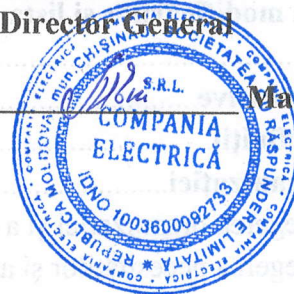




**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

ELABORAT
Responsabil Sistem de Management

APROBAT
Director General



Maria ENI

L.Ș.

**MANUALUL
SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT**

**(CALITATEA, PROTECȚIA MEDIULUI,
SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018

COD: MSMI – COMPANIA ELECTRICĂ

Original
Copie controlată
Copie necontrolată

Exemplar Nr. _____



**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

Cuprins

| | | |
|-------|---|-----------|
| - | Înregistrarea modificărilor și lista de difuzare | 3 |
| 1 | Generalități | 4 |
| 2 | Referințe normative | 5 |
| 3 | Termeni și definiții | 5 |
| 4 | Contextul organizației | 5 |
| 4.1 | Înțelegerea organizației și a contextului în care activează..... | 5 |
| 4.2 | Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate..... | 6 |
| 4.3 | Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management..... | 7 |
| 4.4 | Sistemul de management și procesele sale..... | 7 |
| 5 | Leadership | 8 |
| 5.1 | Angajament leadership..... | 8 |
| 5.2 | Politică..... | 9 |
| 5.3 | Roluri organizaționale, responsabilități și autorități..... | 10 |
| 6 | Planificare | 10 |
| 6.1 | Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților..... | 10 |
| 6.2. | Obiectivele calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale și planificarea realizării lor..... | 11 |
| 6.2.1 | Obiective referitoare la calitate și planificarea realizării lor..... | 12 |
| 6.2.2 | Aspecte de mediu..... | 12 |
| 6.2.3 | Aspecte de sănătate și securitate ocupațională..... | 15 |
| 6.3 | Planificarea schimbărilor..... | 17 |
| 7 | Suport | 17 |
| 7.1 | Resurse..... | 17 |
| 7.2 | Competență..... | 22 |
| 7.3 | Conștientizare..... | 23 |
| 7.4 | Comunicare..... | 23 |
| 7.5 | Informații documentate..... | 24 |
| 8 | Operare | 25 |
| 8.1 | Planificare și control operațional..... | 25 |
| 8.2 | Cerințe pentru servicii..... | 26 |
| 8.3 | Proiectarea și dezvoltarea..... | 30 |
| 8.4 | Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior..... | 32 |
| 8.5 | Furnizare de produse..... | 33 |
| 8.6 | Eliberarea produselor..... | 36 |
| 8.7 | Controlul elementelor de ieșire neconforme..... | 36 |
| 9 | Evaluarea performanței | 39 |
| 9.1 | Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare..... | 39 |
| 9.2 | Audit intern..... | 39 |
| 9.3 | Analiza efectuată de management..... | 40 |
| 10 | Îmbunătățire | 41 |
| 11 | Anexe / Formulare | 42 |

**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT****(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)****1. GENERALITĂȚI**

Adoptarea unui sistem de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale este o decizie strategică a companiei “COMPANIA ELECTRICĂ” SRL, care poate ajuta la îmbunătățirea performanței sale globale și furnizează o bază solidă pentru inițiative de dezvoltare durabilă.

Potențialele beneficii pentru organizație:

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

Principiile care stau la baza funcționării SMI sunt:

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

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

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

Într-un sistem de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale aceasta permite:

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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

2. REFERINȚE NORMATIVE

| |
|--|
| SM EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe. |
| SM EN ISO 9000:2016 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular. |
| SM SR EN ISO 14001:2016 Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare. |
| SM ISO 45001:2018 Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe și îndrumări pentru utilizare. |

3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018, inclusiv standardele din referințele normative.

4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Compania „COMPANIA ELECTRICĂ” SRL a fost înființată în anul 1995 în conformitate cu extrasul din registrul de Stat al persoanelor juridice Nr. 471164 din 27.05.2021 cu numărul de identificare de stat și codul fiscal 1003600092733. *Rechizitele companiei* sunt prezentate în formularul cu același nume, *cod: F-MSMI-4.1*.

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

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

Rezultatele intenționate sunt:

Pentru SMC:

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

Pentru SMM:

- îmbunătățirea performanței de mediu;
- îndeplinirea obligațiilor de conformare;
- realizarea obiectivelor în domeniul mediului.

Pentru SSO:

- îmbunătățirea SSO și a performanței de SSO;
- eliminarea sau minimizarea riscurilor SSO;
- îndeplinirea obiectivelor SSO.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Determinarea acestora a presupus:

- identificarea proceselor necesare funcționării SMI;
- determinarea succesiunii și interacțiunii dintre acestea;
- determinarea criteriilor și a metodelor care să asigure funcționarea, controlul și monitorizarea eficace a proceselor;
- alocarea de resurse și informații care să asigure funcționarea optimă a proceselor;
- planificarea tuturor activităților și monitorizarea rezultatelor pentru compararea lor cu cele așteptate/planificate;
- asigurarea că toate activitățile, procesele și produsele care au impact direct sau indirect asupra mediului să fie conforme cu politica declarată de calitate, protecția mediului, sănătatea și securitatea ocupațională, și cu obiectivele generale și specifice asumate;
- principiile, elementele, documentațiile și acțiunile componente de mediu a SMI sunt conforme cu cerințele specificate ale standardului SM SR EN ISO 14001:2016;
- monitorizarea acțiunilor privind îmbunătățirea proceselor din organizație.

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

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

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste aspecte externe și interne.

4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

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

- părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale (clienți, furnizori, autorități);
- cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale.

„COMPANIA ELECTRICĂ” SRL a determinat părțile interesate relevante pentru sistemul de management integrat calitate-mediu-sso și cerințele acestora - clienții, utilizatorii finali, furnizorii de materii prime, materiale și servicii, organizațiile ce își desfășoară activitatea în proximitatea locației „COMPANIA ELECTRICĂ” SRL, autoritățile locale, angajații întreprinderii, mass-media.

În acest scop organizația a luat în considerare:

- cerințele contractuale provenite de la clienți și alte părți interesate;
- aplicarea standardelor naționale și ale sectoarelor industriale;
- conformarea cu cerințele relevante legale și de reglementare;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- deciziile organizației;
- sursele de informare externe relevante pentru dezvoltarea competențelor organizației și informațiile referitoare la necesitățile și așteptările părților interesate.

Părțile interesate sunt:

- asociați – conform Extrasului din Registrul de stat al persoanelor juridice
- responsabili de proces – **numărul de persoane;**
- angajați – **numărul de personal;**
- clienți – persoane fizice și juridice, instituții de stat;
- furnizori – companii furnizoare de materiale de construcții, de echipament de lucru, utilaj;
- autorități de reglementare – Ministerul Economiei și Infrastructurii, Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului, Agenția de Supraveghere Tehnică, Inspectoratul Ecologic de Stat;
- companii concurente;
- organizațiile din apropiere;
- companii locale de utilități (electricitate, gaze naturale, apa);
- organisme de certificare/de acreditare.

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste părți interesate și cerințele lor relevante prin implementarea formularului *Părți interesate*, cod: F-MSMI-4.2.

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management

Sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale implementat în organizație se referă la activitatea:

Fabricarea produselor din metal pentru construcții. Construcții, reconstrucții, consolidări și restaurări. Proiectare, lucrări, încercări și analize tehnice pentru construcția și asamblarea instalațiilor tehnice, municipale și electrice (tensiune de 0,4-400 kV). Comercializarea echipamentelor electrice și tehnice. Închirierea și prestarea de servicii de transport speciale.

Cod CAEN: 2511, 4120, 4222, 4321/2, 4329, 4652, 4941, 7112, 7120

Executarea activității funcționează în baza **Statutului "COMPANIA ELECTRICĂ" S.R.L., prezentului manual și conform legislației RM - lista documentelor SMI, cod: F-MSMI-4.3)**

4.4. Sistemul de management și procesele sale

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

Procesele externalizate care pot influența calitatea serviciilor se referă la Servicii deservire tehnică auto și Servicii asigurare a compatibilității a stațiilor de lumină, internet, telecomunicații.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Controlul proceselor externalizate se face prin reglementări contractuale și alte cerințe convenite între părți.

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

5. LEADERSHIP

5.1. Angajament leadership

Managementul de la cel mai înalt nivel din cadrul organizației “COMPANIA ELECTRICĂ” SRL demonstrează leadership și angajament cu privire la sistemul de management Integrat calitate-mediu-ss0, precum și în ceea ce privește orientarea către client.

Termenul de leadership are câteva sensuri larg acceptate:

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

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

“COMPANIA ELECTRICĂ” SRL a implementat sistemul de management ca pe un tot pornind de la aspectele legale, aspectele de mediu și SSO, apoi alocarea bugetelor, planificarea investițiilor, apoi dezvoltarea competențelor cheie, astfel încât sistemul de management se identifică cu întreg sistemul afacerii.

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

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

5.1.2. Orientarea către client

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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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

Pentru aplicarea principiului orientării către client, "COMPANIA ELECTRICĂ" SRL ține cont de:

- căutarea și înțelegerea nevoilor și așteptărilor clientului;
- asigurarea că obiectivele organizației sunt legate de nevoile și așteptările clientului;
- difuzarea nevoilor și așteptărilor clientului în organizație;
- măsurarea satisfacției clientului și la inițierea de acțiuni în funcție de rezultate;
- gestionarea sistematică a relației cu clientul.

5.2. Politică

"COMPANIA ELECTRICĂ" SRL stabilește și reactualizează atunci când este necesară politica referitoare la calitate-mediu-sso. Aceasta trebuie să fie adecvată misiunii declarate a instituției, să conțină un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMI, constituind un cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor. Ea trebuie cunoscută, înțeleasă și aplicată în întreaga instituție. Orientarea generală a organizației privind calitatea, protecția mediului și SSO revine managementului de la cel mai înalt nivel. Managementul de la cel mai înalt nivel prin stabilirea, implementarea și menținerea Politicii referitoare la calitate-mediu-sso prevede că:

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

Politica este:

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

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

5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

"COMPANIA ELECTRICĂ" SRL consideră ca legătura dintre contribuția angajaților și viziunea organizației generează o cultură a calității și a performanței. În acest scop Directorul general a asigurat realizarea strategiei (viziune, misiune, obiective) prin delegarea de responsabilitate _____, numindu-l Manager al sistemului de management integrat.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Managerul SMI face echipa cu toți responsabilii de procese și împreună au următoarele responsabilități și autorități:

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

6. PLANIFICARE

6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

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

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

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

Sunt planificate de asemenea:

- auditurile interne;
- investițiile, achizițiile;
- mentenanța, reparațiile;
- măsurările și monitorizările pe mediu și SSO;
- măsurile de prevenire și protecție;
- măsurile de prevenire a poluărilor accidentale;
- acțiunile întreprinse pentru situații de urgență;
- analizele sistemului de management integrat calitate, mediu, SSO;
- obiectivele calității, mediului și SSO;
- actualizări ale documentației SMI.

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

În planificarea propriului SMI "COMPANIA ELECTRICĂ" SRL a luat în considerare:

- contextul extern: competitori, avantajul tehnologic, cultura organizațională, contextul socio-politic, altele;

**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT****(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

- contextul intern: valorile organizației, cunoștințele și competențele angajaților, performanța organizației;
- cerințele părților interesate.

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

6.2. Obiectivele calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale și planificarea realizării lor

"COMPANIA ELECTRICĂ" SRL a stabilit obiective referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare sistemului de management.

Obiectivele calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale sunt:

- consecvente cu politica referitoare la calitate, mediu și SSO;
- identificarea preventivă și controlul pericolelor care pot afecta calitatea, mediul și sănătatea și securitatea ocupațională;
- asigurarea continuă a accesului la instruire pentru angajați;
- asigurarea condițiilor adecvate de muncă pentru toți angajații;
- prevenirea incidentelor de muncă;
- respectarea cerințelor legale în domeniul sănătății și securității ocupaționale.
- sunt măsurabile;
- iau în considerare cerințe aplicabile;
- sunt relevante pentru conformitatea produselor/serviciilor pentru creșterea satisfacției clientului;
- sunt monitorizate permanent;
- sunt comunicate angajaților, sunt actualizate, după caz.

