



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRĂRILOR

SOCIETATEA CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ
S.R.L. HIDROTOP

S.R.L. HIDROTOP

Directorul
Nistor Nicolae

MANUAL DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE, MEDIU, SĂNĂTATE SI SECURITATEA MUNCII

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04/2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Nistor Nicolai		Actualizare
			Data





MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

APROBATĂ

Director S.R.L. HIDROTOP

Nistor Nicolae

2019

APROBATĂ

Director S.R.L. HIDROTOP

Nistor Nicolae

2019

APROBATĂ

Director S.R.L. HIDROTOP

Nistor Nicolae

2019

APROBATĂ

Director S.R.L. HIDROTOP

Nistor Nicolae

2019

APROBATĂ

Director S.R.L. HIDROTOP

Nistor Nicolae

2019

APROBATĂ

Director S.R.L. HIDROTOP

Nistor Nicolae

2019

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04/2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

Manualul de management integrat - calitate, mediu, sănătate și securitate ocupatională (cod MSMI-CCG) este documentul care furnizează informații adecvate, atât pentru scopuri interne, cât și externe, descriind domeniul de aplicare, structura documentației sistemului și interacțiunea între procesele acestuia.

Documentația sistemului de management integrat al calității, mediului, ssm include :

- a) declarații documentate ale politicii și obiectivelor în domeniul calității, mediului, ssm;
- b) manualul de management al calității, mediului, ssm;
- c) proceduri documentate cerute de standardele ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.
- d) documentele necesare pentru a se asigura de planificarea, operarea și controlul eficace ale proceselor;
- e) înregistrări în conformitate cu cerințele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

Implementarea și menținerea unui sistem integrat de management al calității, mediului, ssm conform cerințelor standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 are ca scop obținerea următoarelor avantaje :

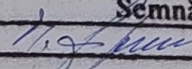
- realizarea unui management performant în atingerea obiectivelor planificate;
- susținerea protecției mediului și prevenirea poluării în echilibru cu necesitățile socio-economice ale organizației;
- minimizează riscurile pentru angajați și alte părți interesate care pot fi expuse la riscuri SSM asociate cu activitățile desfășurate
- obținerea încrederii clienților și realizarea cu aceștia a unui parteneriat reciproc avantajos;
- stabilirea unor relații de parteneriat cu furnizorii astfel încât rezultatul să fie îmbunătățirea continuă a calității a produselor/serviciilor oferite și a îmbunătățirii performanțelor de mediu și angajaților săi.

4.4 SISTEMUL DE MANAGEMENT ȘI PROCESELE SALE

S.R.L HIDROTOP demonstrează abilitatea sa de a furniza consecvent produse/servicii care să satisfacă cerințele clientului și ale reglementărilor legale aplicabile, precum și modul cum se urmărește mărirea satisfacției clientului prin aplicarea eficace a sistemului, inclusiv a proceselor de îmbunătățire continuă a sistemului, prin asigurarea conformității cu cerințele clientului și a celor de reglementare aplicabile, totodată cu susținerea protecției mediului și prevenirea poluării în echilibru cu necesitățile socio-economice ale organizației precum și cu minimizarea riscurilor pentru angajați și alte părți interesate care pot fi expuși la riscuri SSM asociate cu activitățile desfășurate

S.R.L HIDROTOP

- a identificat procesele sistemului de management integrat și aplicarea acestora în întreaga organizație,
- a determinat succesiunea și interacțiunea acestor procese,
- determinat criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că atât efectuarea cât și controlul acestor procese sunt eficace,
- a asigurat disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru operarea și monitorizarea acestor procese,

Nume Prenume		Data	Semnătura
Intocmit	Frunze Petru	11.04/2025	
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

În funcție de dependență: persoanele care depind cel mai mult de organizație, de exemplu angajații și familiile acestora, clienții care depind de produsele sau serviciile organizației, în ceea ce privește siguranța, stilul de viață, sănătatea sau bunăstarea, sau furnizorii pentru care suntem un client major.

În funcție de reprezentare: părțile care sunt, prin intermediul structurilor de reglementare sau cultură/tradiție, însărcinate să reprezinte alte părți interesate, cum ar fi: conducători ai comunității locale, reprezentanți ai sindicatului, consilieri, reprezentanți ai organizațiilor profesionale etc.

PARTE INTERESATĂ	CERINȚE
Investitori/acționari	Profitul afacerii.
Clienți sau potențiali clienți	Serviciu conform. Preț acceptabil. Respectarea termenelor contractuale. Nivel ridicat de satisfacție.
Top management	Stabilire, menținere și îmbunătățire continuă a sistemului de management. Stabilire concisă a obiectivelor. Atingerea obiectivelor.
Angajați	Loc de muncă stabil. Salariu corespunzător muncii. Beneficii diverse. Condiții de muncă adecvate.
Guvernul și organismele de reglementare	Respectarea legislației interne și internaționale (când este cazul). Conformare pentru plata taxelor și impozitelor.
Mass-media	Respectarea dreptului la liberă informare
Concurenți/omologi	Păstrarea unui mediu concurențial onest.
Lideri de opinie	Acces la informații.

