. Planificarea					
4.3. Analiza contractului					
4.4. Controlul documentelor și datelor					
4.5. Proceduri și instrucțiuni					
4.6. Identificare, regăsire					
4.7. Aprovizionarea materialelor/produselor					
4.8. Primirea, depozitarea și manipularea produselor					
4.9. Execuția produselor					
4.10. Produse furnizate de beneficiar					
4.11. Identificarea și transabilitatea produsului					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 3	Activitati de executie			Pag. 29	
4.1. CONDIȚII PREALABILE					
4.1.1. Prin programul de asigurare a calității, toate activitățile de execuție efectuate de SRL. « Delmar Construction » se vor desfășura planificat pe baza de proceduri scrise cu specificarea clară a responsabilităților, a modului de lucru de confirmare, documentare și control in vederea asigurării îndeplinirii cerințelor de asigurare a calității.					
4.1.2. Înaintea începerii oricărei activități se verifică și se documentează Îndeplinirea următoarelor condiții inițiale:					
a) personalul este calificat și autorizat corespunzător pentru lucrările pe care le execută și instruit cu prevederile codurilor standardelor aplicabile și procedurile de lucru;					
b) lucrările se controlează numai de personal autorizat și instruit, cunoscător a procedurilor de lucru aplicabile;					
c) materialele și produsele utilizate sînt procurate în baza specificațiilor din standarde și au toate documentele care atestă calitatea lor. sînt verificate, acceptate și disponibile;					
d) echipamentele, sculele, dispozitivele sunt conform documentelor de proiectare și de procurare verificate, acceptate și disponibile;					
e) cerințele de execuție din proiecte sînt incluse în procedurile de lucru și instrucțiuni.					
f) documentația tehnică este la ultima revizie și disponibilă la locul de execuție					
g) PCCVI-unle și procedurile de control sînt elaborate, avizate și difuzate;					
h) neconformitățile din etapele anterioare de construcție au fost înlăturate					
i) există aprobarea beneficiarului pentru începerea lucrărilor					
4.2. PLANIFICARE					
4.2.1. Funcția de planificare a activității este asigurată de directorul tehnic.					
4.2.2. Activitățile de aprovizionare a activității de construcții este asigurată de directorul tehnic.					
4.2.3. Planificarea activității de ETAC, inspecții este asigurată de directorul tehnic.					
4.2.4. Planificarea activității de CCVI-uri și confirmare a calității lucrărilor este realizată de directorul tehnic.					
4.2.5. Detalierea modalităților și a responsabilităților privind planificarea activităților desfășurate de S.R.L. « Delmar Construction » este tăcută în procedura PAC					
4.3. ANALIZA CONTRACTULUI					
4.3.1. Activitatea de analizare a contractelor se efectuează în conformitate cu procedura de sistem.					
4.3.2. Documentația pentru prezentarea ofertelor, contractelor și comenzilor sînt analizate pentiu a se asigura de următoarele:					
4.3.3. Condiții sînt definite și documentate în mod adecvat.					
4.3.4. Orice diferență între condițiile contractului sau ale comenzii și condițiile ofertei sînt soluționate.					

MANUAL CALITĂȚII		"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.	
Capitolul 3	Activitati de executie		Pag. 30
4.3.5. Societatea are capabilitatea de a satisface condițiile contractului sau ale comenzii. 4.3.6. Efectuarea analizei include participarea tuturor nivelurilor de conducere implicate din i societate, care întreprinde măsurile necesare în vederea îndeplinirii în totalitate a cerințelor necesare îndeplinirii contractului. 4.3.7. Orice modificare la contract va fi supusă aceluiași nivel de analiză și aprobare ca și contractului inițial 4.3.8. Înregistrările emise în urma analizei contractelor sînt păstrate într-un sistem de evidență și regăsire cu contractele, la sediul secției aprovizionare.			
4.4. CONTROLUL DOCUMENTELOR ȘI AL DATELOR 4.4.1. In vederea asigurării execuției lucrărilor de C - M în conformitate cu documentele la ultima revizie, PAC urmărește prin procedurile elaborate stabilirea și menținerea unui sistem de ținere sub control a documentelor cât și a modificărilor acestora care să impună îndeplinirea următoarelor cerințe 4.4.2. Documentele și datele, modificările și actualizările acestora sînt analizate verificate și aprobate înainte de a fi difuzate 4.4.3. Emiterea, analiza și aprobarea documentelor și a datelor se face de către persoane autorizate. 4.4.4. Toate documente la ultima revizie sînt distribuite la locul de desfășurare a activităților. 4.4.5. Documentele anulate sau perimate sînt retrase prompt din toate punctele de difuzare sau de utilizare pentru a se preveni utilizarea acestora. 4.4.6. Sînt păstrate înregistrările pentru ținerea evidenței difuzării și retragerii documentelor. 4.4.7. Prin măsurile cuprinse în documentele sistemului calității, se asigură îndeplinirea ; următoarelor cerințe. 4.4.8. Modificările documentelor și ale datelor sunt analizate și aprobate de aceeași factori care le-au analizat și aprobat inițial; 4.4.9. Sunt păstrate evidențele privind identificarea modificărilor și reviziilor documentelor; 4.4.10. Ținerea sub control a ultimilor revizii a procedurilor, instrucțiunilor și planurilor calității se face prin întocmirea și distribuirea periodică a listei P/I în vigoare. 4.4.11. Responsabilitățile funcționale cât și acțiunile implicate pentru a asigura controlul documentelor și datelor cât și a modificărilor acestora sunt cuprinse în procedura sistemului.			
4.5. PROCEDURI ȘI INSTRUCȚIUNI 4.5.1. Toate activitățile desfășurate de S.R.L. « Delmar Construction » »care intră sub incidența Legii privind calitatea în construcții se execută numai pe baza de proceduri. instrucțiuni scrise șu aprobate.			

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1		Activitati de executie		Pag. 31	
4.5.2. Procedurile / instrucțiunile conțin: scop, domeniu, responsabilități, condiții, cerințe de execuție, echipamente, scule, dispozitive necesare, documente de referință, formulare și înregistrări. 4.5.3. Procedurile / instrucțiunile se elaborează de către compartimentele S.R.L. « Delmar Construction ». se aprobă, se revizuiesc și se actualizează în conformitate cu prevederile proceduri PAC. 4.6. IDENTIFICAREA ȘI REGĂSIREA Activitatea de identificare și regăsire a materialelor / produselor și urmărirea lor de la comandare, fabricație, recepție și punere în operă, precum și păstrarea identificării lor față de documentație și înregistrări de calitate se face de serviciul tehnic conform prevederilor procedurilor PAC. 4.7. APROVIZIONAREA MATERIALELOR / PRODUSELOR 4.7.1. Prin PAC se stabilesc măsurile pentru planificarea, procedura, controlului și realizarea activităților de procurare ale « Delmar Construction » S.R.L. 4.7.2. Prin aceste măsuri S.R.L Delmar Construction » asigură desfășurarea activităților de procurare conform Legii privind calitatea în construcții a PAC și anume: a) Furnizorii sînt aleși prin evaluare și selectate conform procedurilor de aprovizionare; b) Contractele vor fi încheiate numai cu furnizori autorizați; c) Aprovizionarea se face planificat prin corelarea activității de aprovizionare cu graficele de execuție a lucrărilor; d) Supravegherea furnizorilor; e) Recepționarea și confirmarea calității produselor / materialelor primite; f) Documentarea tuturor activităților de aprovizionare; g) Ținerea sub control a evidenței produselor comandate, primite, depozitate, livrate la locul de punere în operă, inclusiv a documentelor aferente. 4.7.3. Aprovizionarea se face în conformitate cu procedura PAC și a procedurilor de lucru specifice întocmite de compartimentul de aprovizionare 4.8. PRIMIREA, DEPOZITAREA ȘI MANIPULAREA PRODUSELOR. 4.8.1. Activitățile de primire, depozitare și conservare a produselor procurate de SRL « Delmar Construction »se efectuează în conformitate cu procedura PAC și cu proceduri specifice de lucru 4.8.2. Prin director tehnic se realizează organizarea depozitării astfel încât să fie respectate cerințele de separare a produselor acceptate de cele în carantină, de asemenea se asigură menținerea evidenței produselor primite și a stocurilor din depozit.					

MANUAL CALITĂȚII		"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.	
Capitolul 1	Activitati de executie	Pag. 32	
4.9. EXECUȚIA PRODUSELOR 4.9.1. S.R.L. « Delmar Construction »ca unitate de execuție de produse asigură prin PAC îndeplinirea următoarelor condiții: • executarea produselor numai după întocmirea și aprobarea procedurilor de lucru și control specifice; • respectarea cerințelor de manipulare, transport și depozitare; • confirmarea calității produselor conform procedurii în vigoare; • întocmirea înregistrării de calitate. 4.9.2. Activitatea de execuție a produselor în cadrul organizației respectă prevederile legii privind calitatea în construcții pentru categoria de asigurare a calității a fiecărui produs 4.10. PRODUSE FURNIZATE DE BENEFICIAR 4.10.1. Conducerea S.R.L. « Delmar Construction »asigură la primirea produselor furnizate de beneficiar, efectuarea următoarelor activități pe baza de proceduri scrise: • Recepționarea produselor, primirea acestora; • Ținerea sub control a produselor primite, începând cu momentul primirii până la introducerea în operă; • Anunțarea beneficiarului, în scris despre orice produs neconform, deteriorat fie la primire, fie în perioada custodiei 4.11. IDENTIFICAREA ȘI TRANSABILITATEA PRODUSULUI 4.11.1.Toate materialele (produsele) utilizate la execuția lucrărilor contractate de SRL. i « Delmar Construction »sînt identificabile față de documentația aplicabilă și pînă la introducerea în operă. 4.11.2.Regăsirea produselor se asigură prin identitatea datelor înscrise pe documentația de execuție, înregistrările calității și sistemului de marcare a materialelor / produselor. 4.11.3.Marcarea produselor se face astfel încît să nu le deterioreze și să nu atesteze funcțiunea acestora. 4.11.4.Activitatea de identificare și regăsire a materialelor / produselor și urmărirea lor de comandare, fabricație, recepție, punere în operă și predarea la beneficiar precum și păstrarea identificării lor de documentația de execuție și înregistrările calității se face de către S.R.L. « Delmar Construction »conform prevederilor procedurii de sistem 4.11.5.Identificarea personalului care efectuează controale de calitate, verificări și încercări se face prin semnătură și șampilă. Ștampilele sînt ținute sub control de directorul firmei prin listele de evidență a ștampilelor care includ și speciemenle de semnături			

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1		Activitati de confmirmare		Pag. 33	
5.1. Măsurile generale 5.2. Plan de control calitate, verificări și încercări 5.3. Controale de calitate, verificări și încercări 5.4. Stadiul controalelor de calitate, verificări și încercări 5.5. Mijloace de măsurare și încercare					

MANUAL CALITĂȚII		"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.	
Capitolul 1	Activitati de confirmare	Pag. 34	
5.1. MĂSURI GENERALE 5.1.1. Conducerea S.R.L. « Delmar Construction » asigură prin măsurile descrise în acest manual că activitățile de confirmare sînt identificate, planificate și documentate pentru a certifica conformitatea lucrărilor de construcții-montaj cu documentația de execuție, standarde, norme, prescripții, proceduri și instrucțiuni. 5.1.2. Activitățile de confirmare sînt executate și consemnate în conformitate cu cerințele specificate în planurile de control calitate, verificări și încercări întocmite pentru toate activitățile de execuție și avizate conform prevederilor legale. 5.1.3. Activitățile de confirmare a lucrărilor executate de « Delmar Construction » SRL. produselor procurate de la furnizorii firmei sînt desfășurate de personalul calificat din cadrul serviciului termic. 5.2. PLAN DE CONTROL CALITATE, VERIFICARE SI ÎNCERCĂRI (PCCVÎ) 5.2.1. Planurile de control calitate, verificări și încercări sînt documentele de bază pentru desfășurarea activităților de confirmare. 5.2.2. PCCVI-urile sînt întocmite planificat pe baza documentației de proiectare și a normelor aplicabile și aprobate astfel încît să fie utilizate la începerea lucrărilor. ! 5.2.3. Activitățile de confirmare cuprinse în PCCVÎ-uri sînt corelate cu ordinea operațiilor de construcții-montaj. PCCVÎ-uri cuprind controalele de calitate, verificări și încercări. ordinea acestora, condițiile prealabile, criteriile de acceptare și înregistrările de calitate care se întocmesc. 5.2.4. Atunci cînd cerințele cuprinse în PCCVÎ sînt îndeplinit, prin consemnarea în înregistrările de calitate se confirmă că: : Lucrările sînt executate, controlate, verificate conform cerințelor stabilite pe baza de proceduri scrise; - Lucrările de construcții au fost confirmate cu staționare obligatorie decît numai atunci, cînd, în documentele prevăzute, au fost obținute acordurile scrise dm partea organelor de control, care au indicat că punctele, activitățile de control calitate, verificări, încercări și înregistrările acestora semnate, controlate și acceptate, asigură că montarea i produselor și executarea lucrărilor de construcții-montaj s-au efectuat corect și complet. 5.3. CONTROALELE DE CALITATE, VERIFICĂRI ȘI ÎNCERCĂRI (CCVÎ) 5.3.1. Controalele de calitate, verificările și încercările se desfășoară conform procedurii PAC care conține cerințe pentru: - identificarea documentelor de referință care specifică cerințele controalelor de calitate. verificărilor și încercărilor:			

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1		Activitati de confmirmare		Pag. 35	
- identificarea metodelor de efectuare a controalelor - identificarea persoanelor care efectuează CCVÎ-uri. 5.3.3. Rezultatele CCVÎ-un sînt analizate pentru asigurarea faptului că au fost îndeplinite criteriile de acceptare. Acceptarea este documentația persoanelor care execută analiza și confirmă acceptarea și nominalizate. 5.4. STADIUL CONTROALELOR DE CALITATE, VERIFICĂRI ȘI ÎNCERCĂRI (CCVÎ) 5.4.1. Indicarea stadiului CCVÎ se face în conformitate cu procedurile PAC care asigură că toate CCVÎ- urile sînt executate și acceptabihtatea produselor / lucrărilor este cunoscută pe toată durata executării lucrărilor, pînă la predarea la beneficiar 5.4.2. în urma CCVÎ- urilor efectuate se aplică de către personalul CTC indicatorii de stadiu care să indice stadiul de funcționare și acceptabilitate al produselor lucrărilor. 5.4.3. Cunoașterea stadiului inspecțiilor și încercărilor este asigurată prin completarea înregistrărilor calității pe faze, conform planurilor de control și prin aplicarea indicatorilor de stadiu. 5.5. MIJLOACELE DE MĂSURARE ȘI ÎNCERCARE 5.5.1. Toate mijloacele de măsurare și încercare folosite în activitățile SRL. « Delmar Construction sînt supuse etalonărilor / verificărilor metrologice conform prevederilor legale. 5.5.2. Mijloacele de măsurare și încercare sînt identificate fizic prin marcaje sau etichete și în documente pentru a se cunoaște permanent starea lor de etalonare sau verificare. 5.5.3. în urma verificărilor metrologice se emit înregistrări de calitate, conform procedurilor de lucru specifice. 5.5.4. Atunci când un aparat de măsurare sau încercare este găsit decalibrat personalul responsabil va evalua și concluziona în scris, valabilitatea rezultatelor inspecțiilor și încercărilor anterioare. în urma evaluărilor se decide oportunitatea repetării verificărilor a căror rezultate sunt incerte. 5.6. CONTROLUL PROCESELOR 5.6.1. Modalitatea de desfășurare în condiții controlate a proceselor este detaliată în procedurile de sistem. 5.6.2. Procesele de execuție care influențează calitatea lucrărilor se desfășoară numai după ce au fost asigurate: - Documentele de execuție și procedurile la ultima revizie; - Materiale și echipamente corespunzătoare; - Personal instruit.					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1		Activitati de confmirmare		Pag. 36	
5.6.3. Inspecția produselor la primire se face de către comisia de recepție numită prin decizie de conducerea societății. 5.6.4. Inspecția produselor la primire se face de către comisia de recepție numită prin decizie de conducerea societății 5.6.5. La recepție se verifică conformitatea produselor și materialelor cu specificațiile. identificarea, starea acestora în urma transportului și înregistrările calității emise de furnizor 5.6.6. Rezultatele inspecției la primire se înscriu în înregistrările specifice, conform procedurilor stabilite. 5.6.7. Activitățile de conformare sînt executate și consemnate în conformitate cu cerințele specificate în planurile de control calitate, verificări și încercări întocmite pentru toate activitățile de execuție și avizate conform prevederilor legale. 5.6.8. Controalele de calitate, inspecțiile și încercările se realizează pe faze și în toate etapele de realizare a lucrărilor. 5.6.6. Rezultatele inspecțiilor și încercărilor sunt analizate pentru asigurarea faptului că au fost îndeplinite criteriile de acceptare. Acceptarea este documentată iar persoanele care execută analiza și confirmă acceptarea sunt nominalizate. 5.7. INSPECȚII ȘI ÎNCERCĂRI FINALE 5.7.1. Controalele de calitate și verificarea fmală a lucrărilor executate se efectuează în vederea finalizării dovezilor de conformitate a lucrărilor cu condițiile specificate. 5.7.2. Inspecțiile și încercări finale se efectuează înaintea solicitării beneficiarului pentru efectuarea recepției construcției. 5.7.3. Inspecțiile finale pentru produse executate de S.R.L. « Delmar Construction » se realizează m conformitate cu planul calității, prin activități specifice (examinări, inspecții, măsurări sau încercări) ținîndu-se cont de tipul și caracteristicile produselor cît și de condițiile specifice referitoare la criteriile de acceptare prin eliberarea produselor. 5.8. ÎNREGISTRĂRILE INSPECȚIILOR ȘI ÎNCERCĂRILOR 5.8.1. Rezultatele controalelor de calitate, verificărilor și încercărilor vor fi consemnate in rapoarte și înregistrări de calitate care vor face referire la procedurile aplicate. 5.9. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRII CALITĂȚII 5.9.1. Prin documentele sistemului calității este stabilită modalitatea de primire, identificare.elaborare, verificare, înregistrare, difuzare, ținere sub control și păstrare a înregistrărilor calității rezultate din activitățile S.R.L. « Delmar Construction » cît și a înregistrărilor primite de furnizor					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1	Activitati de confirmare			Pag. 37	
5.9.2. înregistrările calității rezultate în timpul execuției lucrărilor de construcție-montaj sînt predate beneficiarul pentru întocmirea Cărții a construcției în condițiile și al termenele care se stabilesc în contract.					
5.10. AUDITURILE INTERNE ALE CALITĂȚII					
5.10.1.Pentru evaluarea stadiului implementării și eficienței sistemului calității SRL « Delmar Construction »aplică prin compartimentul AQ un sistem planificat și documentat de auditun interne.					
5.10.2.Auditurile se desfășoară pe baza unui plan elaborat de compartimentul AQ și aproba de conducător. Planul se întocmește astfel încît să acopere toate elementele aplicabile ale sistemului calității.					
5.10.3.Personalul care desfășoară audituri este calificat și instruit și nu este responsabil cu excepția sau confirmarea activităților examinate. Efectuarea auditurilor se face în concordanța cu fișe întocmite pe baza producerilor aplicabile activităților care se auditează.					
5.10.4.Rezultatele auditurilor sînt consemnare în "Raportul de AUDIT" și sînt aduse la cunoștința șefilor compartimentelor implicate.					
5.10.5.Verificarea implementării și eficienței corective și preventive se face prin auditun de urmărire					
5.11. INSTRUIRE					
5.11.1. Conducerea S.R.L. « Delmar Construction » asigură că utilizează în activitățile determinate pentru calitatea lucrărilor numai personal calificat instruit și competent.					
5.11.2. Personalul este selectat pentru sarcinile care le are de îndeplinit pe baza calificării, aptitudinilor și experienței.					
5.11.3. Personalul este instruit periodic pe baza programelor de instruire întocmite de fiecare compartiment.					
5.11.4. Conducerea S.R.L. « Delmar Construction » verifică și aprobă programele de instruire a personalului care desfășoară activități cu implicații asupra calității lucrărilor.					
5.11.5. Tematica de instruire a personalului este stabilită pe teme specifice, corespunzător cu activitatea desfășurată și luându-se în considerare pregătirea tehnică de specialitate. experiența anterioară în domeniu, gradul de pregătire a categoriilor de personal și locul de muncă.					
5.11.6. Activitatea de pregătire și instruire a personalului este detaliată în procedura stabilită					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1	Examinari tehnice de asigurare a calitatii			Pag. 38	
6.1. Planificarea ETAC					
6.2. Sistemul de ETAC					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1		Examinari tehnice de asigurare a calitatii		Pag. 39	
6.1. PLANIFICAREA EXAMINĂRILOR TEHNICE DE ASIGURARE A CALITĂȚII (ETAC)					
6.1.1. S.R.L. « Delmar Construction » prin serviciul tehnic și pregătire inginerească aplică un sistem planificat și documentat de examinări tehnice de asigurare a calității pentru evaluarea implementării și eficienței PAC. 6.1.2. ETAC - urile interne și externe se desfășoară pe baza planurilor anuale elaborate de I serviciul tehnic, acceptate de directorul SRL. « Delmar Construction » și beneficiar. 6.1.3. Planurile de ETAC se întocmesc astfel încât să acopere toate elementele aplicabile ale PAC. 6.1.4. In realizarea planului de ETAC se utilizează următoarele tipuri de examinări: • ETAC pe organizare / funcționare; • ETAC pe sistem; • ETAC în proces. 6.1.5. Planurile de ETAC stabilesc frecvența examinărilor și trebuie să țină seama de: • Maturitatea PAC la care se face examinarea; • Rezultatele evaluării implementării și eficienței PAC din anul anterior; • Acoperirea tipurilor de ETAC (conform pct.6.1.4.)					
6.2. SISTEMUL DE EXAMINĂRI TEHNICE DE ASIGURARE A CALITĂȚII (ETAC)					
6.2.1. S.R.L. « Delmar Construction »prin serviciul tehnic efectuează: • ETAC- uri interne în secții care desfășoară activități în regim de asigurare a calității pentru evaluarea eficienței și stadiului implementării PAC: • ETAC- uri externe la furnizori de produse / servicii pentru: a) Evaluarea capacității acestora înainte de încheierea contractelor; b) Evaluarea stadiului implementării și eficienței propriului lor PAC. 6.2.2. Personalul care desfășoară ETAC- uri este calificat și instruit și nu este responsabil cu execuția sau verificarea activităților examinate. 6.2.3. Efectuarea examinărilor tehnice și a inspecțiilor de asigurare a calității se face în concordanța cu FCC-urile în baza procedurilor aplicabile activităților care se examinează					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1	Examinari tehnice de asigurare a calitatii			Pag. 40	
6.2.4. Raportarea rezultatelor examinărilor și a inspecțiilor se face în "Raportul de ETAC" și "Raportul de inspecție". Deficiențele constatate se descriu în rapoarte de detaliat pentru ca j organizația controlată să poată propune și implementa acțiunile corective. Rapoartele se transmit organizației controlate și beneficiarului. 6.2.5. Organizația controlată întocmește un program de acțiuni corective și comunică date la care este finalizată implementarea acțiunilor corective. 6.2.6. în urma analizelor efectuate de inginerii AQ și din observațiile rezultate din activitatea de ETAC din care rezultă incertitudini ale implimentării PAC. se pot stabilit ETAC-uri pentru identificarea și corectarea condițiilor contrare calității. 6.2.7. Documentele rezultate din ETAC-uri sînt înregistrate nepermanente și care se păstrează la intrarea în exploatare 6.2.8. Detalierea acțiunilor implicate în desfășurarea unui ETAC se face în procedura de sistem PAC.					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1	Activitati corective			Pag. 41	
7.1. Neconformități 7.2. Acțiuni corective 7.3. Acțiuni preventive					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1		Activitati corective		Pag 42	
7.1. NECONFORMITAȚI					
7.1.1 Prin procedurile PAC sânt stabilite măsurile și responsabilitățile prin care se asigură identificarea, raportarea, analizarea, dispunerea modului de tratare a neconformităților și controlul documentelor produselor care nu sânt conforme cu cerințele specifice 7.1.2. Conducerea S.R.L. « Delmar Construction » asigură că neconformitățile vor fi identificate și consemnate în următoarele etape ale activităților: - la recepția materialelor și produselor primite de la furnizori; - la eliberarea din depozit a materialelor și produselor către ateliere; - în timpul executării produselor și verificării acestora; - în timpul executării produselor sau lucrărilor și verificări acestora; - la prelucrarea / predarea fronturilor de lucru; - la predarea lucrărilor către unitatea beneficiară; - urmarea activităților de audit. 7.1.3. Atunci când sunt detectate produse neconforme acestea sunt identificate prin marcarea, etichetare, atașare de tăblițe sau orice alte metode eficiente, precum și separarea acestora atunci când este posibil. Când separarea nu este posibilă, prin măsuri specifice, se asigură prevenirea folosirii sau montării neautorizate a acestora. 7.1.4. În cazul în care produsele sunt reparate și/sau refăcute se efectuează reinspectarea acestora în conformitate cu procedurile aplicabile. Activitățile de control și evaluarea produselor neconforme asigură că acțiunile corective stabilite conduc la prevenirea repetării cauzelor care au generat neconformitatea. 7.1.5. Raportul de neconformitate se întocmește conform instrucțiuni de completare a formularului RNC. Raportul se întocmește detaliat, pentru ca pe baza datelor conținute să se poată efectua analiza, evaluarea și pentru a fi înaintat pentru dispoziție proiectantului. 7.1.6. În procedurile menționate la pct. 7.1.1. sînt precizate și responsabilitățile referitoare la stabilirea și eliminarea cauzelor care au generat neconformități în vederea prevenirii repetării lor. 7.1.7. S.R.L. « Delmar Construction » asigură că produsele reparate și sau refăcute vor fi reinspectate în conformitate cu procedurile aplicabile. 7.1.8. Activitățile de control și evaluare a produselor neconforme asigură că acțiunile corective stabilite conduc la prevenirea repetării cauzelor care au generat neconformitatea.					
7.2. ACȚIUNI CORECTIVE					
7.2.1. S.R.L. « Delmar Construction » prin procedura PAC descrie măsurile și precizarea responsabilităților pentru: - identificarea condițiilor contrare calității; - determinarea cauzelor care au determinat apariția condițiilor contrare calității;					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1	Activitati corective			Pag. 43	
- analiza tendințelor de evoluție a condițiilor contrare calității; - inițierea de acțiuni corective în scopul prevenirii repetării acestora; - implementarea acțiunilor corective, 7.2.2. S.R.L. « Delmar Construction » se obligă să identifice condițiile contrare calității, să identifice în înregistrări și să raporteze toate datele necesare unei analize complete a condițiilor și cauzelor și să inițieze acțiuni corective pentru prevenirea repetării lor. 7.2.3. Condițiile contrare a calității identificare de serviciile firmei în timpul CCV'i-urilor sint consemnate în note de constatare prin care se solicită șantierului executant inițierea și implementarea acțiunilor corective necesare Dacă se constată abateri grave de la cerințele documentației tehnice sau de la documentele PAC, grupul CTC emite dispoziția de oprire a lucrărilor prin care cere luarea acțiunilor corective necesare 7.2.4. Pentru deficiențele constante în timpul inspecțiilor și ETAC-urilor efectuate de compartimentul AQ, se urmărește: - inițierea acțiunilor corective de către compartimentul / șantierului examinat; - modul de îndeplinire a acțiunilor corective; - confirmarea închiderii PAC-urilor după ce au fost eliminate deficiențele cât și cauzele care au determinat apariția acestora. 7.3. ACȚIUNI PREVENTIVE 7.3.1. Determinarea acțiunilor menite să prevină apariția deficiențelor și neconfoimităților în timpul desfășurării activităților se face prin: -analiza factorilor care au determinat apariția neconformităților: -analiza tendințelor de evoluție a condițiilor contrare calității; -analiza rezultatelor auditorilor efectuate în activitățile proprii ale SRL. « Delmar Construction »					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1		Documente si inregistrari		Pag. 44	
8.1. Controlul documentelor 8.2. Înregistrări de calitate					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1		Documente si inregistrari		Pag. 45	
8.1. CONTROLUL DOCUMENTELOR					
8.1.1. S.R.L. « Delmar Construction » stabilește prin documentele PAC sistemul de ținere sub control a documentelor pentru realizarea activității de analiză, aprobare, distribuție și arhivare a tuturor documentelor utilizate în timpul activităților de aprovizionare execuția de produse și execuția lucrărilor. 8.1.2. In documentele PAC sînt stabilite următoarele măsuri: - documentele, modificările și actualizările acestora sânt analizate, verificate și aprobate înainte de a fi difuzate; - emiterea, analizarea și aprobarea documentelor se face de către persoane autorizate; - toate documentele la ultima revizie sânt distribuite la locul de desfășurare a activităților; - documentele anulate sânt identificate și retrase din uz; - sânt păstrate înregistrările pentru ținerea evidenței difuzării și retragerii documentelor; sânt păstrate evidențele privind identificarea modificărilor și reviziilor documentelor					
8.2. ÎNREGISTRĂRI DE CALITATE					
8.2.1. Prin documentele PAC ale S.R.L. « Delmar Construction » este stabilită modalitatea de primire. identificare, elaborare, recepție, înregistrare, difuzare, validare, ținere sub control și păstrare a înregistrărilor de calitate rezultate din activitățile S.R.L. « Delmar Construction » cit și a înregistrărilor primite de la furnizori. 8.2.2. S.R.L. « Delmar Construction » se asigură că înregistrările nepermanente se vor păstra o perioadă de timp stabilită prin contract pentru a demonstra că o activitate a fost executată în conformitate cu cerințele stabilite. 8.2.3. Prin procedurile și instrucțiunile aprobate sânt precizate responsabilitățile și măsurile care I asigură că: - sînt stabilite înainte de începerea activităților înregistrate ce trebuie să fie emise în fazele de aprovizionare, execuție produse, construcții-montaj. predare de lucrări este stabilit un sistem de ținere sub control a înregistrărilor de la emiterea; - acestora pe parcursul execuției, arhivării și pînă la predarea la beneficiar; - toate înregistrările de calitate trebuie să fie validate, lizibile, reproductibile,codificate, ușor de regăsit și să asigure corespondența cu produsele / activitățile la care se referă.					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1		Manipulare,depozitare,conservare		Pag. 46	
9.1. Manipulare 9.2. Depozitare 9.3. Conservare 9.4. Livrare					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1		Manipulare,depozitare,conservare		Pag. 47	
9.1. MANIPULARE					
9.1.1. Manipularea se face numai de către personal autorizat în conformitate cu prevederile prescripțiilor AST și utilizând mijloace de ridicare autorizate AST (atunci când este cazul) 9.1.2. Personalul care manipulează produsele și materialele este instruit cu cerințele procedurilor în vigoare, astfel încât sa se prevină avariarea sau deteriorarea acestora.					
9.2. DEPOZITARE					
9.2.1. La primirea produselor în depozit se face recepția calitativă a produselor. Produsele acceptate sunt depozitate pe tipuri, loturi sau șarja în spațiu de depozitare care să le asigure păstrarea caracteristicilor calitative. 9.2.2. Spațiile de depozitare sunt amenajate astfel încât sa asigure condițiile indicate de furnizor 9.2.3. Produsele necorespunzătoare sunt depozitate în zone separate pentru a se preveni utilizarea acestora. 9.2.4. Serviciul aprovizionare asigură menținerea evidenței produselor primite și a stocurilor din depozit.					
9.3. CONSERVARE					
9.3.1. Pentru produsele aflate în spațiile de depozitare se aplică măsuri de conservare fiecărui produs, în conformitate cu caietele de sarcini sau a recomandărilor făcute de furnizor 9.3.2. Produsele care inițial au fost acceptate, dar cu tipul nu mai îndeplinesc cerințele de calitate (expirarea termenului de garanție, deteriorare, etc.) vor fi separate în zonele de carantină. Aceste produse vor fi testate pentru a se determina dacă mai pot fi utilizate sau nu.					
9.4. LIVRARE					
9.4.1. Livrarea produselor executate de SRL. « Delmar Construction » se face în condiții de conservare și protecție a calității, specifice fiecărui produs în parte și în conformitate cu prevederile contractuale.					

MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1		Genuri de activitate		Pag.48	
10. GENURI DE ACTIVITATE 1. Terasamente și lucrări de teren 1.1. Lucrări de terasiere 1 4. Lucrări de drenaj 2. Executarea construcțiilor 2.2. Construcții din zidărie cu înălțimea limitată la două nivele 2.3. Constructii din zidarie cu inaltimea de peste doua nivele 2.4. Clădiri și edificii cu înălțimea limitată la două novele din elemente prefabricate din beton și beton armat 2.9. Lucrări de amenajare a teritoriului 2.25. Construcții din lemn 2.26. Consolidarea structurilor portante 2.27. Produse și elemente din profile de aluminiu și policlorură de vinii 3. Lucrări de protecție a construcțiilor și utilajelor 3.1. Invelitori și șarpante, 3.2. Izolații termice 3.3. Izolare anticorozivă 4. Lucrări de finisare a construcțiilor 4.1. Tencuieli, placaje exterioare și interioare, zugrăveli 4.2. Pardosele 4.3. Elemente de tîmplăne 4.4. Profiluri și ornamente decorative					

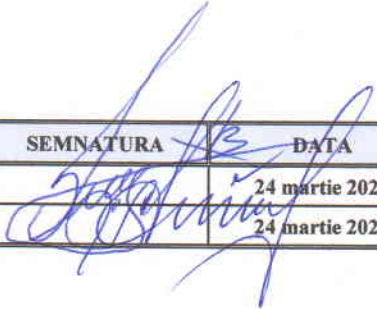
MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		
Capitolul 1		Informatia		Pag. 49	
Personalul încadrat în compania "Delmar Construction" SRL					
Nº	F.N.P	Funcția îndeplinită	Studiile,specialitatea	Vechimea în muncă	Nota despre atestare
1	Cavcaliuc Andrei	Director General	Superioare, URU Cahul, drept- economic UTM, inginer constructor	23 ani	
2	Stolpeaga Vladimir	Diriginte de șantier	Superioare, UTM, inginer constructor	41 ani	2019-DS, nr. 0554
3	Lealin Anatolie	Diriginte de șantier	Superioare, UTM, inginer constructor	44 ani	2024-DS, nr. 2023
4	Cavcaliuc Iurie	Șef de echipa	SPTU NR 36, montor electric	39 ani	
5	Coșcodan Victor	Ing. la lucrari de proiect si deviz	Superioare, UTM,	34 ani	2019-D, nr. 115
6	Isiumbeli Inga	Proiectant-Arhitect	Superioare, UTM, arhitectura si urbanism	33 ani	2021-P, nr. 0804
7	Drăguță Victoria	Arhitect	Superioare, UTM, arhitectura si urbanism	8 ani	
1. Dulgheri - 1 2. Fierar betonist - 4 3. Tencuitori - 5 4. Muncitori necalificati - 3 5. Electrician în construcții - 2 6. Electrosudori - 2 7. Sef de sector 1 8. Pietrari-zidari – 4 9. Placatori cu plăci - 3					
MANUAL CALITĂȚII			"DELMAR CONSTRUCTION" S.R.L.		

Capitolul 1	Informatia			Pag. 50	
INFORMAȚIE despre baza de producere a firmei "Delmar Construction" S.R.L.					
I. Oficiu cu suprafață de 338,11 mp., - proprietatea firmei, str. Calea Orheiului, 28/1					
II. Depozit cu suprafața de 0,27 ha - locațiune (contract fara nr. din 11.08.2023), str. Calea Basarabiei					
III. Mașini și mecanisme					
Betoniera	- 3	- proprie			
Ferestrau circular	- 4	- proprie			
Disozitiv de sudare	- 5	- proprie			
Mașină de găurit	- 7	- proprie			
Generator sudura	- 2	- proprie			
Mai compactor	- 2	- proprie			
Perforator	- 7	- proprie			
Polizor unghiular	- 2	- proprie			
Strung taiere armatura	- 3	- proprie			
Alte mașini și mecanisme vor fi procurate sau arendate, după necesitate					
IV. Baza metrologică					
• nivelă N 5	1				
• rulete	3				
• mira	2				
• nivelă cu bulă de aser	3				
• coltar pentru dulghier	4				

MANUAL DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE-MEDIU-SSM MMI-01

EDITIA 1, REVIZIA 1

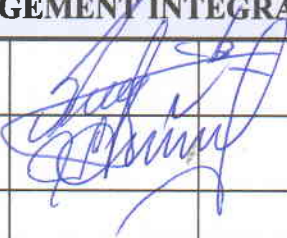
CONFORM
SM SM SR EN ISO 9001:2015
SM SR EN ISO 14001:2015
SM SR ISO45001:2018

	NUME SI PRENUME	FUNCTIA	SEM NATURA	DATA
INTOCMIT	BOTEZATU ANDREI	RMI		24 martie 2020
APROBAT	ANDREI CAVCALIUC	ADMINISTRATOR		24 martie 2020



LISTA DE DIFUZARE SI RETRAGERE

DENUMIRE DOCUMENT DIFUZAT / RETRAS	COD DOCUMENT
MANUAL DE MANAGEMENT INTEGRAT	MMI-01

NR. EX.	DIFUZARE DOCUMENT			RETRAGERE DOCUMENT		
	NUME	DATA	SEM NAT.	NUME	DATA	SEM NAT.
MANUAL DE MANAGEMENT INTEGRAT MMI-01 ed.1, rev.0						
1	Botezatu Andrei	26 martie 2020				
2	Andrei Cavcaliuc	26 martie 2020				



LISTA DE CONTROL A ACTUALIZARILOR

DENUMIRE DOCUMENT DIFUZAT	COD DOCUMENT
MANUAL DE MANAGEMENT INTEGRAT	MMI-01

ED. REV. EX.	PAG. CAP. PAR.	MOTIVUL ACTUALIZARII	CONTINUTUL MODIFICARII	NUME DATA SEMNATURA



CUPRINS

REF.	CAP.	TITLU CAPITOL / SUBCAPITOL / PARAGRAF	PAG.	PROCEDURA APLICABILA
	0	Foaia de garda	1	
	0	Lista se difuzare / retragere	2	
	0	Lista de imbunatatiri si revizii	3	
	0	Cuprins	4	

INTRODUCERE

		INTRODUCERE	13	
		Date de identificare	13	
		Prezentarea organizatiei	14	
		Statut, structura organizatorica	15	

1 DOMENIU DE APLICARE

9001	1	Domeniu de aplicare	17	
14001	1	Domeniu de aplicare		
45001	1	Domeniu de aplicare		

2 REFERINTE NORMATIVE

9001	2	Referinte normative	17	
14001	2	Referinte normative		
45001	2	Referinte normative		

3 TERMENI SI DEFINITII

9001	3	Termeni si definitii	18	
14001	3	Termeni si definitii		
45001	3	Termeni si definitii		

4 CONTEXTUL ORGANIZATIEI

9001	4	Contextul organizatiei	24	
14001	4	Contextul organizatiei		
45001	4	Contextul organizatiei		
9001	4.1	Intelegerea organizatiei si a contextului in care actioneaza	24	
14001	4.1	Intelegerea organizatiei si a contextului in care actioneaza		
45001	4.1	Intelegerea organizatiei si a contextului acesteia		

9001	4.2	Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate	24	
14001	4.2	Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate		
45001		Intelegerea necesitatilor si asteptarilor lucratorilor si a altor parti interesate		
9001	4.3	Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii	24	
14001	4.3	Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management de mediu		
45001		Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management SSM		
9001	4.4	Sistemul de management al calitatii si procesele sale	25	
14001	4.4	Sistem de management de mediu		
45001	4.4	Sistem de management SSM		

5 LEADERSHIP

9001	5	Ledership	26	
14001	5	Leadership		
45001	5	Leadership si participarea lucratorilor		
9001	5.1	Leadership si angajament	26	
14001	5.1	Leadership si angajament		
45001	5.1	Leadership si angajament		
9001	5.1.1	Generalitati	26	
14001				
45001				
9001	5.1.2	Orientarea catre client	26	
14001				
45001				
9001	5.2	Politica	27	
14001	5.2	Politica de mediu		
45001	4.2	Politica SSM		
9001	5.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate	27	
14001				
45001				
9001	5.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate	28	
14001				
45001				
9001	5.3	Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati	28	
14001	5.3	Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati		

45001		Roluri, responsabilitati si autoritati organizationale		
-------	--	--	--	--

6 PLANIFICARE

9001	6	Planificare	29	
14001	6	Planificare		
45001	6	Planificare		
9001	6.1	Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor	30	PM 6.1 ERA Identificarea, evaluarea si tratarea riscurilor si oportunitatilor
14001	6.1	Actiuni pentru tratarea riscurilor si oportunitatilor		
45001	6.1	Actiuni pentru tratarea riscurilor si oportunitatilor		
9001			30	PM 4.3.1 IP Identificare pericolelor, evaluarea si controlul riscurilor de SSM
14001	6.1.1	Generalitati		
45001	6.1.1	Generalitati		
9001			31	PM 6.1.2 AM Identificarea, evaluarea si tratarea aspectelor de mediu
14001	6.1.2	Aspecte de mediu		
45001	6.1.2	Identificarea pericolelor si evaluarea riscurilor si oportunitatilor		
9001			33	
14001	6.1.3	Obligatii de conformaare		
45001	6.1.3	Determinarea cerintelor legale si a altor cerinte		
9001			34	
14001	6.1.4	Planificarea actiunilor		
45001	6.1.4	Planificarea actiunilor		
9001	6.2	Obiective referitoare la calitate si planificarea realizarii lor	34	
14001	6.2	Obiective de mediu si planificarea pentru realizarea acestora		
45001	6.2	Obiective SSM si planificarea realizarii acestora		
9001			34	
14001	6.2.1	Obiective de mediu		
45001	6.2.1	Obiective SSM		
9001			35	PM 6.2.2 GD Gestiunea deseurilor
14001	6.2.2	Planificarea actiunilor pentru realizarea obiectivelor de mediu		
45001	6.2.2	Planificarea realizarii obiectivelor SSM		
9001	6.3	Planificarea schimbarilor	37	
14001				
45001				



7 SUPORT

9001	7	Suport	37	
14001	7	Suport		
45001	7	Suport		
9001	7.1	Resurse	37	
14001	7.1	Resurse		
45001	7.1	Resurse		
9001	7.1.1	Generalitati	37	
14001				
45001				
9001	7.1.2	Personal	38	
14001				
45001				
9001	7.1.3	Infrastructura	38	
14001				
45001				
9001	7.1.4	Mediu pentru operarea proceselor	39	
14001				
45001				
9001	7.1.5	Resurse de monitorizare si masurare	40	PM 7.1.5 CEM Controlul echipamentelor de masurare
14001				
45001				
9001	7.1.6	Cunostinte organizationale	41	
14001				
45001				
9001	7.2	Competenta	42	PM 7.2/7.3 CI Competenta, instruire si constientizare
14001	7.2	Competenta		
45001	7.2	Competenta		
9001	7.3	Constientizare		
14001	7.3	Constientizare		
45001	7.3	Constientizare		
9001	7.4	Comunicare	43	PM 7.4 CO Comunicare
14001	7.4	Comunicare		
45001	7.4	Comunicare		
9001			44	
14001	7.4.1	Generalitati		
45001	7.4.1	Generalitati		
9001			44	
14001	7.4.2	Comunicare interna		
45001	7.4.2	Comunicare interna		

Acest document contine informatii si date care sunt proprietatea SRL "DELMAR CONSTRUCTION", si este utilizat exclusiv de catre proprietar ca document intern controlat. Reproducerea sau utilizarea integrala sau partiala a documentului in afara firmei in orice scop si prin orice procedeu este interzisa fara acordul proprietarului.

9001				
14001	7.4.3	Comunicare externa	45	
45001	7.4.3	Comunicare externa		
9001	7.5	Informatii documentate		
14001	7.5	Informatii documentate	45	
45001	7.5	Informatii documentate		
9001	7.5.1	Generalitati		
14001	7.5.1	Generalitati	45	
45001	7.5.1	Generalitati		
9001	7.5.2	Creare si actualizare		
14001	7.5.2	Creare si actualizare	45	
45001	7.5.2	Creare si actualizare		
9001	7.5.3	Controlul informatiilor documentate		
14001	7.5.3	Controlul informatiilor documentate	46	
45001	7.5.3	Controlul informatiilor documentate		

PM 7.5.3 CID
Controlul informatiilor
documentate

8 OPERARE

9001	8	Operare		
14001	8	Operare	46	
45001	8	Operare		
9001	8.1	Planificare si control operational		
14001	8.1	Planificare si control operational	46	
45001	8.1	Planificare si control operational		
9001				
14001			48	
45001	8.1.1	Generalitati		
9001				
14001			48	
45001	8.1.2	Eliminarea pericolelor si reducerea riscurilor de SSM		
9001				
14001			48	
45001	8.1.3	Managementul schimbarii		
9001				
14001			48	
45001	8.1.4	Aprovizionare		
9001	8.2	Cerinte pentru produse si servicii		
14001	8.2	Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns	49	
45001	8.2	Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns		

PM 8.2 CPS Cerinte
pentru produse si
servicii
PM 8.2 PSU Pregatire
pentru situatii de

9001	8.2.1	Comunicarea cu clientul	49	urgenta si capacitate de raspuns
14001				
45001				
9001	8.2.2	Determinarea cerintelor pentru produse si servicii	50	
14001				
45001				
9001	8.2.3	Analiza crintelor pentru produse si servicii	50	
14001				
45001				
9001	8.2.4	Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii	51	
14001				
45001				
9001	8.3	Proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor	52	PM 8.3 Proiectare si dezvoltare
14001				
9001	8.3.1	Generalitati	52	
14001				
45001				
9001	8.3.2	Planificarea proiectarii si dezvoltarii	53	
14001				
45001				
9001	8.3.3	Elemente de intrare ale proiectarii si dezvoltarii	53	
14001				
45001				
9001	8.3.4	Controale ale proiectarii si dezvoltarii	54	
14001				
45001				
9001	8.3.5	Elemente de iesire ale proiectarii si dezvoltarii	55	
14001				
45001				
9001	8.3.6	Modificari ale proiectarii si dezvoltarii	55	
14001				
45001				
9001	8.4	Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior	56	PM 8.4 CPA Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior
14001				
45001				
9001	8.4.1	Generalitati	56	
14001				

45001				
9001	8.4.2	Tipul si amploarea controlului	56	
14001				
45001				
9001	8.4.3	Informatii pentru furnizorii externi	57	
14001				
45001				
9001	8.5	Controlul productiei si al furnizarii de servicii	57	
14001				
45001				
9001	8.5.1	Controlul productiei si al furnizarii de servicii	58	
14001				
45001				
9001	8.5.2	Identificare si trasabilitate	58	PM 8.5.2 IT Identificare si trasabilitate
14001				
45001				
9001	8.5.3	Proprietate care apartine clientilor sau furnizorilor externi	59	
14001				
45001				
9001	8.5.4	Pastrare	59	
14001				
45001				
9001	8.5.5	Activitati post-livrare	60	
14001				
45001				
9001	8.5.6	Controlul modificarilor	61	
14001				
45001				
9001	8.6	Eliberarea produselor si serviciilor	61	
14001				
45001				
9001	8.7	Controlul elementelor de iesire neconforme	61	PM 8.7 CPN Controlul elementelor de iesire neconforme
14001				
45001				