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

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

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

Obiectivele calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale sunt documentate în formularul „Planificarea obiectivelor”, cod: F-MSMI-6.2.

În Planificarea obiectivelor organizația stabilește:

- a) ce se va face;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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

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

Organizația menține informații documentate referitoare la Obiectivele calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale.

6.2.1. Obiective referitoare la calitate și planificarea realizării lor

"COMPANIA ELECTRICĂ" SRL menține ca informație documentată obiectivele referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante în cadrul sistemului de management integrat calitate-mediu-ss0.

"COMPANIA ELECTRICĂ" SRL prin Managerul SMI și top management se asigură de stabilirea obiectivelor calității. Acestea:

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

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

6.2.2. Aspecte de mediu

6.2.2.1. Evaluarea inițială de mediu

La evaluarea inițială a aspectelor de mediu se iau în considerare:

- a) activitățile desfășurate în cadrul firmei;
- b) cerințele legale și de reglementare aplicabile;
- c) identificarea aspectelor de mediu și evaluarea acestora în vederea identificării celor cu posibil impact semnificativ;
- d) examinarea tuturor practicilor de management existente, a proceselor și a procedurilor utilizate în firmă;
- e) evaluarea feedback-ului rezultat din investigarea incidentelor și a situațiilor de urgență anterioare;
- f) evaluarea cerințelor părților interesate.

Evaluarea inițială include colectare de date, interviuri, inspecție directă și măsurători (acolo unde este aplicabil) și examinarea rezultatelor evaluărilor anterioare.

Intrările specifice acestui proces includ:



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- înregistrarea incidentelor de mediu;
- neconformități identificate;
- rezultatele auditurilor;
- informații despre cea mai bună practică;
- informații despre tehnologiile aplicabile.

Fiecărui aspect de mediu (cauza care conduce la impact asupra mediului) identificat în condiții de funcționare normală, anormală sau în situații de urgență, i se determină impactul sau impacturile asupra mediului (efectul asupra mediului).

Aspectele de mediu identificate pentru activitățile și procesele din firmă sunt supuse evaluării pentru a determina acele aspecte de mediu care au un impact semnificativ asupra mediului.

Analiza inițială implică:

- identificarea, evaluarea și analiza stării existente privind: elemente organizatorice, practici de management de mediu, modul de desfășurare a activităților, sisteme de evidență și înregistrări, evaluări privind accidente și situații de urgență anterioare și reacția de răspuns, cerințe sau puncte de vedere ale părților interesate interne și externe, gradul de conformitate al practicilor și procedurilor existente față de cerințele standardului;
- inventarierea activităților firmei, a intrărilor și a ieșirilor;
- identificarea și stabilirea aspectelor de mediu asociate activităților/proceselor firmei;
- identificarea cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile aspectelor de mediu;
- elaborarea Raportului analizei inițiale de mediu, pe baza datelor colectate.

6.2.2.2. Identificarea aspectelor de mediu

Se analizează activitățile desfășurate în cadrul fiecărui proces și pentru fiecare activitate analizată, se identifică:

- intrările (exemplu: resurse utilizate, materiale, informații și date utilizate etc.);
- ieșirile (exemplu: serviciul dorit, deșeuri, emisii etc.).

Se identifică aspectele de mediu care pot fi încadrate în diverse categorii:

- poluanți emiși în aer (exemplu: emisii de gaze arse);
- poluanți care pot contamina direct sau indirect solul din amplasament sau din zonele adiacente (exemplu: scurgeri accidentale de ulei de la mijloacele de transport);
- poluanți evacuați în anumite situații (exemplu: substanțe poluante rezultate din folosirea stingătoarelor în caz de incendiu);
- generare diverse tipuri de deșeuri (exemplu: deșeuri de hârtie, deșeuri din materiale consumabile, piese de schimb uzate etc.);
- utilizare de materiale, materii prime, resurse naturale (exemplu: utilizare gaze naturale, utilizare apă, utilizare de energie electrică etc.)



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- alte aspecte cum ar fi: generare de zgomot, miros și schimbare însușiri fizice (dimensiune, culoare, formă, aspect).

Fiecărui aspect de mediu (cauza care conduce la impact asupra mediului) identificat în condiții de funcționare normală, anormală sau în situații de urgență, i se determină impacturile asupra mediului (efectul asupra mediului).

Aspectele de mediu și impacturile asociate se consemnează în rubricile alocate din *Lista aspectelor de mediu*, formular cod: F-MSMI-6.1.1. Se consemnează în listă și aspectele de mediu cu impact benefic.

6.2.2.3. Evaluarea impacturilor de mediu și stabilirea aspectelor de mediu semnificative

Aspectele de mediu identificate pentru activitățile și procesele din firmă sunt supuse evaluării pentru a determina acele aspecte de mediu care au un impact semnificativ asupra mediului.

Criteriile de evaluare a impacturilor sunt prezentate în - *Grila de evaluare a impacturilor de mediu*, formular cod: F-MSMI-6.1.2 și se referă la:

1. Conformarea cu cerințele legale și cu alte cerințe de mediu aplicabile, simbol **L**, ia în considerare existența și respectarea legislației de mediu și a altor cerințe la care instituția a subscris.
2. Frecvența de producere a impactului, simbol **F**, ia în considerare intervalul de timp la care se produce impactul.
3. Gravitatea impactului, simbol **G**, ia în considerare natura și dimensiunea impactului.
4. Mijloacele de control al impactului, simbol **C**, ia în considerare existența metodelor sau practicilor de ținere sub control a impactului precum și cunoașterea și aplicarea de către personal a unor mijloace de control.

Fiecărui impact i se acordă o notă corespunzătoare fiecărui criteriu din grila de evaluare.

Pentru evaluarea fiecărui impact se adună notele acordate impactului, corespunzătoare fiecărui criteriu, obținându-se un **scor global**.

Dacă scorul global al unui impact ≥ 10 , atunci impactul de mediu este considerat semnificativ. Dacă scorul global al unui impact < 10 , atunci impactul de mediu este considerat nesemnificativ și implicit, aspectul de mediu aferent este nesemnificativ.

Evaluarea impacturilor și stabilirea aspectelor de mediu semnificative se notează în *Lista aspectelor de mediu*.

Pentru impact și aspect de mediu semnificative se consemnează **S** (semnificativ) iar pentru impact și aspect de mediu nemnificative se consemnează **N** (nesemnificativ).

Pentru aspectele de mediu cu impacturi benefice, nu se acordă note dar se consemnează ca pozitive, completându-se **P** (pozitiv) în rubricile corespunzătoare tipului de impact și tipului de aspect de mediu.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Aspectele de mediu semnificative rezultate din evaluare servesc ca bază pentru stabilirea obiectivelor și țintelor de mediu ale firmei.

6.2.2.4. Actualizarea aspectelor de mediu

Actualizarea aspectelor de mediu și a Listei aspectelor de mediu se face urmând etapele descrise anterior, ori de câte ori:

- apar noi cerințe de mediu;
- au loc modernizări sau modificări reprezentative ale proceselor;
- se utilizează alte materii prime și/sau materiale;
- apar activități noi.

6.2.2.5. Obligații de conformare

Obligațiile de conformare sunt identificate pentru a nu duce la riscuri și oportunitati pentru organizatie și pentru acest lucru organizația:

- a) determină obligațiile de conformare referitoare la aspectele sale de mediu,
- b) determină cum se aplică aceste obligații de conformare în organizație,
- c) ia în considerare obligațiile de conformare atunci când își stabilește, implementează, menține și îmbunătățește continuu sistemul de management.

Pentru a se asigura de îndeplinirea angajamentului asumat prin politică de respectare a cerințelor legale și a altor cerințe din domeniul protecției mediului, conducerea "COMPANIA ELECTRICĂ" SRL verifică periodic conformarea cu aceste cerințe în desfășurarea activităților/proceselor sale.

Cerințele legale și alte cerințe aplicabile la care firma a subscris se identifică și se evaluează în Lista cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile stipulate în formularul *Lista documentelor externe*. Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul "COMPANIA ELECTRICĂ" SRL se asigură de respectarea acestor cerințe.

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

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

6.2.3. Aspecte de sănătate și securitate ocupațională

6.2.3.1. Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor și oportunităților

Organizația a stabilit și menține obiective documentate pentru SSO, pentru fiecare funcție și nivel relevant. Obiectivele sunt cuantificate și de regulă măsurabile.

În stabilirea și analiza obiectivelor SSO au fost luate în considerație cerințele legale și reglementare de securitate și sănătate în munca, pericolele și riscurile SSO, opțiunile tehnologice



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

și resursele disponibile, situația financiară, cerințele operaționale și funcționale ale salariaților, clienților și autorităților în domeniu.

Obiectivele sunt consecvente cu politica SSO și cu angajamentul de îmbunătățire continuă a performanței de SSO.

Pentru realizarea obiectivelor generale și specifice de SSO, organizația a stabilit și menține programe de management SSO, care cuprind activități, responsabilități, termene, resurse de realizare.

Programele sunt analizate la intervale regulate pentru verificarea modului de realizare și a eventualelor actualizări necesare, pentru asigurarea ca obiectivele sunt realizate.

La evaluarea aspectelor de SSO se iau în considerare:

- activitățile desfășurate în cadrul firmei;
- cerințele legale și de reglementare aplicabile;
- examinarea tuturor practicilor de management existente, a proceselor și a procedurilor utilizate în firmă;
- evaluarea feedback-ului rezultat din investigarea incidentelor și a situațiilor de urgență anterioare;
- evaluarea cerințelor părților interesate.

Evaluarea include colectare de date, interviuri, inspecție directă și măsurători (acolo unde este aplicabil) și examinarea rezultatelor evaluărilor anterioare.

Intrările specifice acestui proces includ:

- înregistrarea incidentelor;
- neconformități identificate;
- rezultatele auditurilor;
- comunicări ale salariaților și altor părți interesate.

6.2.3.2. Planificarea acțiunilor

Planificarea acțiunilor privind sănătatea și securitatea ocupațională implică:

- identificarea, evaluarea și analiza stării existente privind: elemente organizatorice, practici de management de sănătate și securitate ocupațională, modul de desfășurare a activităților, sisteme de evidență și înregistrări, evaluări privind accidente și situații de urgență anterioare și reacția de răspuns, cerințe sau puncte de vedere ale părților interesate interne și externe, gradul de conformitate al practicilor și procedurilor existente față de cerințele standardului;
- inventarierea activităților firmei, a intrărilor și a ieșirilor;
- identificarea cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile aspectelor de SSO.

Sănătatea și securitatea ocupațională este descrisă în procedura de sistem, cod: PS-06-02.

Planificarea acțiunilor se realizează în amplasamentele firmei pentru a se identifica aspectele de SSO, care pot fi controlate și influențate. În planificarea acțiunilor SSO se iau în considerare:

- condițiile normale, condițiile anormale și situațiile de urgență;
- aspecte pe care societatea le poate controla și influența.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

6.2.3.3. Obiectivele SSO și planificarea pentru îndeplinirea acestora

Obiectivele primordiale de SSO ale “COMPANIA ELECTRICĂ” SRL sunt:

- asigurarea unor condiții de muncă sigure și sănătoase pentru angajați, contractori și vizitatori;
- menținerea sistemului de management al securității și sănătății în muncă, dezvoltat pentru a îmbunătăți continuu performanța SSO și pentru a reduce activ riscurile SSO în activitatea întreprinderii;
- conformarea cu legislația în vigoare, reglementările aplicabile, cerințele specifice industriei și cu exigențele grupului;
- comunicarea deschisă și implicarea tuturor părților interesate în aspectele relevante SSO.