4.2 DETERMINAREA DOMENIULUI DE APLICARE A SISTEMULUI DE MANAGEMENT

Toți angajații sunt obligați să îndeplinească cerințele sistemului de management integrat al calității, mediului, ssm, responsabilității sociale, așa cum sunt ele explicitate în documentele sistemului de management integrat.

Sunt alocate responsabilitățile și autorizațiile utilizatorilor documentației și informațiilor, ținând cont de gradul de securitate și accesibilitate impus, mai ales de formatele electronice utilizate și controlului modificărilor.

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.09/2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



SECȚIUNEA 2. REFERINTE NORMATIVE

2.1. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Manualul de Management al calității, mediului, ssm Sănătății și Securității Ocupaționale este bazat pe următoarele standarde și legi în vigoare:

ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și

Vocabular; ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe;

ISO 14001:2015 Sisteme de management de mediu. Cerințe cu Ghid de

utilizare; ISO 19011:2018 Ghid pentru auditarea sistemelor de management.

Legislație aplicabilă în domeniu Anexa 7 la manual.

SECȚIUNEA 3 TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

3.1 Pentru termenii specifici sistemului de management integrat, S.R.L. HIDROTOP aplică definiții din ISO 9000:2015.

În plus, se mai aplică și următoarele abrevieri:

RMI – Reprezentantul conducerii cu managementul sistemului de management integrat.

SECȚIUNEA 4 CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

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

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

4.1 ÎNȚELEGEREA NECESITĂȚILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR PĂRȚILOR INTERESATE.

Părțile interesate sunt persoane sau grupuri care afectează sau sunt afectate de către o organizație și activitățile acesteia.

Actualele strategii de afaceri și schimbările din mediul de afaceri înseamnă, deseori, un nou set de părți interesate.

Există diferite dimensiuni pe care le avem în vedere când identificăm părțile interesate:

În funcție de responsabilitate: părți față de care avem sau e posibil să avem în viitor responsabilități juridice, financiare și operaționale, a căror obligativitate este desemnată prin reglementări, contracte, politici sau coduri de practică.

În funcție de influență: părți care pot sau vor putea în viitor să influențeze abilitatea organizației de a-și atinge obiectivele – indiferent dacă acțiunile lor pot să vi întârzie sau vor împiedica performanța.

Această categorie poate include atât părțile cu influență informală, cât și pe cele cu putere oficială de decizie.

În funcție de vecinătate: părțile cu care organizația interacționează cel mai mult, incluzând părțile interesate interne, cele cu care avem o relație de lungă durată, cele de care depindem pentru operațiunile zilnice și cele care se găsesc în apropiere de amplasamentele noastre.

Nume Prenume		Data	Semnătura
Intocmit	Frunze Petru	11.09/2025	[Semnătură]
Verificat	Nistor Nicolai		Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRĂRILOR

SECȚIUNEA 1. DOMENIU DE APLICARE

1.1 GENERALITĂȚI

ISTORICUL S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT

S.R.L HIDROTOP este o firmă cu capital privat, cu sediul social în s. Pilița, rl. Ungheni, Republica Moldova, MD-3641, tel: +37369358227 cod fiscal 1020609000642

Domeniile principale de activitate sunt:

1. Construcții ingineresti civile
2. Lucrari de instalații electrice și montare a armăturii electrice
3. Construcții de autostrăzi, drumuri, aeroporturi și construcții destinate sportului
4. Lucrări de lăcătușerie în apeduct
5. Transporturi rutiere de mărfuri
6. Comerțul cu ridicata al materialelor lemnoase al materialelor de construcție și echipamentului sanitar
7. Comerțul cu amănuntul al articolelor de fierărie, al vopselelor și sticlei
8. Comerțul cu ridicata pe bază de tarife sau contracte
9. Alte activități de servicii individuale
10. Alte activități de servicii prestate întreprinderilor, neincluse în alte categorii
11. Închirierea echipamentelor pentru construcții cu personal de deservire aferent
12. Închirierea mașinilor și echipamentelor pentru construcții
13. Închirierea bunurilor imobiliare proprii
14. Depozitari
15. Întreținerea și repararea autovehiculelor
16. Comerțul cu piese și accesorii pentru autovehicule
17. Salubritate, depoluare și activități similare
18. Lucrări de terasament
19. Recuperarea deșeurilor și resturilor nemetalice reciclabile
20. Construcții complete și parțiale de clădiri și construcții ingineresti; constructii civile

CAPABILITATEA ORGANIZAȚIEI

S.R.L HIDROTOP . dispune de persoane instruite si pregatite, are dotarile și mijloacele de transport necesare pentru activitățile specifice acestor activități / afaceri.

1.2 DOMENIU DE APLICARE

Prezentul manual de management integrat prezintă politica în domeniul calității, mediului, ssm și descrie sistemul de management proiectat și implementat în S.R.L HIDROTOP servind ca referință permanentă a acestuia.

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.09/2025	Actualizare
Verificat	Nistor Nicolai		Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

- monitorizeaza, masoara si analizeaza aceste procese
- implementeaza actiuni necesare pentru a realiza rezultatele planificate si imbunatatirea continua a acestor procese.