9 EVALUAREA PERFORMANTEI

9001	9	Evaluarea performantei	62	
------	---	------------------------	----	--

14001	9	Evaluarea performantei		
45001	9	Evaluarea performantei		
9001	9.1	Monitorizare, masurare, analiza si evaluare	62	
14001	9.1	Monitorizare, masurare, analiza si evaluare		
45001	9.1	Monitorizarea, masurarea, analiza si evaluarea performantei		
9001	9.1.1	Generalitati	62	
14001	9.1.1	Generalitati		
45001	9.1.1	Generalitati		
9001	9.1.2	Satisfactia clientului	63	PM 9.1.2 ASC Analiza satisfactiei clientului
14001	9.1.2	Evaluarea conformarii		
45001	9.1.2	Evaluarea conformarii		
9001	9.1.3	Analiza si evaluare	63	PM 4.5.3 II Investigarea incidentelor de SSM
14001				
45001				
9001	9.2	Audit intern	64	PM 9.2 AI Auditul intern
14001	9.2	Audit intern		
45001	9.2	Audit intern		
9001			64	
14001	9.2.1	Generalitati		
45001	9.2.1	Generalitati		
9001			65	
14001	9.2.2	Programul de audit intern		
45001	9.2.2	Program de audit intern		
9001	9.3	Analiza efectuata de management	65	PM 9.3 AEM Analiza efectuata de management
14001	9.3	Analiza efectuata de management		
45001	9.3	Analiza efectuata de management		
9001	9.3.1	Generalitati	65	
14001				
45001				
9001	9.3.2	Elemente de intrare ale analizei efectuate de management	66	
14001				
45001				
9001	9.3.3	Elemente de iesire ale analizei efectuate de management	66	
14001				
45001				

10 IMBUNATATIREA

9001	10	Imbunatatirea	67	
------	----	---------------	----	--

14001	10	Imbunatatire		
45001	10	imbunatatire		
9001	10.1	Generalitati		
14001	10.1	Generalitati	67	
45001	10.1	Generalitati		
9001	10.2	Neconformitate si actiune corectiva		
14001	10.2	Neconformitate si actiune corectiva	68	PM 10.2 NAC Tratarea neconformitatilor si actiuni corective
45001	10.2	Incident, neconformitate si actiune corectiva		
9001	10.3	Imbunatatire continua		
14001	10.3	Imbunatatire continua	68	
45001	10.3	Imbunatatire continua		

ANEXE

1	ORGANIGRAMA UNITATII	A1
2	STRUCTURA STANDARDULUI DE CALITATE IN CICLUL PDCA	A2
3	STRUCTURA STANDARDULUI DE MEDIU IN CICLUL PDCA	A3
4	STRUCTURA ELEMENTELOR UNUI PROCES	A4
5	REALIZAREA SERVICIULUI	A5
6	LISTA PROCESELOR DE MANAGEMENT	A6
7	LISTA LOCTIITORILOR	A7
8	POLITICA IN DOMENIUL CALITATII, MEDIULUI, SSM	A8



INTRODUCERE

1 DATE DE IDENTIFICARE

SRL "DELMAR CONSTRUCTION"

IDNO 1005600033831 TVA 8600632

Adresa juridică: Str. Calea Orheiului, 28/1, mun. Chisinau

✉ delmar@delmar.md

Site web www.delmar.md

☎ Telefon: +373 68387770 Cavcaliuc Andrei

+373 60 002 770

+373 60 794 040

+373 22 838 154 (Fax)

COD CAEN	DESCRIERE
	1. Terasamente și lucrări de teren 1.1. Lucrări de terasiere. 1.2 Consolidarea și compactarea terenurilor.
	2. Executarea construcțiilor 2.2 Construcții din zidărie cu înălțime limitată la două nivele. 2.3 Construcții din zidărie cu înălțimea peste două nivele 2.6 Clădiri și edificii din beton armat prefabricat-monolit. 2.7 Clădiri și edificii din cadre monolit și prefabricate. 2.8 Clădiri din beton armat monolit. 2.9 Lucrări de amenajare a teritoriului. 2.16 Construcții metalice portante la obiective cu un singur nivel. 2.17 Construcții metalice portante la obiective cu mai multe nivele. 2.21 Coșuri de fum și carcase pentru conducte de aspirație. 2.25 Construcții din lemn. 2.26 Consolidarea structurilor portante. 2.27 Produse și elemente din profile de aluminiu și policlorură de vinil.
	3. Lucrări de protecție a construcțiilor și utilajelor 3.1 înveliți și șarpante, izolații hidrofuge. 3.2 izolații termice. 3.3 Izolații anticorozive
	4. Lucrări de finisare a construcțiilor 4.1 Tencuieli, placaje exterioare și interioare. 4.2 Pardoseli. 4.3 Produse de tâmplărie. 4.4 Profile și ornamente decorative.
	5. Instalații și rețele interioare 5.1 Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare. 5.2 Instalații și rețele termice. 5.4 Instalații și rețele de alimentare cu energie electrică. 5.6 Sisteme de ventilație și condiționare a aerului.
	6. instalații și rețele exterioare 6.1 Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare. 6.2 Instalații și rețele termice. 6.7 Instalații și rețele de alimentare cu energie electrică.

2 PREZENTARE

Întreprinderea Mixtă, moldo-irlandeză "DELMAR CONSTRUCTIONS" SRL activează pe piața construcțiilor Republicii Moldova din anul 2005.

Noi executăm lucrări de construcție a blocurilor locative și administrative de o complexitate vastă, cu toate rețelele ingineresti incluse și cu darea în exploatare în varianta alba sau cu finisarea "la cheie" a obiectelor.

În cadrul companiei activează peste 65 de angajați: ingineri, maiștri, manageri și muncitori profesioniști cu o experiență vastă în domeniul construcției.

Principiile de care ne ghidăm în activitatea noastră sunt următoarele:

- Respectarea procesului tehnologic,
- Executarea lucrărilor calitativ,
- Implementarea tehnologiilor noi,
- Respectarea termenului de execuție a lucrărilor și a obligațiilor contractuale.

Fundamentul activității noastre este calitatea. Datorită calității și a respectării termenilor construcțiilor am fost selectați de către donatori externi ca: Banca Mondială, Programul Națiunilor Unite și Fondul European de Investiții pentru construirea mai multor proiecte de importanță socială.

Efectuăm reparații și finisări profesionale a apartamentelor și caselor de locuit

Reparația modernă, dacă este efectuată reușit, poate transforma spre bine locuința dincolo de așteptările și imaginația clientului. Compania de construcții Delmar Construction vă oferă servicii de reparație/finisare "la cheie" a apartamentelor și caselor de locuit, atât pe interior, cât și pe exterior. În activitatea noastră tindem să depășim așteptările clienților și să le oferim doar satisfacție și emoții pozitive. Avem capacitățile de-a executa toate tipurile de lucrări, oferind următoarele avantaje:

Lucrăm în bază de contract cu condiții, obligațiuni și responsabilități prestabilite. Respectăm cu strictețe clauzele contractuale.

Garantăm calitate. Asigurăm controlul intern al procesului de reparație. Înlăturăm din contul nostru defectele apărute (în caz că vor fi). Oferim garanție 2 ani la materialele de construcție și lucrări.

Echipă de profesioniști. Dispunem de designeri, ingineri, divizieri, arhitecți și meșteri experimentați pentru toate tipurile de lucrări.

Garantăm reparația apartamentului în 2 luni. Dacă nu ne încadrăm în termen, rambursăm clientului 500 lei pentru fiecare zi de întârziere.

Raport excelent preț/calitate. Asigurăm clientului un preț avantajos la o calitate înaltă, prin organizarea eficientă a lucrărilor în cadrul proiectului.

Design interior. Oferim servicii de creare a design-ului locuinței, executat de designeri profesioniști, specializați pe design de interior.

Monitorizarea de către client a derulării lucrărilor. Săptămânal oferim clienților poze cu stadiul derulării lucrărilor de reparație a locuinței.

PRINCIPALELE ETAPE DE EXECUTARE A PROIECTULUI

Efectuarea măsurărilor la obiectul clientului

Pentru a începe lucrările în cadrul proiectului, efectuăm măsurările la obiect și ascultăm cu atenție solicitările clientului.

Realizarea design-ului locuinței cu vizualizare 3D

Efectuăm 2-3 opțiuni diferite de design, reieșind din solicitările clientului și particularitățile locuinței. Pentru a maximiza senzația de prezență în viitoarea locuință, pregătim imaginile tridimensionale a încăperilor. Clientul aprobă varianta finală a design-ului.



Selectarea materialelor în conformitate design-ul aprobat

Împreună cu clientul selectăm materialele conform design-ului aprobat.

Prezentarea ofertei comerciale

Pregătim oferta comercială individual pentru fiecare client la cele mai favorabile condiții.

Efectuarea lucrărilor de reparație/finisare a obiectului

Executăm lucrările de reparație/finisare a locuinței. Pe tot parcursul executării lucrărilor verificăm în mod responsabil ca reparația să corespundă rigorilor de calitate și design-ului aprobat de către client. După executarea lucrărilor de reparație facem curățenie în încăpere, îndepărtând toate deșeurile reparației.

Predarea în primire a proiectului

După realizarea controlului intern de către supervisorul companiei Delmar Construction, clientul ia în primire obiectul și semnează "Actul de predare-primire a lucrărilor".

Serviciile SRL "DELMAR CONSTRUCTION" sunt concepute în așa fel încât să satisfacă cerințele clientilor. De asemenea firma noastră își propune să contribuie în mod semnificativ la realizarea pentru dvs. a unui spațiu de locuit sau de lucru modern și confortabil.

Datorită bunei organizări și coordonării activității, societatea s-a impus pe piața microintreprinderilor din Republica Moldova.

De la an la an societatea și-a dublat cifra de afaceri, chiar și în perioada de criză, ajungând ca în anul 2019 să aibă o cifră de afaceri de XXXXXX Lei

Societatea colaborează cu o serie de clienți, care în timp au devenit colaboratori permanenți, printre care amintim: _____, etc.

De asemenea, societatea noastră este un client important pentru o serie de furnizori cum sunt: _____, etc.

Societatea a anticipat cerințele de o rigurozitate sporită pentru industrie și a diversificat oferta lărgind în același timp și spectrul licențelor. Lucrările executate de noi sunt în permanentă coordonare și supravegheate de personal de specialitate și cu experiență în domeniul proiectării și executării de instalații în construcții.

Deși are sediul în Mun. Chișinău, la solicitarea clientilor, societatea și-a extins aria de execuție a lucrărilor, în momentul de față compania având în desfășurare proiecte pe tot teritoriul Moldovei.

Suntem conștienți de faptul că obiectivele noastre pot fi atinse cu ajutorul priceperii și mentalității corespunzătoare a angajaților noștri, motiv pentru care asigurăm o calificare - perfecționare corespunzătoare domeniului nostru de activitate.

Pentru promovarea imaginii organizației și pentru întregirea portofoliului de comenzi și contracte, am participat și vom participa în continuare la târguri și expoziții de profil din țară și străinătate.

SRL "DELMAR CONSTRUCTION" s-a dezvoltat permanent. Eforturile continue pentru implementarea conceptului de calitate totală au dus la continuarea demersurilor pentru inițierea certificării, SM SR EN ISO 9001, SM SR EN ISO 14001, și SM SR ISO 45001.

3 STATUT, STRUCTURA ORGANIZATORICĂ

SRL "DELMAR CONSTRUCTION" funcționează conform legislației Republicii Moldova având o structură organizatorică proprie și statut propriu.

Structura organizatorică este concepută și implementată prin „Regulamentul Intern RI - 01, în care se specifică încadrarea personalului, organizarea muncii, drepturile și îndatoririle societății și a salariaților, norme de igienă sanatarea și securitatea muncii, reguli de disciplină și sancțiuni.

În cadrul societății există o organigramă, aprobată de ADMINISTRATOR, din care se poate vedea compartimentarea, nivelele ierarhice, direcțiile de subordonare și de colaborare dintre componentele acestei structuri.

Pentru toate funcțiile și persoanele care le ocupă, în societate există fișe de post. De asemenea există și alte documente specifice prin care se respectă reglementările în vigoare privind legislația muncii, protecției omului și mediului înconjurător.



Administratorul – coordoneaza, supravegheaza si supervizeaza intreaga activitate a societatii.

In lipsa acestuia, atributiile mai sus mentionate revin Directorului adjunct.

Director adjunct – coordoneaza si supravegheaza activitatea societatii si raporteaza Administratorului despre functionarea sistemului si despre necesitatile de imbunatatire.

In lipsa acestuia, atributiile sunt preluate de catre Administrator.

Compartiment Proiectare – in baza deciziei Administratorului organizatiei, compartimentul asigura si supravegheaza desfasurarea activitatii de proiectare si de executie prin colaborarea cu seful compartimentului tehnic si cu echipele de lucru, comunicand in permanenta cu Administratorul organizatiei.

Interimatul postului este asigurat de catre Administratorul organizatiei.

Compartimentul tehnic – in baza deciziei Administratorului organizatiei si a proiectului tehnic primit, coordoneaza si executa lucrarile cerute impreuna cu echipele de lucru.

Compartimentul financiar contabil- este coordonat de Directorul adjunct prin personal angajat (secretara/contabil si un expert contabil).

Compartimentul Resurse Umane – este coordonat de Directorul adjunct, care urmareste intocmirea actelor necesare pentru angajarea/incetarea CIM, tine legatura cu ITM si raspunde de dosarele personale ale angajatilor.

Compartimentul Arhivare – este in grija Secretarului-Arhivar, care are responsabilitatea arhivarii documentelor. Verificarea si controlul acestei activitati intra in atributia Directorului adjunct.

Compartimentul Aprovizionare – achizitioneaza toate materialele necesare executarii lucrarilor contractate.

Compartimentul este coordonat direct de catre Administrator.

Echipele de lucru – sunt formate din muncitori specialisti, fiecare echipa avand in frunte un conducator in persoana unui inginer sau specialist.

Servicii externalizate – Medicina muncii, SSM-SU, Asistenta juridica – sunt departamente reprezentate de firme colaboratoare, autorizate sa presteze asemenea servicii, iar legaturile sunt consolidate prin contracte de prestari servicii.

Societatea dispune de peste 20 de specialisti atestati si cu experienta in domeniile reglementate (Electricieni autorizati ANRE, gradul IB, IIB, Ingineri autorizati ANRE, gradul IIIA, IIIB, RTE atestat MLPAT, RTE atestat M.E.F (M.E.C.) pe domeniul EA, Manager de proiect, Expert contabil), etc.

Controlul calitatii – serviciile prestate sunt verificate permanent pe fluxul de executie (in fiecare faza de realizare) cat si in faza finala de predare a lucrarii.

Imbunatatirea continua a calitatii produselor si a SMI se realizeaza printr-o orientare permanenta catre client si metode specifice de masurare, analiza si imbunatatire.

CAPITOLUL 1 DOMENIU DE APLICARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	1 Domeniu de aplicare
SR EN ISO 14001:2015	1 Domeniu de aplicare
SR ISO45001:2018	1. Domeniu de aplicare

Manualul de Management Integrat (MMI) al calitatii, mediului si SSM descrie modul in care implementarea SMI in cadrul SRL "DELMAR CONSTRUCTION" asigura:

- demonstrarea capabilitatii sale de a furniza continuu produse si servicii conforme cu cerintele clientului si cu cerintele legale si de reglementare aplicabile;
- ofera o imagine de ansamblu a sistemului si prin aceasta stabilirea unor masuri de imbunatatire eficiente;
- serveste drept standard de referinta autorizat pentru implementarea sistemului de SMI cu aplicare in toate departamentele functionale si compartimentele companiei;
- defineste structura orgnizatorica si responsabilitatile diferitelor compartimente sau grupuri functionale si traseaza canalele de comunicare transversale si longitudinale ce dreneaza toate problemele legate de securitatea muncii, mediu si calitatea serviciilor;
- cresterea satisfactiei clientului prin imbunatatirea continua a SMI si prin asigurarea conformitatii cu cerintele clientului si cu cerintele legale si de reglementare aplicabile;
- prezervarea resurselor si conservarea mediului ecologic si evitarea poluarii mediului ambient;
- mentinerea unui mediu de lucru sigur, evitarea accidentelor si imbolnavirilor profesionale;
- asigurarea unor locuri de munca sigure si sanatoase, prin prevenirea traumatismelor si imbolnavirilor determinate de munca, si prin imbunatatirea proactiva a performantelor referitoare la SSM.

Prevederile MMI se aplica tuturor entitatilor functionale din cadrul DELMAR care au responsabilitati referitoare la implementarea, mentinerea si dezvoltarea SMI in conformitate cu standardele de referinta, cerintele si reglementarile legale.

CAPITOLUL 2 REFERINTE NORMATIVE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	2 Referinte normative
SR EN ISO 14001:2015	2 Referinte normative
SR ISO 45001:2018	2 Referinte normative

2.1 STANDARDE DE REFERINTA

SM SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calitatii. Cerinte

SR EN ISO 14001:2015 – Sisteme de management de mediu. Cerinte cu ghid de utilizare

ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calitatii. Principii fundamentale si vocabular

SR EN ISO 9004:2010 – Sisteme de management al calitatii. Linii directoare pentru imbunatatirea performantei

SR ISO45001:2018 – Sisteme de management al sanatatii si securitatii in munca. Cerinte

CAPITOLUL 3 TERMENI SI DEFINITII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	3 Termeni si definitii
SR EN ISO 14001:2015	3 Termeni si definitii
SR ISO45001:2018	3 Termeni si definitii

3.1 TERMENI SI DEFINITII REFERITORI LA CALITATE

3.1.1 TERMENI REFERITORI LA PERSOANA SAU PERSONAL

Management de la cel mai inalt nivel – persoana sau grup de persoane care conduce si monitorizeaza o organizatie la cel mai inalt nivel

Consultant pentru SMC – persoana care sprijina organizatia in realizarea SMC furnizand sfaturi sau informatii

Implicare – participare la o activitate, un eveniment sau la o situatie

Angajament – implicare in, si contributie la, activitati pentru a indeplini obiective comune

3.1.2 TERMENI REFERITORI LA ORGANIZATIE

Organizatie – persoana sau grup de persoane care are propriile sale functii cu responsabilitati, autoritati si relatii, u a-si indeplini obiectivele

Context al organizatiei – combinatie de aspecte interne sau externe care pot avea un efect asupra modului in care o organizatie abordeaza dezvoltarea si realizarea obiectivelor sale

Parte interesata – persoana sau organizatie care poate afecta, poate fi afectata de, sau se poate percepe ea insasi ca fiind afectata de o decizie sau activitate

Client – persoana sau organizatie care ar putea primi sau primeste un produs sau serviciu destinat acestei persoane sau organizatii sau care este cerut de aceasta

Furnizor – organizatie care furnizeaza un produs sau serviciu

Furnizor extern – furnizor care nu face parte din organizatie

Asociatie – organizatie alcatuita din persoane sau organizatii membre

3.1.3 TERMENI REFERITORI LA ACTIVITATE

Imbunatatire – activitate pentru cresterea performantei

Imbunatatire continua – activitate repetata pentru cresterea performantei

Management – activitati coordonate pentru a orienta si a controla o organizatie

Managementul calitatii – management referitor la calitate

Planificarea calitatii – parte a managementului calitatii concentrata pe stabilirea obiectivelor referitoare la calitate si care specifica procesele operationale necesare si resursele aferente pentru a realiza obiectivele calitatii

Asigurarea calitatii – parte a managementului calitatii concentrata pe furnizarea increderii ca cerintele referitoare la calitate vor fi indeplinite

Controlul calitatii – parte a managementului calitatii concentrata pe indeplinirea cerintelor referitoare la calitate

Imbunatatirea calitatii – parte a managementului calitatii concentrata pe cresterea capacitatii de a indeplini cerintele referitoare la calitate

Controlul modificarilor – activitati pentru controlul elementelor de iesire dupa aprobarea oficiala a informatiilor referitoare la configuratia produsului

Activitate – cel mai mic element de lucru identificat intr-un proiect

3.1.4 TERMENI REFERITORI LA PROCES

Proces – ansamblu de activitati corelate sau in interactiune care utilizeaza elemente de intrare pentru a livra un rezultat intentionat

Proiect – proces unic care consta dintr-un ansamblu de activitati coordonate si controlate, cu data de inceput si data de finalizare, intreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerintelor specifice si care include constrangeri referitoare la timp, costuri si resurse

Realizarea SMC – proces de stabilire, documentare, implementare, mentinere si imbunatatire continua a unui SMC

Achizitia competentei – proces de dobandire a competentei

Procedura – mod specific de realizare a unei activitati sau a unui procesa

A externaliza – a face un aranjament prin care o organizatie externa efectueaza o parte dintr-o functie sau un proces al unei organizatii

Contract – acord obligatoriu

Proiectare si dezvoltare – ansamblu de procese care transforma cerintele pentru un obiect in cerinte mai detaliate pentru acest proiect

3.1.5 TERMENI REFERITORI LA SISTEM

Sistem – ansamblu de elemente corelate sau in interactiune

Infrastructura – sistem de facilitati, echipamente si servicii de care este nevoie pentru functionarea unei organizatii

Sistem de management – ansamblu de elemente corelate sau in interactiune ale unei organizatii prin care se stabilesc politicile si obiectivele, precum si procesele prin care se realizeaza aceste obiective

Sistem de management al calitatii – parte a unui sistem de management referitoare la calitate

Mediu de lucru – ansamblu de conditii in care se desfasoara activitatea

Politica – intentii si obiective ale unei organizatii asa cum sunt exprimate oficial de managementul sau de managementul sau de la cel mai inalt nivel

Viziune – aspiratie spre ceea ce o organizatie ar dori sa devina, asa cum

Misiune – ratiunea de a exista o organizatie asa cum este exprimata de managementul sau de la cel mai inalt nivel

Strategie – plan pentru indeplinirea unui obiectiv pe termen lung sau a unui obiectiv general

3.1.6 TERMENI REFERITORI LA CERINTE

Obiect – entitate, articol, orice este perceptibil sau imaginabil

Calitate – masura in care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui obiect indeplineste cerintele

Clasa – categorie sau rang alocat diferitelor cerinte pentru obiecte avand aceeasi utilizare functionala

Cerinta – nevoie sau asteptare care este declarata, in general implicita sau obligatorie

Cerinta referitoare la calitate – cerinta pentru calitate

Cerinta legala – cerinta obligatorie specificata de un organism legislativ

Cerinta reglementata – cerinta specificata de o autoritate mandata de un organism legislativ

Conformitate – indeplinirea unei cerinte

Neconformitate – neindeplinirea unei cerinte

Defect – neconformitate referitoare la o utilizare intentionata sau specificata

Capabilitate – capacitatea unui obiect de a realiza un element de iesire care va indeplini cerintele pentru acel element de iesire

Trasabilitate – capacitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea unui obiect

Dependabilitate – abilitatea de a functiona cum si cand se solicita

3.1.7 TERMENI REFERITORI LA REZULTAT

Obiectiv – rezultat de indeplinit

Obiectiv referitor la calitate – obiectiv in legatura cu calitatea

Succes – indeplinirea unui obiectiv

Succes sustenabil – succes pe o perioada de timp

Element de iesire – rezultatul unui proces

Prodot – element de iesire al unei organizatii care poate fi produs fara existenta unei tranzactii care are loc intre organizatie si client

Serviciu – element de iesire al unei organizatii cu cel putin o activitate desfasurata in mod necesar intre organizatie si client

Performanta – rezultat masurabil

Risc – efect al incertitudinii

Eficienta – relatia dintre rezultatul obtinut si resursele utilizate

Eficacitate – gradul in care activitatile planificate sunt realizate si rezultatele planificate sunt obtinute

3.1.8 TERMENI REFERITORI LA DATE, INFORMATII SI DOCUMENTE

Date – fapte despre un obiect

Informatii – date semnificative

Dovezi obiective – date care sustin existenta sau veridicitatea unui lucru

Sistem informational – retea de canale de comunicare utilizate intr-o organizatie

Document – informatii si mediul care le contine

Informatii documentate – informatii care necesita a fi controlate si mentinute de o organizatie impreuna cu mediul care le contine

Specificatie – document care contine cerinte

Manual al calitatii – specificatie pentru SMC al unei organizatii

Plan al calitatii – specificatie care precizeaza procedurile si resursele asociate care vor fi aplicate unui obiect specific, cand si de catre cine

Inregistrare – document prin care se declara rezultatele obtinute sau se furnizeaza dovezi ale activitatilor realizate

Plan de management – document care specifica ce este necesar pentru a atinge obiectivul

Verificare – confirmare, prin furnizare de dovezi obiective ca cerintele specificate au fost indeplinite

Validare – confirmare, prin furnizare de dovezi obiective ca cerintele pentru o utilizare sau aplicatie intentionata au fost indeplinite