6.3. Planificarea schimbărilor

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

Organizația ia în considerare:

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

Deciziile privind schimbările sistemului de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale se iau cu ocazia sesiunilor periodice sau la analiza managementului (vezi capitolul 9.3).

7. SUPORT

7.1. Resurse

7.1.1. Generalități

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

Organizația a luat în considerare:

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

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

Analiza urmărește:

1. ca cerințele să fie definite și documentate corect din punct de vedere tehnic. Dacă cerințele sunt definite incomplet, neclar, ambiguu, se caută clarificare prin procesul de comunicare cu clientul;
2. dacă se are în vedere angajarea în onorarea unui contract sau a unei comenzi, analiza are în



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

vedere soluționarea eventualelor diferențe între condițiile contractului/comenzii și condițiile ofertei;

3. dacă societatea are capacitatea de îndeplinire a cerințelor definite.

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

7.1.2. Personal

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

Resursele umane alocate, din punctul de vedere al competenței și numărului, corespund cu prevederile organigramei aprobate, cu fișele posturilor și cu Regulamentul Intern de Funcționare. Întreprinderea menține *Lista privind personalul de specialitate*, formular *cod:F-MSMI-7.1.2.1*, elaborată prin coordonare și aprobare de Director.

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

Angajamentul „COMPANIA ELECTRICĂ” SRL pentru implementarea strategiei SSO este orientat în scopul asigurării unui mediu de lucru sigur și sănătos atât pentru angajații proprii, cât și pentru cei ai partenerilor nostru de afaceri.

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

- respectarea reglementarilor legale aplicabile din domeniu;
- șefii de locuri de muncă demonstrează autoritate în domeniu și devotament personal, tratând problemele de sănătate și securitate ocupațională ca pe un subiect - cheie în toate ședințele operative, participând la investigarea incidentelor, a incidentelor grave și la inspecțiile regulate efectuate de către autorități pe teren, dar și prin recunoașterea unor comportamente și acțiuni pozitive;
- rolurile și responsabilitățile sunt definite pentru toate funcțiile de management și cele operaționale, precum și pentru funcțiile critice din punct de vedere al sănătății și securității ocupaționale; delegarea de responsabilitate se face în scris și este documentată și păstrată;
- organizația asigură identificarea și documentarea cerințelor referitoare la competențe și calificări pentru toate activitățile angajaților. Se asigură procese necesare pentru selecția, plasarea



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

și evaluarea continuă a calificărilor și competențelor angajaților pentru a îndeplini cerințele specifice postului și pentru a identifica nevoile de instruire în funcție de acestea;

- identificarea, evaluarea și aplicarea măsurilor pentru atenuarea și prevenirea riscurilor profesionale și promovarea unor condiții mai sănătoase la locurile de muncă;
- angajarea activă a contractorilor și subcontractorilor, furnizorilor și partenerilor de afaceri pentru îndeplinirea în condiții de siguranță a responsabilităților și angajamentelor proprii.

Angajamentul „COMPANIA ELECTRICĂ” SRL pentru implementarea strategiei de mediu este orientat în scopul asigurării unui mediu extern (sol, subsol, apă, aer) fără poluare.

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

- raportarea și investigarea tuturor incidentelor pentru a preveni recurența;
- toate incidentele se investighează și analizează într-o manieră corespunzătoare nivelului de risc pentru a se determina cauzele primare, pentru a se identifica și implementa măsuri care să fie apoi să fie analizate în comitetul de mediu astfel încât să se prevină repetarea lor;
- performanțele de mediu sunt măsurate, monitorizate, înregistrate și analizate regulat prin utilizarea de indicatori de performanță și subperformanță pentru a se evalua progresul prin raportarea la planurile de îmbunătățire aplicabile, asigurându-se controlul proiectelor și al operării, creșterea eficienței și calității planificării lucrărilor;
- combaterea riscurilor la sursă și înlocuirea a ceea ce este periculos cu ceea ce nu este periculos sau cu ceea ce este mai puțin periculos;
- auditarea și controlul permanent al respectării regulamentarilor de siguranță mediului și revizuirea periodică a rezultatelor implementate în vederea îmbunătățirii continue;
- dezvoltarea și implementarea unui sistem de răspuns la situațiile de criză, bazat pe scenarii de incidente majore.

Determinarea competenței necesare

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

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

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

- solicitări viitoare referitoare la planuri și obiective operaționale și strategice;
- anticiparea necesităților de înlocuire a forței de muncă;
- schimbări ale proceselor firmei;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- evoluția organizatorică a firmei și a tehnologiilor suport;
- cerințele legale și de reglementare aplicabile firmei.

Conducerea "COMPANIA ELECTRICĂ" SRL se asigură de disponibilitatea competențelor necesare prin:

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

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

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

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

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

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

7.1.3. Infrastructură

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

Infrastructura din organizație include:

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

"COMPANIA ELECTRICĂ" SRL deține în dotare tehnică și de comunicare internă și externă cu clienții și colaboratorii prin telefon, fax, poșta electronică, prin care se asigură comunicarea cu furnizorii și cu clienții. Evidența dotărilor se regăsește în „Lista mijloacelor fixe”.

7.1.4. Mediu pentru operarea proceselor

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

- nediscriminare;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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

Mediul necesar pentru operarea proceselor (factori sociali, psihologici, fizici) este disponibil și menținut de către “COMPANIA ELECTRICĂ” SRL astfel:

Mediul social

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

Mediul competițional și de piață

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

Mediul de afaceri

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

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

7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

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

Organizația se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

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

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

Monitorizarea și măsurarea în vederea verificării conformității produselor / serviciilor oferite clienților se face cu resurse (echipamente) care asigură rezultate valide și de încredere.

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Întreprinderea menține *Lista privind dotările specifice, utilajelor și echipamentelor*, formular cod:F-MSMI-7.1.5.1 și *Lista privind echipamentele de măsură și monitorizare* formular cod:F-MSMI-7.1.5.2, elaborată de Responsabilul sistem de management prin coordonare și aprobare de Director. Sunt păstrate informații documentate ca dovadă a adecvării resurselor de monitorizare și măsurare. Pentru produsele/serviciile la care trebuie demonstrată trasabilitatea măsurării, echipamentele de măsurare sunt:

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

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

7.1.6. Cunoștințe organizaționale

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

Cunoștințele organizaționale se pot baza pe:

- proprietatea intelectuală;
- cunoștințe obținute din experiență;
- lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes;
- captarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate;
- rezultatele îmbunătățirilor proceselor, produselor și serviciilor;
- standarde, surse academice, conferințe,
- obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi.

7.2. Competență

Managementul organizației prin Fișele de post:

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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

7.3. Conștientizare

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

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

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

7.4. Comunicare

7.4.1. Comunicare internă

“COMPANIA ELECTRICĂ” SRL a determinat comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management integrat calitate-mediu-sso. (incluzând despre ce, cand, cu cine, cum și cine comunica).

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

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

Modalitățile de comunicare internă stabilite de organizație sunt:

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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Alte mijloace de comunicare internă:

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

Comunicarea internă are în vedere:

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

7.4.2. Comunicare externă

Ca modalități de comunicare externă, Administratorul a decis:

- părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale și de Politica referitoare la calitate ale organizației,
- primirea /transmiterea observațiilor și informațiilor de la părțile interesate privind orice alte informații legate de funcționarea sistemului de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale.

7.5. Informații documentate

Sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale conține informațiile documentate cerute de standardele SM EN ISO 9001:2015, SM SR EN ISO 14001:2016, SM EN ISO 45001:2018, precum și informațiile documentate necesare funcționării eficiente a proceselor, cum sunt:

- documente externe (vezi *lista documentelor externe, Cod: F-MSMI-7.5*);
- documente interne;
- Manualul calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale;
- Procedurile de sistem;
- Instrucțiuni de lucru, după caz;
- Înregistrări (de exemplu formulare completate).

Manualul Calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale elaborat în cadrul organizației include:

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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Gestionarea Manualului calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale este documentată în procedura de sistem PS-07-05.

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

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

Informațiile documentate care se consideră înregistrări sunt stabilite în capitolele Manualului calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale, respectiv în procedurile de sistem și sunt menținute pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele stabilite și pentru a demonstra funcționarea eficace a sistemului de management. Înregistrările sunt menținute astfel încât acestea sunt lizibile, identificabile și pot fi regăsite cu ușurință. Reglementările referitoare la controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor este reglementat în procedura de sistem PS-07-05.

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

8. OPERARE

8.1. Planificare și control operațional

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

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

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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

planificării.

“COMPANIA ELECTRICĂ” SRL *planifică, implementează și controlează procesele necesare pentru a satisface cerințele privind livrarea produselor și serviciilor prin procedura sistemului de management planificare și control, cod: PS-08-01.*

În activitatea efectuată în mod curent “COMPANIA ELECTRICĂ” SRL efectuează investiții în echipamente și în oameni. Scopul este de a crește siguranța în exploatare și îmbunătățirea performanței de mediu, respectarea cerințelor legale - totul în conformitate cu politica și cu angajamentele managementului de varf.

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

8.2. Cerințe pentru serviciile “COMPANIA ELECTRICĂ” SRL

8.2.1. Comunicarea cu clientul

Cerințele privind comunicarea cu clienții sunt reglementate după cum urmează:

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

8.2.2. Determinarea cerințelor pentru produse și servicii

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

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

8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii

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

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

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

Reglementările referitoare la analiza cerințelor sunt stabilite în contract.

8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii

Modificarea contractelor clienților poate avea loc numai după o analiză prealabilă efectuată

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

conform celor prescrise mai sus. În vederea realizării cerințelor convenite cu clienții, după confirmarea comenzii, respectiv încheierea și modificarea contractului, se asigură ca acestea să fie transmise tuturor funcțiilor implicate.

Reglementările referitoare la modificarea cerințelor sunt stabilite în contract.

8.2.5 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

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

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

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

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

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

Centrul de control urgență trebuie să dispună de:

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

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

- identificarea tipurilor de accidente și situații de urgență potențiale;
- identificarea persoanei responsabile în timpul urgenței;
- detalii ale acțiunilor care trebuie luate de personal în timpul urgențelor, inclusiv acele acțiuni care trebuie luate de personalul extern care sunt de față la urgență, ca de pildă furnizorii și vizitatorii;
- responsabilități, autoritate și sarcini pentru personalul cu sarcini specifice în timpul urgențelor (monitori de foc, truse de prim ajutor, etc.);
- proceduri de evacuare;
- identificarea și localizarea materialelor periculoase și a acțiunilor de urgență cerute;
- interfața cu serviciile de urgență externe;
- comunicarea cu organisme de reglementare;
- comunicarea cu vecinii și publicul;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- protecția înregistrărilor esențiale și a echipamentului;
- disponibilitatea informațiilor necesare în timpul situațiilor de urgență, de exemplu schițe ale unității, fișe tehnice de securitate, proceduri, instrucțiuni de lucru și telefoane de contact.

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

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

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

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

Acolo unde este necesar se va asigura iluminat de urgență.

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

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

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

Lista telefoanelor în caz de urgență cuprinde:

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

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

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

Echipamentul de urgență se referă la:

- sisteme de alarmă;
- sisteme de aprindere de urgență și generatoare de urgență;

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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

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

Membrii echipei de răspuns la situația de urgență vor verifica societatea pentru asigurarea ca toți angajații au oprit munca și au evacuat zona. Verificarea poate fi făcută prin:

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

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

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

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

8.2.6 Instruire

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

Instruirea în domeniul situațiilor de urgență cuprinde trei faze:

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

Instruirea introductiv generală se face:

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

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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Instruirea specifică va fi efectuată următoarelor categorii de personal:

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

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

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

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

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

8.2.7 Exerciții

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

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

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

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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

8.3. Proiectarea și dezvoltarea serviciilor

8.3.1. Generalități

"COMPANIA ELECTRICĂ" S.R.L își planifică și controlează activitatea de proiectare-dezvoltare pentru realizarea produsului comandat.