Interactiunea intre procesele identificate este ilustrata in Harta proceselor. In cadrul societatii au fost identificate procesele conform Anexei 1.

S.R.L HIDROTOP conduce aceste procese in conformitate cu cerintele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

Societatea urmareste sa-si menina:

- capabilitatea de a furniza in mod consecvent produse si servicii care satisfac cerintele clientului si cerintele legale si reglementate aplicabile;
- facilitarea oportunitatii de crestere a satisfactiei clientului;
- luarea in considerare a riscurilor si oportunitatilor asociate contextului si obiectivelor sale;
- capabilitatea de a demonstra conformitatea cu cerintele specificate ale sistemului de management al calitatii.

Pentru ca organizatia sa functioneze eficace sunt determinate si conduse toate activitatile acestea in stransa corelatie intre ele. Aceasta abordare pe baza de proces a presupus aplicarea unui sistem de procese, impreuna cu identificarea si interactiunile acestora, precum si conducerea interactiva pentru a se obtine rezultatul dorit.

Aportul acestei abordari determina implicit:

- Ințelegerea și satisfacerea cerințelor.
- Considerarea proceselor în funcție de valoarea adăugată.
- Rezultate în ceea ce privește performanța și eficacitatea.
- Îmbunătățirea continuă a proceselor pe baza măsurilor obiective.

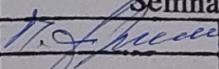
Organizația aplică ciclul – PDCA – Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează

PLANIFICĂ	Stabilește obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politica firmei.
EFFECTUEAZĂ	Implementează procesele.
VERIFICĂ	Monitorizează și măsoară procesele și produsul față de politicile, obiectivele și cerințele pentru produs și raportează rezultatele.
ACȚIONEAZĂ	Întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor.

Abordarea pe bază de proces permite societății să își planifice procesele și interacțiunile lor.

Ciclul PDCA permite societății să se asigure că procesele sunt gestionate corect, au alocate resurse adecvate și că oportunitățile de îmbunătățire sunt determinate și se acționează în consecință.

Gândirea pe bază de risc permite societății să determine factorii care ar putea cauza abaterea proceselor sale și a sistemului de management integrat de la rezultatele planificate, să pună în practică controale pentru a minimiza efectele negative și să utilizeze la maximum oportunitățile pe măsură ce apar. Astfel, într-un mediu cu o complexitate și dinamică mereu în creștere, respectarea consecventă a cerințelor și luarea în considerare a necesităților și așteptărilor viitoare reprezintă o provocare pentru organizație. Pentru a realiza aceste obiective, organizația este pregătită să adopte

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04/2025	 Actualizare
Verificat	Nistor Nicolai		Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

diferite forme de îmbunătățire, în plus față de corecții și îmbunătățirea continuă, cum ar fi schimbarea bruscă, inovarea și reorganizarea.

SECȚIUNEA 5 LEADERSHIP

5.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Managementul de cel mai înalt nivel a stabilit angajamentul sau pentru dezvoltarea și implementarea sistemului de management al calității, mediului, ssm și îmbunătățirea continuă a eficacității sale prin :

- comunicarea în cadrul organizației a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și a celor de reglementare,
- stabilirea politicii în domeniul calității, mediului, ssm,
- asigurarea faptului că sunt stabilite obiectivele calității, mediului, ssm,
- conducerea analizelor efectuate de management pentru sistemul de management integrat;
- asigurarea disponibilității resurselor.

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură că cerințele clientului sunt identificate și satisfăcute, în scopul creșterii satisfacției acestuia.

Managerii operaționali furnizează dovezi obiective a angajamentului pentru mediu și SSM prin vizitarea și inspectarea locațiilor, participarea la investigarea accidentelor și furnizarea resurselor pentru acțiuni corective participarea la ședințe pe teme de mediu și SSM și emiterea de mesaje de susținere.

5.2 POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII, MEDIULUI, SSM

Politica elaborată pentru sistemul de management integrat stabilește orientarea generală și definește principiile de acțiune pentru S.R.L. HIDROTOP. Ea stabilește obiectivele calității, mediului, ssm pentru responsabilitățile definite și performanța cerută în toată organizația. Politica demonstrează angajamentul oficial al S.R.L. HIDROTOP în special al managementului de vârf, în direcția unui management integrat performant.

Declarația de politici constituie baza planurilor de orientare și metodologia pentru toate activitățile legate de calitate în cadrul firmei. S-au luat în considerare elementele: politica și obiectivele relevante activității din S.R.L. HIDROTOP ca întreg, cerințele clientului, cerințele legale, de reglementare și alte cerințe, performanța proceselor trecute și prezente, necesitățile partilor interesate, oportunitățile de îmbunătățire, resursele necesare și contribuțiile angajaților.

Politica este comunicată și promovată de directorul general, astfel:

- este adecvată față de scopul organizației,
- include un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management integrat,
- asigură un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor, tintelor stabilite, este comunicată și înțeleasă către toți angajații, astfel încât aceștia devin conștienți de obligațiile lor individuale;
- disponibilă partilor interesate

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04/2025	
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

- este analizată pentru adevărarea ei continuă și amendată și revizuită dacă este necesar, astfel încât se asigure ca orice resurse financiare, abilități, obiective declarate sunt realizabile în mod realist realizabile în cadrul respectiv;
- corespunde naturii și nivelului riscurilor SSM din S.R.L HIDROTOP fiind realistă și coerentă cu o anticipare asupra viitorului organizației;
- include un angajament de conformitate cu legislația de mediu, SSM și cu alte cerințe la care S.R.L HIDROTOP subscrie.