3.1.9 TERMENI REFERITORI LA CLIENT

Feedback – opinii, comentarii si exprimari ale interesului fata de un produs, un serviciu sau un proces de tratare a reclamatilor

Satisfactia clientului – perceptie a clientului despre masura in care asteptarile clientului au fost indeplinite

Reclamatie – exprimarea insatisfactiei, adresata unei organizatii referitoare la produsul sau serviciul acesteia sau la procesul in sine de tratare a reclamatilor, la care este asteptat in mod implicit un raspuns sau o rezolutie

Service furnizat clientului – interactiunea dintre organizatie si client, pe parcursul ciclului de viata al produsului sau serviciului

Cod de conduita – promisiuni facute clientilor de catre o organizatie, referitor la comportarea sa

Litigiu – dezacord, generat de o reclamatie trimisa unui furnizor

3.1.10 TERMENI REFERITORI LA CARACTERISTICA

Caracteristica – trasatura distinctiva

Caracteristica referitoare la calitate – caracteristica inerenta a unui obiect referitoare la o cerinta

Factor uman – caracteristica a unei persoane, care are un impact asupra unui obiect luat in considerare

Competenta – capacitate de a aplica cunostinte si abilitati pentru a obtine rezultate intentionate

Configuratie – caracteristici functionale si fizice corelate ale unui produs sau serviciu definite in informatiile referitoare la configuratia produsului

3.1.11 TERMENI REFERITORI LA DETERMINARE

Determinare – activitate care identifica una sau mai multe caracteristici si valorile lor specifice

Analiza – determinare a potrivirii, adecvarii sau eficacitatii unui obiect pentru a indeplini obiective stabilite

Monitorizare – determinare a starii unui sistem, proces, produs, serviciu sau a unei activitati

Masurare – proces de determinare a unei valori

Proces de masurare – ansamblu de operatii pentru determinarea valorii unei cantitati

Echipament de masurare – instrument de masurare, software, etalon de masurare, material de referinta sau aparate auxiliare sau o combinatie a acestora, necesare pentru realizarea procesului de masurare

Inspectie – determinare a conformitatii cu cerintele specificate

Incercare – determinare conform cu cerintele pentru o utilizare sau aplicatie intentionata specifica

Evaluare a progresului – aprecierea progresului obtinut in realizarea obiectivelor proiectului

3.1.12 TERMENI REFERITORI LA ACTIUNE

Actiune corectiva – actiune de eliminare a cauzei unei neconformitati si de prevenire a reaparitiei

Corectie – actiune de eliminare a unei neconformitati detectate

Reclasare – modificare a clasei unui produs sau serviciu neconform pentru a-l face conform cu cerintele diferite de cele initiale

Derogare – autorizatie de a utiliza sau elibera un produs sau serviciu care nu este conform cu cerintele specificate

Eliberare – autorizare de a trece la etapa urmatoare a unui proces sau la urmatorul proces

Reprelucrare – actiune asupra unui produs sau serviciu neconform pentru a-l face conform cu cerintele

Reparare – actiune asupra unui produs sau serviciu neconform pentru a-l face acceptabil pentru utilizarea intentionata

Rebutare – actiune asupra unui produs sau serviciu neconform pentru a impiedica utilizarea intentionata initial

3.1.13 TERMENI REFERITORI LA AUDIT

Audit – proces sistematic, independent si documentat in scopul obtinerii de dovezi obiective si evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina masura in care sunt indeplinite criteriile de audit

Audit combinat – audit efectuat de un singur auditat pentru doua sau mai multe sisteme de management impreuna

Audit comun – audit efectuat la un singur auditat de doua sau mai multe organizatii de auditare

Program de audit – ansamblu de unu sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp si orientate spre un scop anume

Domeniul auditului – amploarea si limitele unui audit

Plan de audit – descriere a activitatilor si a acordurilor pentru un audit

Criterii de audit – ansamblul de politici, proceduri sau cerinte utilizate ca referinta fata de care este comparata dovada obiectiva

Dovada de audit – inregistrari, declaratii ale faptelor sau alte informatii care sunt relevante in raport cu criteriile de audit si sunt verificabile

Constatari ale auditului – rezultate ale evaluarii dovezilor de audit colectate in raport cu criteriile de audit

Concluzie a auditului – rezultat al unui audit după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatarilor auditului

Client al auditului – organizație sau persoană care solicită un audit

Auditat – organizație care este auditată

Ghid – persoană numită de auditat pentru a asista echipa de audit

Echipa de audit – una sau mai multe persoane care efectuează un audit susținuti dacă este nevoie de experți tehnici

Auditor – persoană care efectuează un audit

Expert tehnic – persoană care furnizează expertiză sau cunoștințe specifice echipei de audit

Observator – persoană care însoțește echipa de audit dar nu acționează ca un auditor

3.2 TERMENI ȘI DEFINITII REFERITORI LA MEDIU

3.2.1 TERMENI REFERITORI LA ORGANIZAȚIE ȘI LEADERSHIP

Sistem de management de mediu – parte a sistemului de management utilizată pentru a gestiona aspectele de mediu pentru a îndeplini obligațiile de conformare și a trata riscurile și oportunitățile

Politica de mediu – intențiile și direcția unei organizații referitoare la performanța de mediu, exprimate în mod oficial de managementul de la cel mai înalt nivel

3.2.2 TERMENI REFERITORI LA PLANIFICARE

Mediu – mediu înconjurător, în care funcționează o organizație, care include aerul, apa, solul, resursele naturale, floră, faună, oamenii și relațiile dintre acestea

Aspect de mediu – element al activităților, produselor sau serviciilor unei organizații care interacționează sau pot interacționa cu mediul

Condiție de mediu – stare sau caracteristică a mediului, așa cum a fost determinată la un anumit moment

Impact asupra mediului – modificare a mediului, benefică sau dăunătoare, care rezultă total sau parțial din aspectele de mediu ale unei organizații

Obiectiv de mediu – obiectiv stabilit de organizație în conformitate cu politica sa de mediu

Prevenirea poluarii – utilizarea de procese, practici, tehnici, materiale, produse, servicii sau energie care împiedică, reduce sau controlează (separat sau în combinație) creșterea, emisiile sau deversarea oricărui tip de poluant sau deșeu, pentru a reduce impacturile dăunătoare asupra mediului

Cerință – nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie

Obligații de conformare – cerințe legale față de care o organizație este obligată să se conformeze și alte cerințe față de care o organizație este obligată sau alege să se conformeze

Riscuri și oportunități – efecte adverse potențiale (amenințări) și efecte benefice potențiale (oportunități)

3.2.3 TERMENI REFERITORI LA SUPORT ȘI OPERARE

Ciclu de viață – etape consecutive și intercorelate ale unui sistem produs (sau serviciu), de la achiziția materiilor prime sau generarea acestora din resurse naturale până la reintegrarea în natură

3.2.4 TERMENI REFERITORI LA EVALUAREA PERFORMANȚEI ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

Indicator – reprezentarea măsurabilă a stării sau stadiului proceselor de operare, de management sau a condițiilor

Monitorizare – determinarea stării unui sistem, proces sau a unei activități

Performanța de mediu – performanța care se referă la managementul aspectelor de mediu

3.3 TERMENI REFERITORI LA ISO

Lucrator – persoana care efectueaza o munca sau activitati legate de munca aflate sub controlul organizatiei.

Participare – implicare in procesul de luare a deciziilor

Consultare – solicitare de puncte de vedere inainte de luarea unei decizii

Loc de munca – loc aflat sub controlul organizatiei in care o persoana este necesar sa se afle sau catre care este necesar sa se deplaseze pentru a-si efectua munca

Contractant – organizatie externa care furnizeaza servicii organizatiei conform specificatiilor, termenilor si conditiilor convenite

Sistem de management al sanatatii si securitatii in munca – sistem de management sau o parte dintr-un sistem de management utilizat pentru realizarea politicii referitoare la SSM

Cerinte legale si alte cerinte – cerinte legale fata de care o organizatie trebuie sa se conformeze si alte cerinte fata de care organizatia trebuie sau alege sa se conformeze

Politica referitoare la sanatate si securitate in munca – politica de prevenire a ranirii si imbolnavirii determinate de munca a lucratorilor si de asigurare a unor locuri de munca sigure si sanatoase

Obiectiv referitor la sanatatea si securitatea in munca – obiectiv stabilit de organizatie pentru obtinerea unor rezultate specifice consecvente cu politica SSM

Traumatism si boala – efect advers asupra starii fizice, mentale sau cognitive a unei persoane

Pericol – sursa susceptibila sa produca traumatism si boala

Risc referitor la sanatatea si securitatea in munca – combinatia dintre probabilitatea de aparitie a unui eveniment sau a unei expuneri periculoase legate de munca si gravitatea traumatismelor si bolii care poate fi cauzata de acel eveniment sau expunere

Performanta referitoare la sanatatea si securitatea in munca – performanta referitoare la eficacitatea prevenirii traumatismelor si bolii si la asigurarea unor locuri de munca sigure si sanatoase

Incident – eveniment care rezulta din munca efectuata sau care se produce in timpul muncii si care ar putea conduce la traumatism si boala

Risc acceptabil – risc care a fost redus la un nivel care poate fi acceptat de catre organizatie in raport cu obligatiile sale legale si propria sa politica

Identificare pericol – proces de recunoastere a faptului ca exista un pericol si de definire a caracteristicilor acestuia

Imbolnavire profesionala – conditie fizica sau psihica deteriorata, identificabila, provocata de/sau inrautatita de o activitate profesionala si/sau o situatie legata de munca

Parte interesata – persoana sau grup, in interiorul sau in afara locului de munca, preocupat sau afectat de performantele SSM ale unei organizatii

3.4 PRESCURTARI

In cuprinsul manualului au fost utilizate urmatoarele prescurtari:

ADM	Administrator
DOC	Document
SMI	Sistem de Management Integrat
MMI	Manual de Management Integrat
RMI	Reprezentantul Managementului pentru SMI
PP	Proprietar de Proces
RD	Responsabil de departament
PM	Procedura de Management
IL	Instructiune de Lucru
F	Formular Informatie documentata

CAPITOLUL 4 CONTEXTUL ORGANIZATIEI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	4 Contextul organizatiei
SR EN ISO 14001:2015	4 Contextul organizatiei
SR ISO45001:2018	4 Contextul organizatiei

4.1 INTELEGEREA ORGANIZATIEI SI A CONTEXTULUI IN CARE ACTIONEAZA

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	4.1 Intelegerea organizatiei si a contextului in care actioneaza
SR EN ISO 14001:2015	4.1 Intelegerea organizatiei si a contextului in care actioneaza
SR ISO45001:2008	4.1 Intelegerea organizatiei si a contextului acesteia

Organizatia trebuie sa determine aspectele interne si externe care sunt relevante pentru scopul si directia sa strategica si care influenteaza capacitatea de a realiza rezultatele intentionate ale SMI. Aceste aspecte trebuie sa includa conditiile de mediu afectate de organizatie sau care o pot afecta.

4.2 INTELEGEREA NECESITATILOR SI ASTEPTARILOR PARTILOR INTERESATE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	4.2 Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate
SR EN ISO 14001:2015	4.2 Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate
SR ISO45001:2008	4.2 Intelegerea necesitatilor si asteptarilor lucratorilor si altor parti

Datorita efectului lor, sau efectului lor potential, asupra capacitatii organizatiei de a furniza consecvent produse si servicii care satisfac cerintele clientului si pe cele legale si reglementate aplicabile, organizatia trebuie sa determine:

- partile interesate relevante pentru SMI;
- celelalte parti interese, pe langa lucratori;
- nevoile si asteptarile relevante ale acestor parti interesate;
- care dintre aceste nevoi si asteptari devin obligatiile sale de conformare.

4.3 DETERMINAREA DOMENIULUI DE APLICARE AL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE-MEDIU- SSM

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii
SR EN ISO 14001:2015	4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management de mediu
SR ISO45001:2018	4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management SSM

Pentru a stabili domeniul de aplicare al SMI organizatia trebuie sa determine limitele si aplicabilitatea acestuia.

Atunci cand isi determina domeniul de aplicare, organizatia trebuie sa ia in considerare:

- aspectele interne si externe;
- cerintele partilor interesate relevante;
- obligatiile de conformare;
- unitatile sale organizationale, functiile si delimitarile fizice;
- activitatile, produsele si serviciile organizatiei;
- autoritatea si capacitatea de a exercita control si influenta.

Odata ce domeniul de aplicare este definit, este necesar ca toate activitatile, produsele si serviciile organizatiei, din cadrul acestui domeniu, sa fie incluse in SMI.

Domeniul de aplicare trebuie sa ofere justificari pentru orice cerinta a acestor standarde internationale pe care organizatia o determina ca fiind neaplicabila pentru domeniul de aplicare al SMI.

Conformitatea cu standardele internationale poate fi declarata numai daca cerintele determinate ca fiind neaplicabile nu afecteaza capacitatea sau responsabilitatea organizatiei de a se asigura de conformitatea produselor si serviciilor sale si de cresterea satisfactiei clientului.

Domeniul de aplicare al SMI trebuie sa fie disponibil si mentinut ca informatie documentata.

4.4 SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE-MEDIU - SSM

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	4.4 Sistemul de management al calitatii si procesele sale
SR EN ISO 14001:2015	4.4 Sistemul de management de mediu
SR ISO45001:2018	4.4 Sistem de management SSM

Pentru a atinge rezultatele intentionate, inclusiv cresterea performantei de mediu si SSO, organizatia a stabilit, implementat, mentine si imbunatateste continuu un SMI, care include procesele necesare si interactiunile acestora, in conformitate cu cerintele standardelor.

Organizatia a determinat procesele necesare pentru SMI si le aplica in cadrul organizatiei prin:

- determinarea elementelor de intrare cerute si elementele de iesire asteptate de la aceste procese;
- determinarea succesiunii si interactiunii acestor procese;
- determinarea si aplicarea criteriilor si metodelor (inclusiv monitorizari, masurari si indicatori de performanta aferenti necesari pentru a se asigura de operarea si controlul eficace ale acestor procese;

Fiecare departament:

- a determinat resursele necesare pentru aceste procese si sa întreprinde măsuri pentru a se asigura de disponibilitatea acestora;
- atribuie responsabilitati si autoritati pentru aceste procese;
- tratează riscurile si oportunitatile asa cum au fost determinate;
- evaluează aceste procese si implementează toate schimbarile necesare pentru a se asigura ca aceste procese realizeaza rezultatele intentionate;
- imbunatateasca procesele si SMI.

Organizatia mentine informatii documentate pentru a sustine operarea proceselor sale si pentru a conferi incredere ca procesele se realizeaza asa cum au fost planificate.



CAPITOLUL 5 LEADERSHIP

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5 Leadership
SR EN ISO 14001:2015	5 Leadership
SR ISO45001:2018	5. Leadership

5.1 LEADERSHIP SI ANGAJAMENT

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5.1 Leadership si angajament
SR EN ISO 14001:2015	5.1 Leadership si angajament
SR ISO45001:2018	5.1 Leadership si angajament

5.1.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5.1.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2008	

Managementul de la cel mai inalt nivel demonstrează leadership si angajament referitor la SMI prin:

- asumarea raspunderii pentru eficacitatea SMI;
- asigurarea ca politica si obiectivele referitoare la calitate si mediu sunt stabilite pentru SMI si sunt compatibile cu contextul si directia strategica ale organizatiei;
- asigurarea ca cerintele SMI sunt integrate in procesele de afaceri ale organizatiei;
- promovarea abordarii pe baza de proces si a gandirii pe baza de risc;
- asigurarea ca resursele necesare pentru SMI sunt disponibile;
- comunicarea importantei unui management eficace si a conformarii cu cerintele SMI;
- asigurarea ca SMI obtine rezultatele intentionate;
- angrenarea, directionarea si sustinerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea SMI;
- promovarea imbunatatirii;
- sustinerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora asa cum se aplica zonelor lor de responsabilitate;
- dezvoltarea, conducerea si promovarea in interiorul organizatiei a unei culturi care sprijina rezultatele intentionate ale SMI;
- protejarea lucratorilor de represalii atunci cand raporteaza incidente, pericole, riscuri si oportunitati;
- asigurarea ca organizatia stabileste si implementeaza un proces pentru consultarea si participarea lucratorilor;
- sustinerea infiintarii si functionarii comitetelor de sanatate si securitate.

5.1.2 ORIENTAREA CATRE CLIENT

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5.1.2 Orientarea catre client

Acest document contine informatii si date care sunt proprietatea SRL "DELMAR CONSTRUCTION", si este utilizat exclusiv de catre proprietar ca document intern controlat. Reproducerea sau utilizarea integrala sau partiala a documentului in afara firmei in orice scop si prin orice procedeu este interzis fara acordul proprietarului.

SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2008	

Succesul unei organizatii depinde de intelegerea si satisfacerea nevoilor si asteptarilor, cerintelor actuale si viitoare ale clientilor actuali si potentiali. Pentru aceasta SRL "DELMAR CONSTRUCTION" întreprinde activități care asigură:

- identificarea clientilor si raspunde constant la nevoile si asteptarile acestora;
- transformă nevoile si asteptarile identificate in cerinte;
- comunică cerintele in intreaga organizatie;
- se concentrează pe imbunatatirea procesului pentru a asigura valoare pentru clientii identificati.

Pentru a satisface nevoile si asteptarile clientilor si a utilizatorilor finali managementul organizatiei organizează activitățile care permit:

- sa inteleaga nevoile si asteptarile clientilor, inclusiv pe cele ale clientilor potentiali;
- sa determine caracteristicile cheie ale produsului pentru clienti si utilizatori finali;
- sa identifice si sa evalueze competitia pe piata;
- sa identifice oportunitatile de piata, punctele slabe si avantajele competitive viitoare.

Organizatia identifică nevoile si asteptarile propriilor angajati pentru recunoastere, satisfactia muncii, dezvoltarea personalului. Aceasta atentie arata ca implicarea si motivarea personalului sunt cat se poate de puternice.

Organizatia a definit rezultatele financiare si de alta natura care satisfac nevoile si asteptarile identificate ale actionarilor si investitorilor.

Managementul are in vedere beneficiile potentiale care se pot obtine in urma stabilirii de parteneriate cu furnizorii, care sa creeze valoare pentru ambele parti implicate.

In ceea ce priveste relatia cu societatea, organizatia:

- demonstrează responsabilitatea pentru sanatate si siguranta;
- are in vedere impactul asupra mediului, inclusiv conservarea energiei si a resurselor naturale;
- identifică cerintele legale si de reglementare;
- identifică impactul produselor, serviciilor, proceselor si activitatilor sale asupra societatii in general si a comunitatii locale in special.

5.2 POLITICA IN DOMENIUL CALITATII, MEDIULUI SI SSM

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5.2 Politica
SR EN ISO 14001:2015	5.2 Politica de mediu
SR ISO45001:2018	4.2 Politica SSM

Punctul de plecare in management il reprezinta elaborarea politicii prin care organizatia si-a definit pozitia pe care doreste sa o detina pe piata, luand in considerare contextul sau economic, tehnic si social.

5.2.1 STABILIREA POLITICII REFERITOARE LA CALITATE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul de la cel mai inalt nivel utilizează politica ca pe o modalitate de conducere a

organizatiei catre imbunatatirea performantei.

In stabilirea politicii organizatiei managementul de la cel mai inalt nivel ia in considerare:

- nivelul si tipul de imbunatatire necesare pentru ca organizatia sa aibe succes;
- gradul de satisfactie asteptat sau dorit din partea clientilor;
- dezvoltarea angajatilor in organizatie;
- nevoile si asteptarile clientilor;
- resursele necesare;
- contributiile potentiale ale furnizorilor si partenerilor.

Managementul la cel mai inalt nivel a definit politica organizatiei si se asigura ca in cadrul domeniului definit al sistemului sau de management, aceasta:

- creeaza o directie generala si asigura cadrul pentru stabilirea si analizarea obiectivelor propuse in intreaga organizatie;
- corespunde naturii si dimensiunilor, activitatilor, produselor si serviciilor sale si tipurilor de riscuri SSM ale organizatiei;
- corespunde naturii, dimensiunilor si impacturilor asupra mediului, sanatatii si securitatii in munca ale activitatilor, produselor si serviciilor;
- include un angajament de imbunatatire continua si de prevenire a poluarii;
- include un angajament de conformare cu cerintele legale si cu alte cerinte aplicabile la care organizatia subscrie, referitor la aspectele sale de mediu si de SSO;
- include un angajament de a asigura conditii de lucru sigure si sanatoase pentru prevenirea traumatismelor si bolilor determinate de munca;
- include un angajament de eliminare a pericolelor si de reducere a riscurilor SSM;
- include un angajament de consultare si implicare a lucratorilor sau reprezentantilor lucratorilor;
- este documentata, implementata si mentinuta;
- este adecvata scopului si menirii organizatiei.

Prin 'Declaratia de politica' managementul de la cel mai inalt nivel reprezentat de Administratori asuma angajamentul de a satisface cerintele clientilor, partilor interesate, a legislatiei si de a imbunatati continuu SMI.

5.2.2 COMUNICAREA POLITICII REFERITOARE LA CALITATE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Politica referitoare la calitate, mediu si SSM trebuie:

- sa fie disponibila si mentinuta ca informatie documentata;
- sa fie comunicata, inteleasa si aplicata in cadrul organizatiei;
- sa fie disponibila partilor interesate relevante;
- sa fie analizata periodic, pentru a se asigura ca ramane relevanta si adecvata pentru organizatie.

5.3 ROLURI ORGANIZATIONALE, RESPONSABILITATI SI AUTORITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5.3 Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati
SR EN ISO 14001:2015	5.3 Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati
SR ISO45001:2018	5.3 Roluri, responsabilitati si autoritati organizationale

Managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să se asigure că responsabilitățile și autoritățile pentru funcțiile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul organizației.

Managementul la vârf trebuie să desemneze responsabilități și autorități pentru:

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

5.4 CONSULTAREA ȘI PARTICIPAREA LUCRĂTORILOR

REFERINȚĂ	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	5.4 Consultarea și participarea lucrătorilor

Organizația trebuie să stabilească, să implementeze și să mențină un proces de consultare și participare a lucrătorilor sau a reprezentanților acestora, la toate nivelurile și pentru toate funcțiile aplicabile.

Organizația trebuie:

- să asigure mecanisme, timp, instruire și resurse necesare consultării și participării;
- să asigure accesul din timp la informații clare, inteligibile și relevante despre SMI;
- să determine și să elimine obstacolele sau barierele din calea participării și să le minimizeze pe cele pe care nu le poate înlătura;
- să pună accent pe consultarea lucrătorilor care nu dețin funcții manageriale.

Consultarea lucrătorilor se face cu privire la:

- determinarea necesităților și așteptărilor părților interesate;
- stabilirea politicii și obiectivelor SSM și planificarea realizării acestora;
- atribuirea rolurilor, responsabilităților și autorităților organizaționale, după cum este aplicabil;
- determinarea modalităților de îndeplinire a cerințelor legale și a altor cerințe;
- determinarea controalelor aplicabile pentru externalizare, aprovizionare și contractanți;
- determinarea parametrilor de monitorizare, măsurare și evaluare.

Este necesară participarea lucrătorilor la acțiuni care să conducă la:

- identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor și oportunităților;
- determinarea acțiunilor pentru eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor;
- determinarea cerințelor de competență, necesităților de instruire, a instruirilor și a evaluării acestora;
- determinarea a ceea ce este necesar să fie comunicat și a modului în care se va face acest lucru;
- determinarea măsurilor de control și a implementării și utilizării lor eficiente;
- investigarea incidentelor și a neconformităților și determinarea acțiunilor corective.

CAPITOLUL 6 PLANIFICARE

REFERINȚĂ	
SM SR EN ISO 9001:2015	6. Planificare
SR EN ISO 14001:2015	6. Planificare
SR ISO 45001:2018	6. Planificare

6.1 ACTIUNI DE TRATARE A RISCURILOR SI OPORTUNITATILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	6.1 Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor
SR EN ISO 14001:2015	6.1 Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor
SR ISO45001:2018	6.1 Actiuni pentru tratarea riscului si oportunitatilor

6.1.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	6.1.1 Generalitati
SR ISO45001:2018	6.1.1 Generalitati

Atunci cand se planifica SMI, organizatia trebuie sa ia in considerare aspectele si cerintele de calitate si mediu si sa determine riscurile si oportunitatile care necesita a fi tratate pentru:

- a da asigurari ca SMI poate obtine rezultatele intentionate;
- a creste efectele dorite;
- a preveni sau reduce efectele nedorite;
- a realiza imbunatatirea.