În funcție de natura și complexitatea proceselor de producție și de furnizare de servicii, compania "COMPANIA ELECTRICĂ" S.R.L a determinat resursele care sunt necesare și dacă sunt suficiente și disponibile. Compania a dezvoltat o procedură ce funcționează împreună cu acest manual, *procedura Proiectare, cod: PS-08-03*.

8.3.2. Planificarea proiectării și dezvoltării

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

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

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

8.3.3. Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării

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

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

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

8.3.4. Controale ale proiectării și dezvoltării

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

- sunt efectuate analize pentru a evalua capabilitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;
- sunt definite rezultatele care urmează să fie obținute;

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- sunt efectuate activități de verificare pentru a se asigura ca elementele de ieșire a proiectării și dezvoltării satisfac cerințele elementelor de intrare
- sunt efectuate activități de validare pentru a se asigura ca produsele satisfac cerințele pentru aplicația specificată sau pentru utilizarea intenționată;
- sunt întreprinse toate acțiunile necesare referitoare la problemele determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și validare.

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

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

8.3.5. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

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

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

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

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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1. Generalități

Organizația se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele iar controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior sunt determinate. Este descrisă o procedură precum *procedura sistemului de management controlul proceselor furnizate din exterior, cod: PS-08-02*. Dar nu se limitează la această procedură ci funcționează împreună cu manualul calității.

Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

Prin procesul de aprovizionare "COMPANIA ELECTRICĂ" SRL se asigură că produsele sau serviciile achiziționate sunt conforme cu necesitățile firmei și condițiile specificate în documentația de aprovizionare.

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

Controalele se aplică:

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

Evaluarea furnizorilor

Înainte de angajarea unui furnizor potențial și periodic (cel puțin o dată pe an), "COMPANIA ELECTRICĂ" SRL evaluează capacitatea acestor furnizori de a pune la dispoziție cu consecvență produse/servicii de calitate.

Furnizorii sunt selectați pe baza aptitudinii acestora de a satisface condițiile specificate de organizație în documentele de aprovizionare, cerințele referitoare la calitate și mediu inclusiv cerințele specificate în legislația în vigoare.

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

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

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

**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT****(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

- C7 - existența, funcționarea și certificarea unui sistem de management.

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

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

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

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

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

Sunt selectați numai acei furnizori care pot îndeplini cerințele formulate de

“COMPANIA ELECTRICĂ” SRL. Furnizorii selectați sunt incluși în *Lista furnizorilor acceptați*,

cod: F-MSMI-8.4.1.2. Prioritizarea furnizorilor în cadrul aceleiași categorii de produse/servicii furnizate se face pe baza punctajului obținut în urma evaluării. Periodic, Managerul General poate dispune reevaluarea furnizorilor din listă, pe baza rezultatelor obținute din colaborarea cu aceștia și aprobă lista reactualizată.

În “COMPANIA ELECTRICĂ” SRL evaluarea furnizorilor este făcută de RMI, care păstrează și arhivează înregistrările acestui proces.

8.4.2 Tipul și amploarea controlului

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

Toate produsele aprovizionate sunt verificate la intrarea în societate.

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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

Verificarea produselor aprovizionate la intrarea în societate se face cantitativ și calitativ.

Comisia de recepție analizează documentele de însoțire a produselor și efectuează:

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

Comisia de recepție concluzionează, pe baza documentelor aplicabile, calitatea produsului și dacă este conform cu cerințele specificate, se completează Nota de Recepție și Constatare de Diferențe (NRCD), astfel își asumă responsabilitatea recepției prin semnătură.

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

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

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

Organizația comunică furnizorilor săi externi cerințele sale, după caz, pentru:

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

8.5. Furnizare de produse

8.5.1. Controlul furnizării de produse

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

- disponibilitatea informațiilor documentate care definesc (procedura PS-07-04);
- caracteristicile produselor care urmează să fie livrate ;
- rezultatele care urmează să fie obținute;
- disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate (conform capitolului 7 din prezentul manual);
- implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse (procedurile de sistem PS-09-01);

- utilizarea infrastructurii corespunzătoare pentru operarea proceselor;
- desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute (procedura de sistem PS-07-02);
- implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane (procedura de sistem PS-06-01);
- implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

8.5.2. Identificare și trasabilitate

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

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

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

8.5.3. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

Organizația tratează cu grijă proprietatea care aparține clienților (de exemplu proprietatea intelectuală și date personale) pe perioada în care aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație.

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

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

8.5.4. Păstrare

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

8.5.5. Activități post-livrare

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

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

8.5.6. Controlul modificărilor

Organizația controlează și analizează modificările referitoare la livrarea produsului, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

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

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

8.6. Eliberarea produselor

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

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

Organizația păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor care includ:

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

8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

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

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

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

Organizația păstrează informații documentate care:

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

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

9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.1.1. Generalități

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

- ce necesită să fie monitorizat și măsurat;

- metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare pentru a se asigura rezultate valide;

- când trebuie efectuate monitorizarea și măsurarea;

- când trebuie analizate și evaluate rezultatele monitorizării și măsurării.

Organizația evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management și păstrează informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor.

9.1.2. Satisfacția clientului

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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

9.1.3. Analiză și evaluare

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

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

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

9.1.4 Evaluarea conformării

Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul

“COMPANIA ELECTRICĂ” SRL se asigură de respectarea acestor cerințe.

Evaluarea conformării se efectuează:

- intern – prin acțiunile întreprinse în interiorul organizației pentru a evalua conformarea cu cerințele legale și cu alte cerințe;
- extern – prin verificarea conformării cu cerințele legale cu ocazia controalelor efectuate de către autorități competente în domeniu (Garda Națională de Mediu, Inspectoratul pentru Situații de Urgență, Inspectoratul Teritorial de Muncă etc.) sau cu ocazia auditurilor externe, când în criteriile de audit pot fi incluse și aceste cerințe legale.

Evaluarea internă a conformării se efectuează:

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

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

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

**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT****(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

- control intern pe linie de protecție a mediului.

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

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

Auditurile interne se desfășoară în conformitate cu prevederile procedurii audit intern, consemnându-se ca obiectiv al auditului și evaluarea conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe în domeniul protecției mediului, după caz. În acest caz, criteriile de audit includ și aceste cerințe care se verifică în cadrul auditului.

Evaluarea pe bază a Listei documentelor externe, presupune verificarea de către RMI a conformării activităților desfășurate cu cerințele legale și cu celelalte cerințe la care firma a subscris.

Raportul cuprinde:

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

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

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

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

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

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

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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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

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

9.2. Audit intern

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

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

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

Activitățile și responsabilitățile legate de planificarea și efectuarea auditurilor interne sunt reglementate în *procedura de sistem PS-09-02*.

9.3. Analiza efectuată de management

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

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

10. ÎMBUNĂTĂȚIRE

10.1. Generalități

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

Oportunități:

- îmbunătățirea produselor pentru a satisface cerințele precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;

**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT****(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

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

10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

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

- întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;
- se ocupă de consecințe;
- evaluează necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:
 - examinarea și analizarea neconformității;
 - determinarea cauzelor neconformității;
 - determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;
 - implementează orice acțiune necesară;
 - analizează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
 - actualizează riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;
 - efectuează modificări ale sistemului de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale, dacă este necesar.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

Organizația pastrează informații documentate ca dovadă pentru:

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

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

10.3. Îmbunătățire continuă

Organizația îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale.

Organizația implementează formularul *Îmbunătățirea continuă*, cod: *F-MSMI-10.3*, acesta fiind distribuit personalului pentru a înregistra îmbunătățiri directe de întreg personal. Aceste formulare sunt depuse în boxe pregătite special fie anonime sau semnate.

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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

11. ANEXE / FORMULARE

| Nr. | Denumirea formularelor utilizate | Codul |
|-----|--|----------------|
| 1. | Rechizitele companiei | F-MSMI-4.1 |
| 2. | Părțile interesate | F-MSMI-4.2 |
| 3. | Lista documentelor | F-MSMI-4.3 |
| 4. | Schema proceselor | F-MSMI-4.4 |
| 5. | Politica referitoare la calitate | F-MSMI-5.1 |
| 6. | Organigrama | F-MSMI-5.3 |
| 7. | Lista aspectelor de mediu | F-MSMI-6.1.1 |
| 8. | Grila de evaluare a impacturilor de mediu | F-MSMI-6.1.2 |
| 9. | Planificarea obiectivelor | F-MSMI-6.2 |
| 10. | Lista privind personalul de specialitate | F-MSMI-7.1.2.1 |
| 11. | Fișa de post | F-MSMI-7.1.2.2 |
| 12. | Ordin | F-MSMI-7.1.2.3 |
| 13. | Lista privind dotările specifice, utilajelor și echipamentelor | F-MSMI-7.1.5.1 |
| 14. | Lista privind echipamentele de măsurare și monitorizare | F-MSMI-7.1.5.2 |
| 15. | Lista documentelor externe | F-MSMI-7.5 |
| 16. | Lista privind Lista clienților | F-MSMI-8.2 |
| 17. | Plan de intervenție pentru situații de urgență | F-MSMI-8.2.5 |
| 18. | Graficul de realizare a măsurilor de intervenție | F-MSMI-8.2.7 |
| 19. | Fișa evaluare furnizor | F-MSMI-8.4.1.1 |
| 20. | Lista furnizorilor acceptați | F-MSMI-8.4.1.2 |
| 21. | Îmbunătățirea continuă | F-MSMI-10.3 |



**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

DATE BANCARE

“COMPANIA ELECTRICĂ” S.R.L.

| | | |
|----|-------------------------------------|------------|
| 1 | adresa juridică | MD- |
| 2 | adresa oficiului (corespondență) | MD- |
| 3 | Producerea | MD- |
| 4 | cod fiscal | c/f |
| 5 | cod TVA | TVA |
| 6 | IBAN | IBAN |
| 7 | banka | bc |
| 8 | codul băncii | c/b |
| 9 | Telefon oficiu | Tel./fax.: |
| 10 | Telefon mobil | Tel.: |
| 11 | Administrator | Director |
| 12 | E-mail | e-mail |
| 13 | Site web | www |

Responsabil Sistem de Management _____ / _____ / _____
Nume, prenume Semnătura data