5.3 ROLURI ORGANIZAȚIONALE, RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI

Managementul de la cel mai înalt nivel a desemnat responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante din organizație. Acestea au fost comunicate incluse în fișele posturilor urmărindu-se permanent înțelegerea acestora în cadrul organizației.

Au desemnat responsabilități și autorități pentru:

- Menținerea sistemului de management integrat conform cu cerințele standardelor referențiale;
- Furnizarea elementelor de ieșire intenționate de către procesele care se desfășoară în organizație;
- Managementul de la cel mai înalt nivel să urmărească și să se raporteze permanent la performanța sistemului de management integrat precum și la oportunitățile de îmbunătățire;
- Promovarea orientării către client în întreaga organizație;
- Menținerea integrității sistemului de management atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale sistemului de management al calității.

Instrumente:

- *Organigrama societății.*
- *Dispozițiile operaționale.*
- *Fișele de post.*
- *Decizii de numire a managerilor de procese.*
- *Organizarea accesului la documente.*
- *Acțiuni (activități) pentru ținerea sub control a furnizorilor de servicii implicați în SMI*

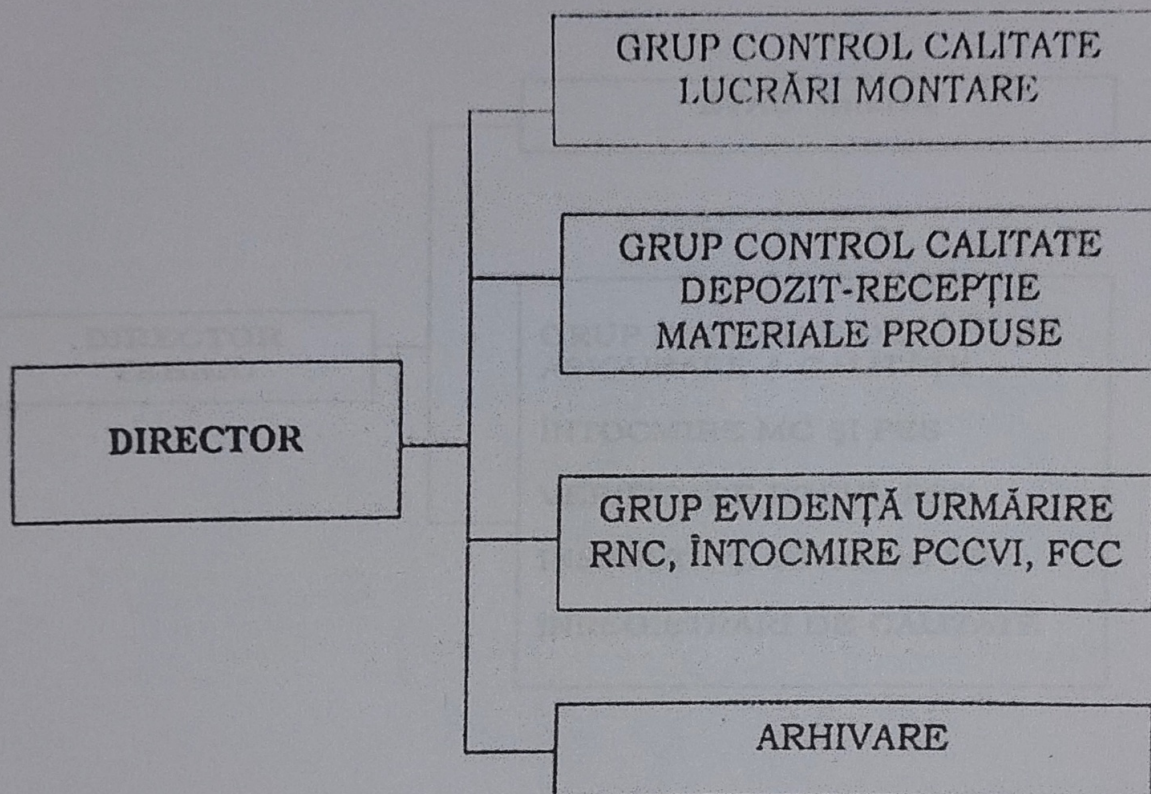
(auditori externi, consultanți, evaluatori de riscuri etc.).