Organizatia trebuie sa planifice actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor, modul in care sa integreze si sa implementeze actiunile in procesele SMI si sa evalueze eficacitatea acestor actiuni.

Actiunile intreprinse pentru tratarea riscurilor si oportunitatilor trebuie sa fie proportionale cu impactul potential asupra conformitatii produselor si serviciilor.

Organizatia a stabilit, implementat si mentine o procedura de management PM 6.1 ERA „Identificarea, evaluarea si tratarea riscurilor si oportunitatilor”.

Pentru actiunea de identificare, evaluare si control al riscurilor de SSM organizatia trebuie sa ia in considerare:

- activitati de rutina si de non-rutina;
- activitati ale intregului personal care are acces la locul de munca (inclusiv subcontractanti si vizitatori);
- comportamentul uman, capabilitatile si alti factori de natura umana;
- pericolele identificate generate din afara locului de munca, capabile sa afecteze sanatatea si securitatea persoanelor aflate sub controlul organizatiei;
- infrastructura, echipamentele si materialele de la locul de munca, daca sunt furnizate de organizatie sau de alte parti;
- modificari sau propuneri de modificari in cadrul organizatiei, ale activitatilor sale sau ale materialelor;
- modificari ale sistemului de management, inclusiv schimbari temporare si impacturile acestora asupra operatiilor, proceselor si activitatilor;
- orice obligatii legale aplicabile evaluarii riscului si implementarea controalelor necesare;
- proiectarea locurilor de munca, a proceselor, a instalatiilor, a echipamentelor/masinelor, a procedurilor organizationale si a organizarii muncii, inclusiv adaptarea acestora la capacitatile umane.

Metodologia propusa de organizatie pentru identificarea pericolelor si evaluarea riscurilor

- este definita in ceea ce priveste domeniul sau, natura si momentul de aplicare pentru a se asigura ca este mai degraba proactiva decat reactiva;

- asigura identificarea, stabilirea prioritatilor, documentarea riscurilor si aplicarea controalelor, dupa cum este cazul.

Pentru managementul modificarii, organizatia trebuie sa identifice pericolele de OH&S si riscurile asociate cu modificarile din cadrul organizatiei, din cadrul sistemului de management, or a activitatilor sale.

Organizatia se asigura ca rezultatele acestor evaluari sunt luate in considerare atunci cand se stabilesc controale.

In cazul stabilirii controalelor se va tine seama de reducerea riscurilor conform urmatoarei ierarhii:

- eliminare;
- inlocuire;
- masuri tehnologice;
- semnalizare/avertizare si/sau masuri administrative;
- echipament individual de protectie.

Organizatia documenteaza si actualizeaza rezultatele identificarii pericolelor, evaluarilor riscurilor si controalelor definite.

Organizatia se va asigura ca riscurile de SSM si controalele stabilite sunt luate in considerare atunci cand se stabileste si se mentine propriul sistem de management.

6.1.2 ASPECTE DE MEDIU

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	6.1.2 Aspecte de mediu
SR ISO45001:2008	

Politica, obiectivele si tintele de mediu ale organizatiei se bazeaza pe cunoasterea aspectelor de mediu si a impacturilor asupra mediului asociate activitatilor, produselor sau serviciilor sale. Aceasta poate asigura ca impacturile semnificative asupra mediului asociate acestor aspecte se iau in considerare pentru stabilirea obiectivelor de mediu.

Identificarea aspectelor de mediu semnificative si a impacturilor asociate pentru a determina daca este util controlul sau imbunatatirea si pentru a stabili prioritatile pentru actiunea de management. Identificarea aspectelor semnificative de mediu este un proces continuu care intensifica intelegerea organizatiei asupra legaturii cu mediul si contribuie la imbunatatirea continua a performantei sale de mediu.

Organizatia trebuie sa identifice aspectele de mediu care sunt asociate activitatilor, produselor si serviciilor sale trecute, in desfasurare si planificate. In toate cazurile, organizatia trebuie sa considere conditiile de operare normale si anormale, inclusiv mentenanta pornirii si opririi, situatiile de urgenta si accidente.

Pe langa aceste aspecte de mediu pe care organizatia le poate controla direct, aceasta ia in considerare si aspectele pe care le poate influenta, de exemplu acelea referitoare la produsele si serviciile utilizate de organizatie si pe care le furnizeaza.

Pentru a identifica si a avea o intelegere asupra aspectelor sale de mediu, organizatia colecteaza date cantitative si/sau calitative despre caracteristicile activitatilor, produselor si serviciilor sale cum sunt:

- intrarile si iesirile de materiale sau energie;
- procesele si tehnologiile utilizate;
- utilitati si locatii;
- metode de transport si factori umani.

Abordarea selectata utilizata de organizatie pentru identificarea aspectelor de mediu ia in considerare:

- emisiile in aer;
- deversarile in apa;
- deversarile pe sol;
- utilizarea materiilor prime si a resurselor naturale;
- problemele de mediu locale si ale comunitatii;
- utilizarea energiei;

- energia emisa;
- deseurile si subprodusele.

Se vor lua in considerare si aspectele referitoare la activitatile, produsele si serviciile organizatiei cum sunt:

- proiectarea si dezvoltarea;
- procesele de fabricatie;
- ambalarea si transportul;
- performanta de mediu si practicile contractantilor si furnizorilor;
- managementul deseurilor;
- distributia, utilizarea si sfarsitul duratei de viata a unui produs;
- ecosistemul si biodiversitatea.

Evaluarea caracterului semnificativ al unui aspect de mediu implica aplicarea de catre organizatie atat a analizelor tehnice cat si a rationamentului. Utilizarea criteriilor ajuta organizatia sa stabileasca aspectele de mediu si impacturile asociate pe care le considera semnificative. Stabilirea si aplicarea unor astfel de criterii asigura consecventa si reproductibilitatea in evaluarea semnificatiei.

La stabilirea criteriilor pentru semnificatie organizatia ia in considerare urmatoarele:

- criteriile de mediu (scara, severitatea si durata impactului sau tipul, marimea si frecventa aspectului de mediu);
- cerinte legale aplicabile (limite pentru emisii si deversari din autorizatii sau reglementari);
- preocuparile partilor interesate interne si externe (valorile organizationale, imaginea publica, zgomot, miros, degradare vizuala).

In conformitate cu prevederile legale, conducerea organizatiei realizeaza identificarea aspectelor de mediu din activitatea sa sau care pot sa apara pe parcursul desfasurarii acesteia, si evaluarea acestora in conformitate cu o procedura documentata.

In SRL "DELMAR CONSTRUCTION" s-a stabilit si implementat o procedura de management, PM6.1.2 AM „Aspecte de mediu”. Aspectele de mediu clasificate ca fiind semnificative sunt luate in considerare la stabilirea obiectivelor de mediu ale firmei.

6.1.2 IDENTIFICAREA PERICOLELOR SI EVALUAREA RISCURILOR SI OPORTUNITATILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	6.1.2 Identificarea pericolelor si evaluarea riscurilor si oportunitatilor

6.1.2.1 IDENTIFICAREA PERICOLELOR

Organizatia trebuie sa stabileasca, sa implementeze si sa mentina un proces continuu si proactiv pentru identificarea pericolelor.

Procesul de identificare a riscurilor va tine cont de:

- cum este organizata munca, factorii sociali (inclusiv volumul de munca, programul de lucru, victimizarea, hartuirea si intimidarea), leadershipul si cultura in cadrul organizatiei;
- activitatile si situatiile care sunt sau nu de rutina, inclusiv pericolele generate de:
 - infrastructura, echipamente, materiale, substante si starea fizica alocului de munca;
 - modul in care sunt proiectate produsele si serviciile, cercetarea, dezvoltarea, incercarile, productia, asamblarea, constructia, prestarea serviciilor, mentenanta si eliminarea;
 - factorii umani;
 - modul in care se realizeaza munca;
- incidentele trecute relevante, interne sau externe organizatiei, inclusiv urgentele si cauzele acestora;
- ssituatiile de urgenta potentiale;

- persoane, luand in considerare inclusiv:
 - persoane care au acces la locul de munca si activitatile lor, inclusiv lucratorii, vizitatorii, contractantii si alte persoane;
 - persoane din vecinatatea locului de munca care pot fi afectate de activitatile organizatiei;
 - lucratori dintr-o locatie care nu se afla sub controlul direct al organizatiei;
- alte aspecte, luand in considerare inclusiv:
 - proiectarea spatiilor de lucru, procesele, instalatiile, masinile, echipamentele, procedurile operationale si organizarea muncii, inclusiv adaptarea acestora la necesitatile si capabilitatile lucratorilor;
 - situatiile care survin in vecinatatea locului de munca din cauza unor activitati legate de munca, aflate sub controlul organizatiei;
 - situatiile care nu sunt sub controlul organizatiei si survin in apropierea locului de munca si care pot provoca traumatisme si boli persoanelor aflate la locul de munca;
 - modificari existente sau propuse in organizatie, operatii, procese, activitati;
 - modificari ale cunostintelor si informatiilor despre pericole.

6.1.2.2 EVALUAREA RISCURILOR SSM SI A ALTOR RISCURI REFERITOARE LA SMSSM

Organizatia trebuie sa stabileasca sa implementeze si sa mentina un proces pentru:

- evaluarea riscurilor de SSM fata de pericolele identificate, tinand cont de eficacitatea controalelor existente;
- determinarea si evaluarea celorlalte riscuri referitoare la stabilirea, implementarea, functionarea si mentenanta SMSSM.

In acest sens, organizatia a stabilit, implementat si mentine o procedura de management PM 4.3.1 IP „Identificarea pericolelor, evaluarea si controlul riscurilor de SSM”.

6.1.2.3 EVALUAREA OPORTUNITATILOR SSM SI A ALTOR OPORTUNITATI REFERITOARE LA SMSSM

Organizatia trebuie sa stabileasca, sa implementeze si sa mentina un proces evaluarea:

- oportunitatilor SSM pentru a creste performanta SSM, tinand cont de modificarile planificate in organizatie, politicile, procesele sau activitatile acesteia, si de:
 - oportunitatile de adaptare a muncii, organizarii muncii si mediului de lucru la lucratori;
 - oportunitatile de eliminare a pericolelor si de reducere a riscurilor SSM;
- alte oportunitati de imbunatatire a SMSSM.

6.1.3 OBLIGATII DE CONFORMARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	6.1.3 Obligatii de conformare
SR ISO45001:2018	6.1.3 Determinarea cerintelor legale si a altor cerinte

Organizatia trebuie sa:

- determine si sa aibe acces la obligatiile de conformare referitoare la aspectele sale de mediu;
- determine cum se aplica aceste obligatii de conformare in organizatie;
- ia in considerare obligatiile de conformare atunci cand isi stabileste, implementeaz, mentine, imbunatateste continuu SMI;

Organizatia va mentine informatii documentate referitoare la obligatiile de conformare.

Organizatia se va asigura ca riscurile de SSM si controalele stabilite sunt luate in considerare atunci cand se stabileste, se implementeaza si se mentine propriul sistem de management.

6.1.4 PLANIFICAREA ACTIUNILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	6.1.4 Planificarea actiunilor
SR ISO45001:2018	6.1.4 Planificarea actiunilor

Organizatia trebuie sa planifice:

- actiuni pentru tratarea aspectelor sale semnificative de mediu, obligatiilor de conformare si riscurilor si oportunitatilor identificate;
- cum sa integreze si sa implementeze actiunile in procesele SMI si cum sa evalueze eficacitatea acestor actiuni.

Organizatia trebuie sa tina cont de ierarhia controalelor si de rezultatele SMSSM atunci cand planifica sa fie intreprinse actiuni.

Atunci cand isi planifica actiunile, organizatia trebuie sa ia in considerare cele mai bune practici, optiunile tehnologice, precum si cerintele financiare, operationale si de afaceri.

6.2 OBIECTIVE REFERITOARE LA CALITATE, MEDIU, SSM SI PLANIFICAREA REALIZARII ACESTORA

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	6.2 Obiective referitoare la calitate si planificarea realizarii lor
SR EN ISO 14001:2015	6.2 Obiective de mediu si planificarea pentru realizarea acestora
SR ISO45001:2018	6.2 Obiectivele SSM si planificarea realizarii acestora

Planificarea strategica a organizatiei si politica ofera o structura pentru stabilirea obiectivelor organizatiei.

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa stabileasca aceste obiective care sa conduca la imbunatatirea performantei organizatiei.

6.2.1 OBIECTIVELE CALITATII, DE MEDIU SI SSM

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	6.2.1 Obiective referitoare la calitate
SR EN ISO 14001:2015	6.2.1 Obiective de mediu
SR ISO45001:2018	6.2.1 Obiective SSM

In procesul de stabilire a obiectivelor managementul trebuie sa ia in considerare:

- cerintele curente si viitoare ale organizatiei si ale pietelor servite;
- rezultatele relevante ale analizelor anterioare ale managementului;
- performanta actuala a produselor si proceselor;
- rezultatele evaluarii riscurilor si oportunitatilor;
- rezultatele consultarii cu lucratorii/reprezentantii lucratorilor;
- nivelul de satisfactie al clientilor;
- principiile si angajamentele in politica de mediu;
- cerinte legale si alte cerinte aplicabile la care organizatia subscrie;

- efecte posibile asupra imaginii publice a organizatiei;
- rezultatele autoevaluarilor;
- banchmarkingul;
- analiza concurentei;
- oportunitati pentru imbunatatire;
- resursele necesare pentru a realiza obiectivele.

La stabilirea obiectivelor se urmareste ca acestea:

- sa nu reprezinte o constrangere / piedica si sa contribuie la realizarea obiectivelor fundamentale ale SRL "DELMAR CONSTRUCTION";
- sa fie formulate clar, pentru a fi intelese de angajati organizatiei, clientii si partile interesate;
- sa fie realist tinand seama de resursele disponibile astfel incat sa existe posibilitatea indeplinirii;
- sa fie formulate astfel incat sa existe posibilitatea evaluarii.

Conducerea organizatiei SRL "DELMAR CONSTRUCTION" se asigura ca sunt stabilite obiectivele pentru functiile relevante si la toate nivelele ierarhice in cadrul organizatiei.

Obiectivele referitoare la calitate si mediu trebuie:

- sa fie consecvent cu politica referitoare la calitate;
- sa fie coerent cu politica de mediu si SSO;
- sa fie masurabile (daca este fezabil);
- sa ia in considerare cerintele aplicabile;
- sa fie relevante pentru conformitatea produselor si serviciilor si pentru cresterea satisfactiei clientului;
- sa fie monitorizate;
- sa fie comunicate;
- sa fie actualizate dupa caz;

Pentru realizarea obiectivelor sale, organizatiile stabileste, implementeaza si mentine programe care vor include:

- responsabilitatea si autoritatea desemnate pentru realizarea obiectivelor, la functiile si nivelurile relevante ale organizatiei;
- mijloacele si termenele la care obiectivele urmeaza sa fie realizate.

Obiectivele strategice sunt stabilite in Declaratia Administratorului privind politica in domeniul calitatii, mediului si SSM.

6.2.2 PLANIFICAREA ACTIUNILOR PENTRU REALIZAREA OBIECTIVELOR DE CALITATE, MEDIU SI SSM

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	6.2.2 Planificarea actiunilor pentru realizarea obiectivelor calitatii
SR EN ISO 14001:2015	6.2.2 Planificarea actiunilor pentru realizarea obiectivelor de mediu
SR ISO 45001:2018	6.2.2 Planificarea realizarii obiectivelor SSM

Planificarea reprezinta instrumentul strategic care traduce, adapteaza si focalizeaza capabilitatile SMI din cadrul organizatiei (deci intregul ansamblu de structuri organizatorice, resurse, personal, procese, proceduri si responsabilitati) pentru realizarea unui anumit proiect sau produs al acesteia, la nivelul obiectivelor calitatii solicitate de client sau pe care organizatia si le propune.

In planificare este totdeauna necesar sa se analizeze programele existente in cadrul compartimentelor functionale ale organizatiei iar acestea trebuie comparate cu rezultatele analizei preliminare.

Datele de intrare pentru o planificare eficienta includ:

- strategii ale organizatiei;
- obiective organizationale definite;
- nevoi si asteptari ale clientilor definite;
- evaluarea cerintelor legale si de reglementare;
- evaluarea datelor referitoare la performanta produselor si a proceselor;

- rezultate din experienta anterioare;
- oportunitati pentru imbunatatire;
- evaluarea riscurilor.

Datele de iesire din planificare trebuie sa defineasca porcesele de realizare ale produsului si pe cele auxiliare referitor la urmatoarele aspecte:

- competente si cunostinte necesare;
- responsabilitati si autoritati pentru implementarea planurilor de imbunatatire ale procsului;
- resurse necesare cum ar fi cele financiare si de infrastructura;
- indicatori pentru evaluarea modului in care organizatia realizeaza imbunatatirea performantei;
- nevoi de imbunatatire, inclusiv metode si tehnici;
- cerinte de documentare, inclusiv inregistrari.

Conducerea SRL "DELMAR CONSTRUCTION" se asigura ca sunt indeplinite cerintele privind planificarea, care prezinta urmatoarele aspecte:

- planificarea organizatorica – se regaseste la nivel de entitate organizatorica, in conformitate cu documentele organizatorice si cu procedurile SMI.
- planificarea tehnica – se regaseste la nivel de entitate organizationala, in conformitate cu instructiunile de lucru.
- planificarea SMI – in scopul imbunatatirii continue si indeplinirii obiectivelor generale stabilite prin politici.

In scopul asigurarii desfasurarii in conditii adecvate a proceselor SMI, planificarea se poate realiza pentru:

- procese necesare realizarii obiectivelor;
- elaborarea unor documente noi;
- studii de piata;
- evaluare furnizori;
- instruire personal;
- verificare si calibrare aparate de masurare;
- audituri interne;
- analiza managementului;
- actiuni corective si preventive;
- alocarea de resurse etc.

Planificarea sistemului de management se realizeaza prin:

- identificarea proceselor necesare sistemului de management integrat , determinarea succesiunii si interactiunii dintre acestea;
- elaborarea procedurilor de organizare si a procedurilor/ instructiunilor de lucru necesare pentru asigurarea eficacitatii operarii si controlului proceselor;
- stabilirea necesarului si asigurarea disponibilitatii resurselor si informatiilor pentru operarea si monitorizarea proceselor;
- elaborarea procedurilor de monitorizare si masurare a proceselor si produselor, inclusiv stabilirea criteriilor de acceptare;
- analiza proceselor, in scopul de a stabili si implementa actiunile necesare pentru a realiza rezultatele planificate si pentru imbunatatirea continua a proceselor SMI.

Atunci cand planifica modul in care sa-si realizeze obiectivele referitoare la calitate si mediu organizatia trebuie sa determine:

- ce se va face;
- ce resurse vor fi necesare;
- cine va fi responsabil;
- cand se va finaliza;
- cand se vor evalua rezultatele.

In programul de management sunt indicate persoanele responsabile si autoritatile adecvate pentru fiecare activitate, in vederea atingerii fiecarui obiectiv. De asemenea, programul prevede alocarea de resurse adecvate (financiare, umane, facilitati, logistica) pentru fiecare activitate.

In programul de management se face referire si la programele de instruire specifice.

La nivelul organizatiei a fost stabilita, implementata si este mentinuta o procedura de management PM 6.2.2 GD „Gestiunea deseurilor”.

6.3 PLANIFICAREA SCHIMBARILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	6.3 Planificarea schimbarilor
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Atunci cand organizatia determina necesitatea de schimbari a SMI, acestea trebuie efectuate in mod planificat.

La planificarea schimbarilor organizatia trebuie sa ia in considerare:

- scopul scimbarilor si consecintele potentiale ale acestora;
- integritatea SMI;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilitatilor si autoritatilor.

CAPITOLUL 7 SUPOORT

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7 Suport
SR EN ISO 14001:2015	7 Suport
SR ISO45001:2018	7Suport

7.1 RESURSE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1 Resurse
SR EN ISO 14001:2015	7.1 Resurse
SR ISO45001:2018	7.1 Resurse

7.1.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa se asigure ca resursele esentiale pentru implementarea strategiei si pentru realizarea obiectivelor organizatiei sunt identificate si asigurate. Acestea trebuie sa includa resurse pentru punerea in practica si pentru imbunatatirea SMI si satisfacerea clientilor si a altor

parti interesate. Resursele pot fi angajatii, infrastructura, mediul de lucru, informatiile, furnizorii si partenerii, resursele naturale si financiare.

Referitor la aceste resurse, trebuie avute in vedere urmatoarele:

- furnizarea eficace, eficienta si la timp a resurselor, in functie de oportunitati si constrangeri;
- resursele tangibile cum ar fi facilitatile;
- resursele intangibile cum ar fi proprietatea intelectuala;
- resurse si mecanisme pentru a incuraja imbunatatirea continua inovativa;
- structuri organizationale;
- managementul si tehnologia informationala;
- imbunatatirea competentei prin instruire, educare, invatare;
- dezvoltarea calitatilor de leadership si a profilului viitorilor manageri ai organizatiei;
- utilizarea resurselor naturale si impactul asupra mediului;
- planificarea pentru resurse viitoare necesare.

In cadrul SRL "DELMAR CONSTRUCTION" sunt identificate si se asigura resursele necesare pentru implementarea si mentinerea SMI si pentru imbunatatirea continua a eficacitatii acestuia. O atentie deosebita se acorda asigurarii resurselor necesare pentru cresterea satisfactiei clientilor.

Adecvarea si gestionarea resurselor sunt stabilite de Administratorului si sunt analizate in cadrul analizelor efectuate de management.

7.1.2 PERSONAL

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.2 Personal
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul trebuie sa imbunatateasca eficienta si eficacitatea organizatiei si a SMI prin implicarea si sprijinul angajatilor.

Pentru a sprijini realizarea obiectivelor de imbunatatire a performantei, organizatia trebuie sa incurajeze implicarea si dezvoltarea angajatilor prin:

- definirea responsabilitatilor si autoritatilor;
- stabilirea de obiective individuale si la nivel de echipa;
- coordonarea performantei proceselor si evaluarea rezultatelor;
- recunoastere si recompensare;
- facilitarea comunicarii deschise bi-directionale;
- analiza continua a nevoilor angajatilor;
- crearea conditiilor de incurajare a inovatiei;
- punerea in valoare a spiritului de echipa;
- comunicarea sugestiilor si opiniilor;
- utilizarea indicatorilor de masurare a satisfactiei angajatilor;
- investigarea motivelor pentru care oamenii se alatura organizatiei sau o parasesc.

Recrutarea personalului se efectueaza in functie de cerintele fiecarui post privind: competentele, abilitatile, studiile si instruirile detinute.

7.1.3 INFRASTRUCTURA

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.3 Infrastructura
SR EN ISO 14001:2015	

Managementul trebuie sa defineasca infrastructura necesara pentru realizarea produselor, avand in vedere nevoile si asteptarile clientilor si ale partilor interesate.

Procesul de definire a infrastructurii necesare pentru o realizare eficaa si eficienta a produsului include:

- asigurarea unei infrastructuri definita in termeni precum obiective, functiune, performanta, disponibilitate, cost, siguranta, securitate;
- dezvoltarea si implementarea metodelor de mentenanta pentru a se asigura ca infrastructura continua sa respecte nevoile organizatiei;
- evaluarea infrastructurii in raport cu nevoile si asteptarile partilor interesate;
- considerarea aspectelor legate de mediu, cum ar fi conservarea, poluarea, reziduurile si reciclarea.

Fenomenele naturale ce nu pot fi controlate pot avea impact asupra infrastructurii. Planificarea infrastructurii trebuie sa ia in considerare identificarea si controlul riscurilor asociate si trebuie sa includa strategii de protejare a intereselor clientilor si ale partilor interesate.

SRL "DELMAR CONSTRUCTION" stabileste, asigura si mentine infrastructura necesara pentru realizarea in bune conditii a activitatilor.