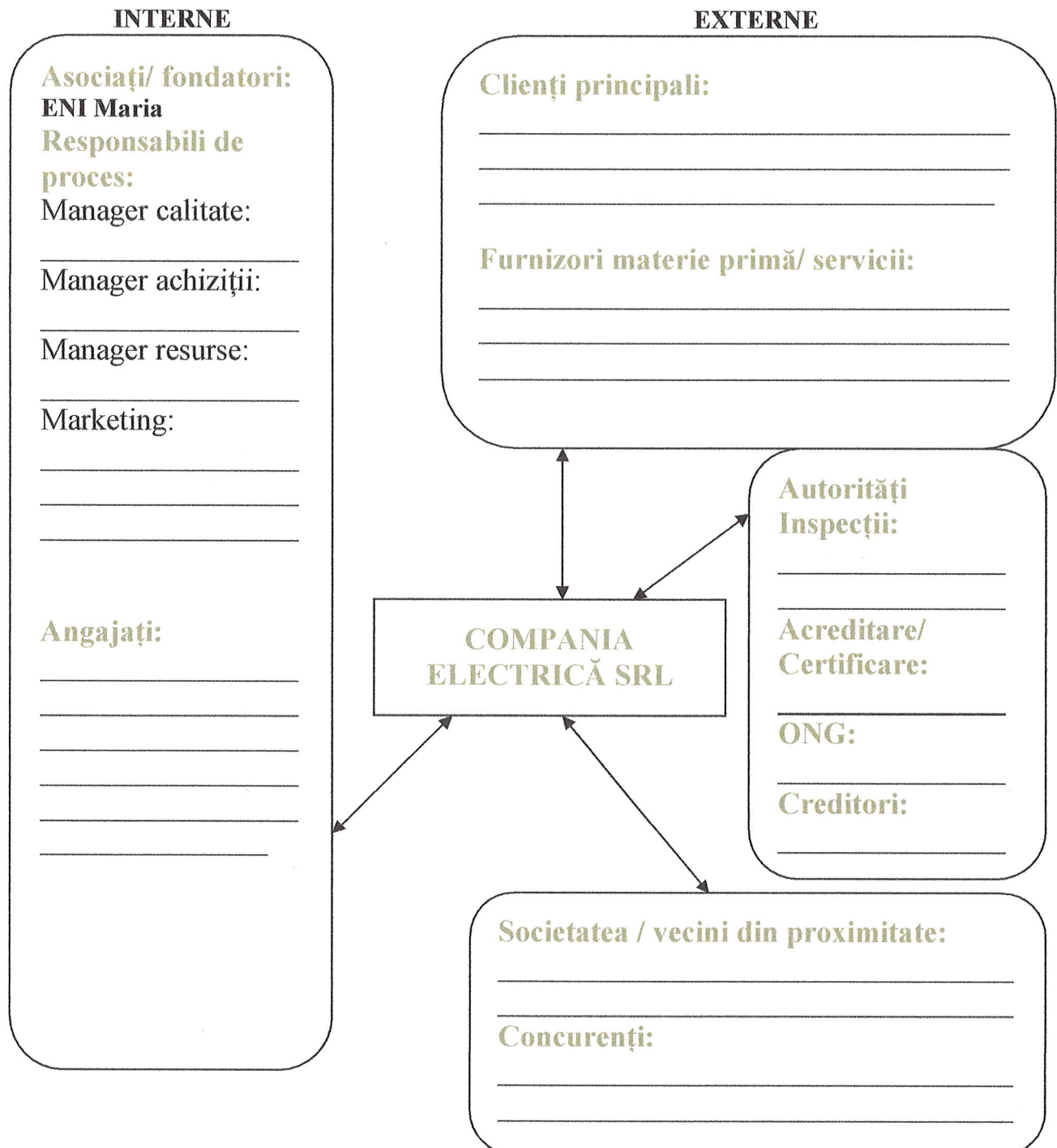
Aprobat administrator ENI Maria /  / _____
Nume, prenume Semnătura data



**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

Aprobat administrator:
ENI Maria *Maria*

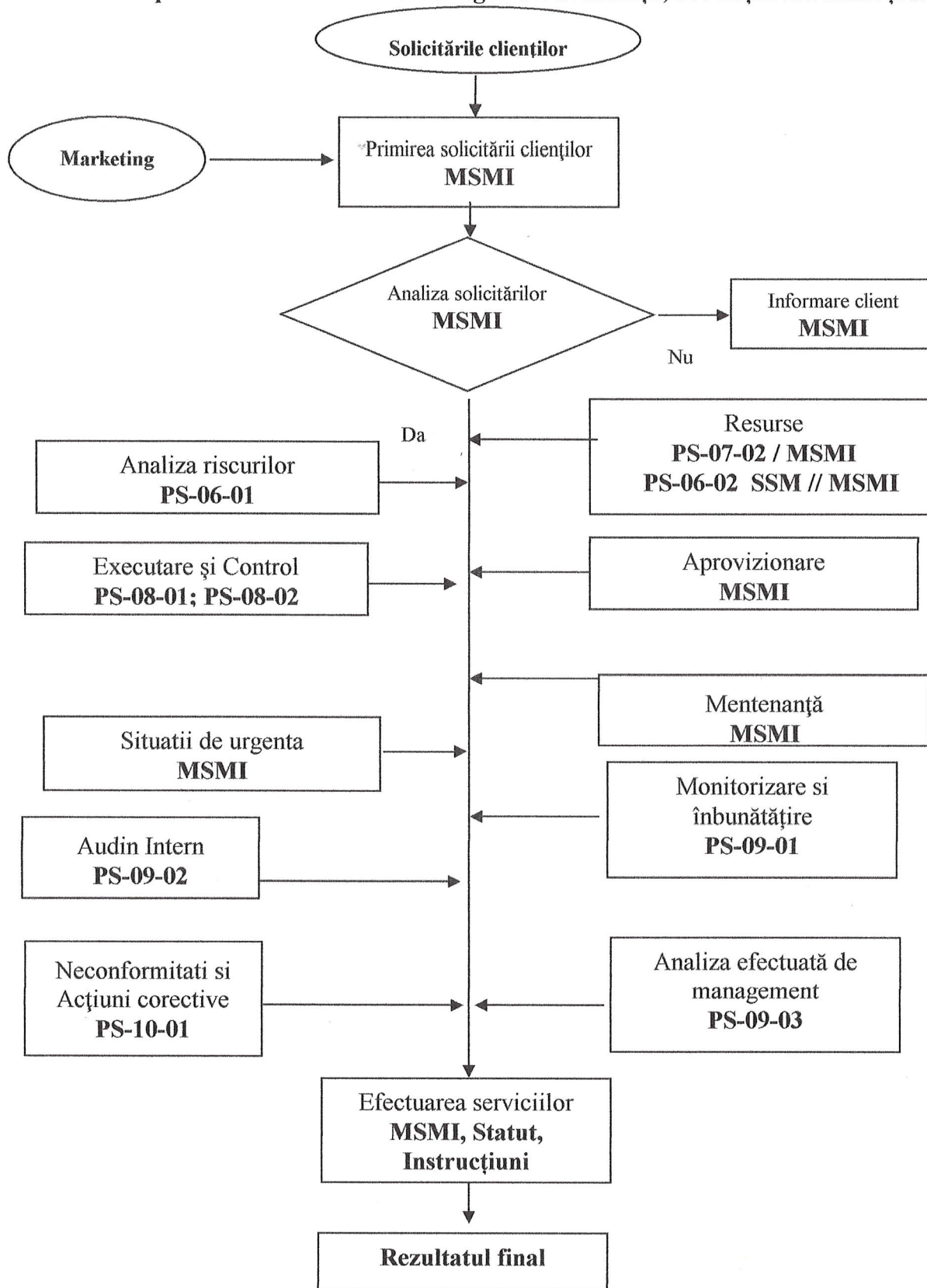
ANALIZA PĂRȚILOR INTERESATE



Responsabil SMI _____ / _____ / _____
Nume, prenume / Semnătura / data

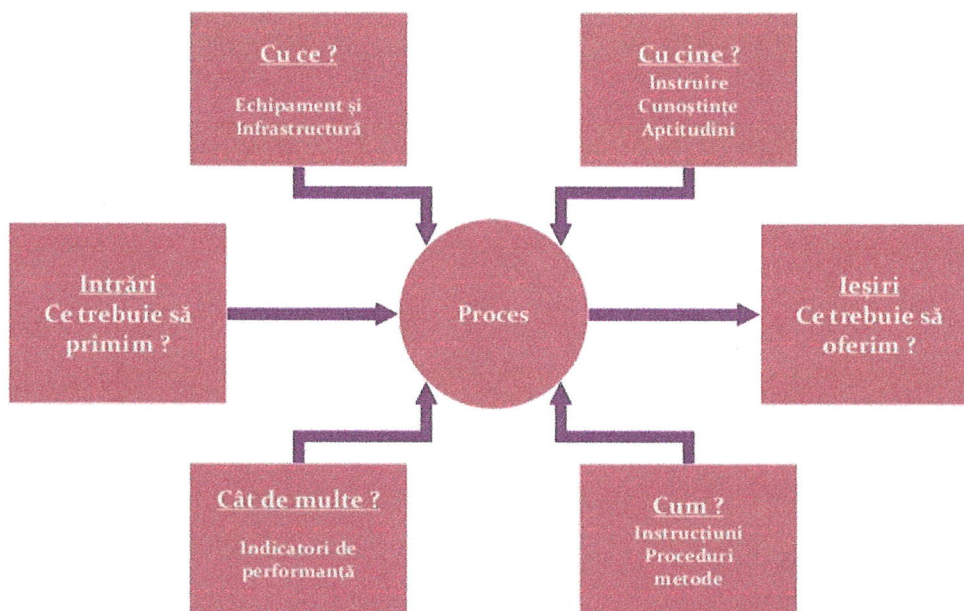
**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
 (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

Schema proceselor sistemului de management al calității, Protecției Mediului și SSO



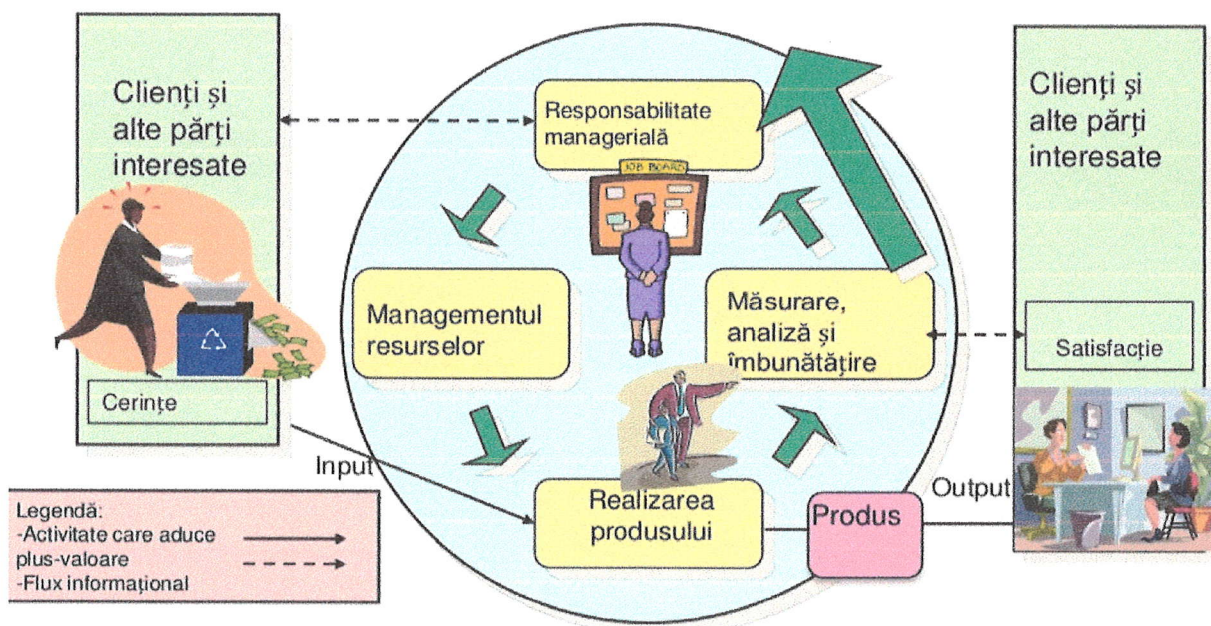
**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
 (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

Ce înseamnă un proces:



Îmbunătățirea continuă:

ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ A MANAGEMENTULUI



DECLARAȚIA DE POLITICĂ ÎN DOMENIUL CALITĂȚII, MEDIULUI, SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII OCUPAȚIONALE

În cadrul **“COMPANIA ELECTRICĂ” SRL** aplicăm principiul de leadership, oferind astfel stabilitate și încredere în organizația noastră, în așa fel încât să existe motivație în ceea ce privește scopurile și obiectivele organizației.

Scopul “COMPANIA ELECTRICĂ” SRL este realizarea produselor și serviciilor în condiții de calitate, de deplină securitate atât pentru factorul uman, cât și pentru mediul înconjurător.

Pentru îmbunătățirea proceselor celor mai principale domenii de certificare, privind:

Fabricarea produselor din metal pentru construcții. Construcții, reconstrucții, consolidări și restaurări. Proiectare, lucrări, încercări și analize tehnice pentru construcția și asamblarea instalațiilor tehnice, municipale și electrice (tensiune de 0,4-400 kV). Comercializarea echipamentelor electrice și tehnice. Închirierea și prestarea de servicii de transport speciale.