Nume Prenume		Data	Semnătura
Intocmit	Frunze Petru	11.09/2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRĂRILOR

Organigrama Compartimentului Control Tehnic de Calitate

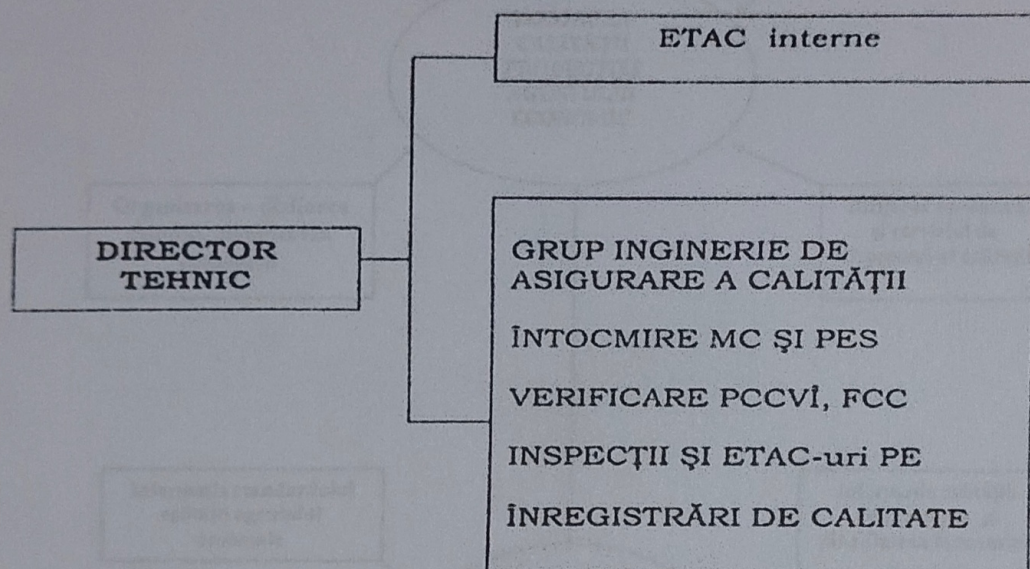


Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04/2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

Organigrama Compartimentului de Asigurare a Calității

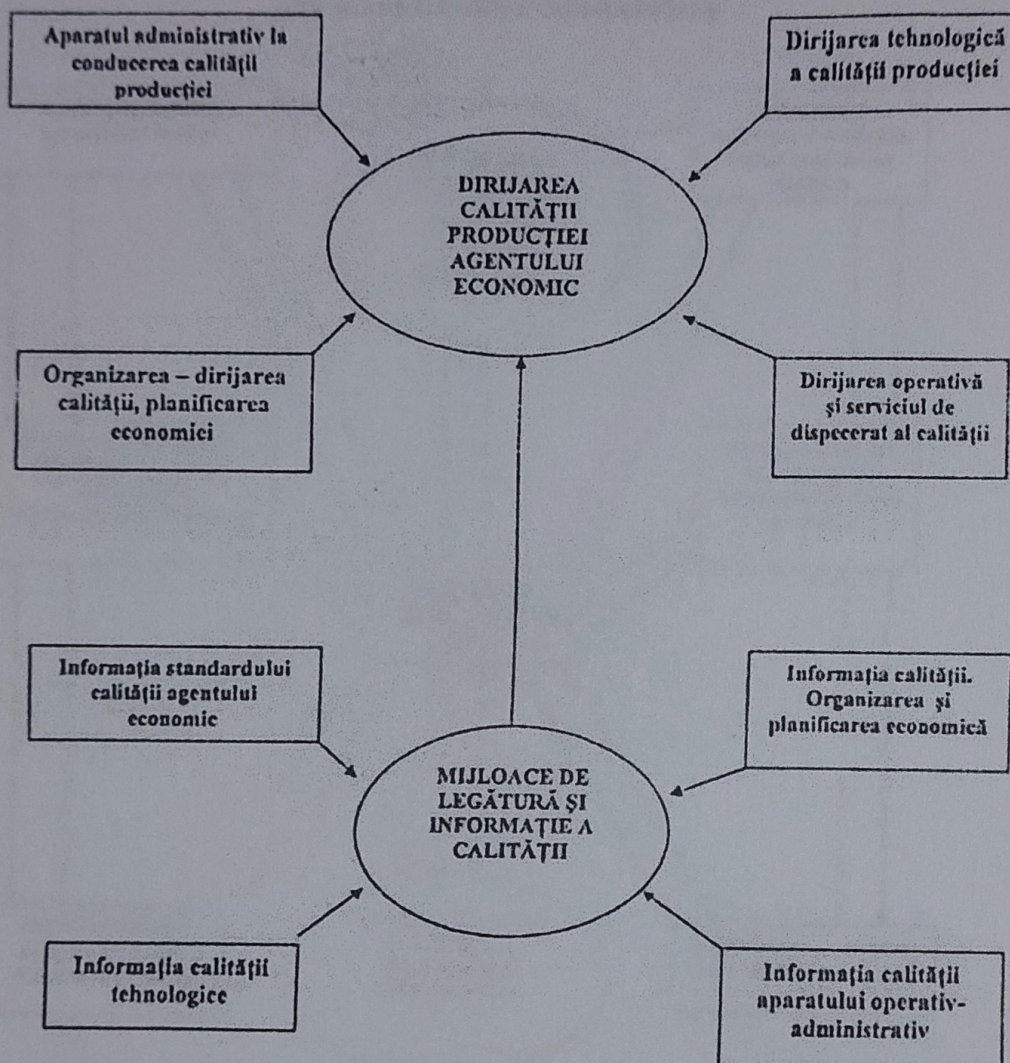


Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04/2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