Infrastructura contine:

- cladiri, spatii de depozitare si utilitatile asociate;
- echipamente performante ce permit realizarea serviciului, cu respectarea specificatiilor din caietele de sarcini si a celor din reglementarile in vigoare;
- echipamentul hardware si software pentru baze de date, secretariat;
- documentatie tehnica de specialitate;
- dispozitive si echipamente de masurare si monitorizare.

Echipamentele si utilajele din dotare sunt supuse unui program preventiv de mentenanta.

Lista dotarilor detinute se regaseste in Lista de inventar a utilajelor si echipamentelor. Lista este actualizata in functie de intrarile si iesirile operate la nivelul organizatiei.

In cadrul SRL "DELMAR CONSTRUCTION" exista planuri pentru diferite elemente de infrastructura, in care sunt definite aspectele de protectia sanatatii si asigurarea securitatii personalului, situatiilor de urgenta, precum si protectiei mediului inconjurator. In acest sens sunt documentate si afisate instructiuni specifice, unele dintre ele cu caracter obligatoriu.

7.1.4 MEDIU PENTRU OPERAREA PROCESELOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul trebuie sa se asigure ca mediul de lucru are o influenta pozitiva asupra motivarii, satisfactiei si performantei angajatilor pentru a imbunatati performanta organizatiei.

Crearea mediului de lucru potrivit, ca o combinatie de factori umani si fizici trebuie sa tina cont de :

- metodele de lucru creative ;
- reguli de siguranta si utilizarea echipamentului de protectie ;
- ergonomicitati ;
- localizarea spatiului de lucru ;
- interactiuni sociale ;
- facilitati pentru angajati din organizatie ;
- incalzire, umiditate, iluminat, aer curat ;
- igiena, curatenie, zgomot, vibratii si poluare.

În organizație, asigurarea conformității produsului se face prin asigurarea condițiilor de lucru fiecărui post urmând:

- condițiile de securitate și sănătate;
- metodele de lucru și de protecția muncii;
- condițiile ambientale.

Mediul de lucru creat de conducerea SRL "DELMAR CONSTRUCTION" oferă angajaților cele mai bune condiții, atât pe timpul verii cât și pe timpul iernii prin asigurarea unui microclimat care să permită desfășurarea optimă a activităților.

Întreținerea și curățenia se efectuează periodic pe toată suprafața deținută de organizație.

Organizarea lucrărilor se face astfel încât să nu se afecteze calitatea acestora.

Este obligatorie utilizarea echipamentului de protecție specific.

Procese de întreținere utilaje / auto și alte echipamente se desfășoară în hale industriale și încălzi destinate acestor activități, în condiții de mediu conforme.

La fiecare loc de muncă sunt realizate condițiile impuse de reglementările de mediu, protecția sănătății și securității în muncă, iar atunci când este necesar se aplică programe de conformare pentru respectarea condițiilor legale de mediu în ceea ce privește emisiile de gaze nocive și deșeurile.

7.1.5 RESURSE DE MONITORIZARE ȘI MASURARE

REFERINȚĂ	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	

7.1.5.1 GENERALITĂȚI

REFERINȚĂ	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.5.1 Generalități
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	

Organizația trebuie să determine și să pună 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 trebuie să se asigure 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 adecvată cu scopul.

Organizația va păstra informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a adecvării resurselor de monitorizare și măsurare cu scopul lor.

Managementul trebuie să definească și să implementeze procese de măsurare și monitorizare eficiente și eficiente, inclusiv metode și dispozitive pentru verificarea și validarea produselor și proceselor pentru a asigura satisfacția clienților și ale altor părți interesate. Aceste procese includ analize, simulări și alte activități de măsurare și monitorizare.

7.1.5.2 TRASABILITATEA MASURĂTORILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.5.2 Trasabilitatea masuratorilor
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Pentru a oferi incredere in date, procesele de masurare si monitorizare trebuie sa includa confirmarea ca echipamentele sunt corespunzatoare pentru utilizare si sunt mentinute la precizie corespunzatoare si standarde acceptate, precum si ca o modalitate de identificare a starii acestora.

Organizatia trebuie sa aiba in vedere modalitatile de eliminare a erorilor potentiale din procese pentru verificarea datelor de iesire ale proceselor pentru a minimiza nevoia de control a echipamentelor de masurare si monitorizare si pentru a adauga valoare pentru partile interesate.

Cerinta este tratata in procedura de management PM 7.1.5 CEM,,Controlul echipamentelor de masurare si monitorizare'', unde este descris modul in care se realizeaza managementul, tinerea sub control a echipamentelor de monitorizare si masurare. Procedura asigura ca echipamentele de masurare si monitorizare respecta cerintele specificate.

O serie de echipamente si aparate sunt sigilate pentru a nu fi dereglate si astfel scoase din limitele de etalonare.

Toate echipamentele de masurare / monitorizare sunt protejate in timpul utilizarii si manipularii impotriva deteriorarii prin actiuni specifice. In acest sens sunt emise instructiuni de lucru.

Atunci cand echipamentele de masurare sunt gasite defecte sau iesite din limitele de etalonare, ele se repara apoi se reetaloneaza. Cele care nu pot fi introduse in limitele de etalonare se inlocuiesc cu altele.

In cazul in care in timpul unui proces de masurare / monitorizare un echipament este detectat defect sau iese din limitele de etalonare, exista posibilitatea realizarii unor actiuni adecvate asupra echipamentului si a validarii, prin actiuni de trasabilitate, a rezultatelor masuratorilor anterioare cu acest echipament.

Organizatia poate stabili un proces pentru identificare si trasabilitate suplimentar cerintelor, pentru a colecta datele ce pot fi utilizate pentru imbunatatire.

Nevoia pentru identificare si trasabilitate apare din:

- starea produselor, inclusiv partile componente;
- starea si capabilitatea proceselor;
- date de performanta ale benchmarking-ului, cum ar fi marketingul;
- cerinte contractuale;
- cerinte legale si de reglementare;
- utilizarea sau aplicarea intentionata;
- materiale periculoase;
- controlul riscurilor identificate.

7.1.6 CUNOSTINTE ORGANIZATIONALE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.6 Cunostinte organizationale
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa determine cunostintele necesare pentru operarea proceselor sale si pentru realizarea conformitatii produselor si serviciilor.

Aceste cunostinte trebuie mentinute si puse la dispozitie atat cat este necesar.

Atunci cand se abordeaza necesitatile si tendintele de schimbare, organizatia trebuie sa ia in considerare cunostintele sale curente si sa determine modul in care sa obtina sau sa acceseze orice cunostinte suplimentare necesare, precum si actualizarile cerute.

Cunostintele organizationale sunt cunostinte specifice organizatiei si se obtin in general prin experienta. Acestea sunt informatii utilizate si impartasite pentru a realiza obiectivele organizatiei.

Cunostintele organizationale dobandite din surse interne pot fi proprietatea intelectuala, cunostinte obtinute prin experienta, lectii invatate din esecuri si din proiecte de succes, captarea si impartasirea cunostintelor si experientelor nedocumentate, imbunatatirile proceselor, produselor si serviciilor.

In randul cunostintelor organizationale dobandite din surse externe putem aminti standardele, sursele academice, conferintele, obtinerea de cunostinte de la clienti sau furnizori externi.

7.2 COMPETENTA

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.2 Competenta
SR EN ISO 14001:2015	7.2 Competenta
SR ISO45001:2018	7.2 Competenta

Managementul la varf trebuie sa asigure competentele necesare pentru functionarea eficace si eficienta a organizatiei.

Considerarea nevoii de competenta include surse precum:

- cerinte viitoare derivate din planuri si obiective strategice;
- modificari in procesele, tehnicile si echipamentele organizatiei;
- evaluarea competentei angajatilor pentru a realiza activitati specifice;
- cerinte legale, standarde specifice organizatiei si partilor interesate.

Planificarea pentru educarea si instruirea angajatilor trebuie sa ia in considerare modificarile cauzate de natura proceselor organizatiei, etapele de dezvoltare a angajatilor si cultura organizatiei.

Obiectivul este de a avea angajati cu cunostinte si calificari care, impreuna cu experienta, sa imbunatateasca competenta acestora.

Educarea si instruirea trebuie sa puna accent pe importanta satisfacerii cerintelor, nevoilor si asteptarilor clientilor si a altor parti interesate.

Pentru a sprijini realizarea obiectivelor organizatiei si dezvoltarea angajatilor sai, planificarea pentru educare si instruire trebuie sa aiba in vedere:

- experienta angajatilor;
- cunostintele angajatilor;
- insusirile de management si leadership;
- rezolvarea problemelor;
- insusiri de comunicare;
- comportament social si cultural;
- creativitatea si inovarea.

Pentru a facilita implicarea angajatilor, educarea si instruirea ar trebui sa mai includa:

- viziunea pentru viitorul organizatiei;
- politicile si obiectivele organizatiei;
- schimbarea si dezvoltarea organizationala;
- initierea si implementarea proceselor de imbunatatire;
- beneficii din creativitate si inovare;
- impactul organizatiei asupra societatii;
- programe de instruire pentru noii angajati;
- programe de reinstruire pentru angajatii deja instruiti.

Planurile de instruire vor include:

- obiective, programe si metode;
- identificarea sprijinului intern necesar;
- evaluarea in termeni de competenta imbunatatita a angajatilor;

- masurarea eficacitatii si eficientei si a impactului asupra organizatiei.

Organizatia planifica, realizeaza, verifica si imbunatateste un „Plan anual de instruire” care asigura satisfacerea necesitatilor de instruire si constientizarea tuturor angajatilor asupra relevantei si importantei activitatilor pe care le desfasoara si asupra modului in care fiecare, la locul sau de munca, poate contribui la atingerea obiectivelor organizatiei.

Pentru personalul care ocupa functiile de management sunt mentinute inregistrari referitoare la pregatire, experienta, instruire si calificari.

In SRL ”DELMAR CONSTRUCTION” s-a stabilit si implementat o procedura de management, PM7.2/7.3 CI „Competenta, instruire si constientizare” in care se specifica modul de realizare al procesului de selectie, evaluare si instruire al personalului si sunt stabilite atributii si responsabilitati.

7.3 CONSTIENTIZARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.3 Constientizare
SR EN ISO 14001:2015	7.3 Constientizare
SR ISO45001:2018	7.3 Constientizare

Organizatia trebuie sa se asigure ca persoanele care lucreaza sub controlul ei sunt constientizate referitor la:

- politica referitoare la calitate si mediu;
- obiectivele relevante referitoare la calitate;
- aspecte semnificative de mediu si impacturile actuale sau potentiale asupra mediului legate de aceste aspecte, asociate cu munca lor;
- contributia lor la eficacitatea sistemului de management al calitatii si de mediu, inclusiv beneficiile unei performante imbunatatite;
- implicatiile neconformarii cu cerintele sistemului de management al calitatii si de mediu, inclusiv ale neindeplinirii obligatiilor de mediu ale organizatiei;
- incidentele si rezultatele investigatiilor relevante pentru ei;
- pericolele, riscurile SSM si actiunile determinante relevante pentru ei;
- capacitatea de a se retrage din situatii de munca cu pericol grav si iminent la adresa vietii sau sanatatii lor, precum si la prevederile referitoare la protectia lor impotriva unor consecinte nedorite ale acestei retrageri.

7.4 COMUNICARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.4 Comunicare
SR EN ISO 14001:2015	7.4 Comunicare
SR ISO45001:2018	7.4 Comunicare

Conducerea organizatiei SRL ”DELMAR CONSTRUCTION” analizeaza si asigura ca este stabilita, implementata si mentinuta o procedura de comunicare si se aduce la cunostinta personalului politica, obiectivele, cerintele si informatiile privind eficacitatea SMI. Astfel de informatii pot sprijini imbunatatirea performantei organizatiei si pot implica angajatii in realizarea obiectivelor calitatii.

Managementul trebuie sa incurajeze activ feedback-ul si comunicarea in organizatie, ca mijloc de implicare a angajatilor.

Organizatia trebuie sa determine comunicari interne si externe relevante pentru SMI, inclusiv:

Acest document contine informatii si date care sunt proprietatea SRL ”DELMAR CONSTRUCTION”, si este utilizat exclusiv de catre proprietar ca document intern controlat. Reproducerea sau utilizarea integrala sau partiala a documentului in afara firmei in orice scop si prin orice procedeu este interzis fara acordul proprietarului.

- despre ce se comunica;
- cand se comunica;
- cu cine se comunica;
- cum se comunica;
- cine comunica.

Modul in care se realizeaza comunicarea este prezentat in procedura de management PM7.4 CO „Comunicare”.

7.4.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	7.4.1 Generalitati
SR ISO45001:2018	7.4.1 Generalitati

Cand isi stabileste procesul (procesele) de comunicare, organizatia trebuie sa:

- tina cont de obligatiile sale de conformare;
- asigure ca informatiile de mediu si SSM comunicate sunt consecvente cu informatiile generale in cadrul SMI si sunt demne de incredere.

7.4.2 COMUNICARE INTERNA

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	7.4.2 Comunicarea interna
SR ISO45001:2018	7.4.2 Comunicare interna

Comunicarea interna, intre functiuni si niveluri de management in cadrul firmei este asigurata prin atribuirea, cunoasterea si respectarea structurii ierarhice si a atributiunilor de catre intreg personalul care conduce, verifica si executa activitati care influenteaza managementul.

Comunicarea interna in cadrul organizatiei se realizeaza in plan vertical si orizontal.

Comunicarea interna in plan vertical presupune o comunicare:

- de sus in jos, utilizata pentru transmiterea politicilor, obiectivelor, activitatilor de realizat, responsabilitatilor si competentelor si pentru asigurarea accesului la legislatie si instruire;
- de jos in sus, avand ca scop incurajarea angajatilor pentru a informa managementul in legatura cu problemele de serviciu si personale, pentru a raporta evenimentele aparute si cauzele acestora, pentru a implica personalul in procesul de feedback al sistemului.

Comunicarea interna in plan orizontal se desfasoara intre compartimente situate in acelasi plan ierarhic.

Este disponibila o varietate de metode de comunicare interna, de exemplu procese verbale ale intalnirilor, panouri informative, buletine informative interne, cutie / panou de sugestii, website, e-mail, intalniri si comitete comune.

7.4.3 COMUNICARE EXTERNA

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	

SR EN ISO 14001:2015	7.4.3 Comunicarea externa
SR ISO45001:2018	7.4.3 Comunicare externa

Organizatia trebuie sa comunice extern informatiile relevante pentru SMI, asa cum s-a stabilit prin procesele de comunicare ale organizatiei si cum se cere prin obligatiile sale de conformare.

Comunicarea cu partile externe interesate este un instrument important si eficace pentru managementul organizatiei. Metodele proactive cresc eficacitatea comunicarii externe. Organizatia trebuie sa ia in considerare costurile potientiale si beneficiile diferitelor abordari in dezvoltarea unui plan de comunicare care este corespunzator imprejurarilor sale particulare.

7.5 INFORMATII DOCUMENTATE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.5 Informatii documentate
SR EN ISO 14001:2015	7.5 Informatii documentate
SR ISO45001:2018	7.5 Informatii documentate

7.5.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.5.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	7.5.1 Generalitati
SR ISO45001:2018	7.5.1 Generalitati

SMI include:

- informatii documentate cerute de standardele internationale;
- informatii documentate determinate de organizatie ca fiind necesare pentru eficacitatea SMI.

Amploarea informatiilor documentate pentru SMI difera de la o organizatie la alta in functie de:

- marimea organizatiei si tipul activitatilor, proceselor, produselor si serviciilor ale;
- nevoia de a demonstra indeplinirea obligatiilor sale de conformare;
- complexitatea proceselor si interactiunile acestora;
- competenta persoanelor care efectueaza lucrari sub controlul organizatiei.

7.5.2 CREARE SI ACTUALIZARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.5.2 Creare si actualizare
SR EN ISO 14001:2015	7.5.2 Creare si actualizare
SR ISO45001:2018	7.5.2 Creare si actualizare

Atunci cand sunt create si actualizate informatiile documentate, organizatia trebuie sa se asigure ca urmatoarele aspecte sunt adecvate:

- identificarea si descrierea (titlu, data autor, cod);
- formatul (limba, versiunea software, grafica);
- mediul suport (hartie, electronic);

Acest document contine informatii si date care sunt proprietatea SRL "DELMAR CONSTRUCTION", si este utilizat exclusiv de catre proprietar ca document intern controlat. Reproducerea sau utilizarea integrala sau partiala a documentului in afara firmei in orice scop si prin orice procedeu este interzisa fara acordul proprietarului.

- analizarea si aprobarea din punct de vedere al potrivirii si adecvarii.

7.5.3 CONTROLUL INFORMATIILOR DOCUMENTATE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.5.3 Controlul informatiilor documentate
SR EN ISO 14001:2015	7.5.3 Controlul informatiilor documentate
SR ISO45001:2018	7.5.3 Controlul informatiilor documentate

Informatiile documentate cerute de SMI trebuie controlate pentru a se asigura ca:

- sunt disponibile si adecvate pentru utilizare, acolo unde si atunci cand este necesar;
- sunt protejate adecvat impotriva pierderii confidentialitatii, utilizarii incorecte sau deteriorarii.

Pentru controlul informatiilor documentate organizatia ia in considerare urmatoarele activitati, dupa caz:

- difuzare, acces, regasire si utilizare;
- depozitare si protejare, inclusiv mentinerea lizibilitatii;
- controlul modificarilor si al versiunilor;
- pastrare si eliminare.

Informatiile documentate sunt tinute sub control conform procedurii de management PM7.5.3 CID „Controlul informatiilor documentate”, care stabileste modalitatea si responsabilitatea pentru:

- analizarea si aprobarea de catre personal autorizat;
- revizuirea si actualizarea, cand este necesar, precum si reaprobarea;
- modificarile r sunt analizate si aprobate de aceleasi functii care le-au analizat si aprobat initial;
- identificarea modificarilor efectuate si a stadiului curent aplicabil;
- distributia versiunilor adecvate in locurile de utilizare;
- asigurarea lizibilitatii si identificarii;
- identificarea si controlul distributiei;
- prevenirea utilizarii neintentionate a versiunilor depasite si identificarea versiunilor depasite retinute de utilizatori pentru orice scop, prin aplicarea unei identificari corespunzatoare;
- coordonarea modificarilor cu autoritatile de reglementare.

Controalele trebuie sa asigure ca toate modificarile propuse sunt analizate inainte de implementare pentru a determina efectele lor asupra SMI.

CAPITOLUL 8 OPERARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8 Operare
SR EN ISO 14001:2015	8 Operare
SR ISO45001:2018	8. Operare

8.1 PLANIFICARE SI CONTROL OPERATIONAL

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.1 Planificare si control operational
SR EN ISO 14001:2015	8.1 Planificare operationala si control
SR ISO45001:2018	8.1 Planificare si control operational

Managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să asigure funcționarea eficientă și eficientă a proceselor de realizare a produsului și pe a celor auxiliare, astfel încât organizația să aibă capacitatea de a satisface cerințele, nevoile și așteptările partilor interesate.

Procesele de realizare sunt acelea care au ca rezultat produsul, care adaugă valoare organizației, dar procesele auxiliare sunt de asemenea importante pentru organizație și adaugă indirect valoare.

Fiecare proces este definit ca o succesiune de activități asociate sau ca o activitate care are date de intrare și date de ieșire. Managementul trebuie să definească datele de ieșire necesare pentru realizarea proceselor și să identifice datele de intrare și activitățile necesare pentru realizarea eficientă și eficientă a proceselor.

Rezultatele din verificarea și validarea proceselor și a datelor de ieșire trebuie considerate ca date de intrare în procesul de îmbunătățire a performanței și promovarea excelenței în întreaga organizație.

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură identificarea, planificarea, dezvoltarea și îmbunătățirea proceselor necesare realizării produsului astfel încât să se asigure satisfacerea cerințelor, nevoilor și așteptărilor clienților și a celor de reglementare aplicabile.

Procesele necesare realizării produsului cât și interacțiunea dintre aceste procese, sunt planificate și implementate de proprietarii de proces.

Operativitatea proceselor de planificare este demonstrată prin planurile calității care se întocmesc pentru toate lucrările importante și unele produse de serie.

Planificarea procesului de realizare a produsului/serviciului este asigurată de entitatea organizatorică tehnică și este documentată în instrucțiuni de lucru și control.

Planificarea procesului de realizare a produsului/serviciului cuprinde următoarele elemente:

- cerințele privind datele de intrare și de ieșire pentru produs;
- documentele și resursele necesare realizării produsului;
- activități în cadrul procesului;
- analiza procesului incluzând dependabilitatea;
- identificarea, evaluarea și prevenirea riscurilor;
- verificările, monitorizările, inspecțiile, încercările și criteriile de acceptare ale produsului;
- acțiuni corective;
- oportunități și acțiuni pentru îmbunătățirea proceselor;
- controlul schimbării proceselor și produselor;
- menținerea înregistrărilor necesare.

După caz, planificarea realizării produsului/serviciului conține și procesele conexe, suport, cum sunt:

- instruirea personalului;
- gestionarea informației;
- aplicarea măsurilor de securitate;
- activități referitoare la finanțare;
- infrastructura;
- servicii de mentenanță;
- marketing.

Se asigură ca operațiile de obținere a produselor se realizează în condiții specificate prin identificarea numai a bunurilor, echipamentelor și serviciilor achiziționate și / sau utilizate de organizație și ca acestea nu prezintă riscuri pentru mediu și pentru sănătatea angajaților.

Organizația va controla schimbările planificate și va analiza consecințele schimbărilor neintenționate, prin întreprinderea de acțiuni care să diminueze orice efecte negative.

Procesele externalizate sunt analizate și controlate.

8.1.1 GENERALITĂȚI

REFERINȚĂ	
SM SR EN ISO 9001:2015	

SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	8.1.1 Generalitati

Organizatia trebuie sa intreprinda toate actiunile necesare pentru a adapta munca la lucratori. In locurile de munca in care sunt implicati mai multi angajatori, este necesara o coordonare cu toate organizatiile.

8.1.2 ELIMINAREA PERICOLELOR SI REDUCEREA RISCURILOR SSM

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	8.1.2 Eliminarea pericolelor si reducerea riscurilor SSM

Organizatia trebuie sa stabileasca, sa implementeze si sa mentina un proces pentru eliminarea pericolelor si reducerea riscurilor de SSM prin parcurgerea urmatoarelor etape:

- eliminarea pericolului;
- inlocuirea cu procese, operatiuni, materiale sau echipamente mai putin periculoase;
- utilizarea de controale tehnice si reorganizarea muncii;
- utilizarea de controale administrative, inclusiv instruire;
- utilizarea echipamentului individual de protectie adecvat.

8.1.3 MANAGEMENTUL SCHIMBARII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	8.1.3 Managementul schimbarii

Organizatia trebuie sa stabileasca un proces pentru implementarea si controlul schimbarilor planificate, temporare si permanente, care au impact asupra performantei referitoare la SSM, inclusiv:

- noile produse, servicii si procese sau modificarile produselor, serviciilor si proceselor existente, inclusiv amplasamentele si mediul ambiant al locurilor de munca, organizarea muncii, conditiile de munca, echipamentele, forta de munca;
- modificari ale cerintelor legale si ale altor cerinte;
- modificari ale cunostintelor sau informatiilor despre pericole si riscuri SSM;
- evolutii in domeniul cunostintelor si tehnologiei.

Organizatia trebuie sa analizeze consecintele schimbarilor neintentionate si sa intreprinda actiuni pentru reducerea efectelor adverse.

8.1.4 APROVIZIONARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	8.1.4 Aprovizionare

8.1.4.1 GENERALITATI

Organizatia trebuie sa stabileasca, sa implementeze si sa mentina un proces pentru controlul aprovizionarii produselor si serviciilor, pentru a se asigura de conformitatea acestora cu SMI.

8.1.4.2 CONTRACTANTI

Organizatia trebuie sa isi coordoneze cu contractantii procesul de aprovizionare pentru a identifica pericolele si a evalua si controla riscurile SSM generate de;

- activitatile si operatiunile contractantilor, cu impact asupra organizatiei;
- activitatile si operatiunile organizatiei, cu impact asupra lucratorilor contractantilor;
- activitatile si operatiunile contractantilor, cu impact asupra altor parti interesate de la locul de munca.