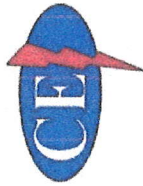
precum și pentru îmbunătățirea sistemului de management, **“COMPANIA ELECTRICĂ” SRL** are următoarele **obiectivele generale**:

- Menținerea și creșterea încrederii și satisfacției clientului, acționând pentru satisfacerea cerințelor privind produsele/ serviciile solicitate;
- Menținerea și creșterea profitabilității economice prin realizarea unor servicii de calitate;
- Menținerea și îmbunătățirea poziției de piață, prin diversificarea domeniului de activitate;
- Îmbunătățirea continuă a competențelor personalului prin asigurarea resurselor necesare de instruire, pentru îmbunătățirea calității muncii;
- Îmbunătățirea continuă a factorilor de mediu prin măsurarea și monitorizarea performanțelor reale de mediu și aplicarea măsurilor cuprinse în programul de management de mediu;
- Prevenirea accidentelor de muncă prin instruirea angajaților, conștientizarea riscurilor, monitorizarea continuă a stării de sănătate a angajaților;
- Creșterea conștientizării și a responsabilizării personalului privind SMI;
- Îmbunătățirea continuă a performanțelor SMI, prin optimizarea proceselor prin implementarea unui sistem de management eficace și în continuă îmbunătățire.

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

În toate acțiunile pe care le întreprindem ne angajăm să implementăm sistemele de management de calitate, mediu și securitatea și sănătatea ocupațională, în conformitate cu standardele de referință **SM EN ISO 9001:2015, SM SR EN ISO 14001:2016** și respectiv cu **SM ISO 45001:2018**.

**Administrator
Maria ENI**



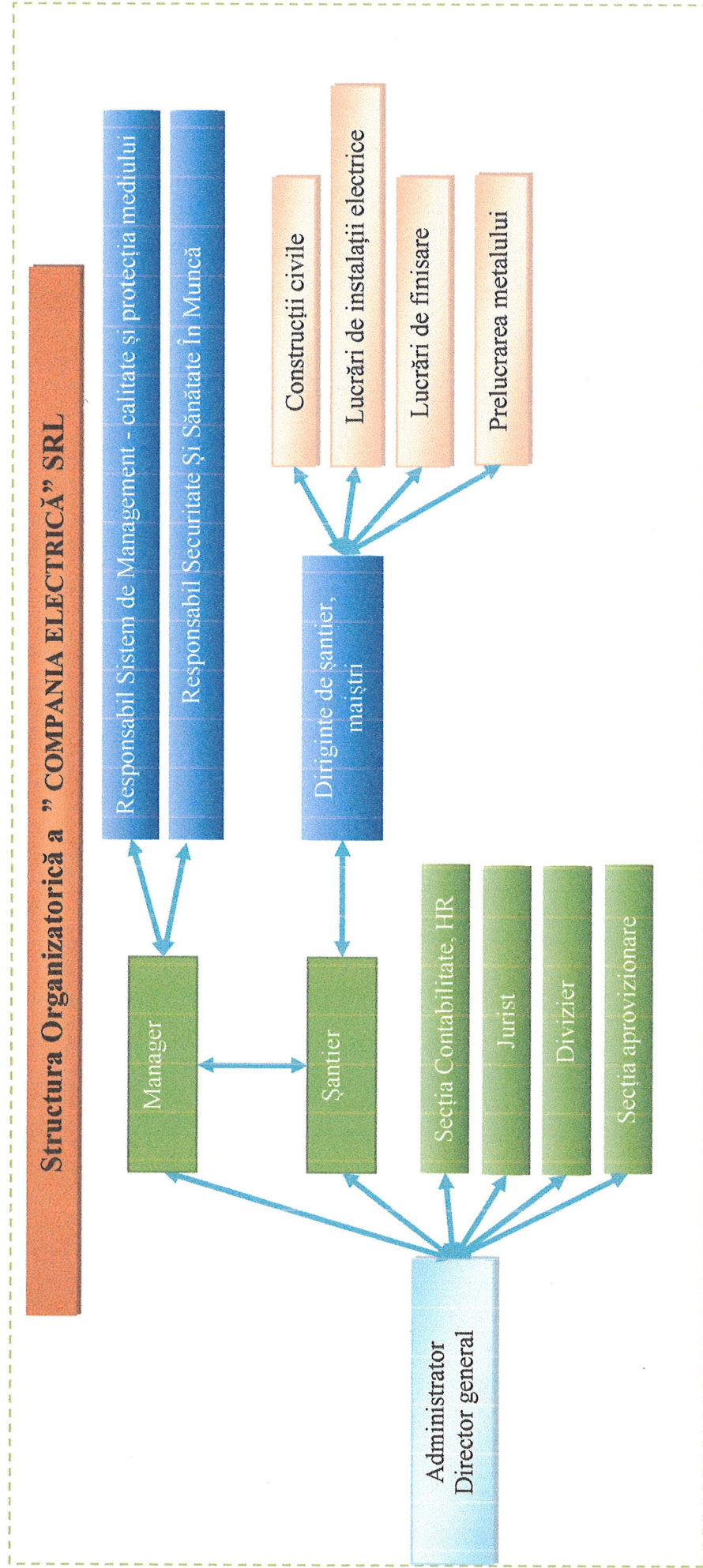
MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Aprobat administrator:

ENI Maria

ENI Maria



Responsabil Sistem de Management

Nume, prenume

Semnătura

data



COMPANIA ELECTRICĂ SRL
 MD-2002, str. Plaiului, 2, mun. Chișinău, Republica Moldova
 Tel: +373-22-50-50-47, +373-69-108-473
 E-mail: electrica@moldovavacc.md compania.electrica@mail.ru

**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
 (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂȚATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

Aprobat administrator:

ENI Maria

eni

LISTA ASPECTELOR DE MEDIU

| Activitate Proces | Aspect de mediu | Condiții de funcționare | Impact existent sau posibil asupra mediului | Notă | | | Scor global | Tip de impact de mediu | Tip de aspect de mediu |
|------------------------|--|----------------------------|---|------|---|---|----------------|---------------------------------|---------------------------------|
| | | | | L | F | G | | | |
| Activitate de birou | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 11 |
| | Emissiile în aer | Nu sunt | - | - | - | - | - | - | P |
| | Diversarile în apa | CN | Ape uzate (canalizare) | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | N |
| | Diversarile pe sol | Nu sunt | - | - | - | - | - | - | P |
| | Utilizarea materiilor prime și a resurselor naturale | CN | Consum apa | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | N |
| | Utilizarea energiei | CA | Consum energie electrica | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | N |
| | Energia emisa (caldura, radiatie, vibrație etc) | CN | - | - | - | - | - | - | P |
| | Deseuri și sub- produse | CN | Plastic (peturi) | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | N |
| | | | Ambalaje | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | N |
| | | | Deseuri menajere | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | N |
| Activitatea de șantier | | | Deseuri dispozitive electrice și electronice | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | N |
| | | | Consumabile IT (baterii, etc) | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | N |
| | | | Hartie | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | N |
| | | Praf | În timpul efectuării lucrărilor de construcții | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | N |
| | Diversarile în apa | CN | În timpul efectuării lucrărilor | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | N |



COMPANIA ELECTRICĂ SRL
 MD-2002, str. Plaiului, 2, mun. Chișinău, Republica Moldova
 Tel: +373-22-50-50-47, +373-69-108-473
 E-mail: electrica@moldovacc.md compania.electrica@mail.ru

**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
 (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂȚATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

| Activitate Proces | Aspect de mediu | Condiții de funcționare | Impact existent sau posibil asupra mediului | Notă | | | Scor global | Tip de impact de mediu | Tip de aspect de mediu |
|----------------------|--|----------------------------|--|------|---|---|----------------|---------------------------------|---------------------------------|
| | | | | L | F | G | | | |
| | Diversările pe sol | CN | de construcții Scurgeri de ulei auto - Transportul materiei prime sau produsului gata | 1 | 1 | 1 | 4 | N | N |
| | Utilizarea materiilor prime și a resurselor naturale | CN | Produce ale materialelor de construcții | 1 | 3 | 1 | 6 | N | N |
| | Utilizarea energiei | CA | Consum energie electrica | 1 | 3 | 1 | 6 | N | N |
| | Energia emisa (caldura, radiatie, vibrație etc) | CN | În timpul efectuării lucrărilor de construcții | 1 | 1 | 1 | 4 | N | N |
| | Deseuri și sub- procese | CN | Plastic | 1 | 1 | 1 | 4 | N | N |
| | | | Ambalaje (lemn) | 1 | 1 | 1 | 4 | N | N |
| | | | Deseuri menajere | - | - | - | - | - | - |
| | | | Deseuri dispozitive electrice și electronice | 1 | 3 | 1 | 6 | N | N |
| | | | Consumabile IT | - | - | - | - | - | - |
| | | | Hartie (carton) | 1 | 1 | 1 | 4 | N | N |

Data:

Întocmit
RSM



COMPANIA ELECTRICĂ SRL
MD-2002, str. Plaiului, 2, mun. Chișinău, Republica Moldova
Tel: +373-22-50-50-47, +373-69-108-473
E-mail: electrica@moldovacc.md compania.electrica@mail.ru

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Înstrucțiuni de completare a Listei: Rubricile tabelului se vor completa astfel:

- Coloana 1 – Activitatea/desfășurată în cadrul firmei sau activitatea desfășurată de terți în amplasamentele firmei și procesul.
Coloana 2 - Aspectul de mediu identificat
Coloana 3 - Condițiile de funcționare a activității, în care se generează aspectul de mediu:
 pentru condiții normale se folosește abrevierea CN, pentru condiții anormale se folosește abrevierea CA, pentru situații de urgență se folosește abrevierea SU.
Coloana 4 – Impactul/ impacturile asociate aspectului de mediu identificat
Coloana 5 – Nota rezultată în urma evaluării din punct de vedere al conformării cu cerințele legale (L). Nu se completează pentru impact pozitiv.
Coloana 6 - Nota rezultată în urma evaluării din punct de vedere al frecvenței de prucere a impactului (F). Nu se completează pentru impact pozitiv.
Coloana 7 - Nota rezultată în urma evaluării din punct de vedere al gravității impactului dată de natura și dimensiunea impactului (G). Nu se completează pentru impact pozitiv.
Coloana 8 - Nota rezultată în urma evaluării din punct de vedere al existenței mijloacelor de control al impactului (C). Nu se completează pentru impact pozitiv.
Coloana 9 - Scorul global reprezentând suma notelor acordate impactului pentru fiecare criteriu (col. 5 + col. 6 + col. 7 + col. 8).

Dacă acesta este ≥ 10 rezultă impact de mediu semnificativ;

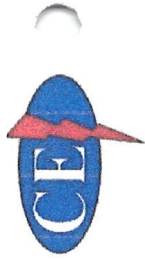
Dacă acesta este < 10 rezultă impact de mediu nesemnificativ.

Nu se completează pentru impact pozitiv.