Dirijarea Calității

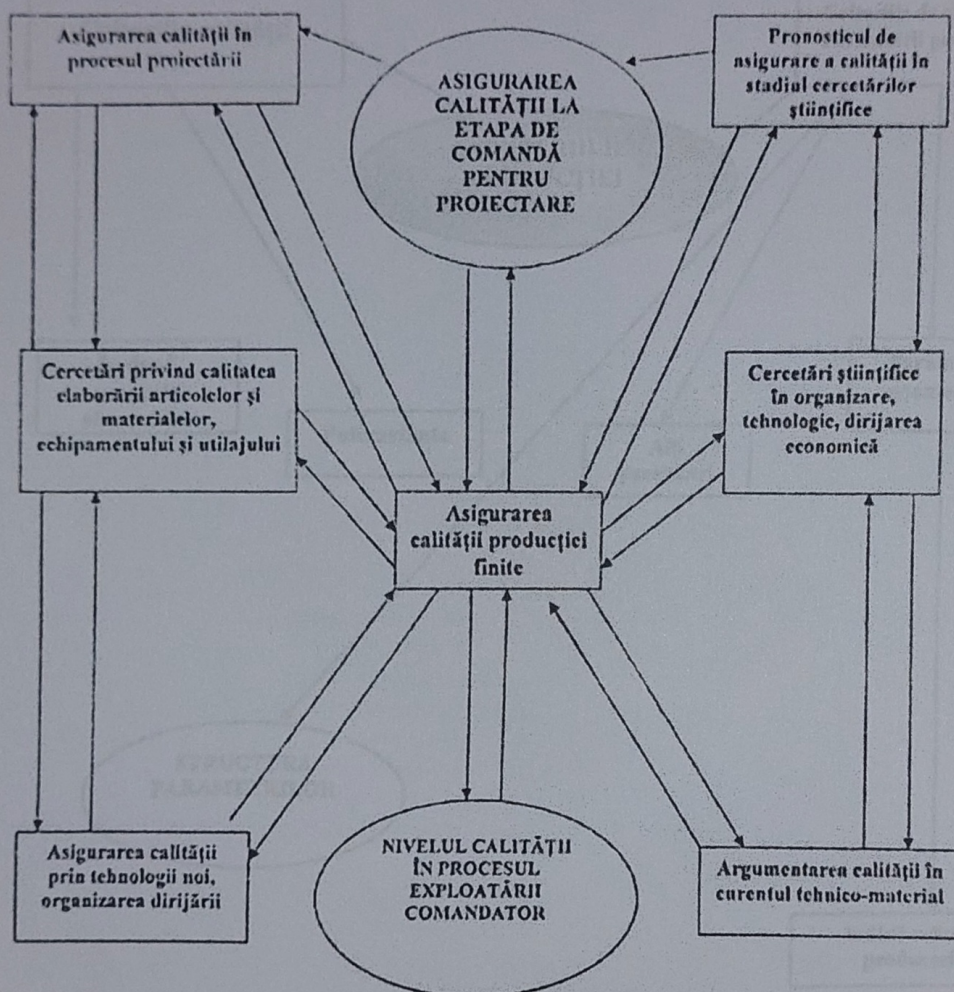


Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.09/2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