Organizatia trebuie sa se asigure ca cerintele SMI sunt indeplinite de contractanti si lucratorii acestora. Procesul de aprovizionare al organizatiei trebuie sa defineasca si sa aplice criteriile de SSM pentru selectarea contractantilor.

8.1.4.3 EXTERNALIZARE

Organizatia trebuie sa se asigure ca functiile si procesele externalizate sunt tinute sub control.

Organizatia trebuie sa se asigure ca aranjamentele externalizate sunt consecvente cu cerintele legale si alte cerinte. Tipul si nivelul de control aplicate acestor functii si procese trebuie definite in cadrul SMI.

8.2 CERINTE PENTRU PRODUSE SI SERVICII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.2 Cerinte pentru produse si servicii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	8.2 Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns

8.2.1 COMUNICAREA CU CLIENTUL

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.2.1 Comunicarea cu clientul
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul executiv al SRL "DELMAR CONSTRUCTION" stabileste impreuna cu reprezentatul clientului caile si mijloacele de comunicare pentru solutionarea problemelor survenite in desfasurarea intelegerii / contractului, precum si persoanele de contact.

Comunicarea cu clientul va include:

- furnizarea de informatii referitoare la produse si servicii;
- tratarea cererilor de oferta, a contractelor sau comenzilor, inclusiv a modificarilor acestora;
- obtinerea feedback-ului de la client referitor la produse si servicii, inclusiv reclamatii ale clientului;
- tratarea sau controlul proprietatii clientului;
- stabilirea cerintelor specifice pentru actiunile de urgenta, atunci cand este relevant.

8.2.2 DETERMINAREA CERINTELOR PENTRU PRODUSE SI SERVICII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.2.2 Determinarea cerintelor pentru produse si servicii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul executiv din SRL "DELMAR CONSTRUCTION" determina pe baza datelor si informatiilor puse la dispozitie de client cerintele acestuia si apoi le comunica intregii organizatii.

Determinarea cerintelor referitoare la ansamblul atributiilor, caracteristicilor si performantelor pe care trebuie sa le indeplineasca produsul implica identificarea:

- cerintelor specificate de client - modul de executie, termen de livrare si conditii de livrare;
- cerintele nespecificate de clienti - necesare pentru utilizarea specificata / cunoscuta si intentionata;
- cerinte suplimentare - determinate de SRL "DELMAR CONSTRUCTION" care deriva din obligatiile relative la produs / serviciu, inclusiv cerintele legale si reglementate.

Cientul este informat corect si precis asupra atributelor, caracteristicilor si performantelor esentiale ale produselor si serviciilor, astfel incat decizia pe care o adopta clientul in legatura cu acestea sa corespunda cat mai bine nevoilor lui.

Cerintele stabilite in asemenea situatii trebuie documentate prin intelegeri sau procese verbale si acceptate de client.

La nivelul organizatiei a fost stabilita, implementata si mentinuta o procedura de management PM 8.2 CPS „Cerinte pentru produse si servicii”.

8.2.3 ANALIZA CERINTELOR PENTRU PRODUSE SI SERVICII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.2.3 Analiza cerintelor pentru produse si servicii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa se asigure ca are capacitatea de a satisface cerintele pentru produsele si serviciile ce vor fi oferite clientilor.

Organizatia efectueaza o analiza, inainte de a se angaja sa furnizeze produse si servicii catre client, analiza care va include:

- cerintele specificate de client, inclusiv cele pentru activitatile de livrare si postlivrare;
- cerintele nespecificate de client, dar necesare pentru utilizarea specificata sau intentionata, atunci cand este cunoscuta;
- cerintele specificate de organizatie;
- cerintele legale si reglementate aplicabile produselor si serviciilor;
- cerintele din contract sau comanda care difera de cele exprimate anterior.

Organizatia se asigura ca cerintele din contract sau comanda care difera de cele exprimate anterior au fost rezolvate.

Atunci cand clientul nu furnizeaza o declaratie documentata a cerintelor, cerintele clientului trebuie confirmate de organizatie inainte de acceptare.

Organizatia va pastra informatii documentate, dupa caz, referitoare la rezultatele analizei sau la orice noi cerinte referitoare la produse si servicii.

8.2.4 MODIFICARI ALE CERINTELOR PENTRU PRODUSE SI SERVICII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.2.4 Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	

Atunci cand cerintele referitoare la produse si servicii sunt modificate, organizatia se va asigura ca informatiile documentate relevante sunt amendate si ca personalul implicat este constientizat cu privire la cerintele modificate.

8.2 PREGATIRE PENTRU SITUATII DE URGENTA SI CAPACITATE DE RASPUNS

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	8.3 Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns
SR ISO 45001:2018	8.2 Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns

Organizatiatrebuie sa stabileasca, sa implementeze si sa mentina o procedura detaliata despre modul de identificare a situatiilor de urgenta si a accidentelor potentiale care pot avea un impact daunator asupra mediului si, de asemenea, sa stabileasca actiuni de reducere si de raspuns corespunzatoare daca apar astfel de situatii. Procedura si controlurile asociate trebuie incluse, acolo unde este posibil, consideratiile despre:

- emisii accidentale in atmosfera;
- evacuare accidentale in apa si sol;
- efecte specifice asupra mediului si ecosistemelor determinate de evacuarile accidentale;
- incendii si explozii;
- calamitati naturale.

Procedura trebuie sa ia in considerare consecintele potentiale in conditii normale de operare, in situatii de urgenta si accidente potentiale.

La stabilirea procedurii, organizatia trebuie sa ia in considerare:

- natura pericolelor de la fata locului;
- cel mai probabil tip si dimensiune a situatiilor de urgenta sau accidentelor;
- o situatie de urgenta sau un accident potential la o facilitate din apropiere;
- ce mai corespunzatoare metoda de a raspunde unui accident sau unei situatii de urgenta;
- actiunile cerute pentru minimizarea deteriorarii mediului inconjurator;
- instruirea personalului pentru capacitate de raspuns;
- organizarea in situatii de urgenta si responsabilitati;
- cai de evacuare si puncte de intalnire;
- o lista a personalului cheie si a serviciilor de urgenta, inclusiv detalii de contactare;
- posibilitatea unei asistente mutuale de la organizatiile vecine;
- planuri de comunicare interne si externe;
- actiunea de raspuns care trebuie intreprinsa pentru fiecare situatie de urgenta sau accident;
- necesitatea unui proces de evaluare postaccident, pentru a stabili si implementa actiuni corective si actiuni preventive;
- verificari periodice ale procedurii referitor la raspunsul la situatii de urgenta;
- informatiile preliminare ale pericolelor aflate in incinta organizatiei;
- planuri de instruire si testare pentru eficienta;
- proces pentru evaluare postaccident.

In ceea ce priveste situatiile de urgenta de SSM, procedura trebuie sa ia in considerare:

- stabilirea unui raspuns planificat la situatia de urgenta, inclusive acordarea primului ajutor;
- furnizarea instruirii pentru capacitatea de raspuns planificata;
- testarea si exercitarea periodica a capacitatii de raspuns planificate;
- evaluarea performantelor si, dupa caz, revizuirea capacitatii de raspuns planificate, inclusive dupa testarea si dupa aparitia situatiilor de urgenta;
- comunicarea si furnizarea de informatii relevante tuturor lucratorilor referitor la sarcinile si responsabilitatile;
- comunicarea de informatii relevante contractantilor, vizitatorilor, serviciilor pentru situatii de urgenta, autoritatilor guvernamentale si comunitatii locale.

Managementul SRL "DELMAR CONSTRUCTION" a aprobat procedura de management PM 8.2 – PSU „Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns”, pentru a identifica posibilele accidente si situatii de urgenta, a raspunde unor astfel de situatii si pentru a preveni si a reduce impactul asupra mediului si sanatatii si securitatii personalului.

8.3 PROIECTARE SI DEZVOLTARE A PRODUSELOR SI SERVICIILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.3 Proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	

8.3.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.3.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa se asigure ca organizatia a definit, implementat si mentinut procesele necesare de proiectare si dezvoltare pentru a raspunde eficace si eficient nevoilor si asteptarilor clientilor si ale altor parti interesate.

La proiectarea si dezvoltarea produselor si proceselor, managementul trebuie sa se asigure ca organizatia este capabila nu doar de luarea in considerare a performantei si a functiunilor de baza ale produselor si proceselor, dar si a tuturor factorilor ce contribuie la realizarea performantei proceselor si produselor asteptate de clienti si alte parti interesate. Organizatia trebuie sa aiba in vedere aspecte precum ciclul de viata, siguranta, sanatatea, utilizarea usoara, dependabilitatea, durabilitatea, ergonomia, mediul si riscurile identificate.

Managementul are de asemenea responsabilitatea de a se asigura ca sunt luate masuri pentru a identifica si controla riscurile potentiale pentru utilizatorii produselor si proceselor organizatiei. Rezultatele evaluarii trebuie sa fie utilizate pentru a defini si implementa actiuni preventive pentru a controla riscurile identificate.

SRL "DELMAR CONSTRUCTION" a implementat procedura de management PM 8.3 PD „Proiectare si dezvoltare”.

Procedura descrie modul in care in SRL "DELMAR CONSTRUCTION" se realizeaza managementul procesului de proiectare si dezvoltare si se asigura ca sunt stabilite responsabilitati si autoritate.

8.3.2 PLANIFICAREA PROIECTARII SI DEZVOLTARII

Acest document contine informatii si date care sunt proprietatea SRL "DELMAR CONSTRUCTION", si este utilizat exclusiv de catre proprietar ca document intern controlat. Reproducerea sau utilizarea integrala sau partiala a documentului in afara firmei in orice scop si prin orice procedeu este interzis fara acordul proprietarului.

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.3.2 Planificarea proiectarii si dezvoltarii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa planifice si sa controleze proiectarea si dezvoltarea, sa tina sub control interfetele dintre diferitele grupuri implicate in proces, pentru a se asigura comunicarea eficienta si o desemnare clara a responsabilitatilor.

Pe durata planificarii proiectarii si dezvoltarii, organizatia trebuie sa identifice:

- natura, durata si complexitatea activitatilor de proiectare si dezvoltare;
- etapele de proces necesare, inclusiv analizele aplicabile ale proiectarii si dezvoltarii;
- activitatile necesare de verificare si validare ale proiectarii si dezvoltarii;
- responsabilitatile si autoritatile implicate in procesul de proiectare si dezvoltare;
- resursele interne si externe necesare pentru proiectarea si dezvoltarea produselor si serviciilor;
- necesitatea de control al interfetelor intre persoanele implicate in procesul de proiectare si dezvoltare;

- necesitatea de implicare a clientilor si utilizatorilor in procesul de proiectare si dezvoltare;

- cerinte pentru furnizarea ulterioara a produselor si serviciilor;

- nivelul de control al procesului de proiectare si dezvoltare asteptat de clienti si alte parti interesate relevante;

- informatii documentate necesare pentru a demonstra ca cerintele de proiectare si dezvoltare au fost indeplinite.

Managementul executiv al SRL "DELMAR CONSTRUCTION" planifica activitatile de proiectare si dezvoltare ale proceselor, produselor si serviciilor prin intocmirea unui „Plan de proiectare si dezvoltare” si urmareste realizarea acestora prin intermediul unui „Plan de control si verificare”.

8.3.3 ELEMENTE DE INTRARE ALE PROIECTARII SI DEZVOLTARII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.3.3 Elemente de intrare ale proiectarii si dezvoltarii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa identifice datele de intrare in proces care au influenta asupra proiectarii si dezvoltarii si faciliteaza realizarea eficienta si eficienta, pentru a satisface nevoile clientilor si ale altor parti interesate.

Aceste nevoi si asteptari externe, combinate cu cele interne organizatiei, trebuie sa fie corespunzatoare pentru transformarea in cerinte de intrare pentru procesele de proiectare si dezvoltare.

Organizatia va determina cerintele esentiale pentru tipurile specifice de produse si servicii care vor fi proiectate si dezvoltate.

Organizatia va lua in considerare:

- cerinte functionale si de performanta;
- informatii provenite din activitati de proiectare si dezvoltare anterioare similare;
- cerinte legale si de reglementare;
- standarde sau coduri de practica pe care organizatia s-a angajat sa le implementeze;
- consecinte potentiale ale esecului din cauza naturii produselor si serviciilor.

Elementele de intrare trebuie sa fie adecvate pentru scopurile proiectarii si dezvoltarii, complete si fara ambiguitati.

Elementele de intrare ale proiectarii si dezvoltarii care sunt in conflict trebuie rezolvate.

La nivelul organizatiei sunt pastrate informatii documentate referitoare la elementele de intrare ale proiectarii si dezvoltarii.

8.3.4 CONTROLAE ALE PROIECTARII SI DEZVOLTARII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.3.4 Controlae ale proiectarii si dezvoltarii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa aplice controale asupra procesului de proiectare si dezvoltare pentru a se asigura ca:

- sunt definite rezultatele care urmeaza sa fie obtinute;
- sunt efectuate analize pentru a evalua capacitatea rezultatelor proiectarii si dezvoltarii de a satisface cerintele;
- sunt efectuate activitati de verificare pentru a se asigura ca produsele si serviciile rezultate satisfac cerintele pentru aplicatia specificata sau pentru utilizarea intentionata;
- sunt efectuate activitati de verificare pentru a se asigura ca elementele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii satisfac cerintele elementelor de intrare
- sunt intreprinse toate actiunile necesare referitoare la problemele determinate in timpul analizelor sau activitatilor de verificare si validare;
- sunt pastrate informatii documentate ale acestor activitati.

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa se asigure ca sunt desemnati angajati corespunzatori pentru a desfasura analize sistematice cu rolul de a determina ca obiectivele proiectarii si dezvoltarii sunt satisfacute. Aceste analize se realizeaza la anumite momente in procesul de proiectare si dezvoltare, precum si la finalizarea acestuia.

Problemele care se analizeaza sunt:

- adecvanta datelor de intrare pentru a realiza sarcinile corespunzatoare proiectarii si dezvoltarii;
- progresul procesului planificat de proiectare si dezvoltare;
- realizarea obiectivelor de verificare si validare;
- evaluarea pericolelor potentiale sau ale modurilor de defectare in utilizarea produsului;
- controlul modificarilor si efectul acestora asupra procesului de proiectare si dezvoltare;
- identificarea si corectarea problemelor;
- oportunitati pentru imbunatatirea procesului de proiectare si dezvoltare;
- impactul potential al produsului asupra mediului.

Participantii la astfel de analize trebuie sa includa reprezentanti ai functiilor implicate in etapele proiectarii si dezvoltarii care sunt analizate.

In anumite etape, trebuie sa fie realizate verificari ale datelor de iesire ale proiectarii si dezvoltarii si ale proceselor pentru a satisface nevoile si asteptarile clientilor si ale angajatilor din cadrul organizatiei care primesc datele de iesire ale procesului. Trebuie avute de asemenea in vedere si nevoile si asteptarile altor parti interesate.

Activitatile de verificare ale datelor de iesire ale proiectarii si dezvoltarii cuprind activitati cum ar fi:

- comparatii ale cerintelor din datele de intrare cu datele de iesire ale procesului;
- metode comparative cum ar fi calcule alternative ale proiectarii si dezvoltarii;
- evaluarea in raport cu produse similare;
- testarea, simularile sau incercarile pentru a verifica conformanta cu date de intrare specifice;
- evaluarea in raport cu experiente anterioare, cum ar fi neconformitati sau deficiente.

Validarea datelor de iesire ale procesului de proiectare si dezvoltare este importanta pentru succesul receptiei si utilizarii de catre clienti, furnizori, angajati ai organizatiei si alte parti interesate.

Participarea partilor interesate permite evaluarea datelor de iesire prin modalitati precum:

- validarea proiectelor anterior constructiei, instalarii sau aplicarii;
- validarea datelor de iesire ale produselor software anterior instalarii sau utilizarii;
- validarea serviciilor anterior introducerii pe scara larga.

Validarea partiala a datelor de iesire ale proiectarii si dezvoltarii poate fi necesara pentru oferirea increderii in aplicarea lor viitoare.

Datele suficiente trebuie sa fie generate prin activitati de verificare si validare pentru a permite analiza metodelor si deciziilor proiectarii si dezvoltarii.

8.3.5 ELEMENTE DE IESIRE ALE PROIECTARII SI DEZVOLTARII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.3.5 Elemente de iesire ale proiectarii si dezvoltarii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Datele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii trebuie sa includa informatii care sa permita verificarea si validarea cerintelor planificate.

Organizatia trebuie sa se asigure ca elementele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii:

- satisfac cerintele elementelor de intrare;
- sunt adecvate pentru procesele ulterioare de furnizare a produselor si serviciilor;
- includ, sau fac referire la, cerinte pentru monitorizare si masurare, dupa caz, si criterii de acceptare;
- precizeaza caracteristicile produselor si serviciilor care sunt esentiale pentru scopul intentionat si pentru furnizarea lor sigura si adecvata.

Sunt pastrate informatii documentate referitoare la elementele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii.

8.3.6 MODIFICARI ALE PROIECTARII SI DEZVOLTARII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.3.6 Modificari ale proiectarii si dezvoltarii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa identifice sa analizeze si sa controleze modificarile efectuate in timpul sau ulterior proiectarii si dezvoltarii produselor si serviciilor, atat cat este necesar pentru a se asigura ca nu exista un impact negativ asupra conformitatii cu cerintele.

Organizatia va pastra informatii documentate cu privire la:

- modificarile proiectarii si dezvoltarii;
- rezultatele analizelor;
- autorizarea modificarilor;
- actiuni intreprinse pentru a preveni impacturi negative.

Analiza modificarilor proiectarii si dezvoltarii trebuie sa includa evaluarea efectului modificarilor asupra partilor componente si a produsului livrat deja.

8.4 CONTROLUL PROCESELOR, PRODUSELOR SI SERVICIILOR FURNIZATE DIN EXTERIOR

Acest document contine informatii si date care sunt proprietatea SRL "DELMAR CONSTRUCTION", si este utilizat exclusiv de catre proprietar ca document intern controlat. Reproducerea sau utilizarea integrala sau partiala a documentului in afara firmei in orice scop si prin orice procedeu este interzis fara acordul proprietarului.

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.4 Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

8.4.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.4.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa se asigure ca procesele, produsele si serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerintele.

Organizatia trebuie sa determine controalele care urmeaza sa fie aplicate proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior, atunci cand:

- produsele si serviciile de la furnizorii externi vor fi incorporate in produsele si srvciiile proprii ale organizatiei;
- produsele si serviciile sunt livrate de furnizor direct clientului in numele organizatiei;
- un proces, sau o parte a unui proces, este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizatiei.

Organizatia trebuie sa determine si sa aplice criterii pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performantelor si reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capabilitatii acestora de a furniza procese sau produse si servicii in conformitate cu cerintele.

La nivelul organizatiei a fost stabilita, implementata si mentinuta o procedura de management PM 8.4 CPA „Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior”.

Organizatia trebuie sa pastreze informatii documentate ale acestor activitati si ale oricaror actiuni necesare care decurg din evaluari.

8.4.2 TIPUL SI AMPLOAREA CONTROLULUI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.4.2 Tipul si amploarea controlului
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa se asigure ca procesele, produsele si serviciile furnizate din exterior nu influenteaza negativ capabilitatea organizatiei de a livra consecvent clientilor sai produse si servicii conforme.

Organizatia trebuie:

- sa se asigure ca procesele furnizate din exterior raman sub controlul sistemului sau de management;
- sa defineasca atat controalele pe care intentioneaza sa le aplice asupra unui furnizor extern cat si acelea pe care intentioneaza sa le aplice asupra elementului de iesire rezultat;

- sa ia in considerare impactul potential al proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior asupra capabilitatii organizatiei de a satisface consecvent cerintele clientilor si cerintele legale si de reglementare aplicabile;
- sa ia in considerare eficacitatea controalelor aplicate de furnizorul extern;
- sa determine verificarea sau alte activitati necesare pentru a se asigura ca procesele, produsele si serviciile furnizate din exterior satisfac cerintele.

8.4.3 INFORMATII PENTRU FURNIZORII EXTERNI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.4.3 Informatii pentru furnizorii externi
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa se asigure de adecvarea cerintelor inainte de comunicarea lor catre furnizorul extern.

Organizatia trebuie sa comunice furnizorilor sai externi cerintele sale pentru:

- procesele, produsele si serviciile care urmeaza sa fie furnizate;
- aprobarea pentru produse si servicii, metode, procese si echipamente si eliberarea produselor si serviciilor;
- competenta, inclusiv orice cerinta de calificare a persoanelor;
- interactiunile furnizorilor externi cu organizatia;
- controlul si monitorizarea performantelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizatie;
- activitatile de verificare sau validare pe care organizatia, sau clientul ei, intentioneaza sa le realizeze in locatiile furnizorilor externi.

8.5 PRODUCTIE SI FURNIZARE DE SERVICII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.5 Productie si furnizare de servicii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa asigure conditii suplimentare celor specifice controlului proceselor de realizare pentru a obtine conformanta cu cerintele si beneficiile pentru partile interesate. Aceasta poate fi realizata prin imbunatatirea eficacitatii si eficientei proceselor de realizare si a proceselor auxiliare cum ar fi:

- reducerea pierderilor;
- instruirea angajatilor;
- comunicarea si inregistrarea informatiilor;
- dezvoltarea capabilitatii furnizorilor;
- imbunatatirea infrastructurii;
- prevenirea aparitiei problemelor;
- metode de prelucrare;
- metode de monitorizare.

8.5.1 CONTROLUL PRODUCTIEI SI AL FURNIZARII DE SERVICII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.5.1 Controlul productiei si al furnizarii de servicii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Toate activitatile de productie din SRL "DELMAR CONSTRUCTION" sunt realizate pe baza documentatiei tehnice care impun conditiile de control, monitorizate si masurate aplicabile produselor pentru a se asigura conformitatea cu cerintele specificate.

In cadrul organizatiei este implementata productia si furnizarea de servicii in conditii controlate.

Conditiiile controlate includ:

- disponibilitatea informatiilor documentate care definesc caracteristicile produselor, serviciilor sau activitatilor care urmeaza sa fie efectuate si rezultatele care urmeaza sa fie obtinute;
- disponibilitatea si utilizarea resurselor de monitorizare si masurare adecvate;
- implementarea activitatilor de monitorizare si masurare, in etalpe corespunzatoare, pentru a verifica daca au fost indeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de iesire, precum si criteriile de acceptare pentru produse si servicii;
- utilizarea infrastructurii corespunzatoare si a mediului corespunzator pentru operarea proceselor;
- desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificari cerute;
- validarea si revalidarea periodica a capabilitatii de a obtine rezultatele planificate ale proceselor de productie si furnizare de servicii, atunci cand elementele de iesire nu pot fi verificate prin monitorizare sau masurare ulterioara;
- implementarea actiunilor de prevenire a erorilor umane;
- implementarea activitatilor de eliberare, livrare si post livrare.

In SRL "DELMAR CONSTRUCTION" se planifica si realizeaza productia in conditii controlate, acestea cuprinzand:

- existenta documentatiei tehnice pentru executia lucrarii si/sau a normativelor si reglementarilor aplicabile (proiecte de executie, caiete de sarcini, standarde aplicabile specificate in caietele de sarcini);
- disponibilitatea instructiunilor, standardelor de produs, normativelor tehnice pentru lucrarile specifice de constructii si celorlalte produse;
- utilizarea echipamentelor mecanice adecvate cerute de normativele si procedurile pentru executia de lucrarilor sau produselor de serie;
- disponibilitatea si utilizarea de dispozitive de monitorizare / masurare si control necesare in inspectiile si controlul lucrarilor executate sau celelalte produse.

8.5.2 IDENTIFICARE SI TRASABILITATE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.5.2 Identificare si trasabilitate
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa utilizeze mijloace adecvate pentru identificarea elementelor de iesire atunci cand este necesar sa se asigure conformitatea produselor si serviciilor.

Organizatia va identifica stadiul elementelor de iesire referitor la cerintele de monitorizare si masurare, pe tot parcursul productiei si furnizarii de servicii.