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

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

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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Aprobat administrator:

ENI Maria 

OBIECTIVELE SMI pe anul 2021

| Nr. crt | Obiectiv General | Obiectiv specific | Ținta | Acțiune | Termen | Responsabil | Resurse |
|---------|---|---|--|--|------------------------------------|-------------|-----------|
| 1. | Implementarea SM privind calitatea, protecția mediului și SSM | ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 | Elaborarea setului de documente conform standardelor specificate | Însărcinarea unei persoane fiind Responsabil de Sistem de Management | 3 luni (septembrie - noiembrie) | ENI Maria | 3000 euro |
| 2. | | | | Procurarea standardelor | 3 luni (septembrie - noiembrie) | ENI Maria | |
| 3. | | | | Angajarea unui consultant | 3 luni (septembrie - noiembrie) | ENI Maria | |
| 4. | Instruire | Conform ISO 9001 ISO 14001 ISO 45001 | Personalul companiei | Angajarea unei companii și instruirii interne | 3 luni (septembrie - noiembrie) | ENI Maria | 500 euro |
| 5. | Certificare | Obținerea certificatului de înregistrare | Menținerea unui SM al calității și protecția mediului - Obținerea încrederii de către client | Angajarea unui Organism de Certificare Sisteme de Management | 2 luni (Decembrie - Ianuarie) | ENI Maria | 2000 euro |

Responsabil Sistem de Management _____ / _____ / _____
Nume, prenume _____ data



COMPANIA ELECTRICĂ SRL

MD-2002, str. Plaiului, 2, mun. Chișinău, Republica Moldova

Tel: +373-22-50-50-47, +373-69-108-473

E-mail: electrica@moldovacc.md compania.electrica@mail.ru

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Aprobat administrator:

ENI Maria 

LISTA
privind personalul de specialitate

| Nr. d/o | Nume prenume | Funcția | Cerere / contracte / Ordine | Documente prezente, Studii de specialitate, Certificări, etc | Vechimea în munca în specialitate (ani) | Numărul certificatului de calificare Data eliberării/valabilitate |
|---------|----------------------|----------------|---|---|---|---|
| 1 | Administrator | 3 ENI Maria | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. | Diriginte de șantier | | Cerere din Contract nr. din Fișa de post | - - - Copia buletinului de identitate Inginer-constructor Universitatea Tehnică din Moldova Atestare tehnică profesională – certificat eliberat de Ministerul Economiei și Infrastructurii DLS – diriginte cu executarea lucrărilor specializate și instalațiilor aferente construcțiilor – domeniile: 5. instalații de apeduct și canalizare | - - - | Anexat la dosar Anexat la dosar Anexat la dosar Diploma nr. Nr. 0000 din 04.11.2014, valabil 04.11.2019 |
| 3. | | | | | | |
| 4. | | | | | | |



COMPANIA ELECTRICĂ SRL

MD-2002, str. Plaiului, 2, mun. Chișinău, Republica Moldova
 Tel: +373-22-50-50-47, +373-69-108-473
 E-mail: electrica@moldovacc.md compania.electrica@mail.ru

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

| Nr. d/o | Nume prenume | Funcția | Cerere / contracte / Ordine | Documente prezente, Studii de specialitate, Certificări, etc | Vechimea în munca în specialitate (ani) | Numărul certificatului de calificare Data eliberării/valabilitate |
|---------|--------------|---------|-----------------------------|--|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. | | | | | | |
| 6. | | | | | | |
| 7. | | | | | | |
| 8. | | | | | | |
| 9. | | | | | | |

Responsabil Sistem de Management _____

Nume, prenume

Semnătura

data

12.11





**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

Aprobat administrator:
ENI Maria Maria

FIȘA DE POST

DENUMIREA POSTULUI:

RELAȚII IERARHICE: se subordonează

RELAȚII DE COLABORARE: cu

RELAȚII DE REPREZENTARE:

SCOPUL POSTULUI :

ACTIVITĂȚI PRINCIPALE:

1.

ATRIBUȚII PRINCIPALE (și sarcini aferente):

1.

RESPONSABILITĂȚILE POSTULUI:

Legat de activitățile specifice, răspunde de:

➤

Legat de disciplina muncii, răspunde de:

➤

➤ **AUTORITATEA POSTULUI:**

➤

SPECIFICAȚIILE POSTULUI

NIVEL DE STUDII:

CURSURI DE PREGĂTIRE:

EXPERIENȚĂ:

ÎN SPECIALITATE:

PE POST:



**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

CUNOȘTINȚE NECESARE:



APTITUDINI ȘI DEPRINDERI NECESARE:



CERINȚE PENTRU EXERCITARE:



CARACTERISTICI DE PERSONALITATE:

SCOPUL POSTULUI:

ACTIVITĂȚI PRINCIPALE:

I.

Am luat conostință

Nume, prenume

Semnătura

data

ATRIBUȚII PRINCIPALE (și sarcini similare):

I.

RESPONSABILITĂȚILE POSTULUI:

Legat de activitățile specifice, răspunde de:

Legat de disciplina muncii, răspunde de:

AUTORITATEA POSTULUI:

SPECIFICĂȚIILE POSTULUI:

NIVEL DE STUDII:

CURSURI DE PREGĂTIRE:

EXPERIENȚĂ:

ÎN SPECIALITATE:

PE POST:



**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

**ORDIN
Nr. 00 din 00.00.0000**

„Cu privire la numirea in funcție”

În conformitate cu cerințele:
ISO 9001:2015 „SM al calității”, ISO 14001:2015 ”SM al protecției mediului”

ORDON:

A desemna pe d-l (dna), în calitate de **Responsabil**
privind Sistemul de management conform cerintelor ISO 9001:2015 sistemul
calității și ISO 14001:2015 Sistemul de protecție a mediului.

Prezentul ordin intră în vigoare din data de 00.00.0000.

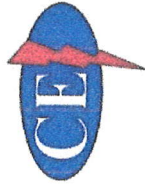
Aprobat Administrator

COMPANIA ELECTRICĂ SRL

Maria ENI

Am făcut cunoștință

_____/_____/_____
Nume, prenume Semnătura data



COMPANIA ELECTRICĂ SRL

MD-2002, str. Plaiului, 2, mun. Chișinău, Republica Moldova
Tel: +373-22-50-50-47, +373-69-108-473

E-mail: electrica@moldovacc.md compania.electrica@mail.ru

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Aprobat administrator:

ENI Maria

Lista privind dotările specifice, utilajul și echipamentul tehnic
Anul _____

| Nr. d/o | Denumirea utilajelor, echipamente, mijloace de transport, baze de producție | Unitatea de măsură | Asigurate din dotare (proprii) | Asigurate de la terți sau din alte surse (Nr. / data Contract de arendă) | Mentenanța echipamentului (Data preconizată pentru mentenanță) | | | | Necesită reparație | Note |
|---------|---|---------------------|--------------------------------|--|--|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|------|
| | | | | | Mentenanța 1, data, semnătura | Mentenanța 2, data, semnătura | Mentenanța 3, data, semnătura | Mentenanța 4, data, semnătura | | |
| 1. | (Automobile, ateliere, depozite, spații de cazare) | (bucăți sau seturi) | | | | | | | Perioada de reparație | - |
| 2. | | | | | | | | | | |
| 3. | | | | | | | | | | |
| 4. | | | | | | | | | | |
| 5. | | | | | | | | | | |
| 6. | | | | | | | | | | |
| 7. | | | | | | | | | | |
| 8. | | | | | | | | | | |
| 9. | | | | | | | | | | |
| 10. | | | | | | | | | | |
| 11. | | | | | | | | | | |

Responsabil Sistem de Management _____ / _____ / _____
Nume, prenume _____ data _____
Semnătura _____



**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

Aprobat administrator:

ENI Maria

Lista documentelor externe

| Nr. d/o | Denumirea actului normativ | Data actualizării | Conform sau Neconf. | Observ. Nr. |
|--|--|-------------------|---------------------|-------------|
| Documente de sistem | | | | |
| 1. | SM EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității și protecției mediului. Cerințe | 06.11.2020 | DA | |
| 2. | SM EN ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității și protecției mediului. Definiții și vocabular. Cerințe legale și alte cerințe aplicabile. | 06.11.2020 | Da | |
| 3. | SM SR EN ISO 14001:2016 Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare | 06.11.2020 | Da | |
| 4. | SM EN ISO 45001:2018 Sisteme de management al Sănătății și Securității Ocupaționale | 06.11.2020 | DA | |
| Documente privind Protecția mediului | | | | |
| 5. | ORDIN Nr. 174 din 05.10.2018 Pct. 15 și 16 Despre ISO 9001 și 14001 cu privire la aprobarea Documentației standard pentru realizarea achizițiilor publice de servicii | 06.11.2020 | Da | |
| 6. | LEGE Nr. 209 din 29.07.2016 privind deșeurile | 06.11.2020 | Da | |
| 7. | LEGE Nr. 1515 din 16.06.1993 privind protecția mediului înconjurător | 06.11.2020 | Da | |
| 8. | HG nr. 99 din 30.01.2018 Pentru aprobarea listei deșeurilor | 06.11.2020 | Da | |
| Documente privind Sănătatea și Securitatea Ocupațională | | | | |
| 9. | Constituția Republicii Moldova, art.43 | 06.11.2020 | Da | |
| 10. | Legea nr. 186 din 10.07.2008 securității și sănătății în muncă. | 06.11.2020 | Da | |



**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

| Nr. d/o | Denumirea actului normativ | Data actualizării | Conform sau Neconf. | Observ. Nr. |
|---------|---|-------------------|---------------------|-------------|
| 11. | Codul muncii, Legea nr.154-XV din 28.03.2003 | 06.11.2020 | Da | |
| 12. | Legea nr.140-XV din 10.05.2001 cu privire la Inspectoratul de Stat al Muncii | 06.11.2020 | Da | |
| 13. | Legea nr.190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare | 06.11.2020 | Da | |
| 14. | Legea nr.190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare | 06.11.2020 | Da | |
| 15. | Legea nr.278-XIV din 11.02.1999 privind modul de recalculare a sumei de compensare a pagubei cauzate angajaților în urma mutilar | 06.11.2020 | Da | |
| 16. | Legea nr.756-XIV din 24.12.1999 asigurării pentru accidente de muncă și boli profesionale | 06.11.2020 | Da | |
| 17. | Legea nr.1432-XIV din 28.12.2000 privind modul de stabilire și reexaminare a salariului minim | 06.11.2020 | Da | |
| 18. | Legea nr.847-XV din 12.02.2002 salarizării | 06.11.2020 | Da | |
| 19. | Legea nr.102-XV din 13.03.2003 privind ocuparea forței de muncă și protecția socială a persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă | 06.11.2020 | Da | |
| 20. | Legea nr.289-XV din 22.07.2004 privind indemnizațiile pentru incapacitate temporară de muncă și alte prestații de asigurări soc | 06.11.2020 | Da | |
| 21. | Legea nr.355-XVI din 23.12.2005 cu privire la sistemul de salarizare în sectorul bugetar | 06.11.2020 | Da | |
| 22. | Legea nr.158-XVI din 04.07.2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public | 06.11.2020 | Da | |
| 23. | Legea nr.48 din 22.03.2012 privind sistemul de salarizare a funcționarilor publici | 06.11.2020 | Da | |
| 24. | Legea nr.152 din 05.07.2012 cu privire la minimul de existență | 06.11.2020 | Da | |
| 25. | Legea nr.131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător | 06.11.2020 | Da | |
| 26. | Lege nr.22 din 23.02.2018 privind exercitarea unor activități necalificate | 06.11.2020 | Da | |



**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

| Nr. d/o | Denumirea actului normativ | Data actualizării | Conform sau Neconf. | Observ. Nr. |
|---------|---|-------------------|---------------------|-------------|
| | cu caracter ocazional desfășurate de zilieri | | | |
| | Documente privind executarea lucrărilor conform domeniului de certificare | | | |
| 27. | NCM A.02.02-96 Regulament privind conducerea și asigurarea calității | 06.11.2020 | Da | |
| 28. | CP A.02.01-2003 Procedura de atestare a personalului laboratoarelor de încercări în construcții. | 06.11.2020 | Da | |
| 29. | CP A.02.12:2017 Managementul proiectelor. Ghidul pentru managementul proiectelor în construcții | 06.11.2020 | Da | |
| 30. | NCM A 08.01:2016 Organizarea construcțiilor | 06.11.2020 | Da | |
| 31. | CP A.08.01-96 Instrucțiuni de verificare a calității și recepție a lucrărilor ascunse și/sau în faze determinante la construcții și instalații aferente | 06.11.2020 | Da | |
| 32. | CP A.08.11:2015 Executarea lucrărilor de construcții la înălțime. Cerințe generale de securitate | 06.11.2020 | Da | |
| 33. | NCM G.03.02:2015 Rețele și instalații exterioare de canalizare | 06.11.2020 | Da | |
| 34. | NCM G.03.03:2015 Înstații interioare de alimentare cu apă și canalizare | 06.11.2020 | Da | |
| 35. | CP G.03.01-2006 Proiectarea și montarea conductelor sistemelor interioare de alimentare cu apă rece și fierbinte cu utilizarea țevilor de oțel cu acoperire de polimeri | 06.11.2020 | Da | |
| 36. | NCM G.04.07:2014 Rețele termice | 06.11.2020 | Da | |
| 37. | NCM A.07.02-2012 Procedura de elaborare, avizare, aprobare și conținutul-cadru al documentației de proiect pentru construcții. Cerințe și prevederi principale ERATA NCM A.07.02-2012/C1:2015 | 06.11.2020 | Da | |