Asigurarea Calității Producției Finită

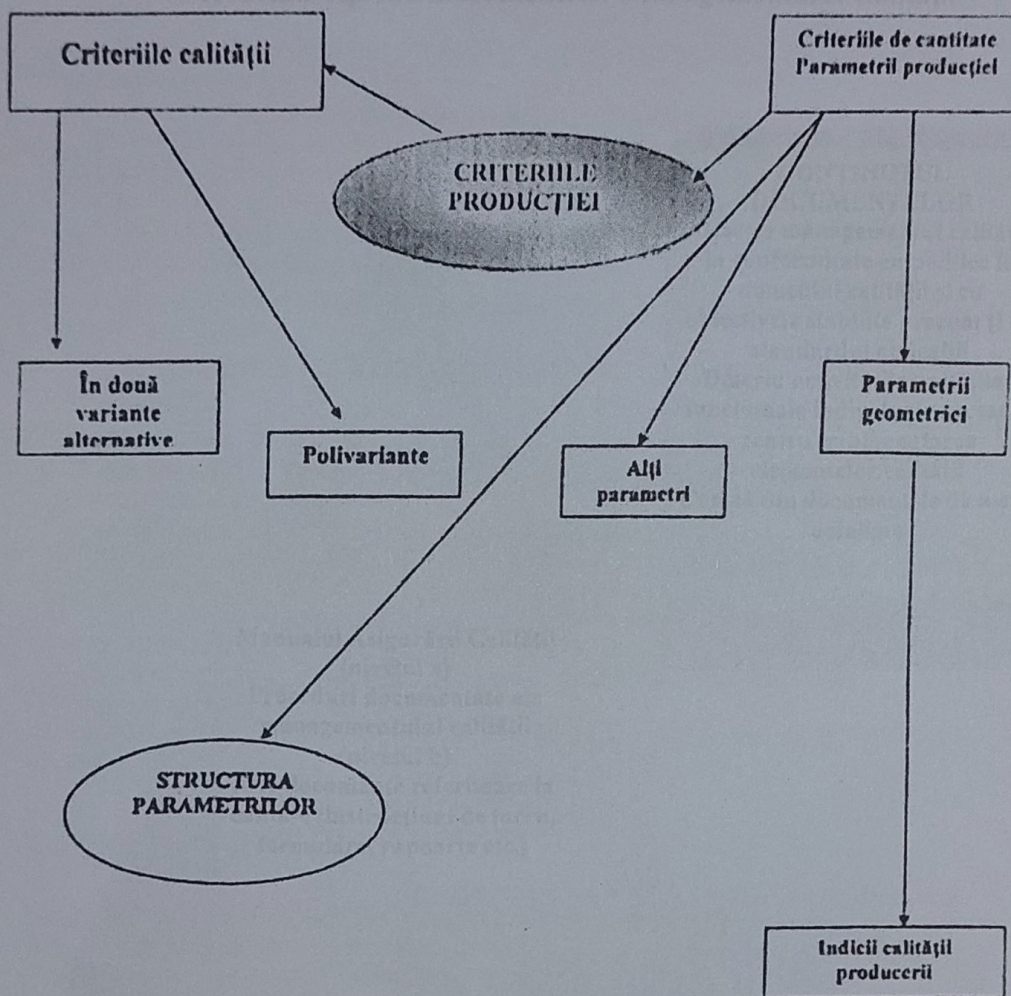


Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04/2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Nistor Nicolai		
		Actualizare	Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

Caracterizarea Altor Proprietăți și Starea Producției

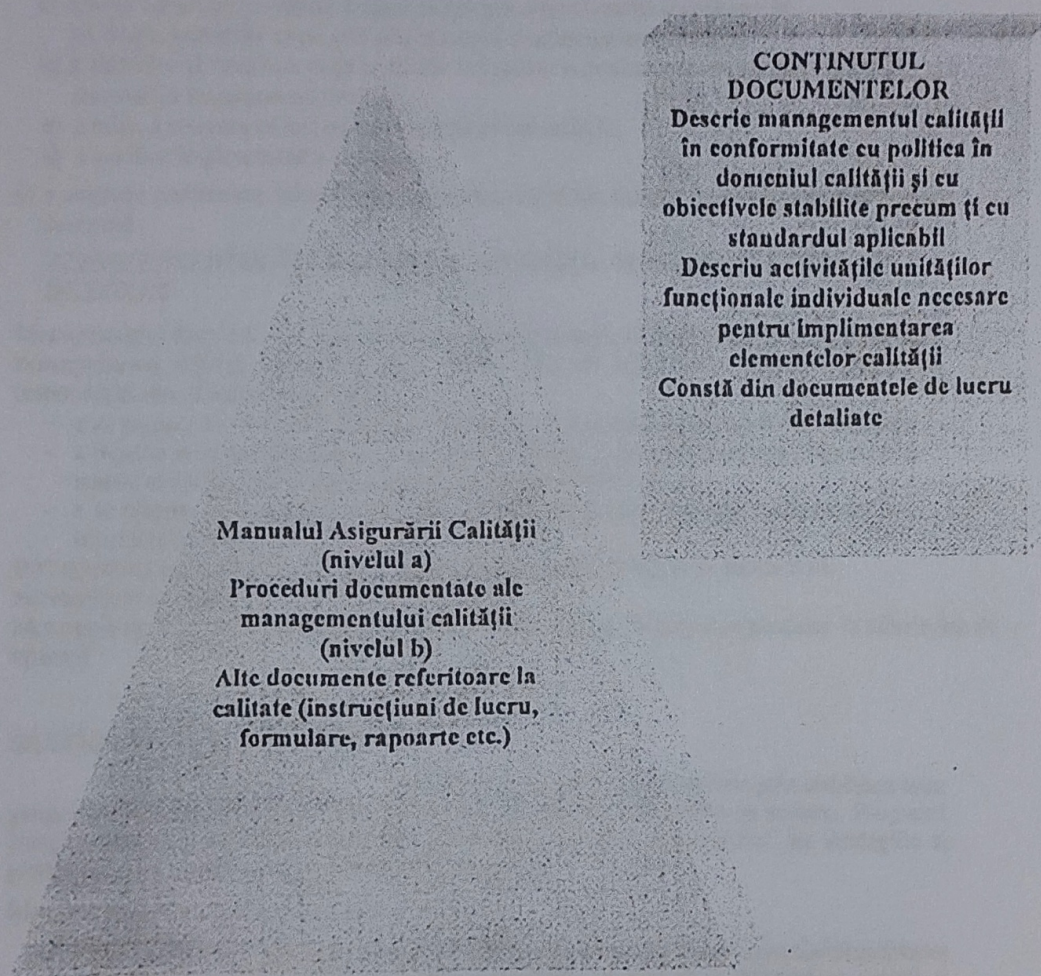


Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04/2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

Ierarhia Tipică a Documentelor Managementului Calității



Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04/2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRĂRILOR

RESPONSABILITATE SI AUTORITATE

Managementul de la cel mai înalt nivel a definit și a stabilit responsabilitățile și autoritatea fiecărui post, care sunt comunicate titularilor prin intermediul fișelor Posturilor, eliminând ambiguitățile.