Se va asigura identificarea unica a elementelor de iesire atunci cand trasabilitatea este o cerinta, si vor fi pastrate informatii documentate despre procesul de trasabilitate.

Organizatia poate stabili un proces pentru identificare si trasabilitate suplimentar cerintelor, pentru a colecta datele ce pot fi utilizate pentru imbunatatire.

Nevoia pentru identificare si trasabilitate apare din:

- starea produselor, inclusiv partile componente;
- starea si capacitatea proceselor;
- date de performanta ale benchmarking-ului, cum ar fi marketingul;
- cerinte contractuale;
- cerinte legale si de reglementare;
- utilizarea sau aplicarea intentionata;
- materiale periculoase;
- controlul riscurilor identificate.

La nivelul roganizatiei a fost documentata, stabilita si implementata procedura de management PM 8.5.2 IT „Identificare si trasabilitate”.

8.5.3 PROPRIETATE CARE APARTINE CLIENTILOR SAU FURNIZORILOR EXTERNI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.5.3 Proprietate care apartine clientilor sau furnizorilor externi
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa identifice responsabilitatile in ceea ce priveste proprietatea si alte bunuri detinute de clienti si alte parti interesate si aflate sub controlul sau, pentru a proteja valoarea proprietatii.

Proprietatea clientului include:

- materiale sau componente furnizate pentru includerea intr-un produs;
- produs furnizat pentru reparatii, mentenanta sau imbunatatire;
- materiale de ambalare furnizate direct de catre client;
- scule si echipamente;
- spatii;
- servicii oferite in numele clientului;
- proprietate intelectuala a clientului, incluzand specificatii, desene;
- date personale.

SRL ”DELMAR CONSTRUCTION” trateaza cu toata atentie proprietatea clientului atat timp cat aceasta se afla sub controlul sau. Proprietatea clientului sunt materiale si/sau produse furnizate de catre client pentru utilizarea lor in efectuarea lucrarilor. Produsele care sunt proprietatea clientului sunt depozitate si pastrate in bune conditiuni, pentru a fi utilizate si mai apoi returnate clientului.

Atunci cand proprietatea unui client sau furnizor extern este pierduta, deteriorata sau se constata ca este inapta pentru utilizare, organizatia trebuie sa raporteze acest lucru clientului sau furnizorului extern si trebuie sa mentina informatii documentate referitoare la ceea ce s-a intamplat.

8.5.4 PASTRARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.5.4 Pastrare
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul la varf trebuie sa defineasca si sa implementeze procese pentru manipularea, ambalarea, depozitarea, pastrarea si livrarea produsului pentru a preveni deteriorarea sau pierderea in timpul procesarii interne si livrarii finale a produsului.

Managementul la varf trebuie sa implice furnizorii si partenerii in definirea si implementarea proceselor eficace si eficiente pentru a proteja materialele aprovizionate.

Managementul trebuie sa ia in considerare nevoia oricarei cerinte speciale specifice naturii produsului. Cerintele speciale pot fi asociate cu software, materiale periculoase, produse care necesita angajati speciali pentru service, instalare sau aplicare sau materiale unice sau ireparabile.

Trebuie sa fie precizate spatiile alocate depozitarii si precautiile necesare pentru a evita deteriorarea produsului. Este necesar sa se descrie in ce maniera este controlata starea produselor in stoc, cum sunt gestionate stocurile, cine controleaza intrarile in depozit, cum se autorizeaza primirea si expedierea produselor, cum este verificata si evaluata starea produsului depozitat.

Materiile prime se pastreaza pe categorii, in zone si spatii de depozitare desemnate si amenajate unde sunt identificate prin etichete.

Pastrarea tine cont de:

- securitatea incaperilor sau dulapurilor destinate depozitarii;
- metodele corespunzatoare pentru autorizarea receptiei si repartitiei catre si spre locurile de depozitare;
- conditiile de depozitare;
- verificarea regulata a spatiilor de depozitare pentru detectarea posibilelor deteriorari.

Pentru pastrare sunt aplicate actiuni specifice cu scopul de a pastra conformitatea lucrarilor si a materialelor, pana la inceperea lucrarilor si /sau procesarea materialelor.

Manipularea produselor se face cu mijloace adecvate si personal instruit, astfel incat sa se previna avariarea sau deteriorarea.

Pentru fiecare produs se pastreaza evidente ale cantitatilor numerice gestionate.

Lucrarile si produsele aprovizionate ce necesita pastrare sunt identificate pe tipuri de realizare si modul de pastrare.

Pentru toate stadiile de fabricatie incepand cu receptia si pana la incarcarea produsului in mijlocul de transport, trebuie descris ce metode de ambalare si marcare a produsului sunt folosite pentru a preveni deteriorarea acestuia.

Pentru a asigura o protectie corespunzatoare a produsului, acesta trebuie conservat, metodele si materialele utilizate fiind stabilite contractual cu clientul atunci cand este necesar sau este precizat in documentatia de referinta a acestuia.

Inainte de livrare, produsul finit trebuie inspectat pentru a avea siguranta ca acesta si ambalajul sau sunt conforme cu specificatiile. Daca livrarea produsului are loc la sediul clientului, trebuie luate masuri adecvate de pastrare a integritatii si conformitatii produsului si ambalajului in timpul transportului.

8.5.5 ACTIVITATI POST-LIVRARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.5.5 Activitati post livrare
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	

Organizatia trebuie sa indeplineasca cerintel pentru activitatile post livrare asociate cu produsele si serviciile.

Pentru determinarea amplitudinii activitatilor de post livrare cerute, organizatia trebuie sa ia in considerare:

- cerintele legale si de reglementare;
- consecintele potentiale nedorite asociate cu produsele si serviciile sale;
- natura, utilizarea si durata de viata intentionata ale produselor si serviciilor sale;

- cerintele clientului;
- feed-backul de la client.

Activitatile de post livrare includ actiuni supuse prvederilor referitoare la garantie, obligatii contractuale de mentenanta si servicii suplimentare de reciclare sau eliminare finala, atunci cand este cazul.

8.5.6 CONTROLUL MODIFICARILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.5.6 Controlul modificarilor
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa controleze si sa analizeze modificarile referitoare la productie sau la furnizarea serviciului, atat cat este necesar pentru a se asigura continuitatea conformitatii cu cerintele.

Sunt pastrate informatii documentate care descriu rezultatele analizarii modificarilor, persoana (persoanele) care au autorizat modificarea si orice actiuni necesare care rezulta din analiza.

8.6 ELIBERAREA PRODUSELOR SI SERVICIILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.6 Eliberarea produselor si serviciilor
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa implementeze modalitati planificate, in etape corespunzatoare, pentru a verifica daca cerintele pentru produs sau serviciu au fost indeplinite.

Eliberarea produselor sau serviciilor catre client trebuie sa nu se produca inainte ca modalitatile planificate sa fie finalizate in mod corespunzator, cu exceptia cazului in care s-a aprobat altfel de o autoritate relevanta si, atnci cand este aplicabil, de client.

Organizatia pastreaza informatii documentate referitoare la eliberarea produselor si serviciilor.

Informatiile documentate trebuie sa cuprinda:

- dovezi ale conformarii cu cerintele de acceptare;
- trasabilitatea persoanei (persoanelor) care autorizeaza eliberarea.

8.7 CONTROLUL ELEMENTELOR DE IESIRE NECONFORME

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.7 Controlul elementelor de iesire neconforme
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa se asigure ca elementele de iesire care nu sunt conforme cu cerintele referitoare la acestea sunt identificate si controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintentionata.

Organizatia va intreprinde actiuni adecvate in functie de natura neconformitatii si de efectele acesteia asupra conformitatii produselor si serviciilor.

Organizatia va trata elementele de iesire neconforme in unul sau mai multe din urmatoarele moduri:

- corectie;
- izolare, retinere, returnare sau suspendare a livrarii produselor si serviciilor;
- informarea clientului;
- obtinerea autorizarii pentru acceptarea cu derogare.

Conformitatea cu cerintele trebuie verificata atunci cand elementele de iesire neconforme sunt corectate.

Organizatia pastreaza informatii documentate care descriu neconformitatea, actiunile intreprinse, derogarile obtinute si identifica autoritatea care decide actiunile referitoare la neconformitate.

In organizatie a fost stabilita, implementata si documentata procedura de management PM 8.7 CPN „Controlul elementelor de iesire neconforme”.

CAPITOLUL 9 EVALUAREA PERFORMANTEI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9 Evaluarea performantei
SR EN ISO 14001:2015	9 Evaluarea performantei
SR ISO45001:2018	9. Evaluarea performantei

9.1 MONITORIZARE, MASURARE, ANALIZA SI EVALUARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.1 Monitorizare, masurare, analiza si evaluare
SR EN ISO 14001:2015	9.1 Monitorizare, masurare, analiza si evaluare
SR ISO45001:2018	9.1 Monitorizarea, masurarea, analizarea si evaluarea performatei

9.1.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.1.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	9.1.1 Generalitati
SR ISO45001:2018	9.1.1 Generalitati

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa asigure masurari, colectari si validari eficiente si eficiente ale datelor pentru a asigura performanta organizatiei si satisfacerea partilor interesate.

Monitorizarea, masurarea, analiza si evaluarea performantei proceselor organizatiei cuprind:

- masurarea si evaluarea produselor organizatiei;
- capacitatea proceselor;
- realizarea obiectivelor;
- satisfactia clientilor si a altor parti interesate.

Organizatia trebuie sa monitorizeze continuu actiunile de imbunatatire a performantei si sa inregistreze implementarea lor, pentru ca acestea pot sa reprezinte date pentru imbunatatiri viitoare.

Rezultatele analizei datelor din activitatile de imbunatatire trebuie sa se regaseasca sub forma datelor de intrare in analizele realizate de management pentru a oferi informatie pentru imbunatatirea performantei organizatiei.

Conducerea executiva a SRL "DELMAR CONSTRUCTION" asigura monitorizarea, masurarea, analiza si evaluarea performantelor pentru toate procesele desfasurate de personalul angajat.

Procesul de monitorizare, masurare, analiza si evaluare tine cont de intrarile si iesirile din procese urmarind convertirea in informatii a datelor reiesite din procesele de masurare pentru a fi utile tuturor angajatilor firmei.

Organizatia trebuie sa aiba o abordare sistematica pentru masurarea si monitorizarea performantelor sale la intervale regulate. Monitorizarea consta in colectarea informatiilor cum ar fi masurari sau observatii, de-a lungul timpului. Masurarile pot fi atat cantitative cat si calitative.

In cadrul sistemului de management, monitorizarile si masurarea au ca scop urmarirea progresului pentru a indeplini angajamentele de politica, realizarea obiectivelor si tintelor si imbunatatirea continua.

Pentru realizarea acestor scopuri organizatia trebuie sa planifice ce se va masura, unde si cand ar trebui sa masoare si ce metode ar trebui sa utilizeze.

Pentru a concentra resursele pe cele mai importante masurari, organizatia trebuie sa identifice caracteristicile-cheie ale proceselor si activitatilor care pot fi masurate si care furnizeaza cele mai folositoare informatii.

9.1.2 SATISFACTIA CLIENTULUI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.1.2 Satisfactia clientului
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2008	

Masurarea si monitorizarea satisfactiei clientului reprezinta o baza pentru analiza informatiilor referitoare la client. Colectarea acestei informatii poate sa fie de natura pasiva sau activa.

Managementul trebuie sa stabileasca metode si procese eficace si eficiente pentru a colecta, analiza si utiliza aceste informatii pentru imbunatatirea performantei organizatiei.

Informatiile legate de client se obtin din:

- chestionari ale clientilor si utilizatorilor;
- feed-back referitor la produs;
- cerinte ale clientului si informatii contractuale;
- nevoi ale pietei;
- date obtinute in urma acordarii service-ului;
- informatii specifice competitiei.

In SRL "DELMAR CONSTRUCTION" se monitorizeaza informatiile referitoare la satisfacerea cerintelor clientilor in conformitate cu procedura de management PM9.1.2 ASC „Analiza satisfactiei clientului”.

9.1.3 ANALIZA SI EVALUARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.1.3 Analiza si evaluare
SR EN ISO 14001:2015	9.1.2 Evaluarea conformarii
SR ISO45001:2018	9.1.2 Evaluarea conformarii

Deciziile trebuie sa se bazeze pe analiza datelor obtinute din masuratori si informatii, asa cum s-a prezentat in capitolele anterioare.

Organizatia trebuie sa analizeze datele care provin din diverse surse pentru a evalua performanta in raport cu planurile, obiectivele si pentru a identifica domenii de imbunatatire, inclusiv beneficii posibile pentru partile interesate.

Pentru o evaluare eficienta si eficienta de catre management a performantei organizatiei, datele si informatiile din toata organizatia trebuie integrate si analizate. Rezultatele acestei analize pot fi utilizate de organizatie pentru a determina:

- tendintele;
- satisfactia clientului;
- eficacitatea si eficienta proceselor;
- contributia furnizorilor;
- aspecte economice ale calitatii;
- benchmarking-ul performantei;
- competitivitatea.

Analiza datelor permite determinarea cauzelor existente sau potentiale ale neconformitatilor si luarea de decizii privind implementarea de actiuni corective sau preventive necesare imbunatatirii continue.

9.2 AUDIT INTERN

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.2 Audit intern
SR EN ISO 14001:2015	9.2 Audit intern
SR ISO45001:2018	9.2 Audit intern

9.2.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	9.2.1 Generalitati
SR ISO45001:2018	9.2.1 Generalitati

Organizatia trebuie sa efectueze audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informatii referitoare la faptul ca SMI este conform cu cerintele proprii ale organizatiei, cu cerintele standardului si este implementat si mentinut in mod eficient.

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa stabileasca un proces de audit intern eficient si eficient pentru a evalua punctele tari si pe cele slabe ale SMI. Procesul de audit intern actioneaza ca un instrument managerial pentru evaluarea independenta a oricarui proces sau activitati.

In timpul auditurilor pot fi urmarite probleme cum ar fi:

- implementarea eficienta si eficienta a proceselor;
- oportunitati de imbunatatire;
- capabilitatea proceselor;
- utilizarea eficienta si eficienta a tehnicilor statistice;
- analiza datelor referitoare la costul calitatii;
- utilizarea eficienta si eficienta a resurselor;
- adecvanta si acuratetea masurarilor de performanta;
- activitati de imbunatatire;
- relatia cu partile interesate.

9.2.2 PROGRAMUL DE AUDIT INTERN

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	9.2.2 Programul de audit intern
SR ISO45001:2018	9.2.2 Program de audit intern

Organizatia trebuie sa efectueze audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informatii referitoare la faptul ca SMI este conform cu cerintele proprii ale organizatiei, cu cerintele standardului si este implementat si mentinut in mod eficace.

Organizatia trebuie:

- sa stabileasca, sa implementeze si sa mentina un program (programe) de audit care sa includa frecventa, metodele, responsabilitatile, cerintele de planificare si raportate, si care trebuie sa ia in considerare importanta proceselor implicate, modificarile care influenteaza organizatia si rezultatele auditurilor precedente;
- sa defineasca criteriile de audit si domeniul pentru fiecare audit;
- sa selecteze auditorii si sa efectueze audituri astfel incat sa se asigure obiectivitatea si imparțialitatea procesului de audit;
- sa se asigure ca rezultatele auditurilor sunt raportate managementului relevant;
- sa intreprinda corectii si actiuni corective adecvate fara intarziere nejustificata;
- sa pastreze informatii documentate ca dovada a implementarii programului de audit si a rezultatelor auditurilor.

Cerinta este tratata in procedura de management PM9.2 AI „Auditul intern“.

Procedura descrie modul in care in SRL ”DELMAR CONSTRUCTION” se realizeaza managementul procesului de audit intern si sunt asigurate responsabilitatile si autoritatea.

9.3 ANALIZA EFECTUATA DE MANAGEMENT

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.3 Analiza efectuata de management
SR EN ISO 14001:2015	9.3 Analiza efectuata de management
SR ISO45001:2018	9.3 Analiza efectuata de management

9.3.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.3.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa dezvolte activitati de analiza pentru verificarea eficacitatii si eficientei SMI intr-un proces care se extinde la intreaga organizatie.

Analizele managementului trebuie sa fie platforme pentru schimbul noilor idei, cu discutii deschise si evaluarea datelor de intrare, fiind stimulate de leadership-ul managementului de la cel mai inalt nivel.

Pentru a adauga valoare organizatiei din analizele managementului, managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa controleze procesele de realizare ale produselor si pe cele auxiliare printr-o analiza sistematica bazata pe principiile managementului calitatii.

Frecventele analizelor se determina in functie de nevoile organizatiei.

In SRL "DELMAR CONSTRUCTION" s-a stabilit si implementat o procedura de management, PM9.3 AEM „Analiza efectuata de management” in care este specificat modul in care se realizeaza analiza, datele de intrare utilizate pentru pregatirea acesteia si datele de iesire.

9.3.2 ELEMENTE DE INTRARE ALE ANALIZEI EFECTUATE DE MANAGEMENT

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Datele de intrare ale procesului de analiza efectuata de conducere sunt incluse in Raportul analizei efectuate de management, care este intocmit de RMI si care contine informatii despre:

- rezultatele auditurilor si ale autoevaluarilor organizatiei;
- feedback-ul referitor la satisfactia clientilor, inclusive reclamatii;
- performanta proceselor;
- evaluarea conformarii cu cerintele legale si alte cerinte la care organizatia subscrie;
- comunicarea cu partile interesate inclusive reclamatii;
- rezultatele evaluarii aspectelor de mediu ca urmare a dezvoltarii planificate sau noi;
- factori specifici pietei cum ar fi performante tehnologice, cercetare si dezvoltare, si concurenta;
- rezultate din activitati de benchmarking;
- performanta furnizorilor;
- actiuni de urmarirea analizelor anterioare efectuate de management;
- realizare cantitativa a obiectivelor si tintelor;
- stadiul actiunilor corective si preventive;
- urmarirea actiunilor si masurilor prevazute in analiza anterioara;
- schimbari planificate care ar putea afecta sistemul de management integrat;
- recomandari pentru imbunatatire;
- strategii de piata, evaluari;
- stadiul parteneriatelor;
- efecte financiare ale activitatilor;
- conditii sociale, de mediu sau modificari legale.

9.3.3 ELEMENTE DE IESIRE ALE ANALIZEI EFECTUATE DE MANAGEMENT

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.3.3 Elemente de iesire ale analizei efectuate de management
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Datele de iesire ale analizei de management includ decizii si actiuni privind:

- asigurarea SMI;
- imbunatatirea SMI;
- imbunatatirea proceselor;

- cerintele privind resursele necesare realizarii obiectivelor.

Aceste date de iesire se concretizeaza in 'Planuri de masuri pentru imbunatatirea activitatilor', in care sunt stabilite termene si responsabilitati, precum si resursele necesare.

Rezultatele acestei analize sunt utilizate in scopul determinarii viitoarelor oportunitati de imbunatatire.

Datele de iesire selectate trebuie sa fie comunicate pentru a demonstra angajatilor din organizatie cum procesul de analiza al managementului conduce la noi obiective, proces al carui beneficiar principal va fi organizatia.

CAPITOLUL 10 IMBUNATATIRE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	10 Imbunatatire
SR EN ISO 14001:2015	10 Imbunatatire
SR ISO45001:2018	10 Imbunatatire

10.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	10.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	10.1 Generalitati
SR ISO45001:2018	10.1 Generalitati

Managementul caută in permanenta sa imbunatateasca eficacitatea si eficienta proceselor organizatiei, si sa nu astepte aparitia unor probleme pentru a remarca oportunitati de imbunatatire. Imbunatatirile pot varia de la pasi mici spre imbunatatire continua, pana la proiecte de imbunatatire radicale.

Organizatia a stabilit un proces pentru a identifica si controla activitatile de imbunatatire. Aceste imbunatatiri pot rezulta in modificari ale produsului sau proceselor sau chiar ale SMI sau ale managementului organizatiei.

In SRL "DELMAR CONSTRUCTION" scopul imbunatatirii continue a SMI este cresterea satisfactiei clientilor. Actiunile de imbunatatire include urmatoarele:

- identificarea proceselor care pot fi imbunatatite;
- analizarea si evaluarea situatiei existente;
- stabilirea obiectivelor pentru imbunatatire;
- cautarea de solutii posibile de atingerea obiectivelor;
- evaluarea si selectarea acestor solutii;
- implementarea solutiei selectate;
- masurarea, verificarea, analizarea si evaluarea rezultatelor implementarii pentru a determina daca obiectivele au fost indeplinite si sunt eficace;
- adoptarea modificarilor / reviziilor.

10.2 NECONFORMITATE SI ACTIUNE CORECTIVA

Acest document contine informatii si date care sunt proprietatea SRL "DELMAR CONSTRUCTION", si este utilizat exclusiv de catre proprietar ca document intern controlat. Reproducerea sau utilizarea integrala sau partiala a documentului in afara firmei in orice scop si prin orice procedeu este interzis fara acordul proprietarului.

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	10.2 Neconformitate si actiune corectiva
SR EN ISO 14001:2015	10.2 Neconformitate si actiune corectiva
SR ISO45001:2018	10.2 Incident, neconformitate si actiune corectiva

Atunci cand apare o neconformitate, inclusiv daca acestea rezulta din reclamatii, organizatia:

- reactioneaza la neconformitate si, dupa cum este cazul intreprinde actiuni pentru controlul si corectarea acesteia si sa se ocupe de consecinte;
- evalueaza necesitatea de actiuni pentru eliminarea cauzei (cauzelor) neconformitatii, cu scopul ca aceasta sa nu reapara sau sa nu apara in alta parte, prin examinarea si analiza neconformitatii, determinarea cauzelor aparitiei, determinarea unor neconformitati similare existente sau care ar putea eventual sa apara;
- sa implementeze orice actiune necesara;
- sa analizeze eficacitatea oricarei actiuni corective intreprinse;
- sa actualizeze riscurile si oportunitatile determinate in timpul planificarii, daca este necesar.

Actiunile corective trebuie sa fie adecvate efectelor neconformitatilor survenite.

Daca neconformitatea este descoperita, reaparitia ei este consecinta unui sistem de management ne corespunzator. Obiectivul este deci dublu: evitarea aparitiei neconformitatii si, daca aceste neconformitati au fost constatate, organizarea eradicarii cauzelor.

Managementul de la cel mai inalt nivel se asigura ca sunt utilizate actiuni corective ca un instrument de imbunatatire.

Planificarea actiunilor corective includ evaluarea importantei problemelor, care trebuie sa fie exprimata sub forma impactului potential asupra unor aspecte precum costurile de functionare, costurile neconformitatilor, performanta produsului, dependabilitatea, siguranta si satisfactia clientilor si a altor parti interesate. Angajatii din diverse domenii de specialitate participa in procesul actiunilor corective. Actiunile corective reprezinta date de intrare in analizele manageriale.

In luarea actiunilor corective organizatia identifica sursele de informatii si colecteaza informatiile pentru a define actiunile corective necesare. Actiunea corectiva definita are ca obiectiv eliminarea cauzelor neconformitatilor pentru a evita aparitia lor.

Surse de informatii pentru actiunile corective pot fi:

- reclamatii ale clientilor;
- rapoarte de neconformitate;
- rapoarte de audit intern;
- date de iesire din analizele managementului;
- date de iesire din analizatelor;
- date de iesire din masurare satisfactiei;
- inregistrari ale SMI;
- angajati organizatiei;
- masurari ale proceselor;
- rezultate ale autoevaluarilor.

Cerinta este asigurata de procedura de management PM10.2 NAC „Neconformitate si actiune corectiva”.

Procedura descrie modul in care in SRL ”DELMAR CONSTRUCTION” se realizeaza managementul procesului de initiere al actiunilor corective si se asigura ca sunt stabilite responsabilitati si autoritate.

10.3 IMBUNATATIRE CONTINUA

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	10.3 Imbunatatire continua

SR EN ISO 14001:2015	10,3 Imbunatatire continua
SR ISO45001:2008	10.3 Imbunatatire continua

Organizatia imbunatatește continuu pertinenta, adecvarea si eficacitatea SMI.

Sunt luate in considerare rezultatele analizei si evaluarii, precum si elementele de iesire din analiza efectuata de management.