**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

| Nr. d/o | Denumirea actului normativ | Data actualizării | Conform sau Neconf. | Observ. Nr. |
|---------|--|-------------------|---------------------|-------------|
| | NCM A.07.02-2012/C2:2015 <i>NCM A.07.02:2012/A1:2017</i> | | | |
| 38. | NCM A.07.03-2002 Regulament cu privire la monitorizarea obiectivelor în construcție de către autorul proiectului. | 06.11.2020 | Da | |
| 39. | NCM A.07.04:2015 Regulament cu privire la administratorul de proiect | 06.11.2020 | Da | |
| 40. | NCM A.07.05:2015 Procedura de elaborare, avizare și aprobare a condițiilor tehnice speciale pentru elaborarea documentației de proiect a obiectului de construcții <i>Порядок разработки, согласования и утверждения специальных технических условий для разработки документации на объект капитального строительства</i> | 06.11.2020 | Da | |
| 41. | NCM A.07.06:2016 Componenta și conținutul compartimentului „ Protecția mediului” în documentația de proiect <i>Состав и содержание раздела „Охрана окружающей среды,, в проектной документации</i> | 06.11.2020 | Da | |
| 42. | NCM A 08.01:2016 Organizarea construcțiilor <i>Организация строительства</i> | 06.11.2020 | Da | |
| 43. | NCM A 08.02:2014 Securitatea și sănătatea muncii în construcții <i>Охрана здоровья и безопасность труда в строительстве</i> Anexa la NCM A.08.02:2014 | 06.11.2020 | Da | |

NOTĂ:

- Verificarea codurilor practice și SNIP-urile se efectuează pe site-ul <http://www.incercom.md/?id=d7> prin verificarea buletinului informativ.
- Standardele de tip GOST, EN sau ISO sunt verificate pe site-ul <https://shop.standard.md/ro>
- statutul legilor sunt verificate pe <https://www.legis.md/>

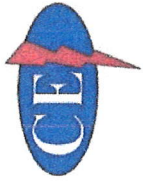
| Descrierea Observției nr. | Măsurile Întreprinse | Termen | Deschis raport de neconformitate nr. |
|---------------------------|----------------------|--------|--------------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Responsabil Sistem de Management _____ /

Nume, prenume

Semnătura

data



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Aprobat administrator:
ENI Maria

PLAN DE INTERVENȚIE PENTRU SITUAȚII DE URGENȚĂ ȘI CAPACITATE DE RĂSPUNS
NR. 1

| |
|---|
| <input type="checkbox"/> <i>Descrierea situației de urgență:</i> |
| <input type="checkbox"/> Descrierea/ Aspectul de mediu: cutremur, scurgeri de gaz, scurt-circuit-incendiu, incendii |
| Cauza potențială: calamități naturale, minuirea neglijența a unui robinet de pe coloana, a generat scurgeri de gaz Incendiu la instalație electrică, fumatul în locurile nepermise, depozitare de deșeu, hartie în alte locuri decât cele stabilite |
| <input type="checkbox"/> Dectecția : întreg personal |
| <input type="checkbox"/> Instiințarea și alarmarea: numărul unic situații de Urgență - 112 |
| <input type="checkbox"/> Amplasamentul : Biroul Companiei, șantierul de lucru |
| <input type="checkbox"/> Riscurile privind sănătatea și securitatea muncii(SSM)/situații de urgență: |
| <input type="checkbox"/> Riscurile privind SSM: explozii, arsuri corporale, deces de personal, |
| <input type="checkbox"/> Riscurile privind situațiile de urgență: |
| <input type="checkbox"/> Impactul asupra mediului: emisii în aer, diversările în apă, sol. |
| <input type="checkbox"/> Echipa de intervenție : vezi Anexa 1 |
| <input type="checkbox"/> Echipamente și materiale de intervenție : vezi Anexa 2 |
| <input type="checkbox"/> Lista unitatilor specializate pentru intervenție: vezi Anexa 3 |
| <input type="checkbox"/> Documente necesare intervenției : Planul clădirii |
| <input type="checkbox"/> Graficul de realizare a măsurilor de intervenție |
| <input type="checkbox"/> Măsuri de intervenție : instruire privind situații de urgență |

Responsabil Securitatea și Sănătatea Muncii _____ / _____ / _____
Nume, prenume _____ Semnătura _____ data _____



**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

Anexa 1

Aprobat administrator:
ENI Maria *Maria*

Componenta echipei de interventie

| Nr crt | Numele si prenumele | Locul de munca | Adresa | Telefon | Rolul in echipa | Observatii |
|--------|---------------------|---|--------|---------|--|--------------------|
| 1. | ENI Maria | Director General | | | Decizii | |
| 2. | | RSM | | | Coordonare | |
| 3. | | Inginer tehnica securității | | | Elaborare instrucțiuni, instruire personal, audit intern SSM | |
| 4. | | Mastru | | | Primul ajutor | Necesită instruire |
| 5. | | Inginer lucrări de finisare | | | Primul ajutor, respons. mediu, SSM - sector șantier | Necesită instruire |
| 6. | | Inginer construcții civile, industriale | | | Primul ajutor, respons. mediu, SSM - sector șantier | Necesită instruire |
| 7. | | | | | | |
| 8. | | | | | | |
| 9. | | | | | | |
| 10. | | | | | | |
| 11. | | | | | | |

NOTĂ: 1. Instruirea se efectuează în "Centrul de Instruire în Domeniul Relațiilor de Muncă" ÎS.
2. Instruirea întregului colectiv, inclusiv înregistrări, conform legislației

Responsabil Securitatea și Sănătatea Muncii _____ / _____ / _____
Nume, prenume Semnătura data



**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

Anexa 2

Aprobat administrator:

ENI Maria

Lista echipamentelor si materialelor folosite pentru interventie

| Nr. crt | Denumirea echipamentului/materialului | Locul de unde se ridica | Deserventul echipamentului | Cine asigura materialul | Utilizat pentru: |
|---------|---|--|----------------------------|-------------------------|--|
| 1. | Materiale absorbante produs deversat (nisip, rumegus, lavete) | container in amplasamentul sectiei de productie secundara sau in spatial amenajat ca organizare de santier | | | Pentru controlul scurgerilor de combustibili, uleiuri |
| 2. | Instrumente de colectare produs deversat (lopeti, maturi, galeti, tarnacop) | Langa container | | | Pentru controlul scurgerilor de combustibili, uleiuri |
| 3. | Pichet PSI | In incinta bazei de productie | | | Stingere incendii |
| 4. | Stingator incediu de natura electrica | Conform plan evacuare in caz incendiu | | | Stingere incendii |
| 5. | Stingerea de incendiu pentru mijlocul de trasport | In mijloc de transport | | | Stingere incendii |
| 6. | Stingator de incediu la computere | Conform plan evacuare in caz incendiu | | | Stingere incendii |
| 7. | Cisme PVC | Personal de interventie | | | Stingere incendii, pentru controlul scurgerilor de combustibili, uleiuri |
| 8. | Manusi, ochelari, masti de praf etc. | Personal de interventie | | | Stingere incendii, pentru controlul scurgerilor de combustibili, uleiuri |
| 9. | Recipiente de colectare lichid deversat | La punctele de lucru | | | Pentru controlul scurgerilor de combustibili, uleiuri |
| 10. | Trusa de prim ajutor | La punctele de lucru | | | Pentru personal afectat |

Responsabil Securitatea și Sănătatea Muncii

_____/_____
Nume, prenume

_____/_____
Semnătura

_____/_____
data




COMPANIA ELECTRICĂ SRL
MD-2002, str. Plaiului, 2, mun. Chișinău, Republica Moldova
Tel: +373-22-50-50-47, +373-69-108-473
E-mail: electrica@moldovacc.md compania.electrica@mail.ru

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Anexa 3

Aprobat administrator:
ENI Maria

Lista unitatilor specializate pentru interventie/institiintare

| Nr. crt | Denumirea unitatii | Adresa | Telefon/Fax | Observatii |
|---------|---|---|-------------|---|
| 1. | Serviciul Național Unic Pentru Apelurile de Urgență 112 din Republica Moldova | mun. Chișinău, str. Toma Ciorbă 32, MD-2004 | 112 |  |
| 2. | Director General COMPANIA ELECTRICĂ SRL | ENI Maria | +373 | |
| 3. | | | | |
| 4. | | | | |
| 5. | | | | |
| 6. | | | | |
| 7. | | | | |
| 8. | | | | |
| 9. | | | | |
| 10. | | | | |
| 11. | | | | |
| 12. | | | | |
| 13. | | | | |
| 14. | | | | |
| 15. | | | | |
| 16. | | | | |
| 17. | | | | |
| 18. | | | | |
| 19. | | | | |
| 20. | | | | |

Responsabil Securitatea și Sănătatea Muncii _____ / _____ / _____
Nume, prenume Semnătura data



**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

Nr. _____ din _____

GRAFIC REALIZARE A INTERVENȚIEI

în situația de urgență din data ____/____/____

1. DESCRIERE

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

2. ALARMARE

DATA ____/____/____ ORA _____

BENEFICIARI ÎNȘTIINȚĂRI

.....
.....

3. ECHIPA INTERVENȚIE

ȘEF ECHIPĂ

MEMBRII

RESURSE EXTERNE

.....

4. ECHIPAMENT INTERVENȚIE

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

5. MOD ACTIUNE

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

6. REZULTATE



**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

ȘEF ECHIPĂ INTERVENȚIE

7. ANALIZĂ SITUAȚIE DE URGENȚĂ

ÎNCADRARE SITUAȚIE DE URGENȚĂ

8. PLAN MASURI CORECTIV - PREVENTIVE

- a.
Termen de realizare / / Responsabil
- b.
Termen de realizare / / Responsabil
- c.
Termen de realizare / / Responsabil

COMISIA DE ANALIZĂ

- APROB MANAGER GENERAL** 1.
- MEMBRII** 2. 3.
4. 5.
6. 7.



COMPANIA ELECTRICA SRL

MD-2002, str. Plaiului, 2, mun. Chișinău, Republica Moldova
Tel: +373-22-50-50-47, +373-69-108-473

E-mail: electrica@moldovacc.md compania.electrica@mail.ru

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Aprobat administrator:

ENI Maria

Lista furnizorilor

| Nr. Or. | Denumirea Furnizorilor | Numărul Contractului | Produse/servicii furnizate | Aprobați în baza (certIFICATE conformitate, calitate, certificate ISO/ înregistrare, alte certificate, nr./data) |
|---------|------------------------|----------------------|----------------------------|--|
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| 3. | | | | |
| 4. | | | | |
| 5. | | | | |
| 6. | | | | |
| 7. | | | | |
| 8. | | | | |
| 9. | | | | |

Responsabil Sistem de Management _____ / _____ / _____
Nume, prenume _____ Semnătura _____ data



**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)**

ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ DE PARTEA PERSONALULUI

1. Cum apreciați comunicarea cu conducerea COMPANIA ELECTRICĂ SRL

Descrieți:

.....

.....

.....

2. Ați simțit presiuni de partea conducerii?

DA

NU

3. Cum vi se pare locul de muncă ?

Descrieți :

.....

.....

.....

Propuneți îmbunătățiri a locului de muncă:

.....

.....

.....

.....

.....

4. Intentionați să conlucrați cu compania în următorii 5 ani?

DA

NU

De ce?

.....

.....

.....

5. Veti recomanda altor persoane să lucreze în această companie

DA

NU

De ce?

.....

.....

.....

Data :