Personalul care conduce, efectuează și verifică activitățile, are suficientă libertate și autoritate organizatorică pentru:

- a) a iniția acțiuni de prevenire a apariției oricărei neconformități referitoare la produsele/serviciile executate și în sistemul de management integrat;
 - b) a identifica și înregistra orice probleme referitoare la produsele/serviciile efectuate și în sistemul de management integrat;
 - c) a iniția, a reclama sau a furniza soluții pe căi prestabilite;
 - d) a verifica implementarea soluțiilor;
- e) a controla prelucrarea informațiilor până când deficiența sau starea necorespunzătoare este corectată.

REPREZENTANTUL CONDUCERII ÎN DOMENIUL MANAGEMENTULUI INTEGRAT

Managementul de la cel mai înalt nivel a numit prin decizie un Reprezentant al conducerii cu managementul calității, mediului, ssm (RM) care, în afara altor responsabilități, are responsabilitatea și autoritatea pentru :

- a se asigura ca procesele necesare sistemului de management integrat sunt stabilite,
- a raporta managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea sistemului de management integrat și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- a se asigura ca este promovată în cadrul organizației conștientizarea referitoare la cerințele clientului.

RM reprezintă organizația în relația cu părțile externe pe aspecte legate de sistemul de management al calității.

Managerii operaționali asigură ca cerințele de mediu sunt gestionate corespunzător în sferile lor de operare.

SECȚIUNEA 6 PLANIFICARE

S.R.L. HIDROTOP își realizează politicile și obiectivele prin stabilirea unor programe de management pe baza strategiilor dezvoltate și planurilor de acțiune. Progresul înregistrat în realizarea obiectivelor este monitorizat, analizat și înregistrat, iar strategiile și planurile sunt actualizate și îmbunătățite în consecință.

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură:

- planificarea sistemului de management integrat, efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor clientului și cerințelor reglementărilor aplicabile, precum și a obiectivelor calității și mediului, SSM; integritatea sistemului de management integrat, menținută atunci când schimbările sistemului sunt planificate și implementate. Datele de intrare pentru planificarea sistemului de management integrat includ: strategiile organizației, obiectivele

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04.2015	P. Frunze
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

stabilite, necesitățile și așteptările identificate ale clienților, cerințe cuprinse în reglementările legale aplicabile, performanțele proceselor, experiența anterioară, oportunități de îmbunătățire identificate și evaluări ale riscurilor.

Datele de ieșire ale planificării se concretizează în planuri și programe (ex: programe de management, planuri de realizare a obiectivelor etc.), acestea definesc, după cum este necesar, etapele de realizare, termene, responsabilitățile și autoritățile pentru aplicarea planurilor de îmbunătățire, abilități și cunoștințe necesare, resurse financiare și de infrastructură, indicatori pentru evaluarea performanței, metode și instrumente și necesități pentru documentație, inclusiv înregistrări.

Pentru atingerea obiectivelor S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT elaborează Programe de management, elaborate anual și se actualizate semestrial.

6.1 ACȚIUNI DE TRATARE A RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR

Pentru planificarea sistemului de management al calității, organizația a luat în considerare în considerare aspectele menționate la 4.1 și cerințele menționate la 4.2 și a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:

- a se asigura că sistemul de management integrat poate obține rezultatul/rezultatele intenționate/intenționate;
- a crește efectele dorite;
- a preveni sau a reduce efectele nedorite;
- a realiza îmbunătățirea.

Organizația a planificat acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților precum și modul în care:

- să integreze și să implementeze acțiunile în procesele sistemului de management al calității,
- să evalueze eficacitatea acestor acțiuni.

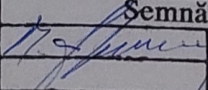
Acțiunile întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților trebuie să fie proporționale cu impactul potențial asupra conformității produselor și serviciilor.

EVALUAREA RISCURILOR

DETERMINATE DE FACTORII INTERNI ȘI EXTERNI

Ierarhizarea finală a riscurilor identificate se referă doar la riscurile subiective și obiective, în ansamblul lor și la riscul total, ca medie aritmetică a riscurilor identificate.

Se mai scot în evidență și riscurile primare care sunt de nivel ridicat a căror tratare este de aceeași importanță ca și riscurile totale.

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.09/2015	
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

S.R.L. HIDROTOP promovează conștientizarea și înțelegerea responsabilităților legale și asigură în cadrul sistemului de management integrat calitate-mediu-sănătate și securitate ocupațională identificarea, disponibilizarea și accesul la legislația de mediu și SSM și reglementările române sau internaționale la care România este parte semnatară, precum și la autorizații și acorduri de mediu, standarde, normative, aplicabile. Procedura PS-15 *Identificare și acces la prevederi legale și alte cerințe* este aplicabilă pentru toate aspectele de mediu identificate în organizație și stabilește responsabilitățile în acest sens.

S.R.L. HIDROTOP este conștientă și înțelege modul în care activitățile sale sunt influențate de cerințele legale și de alte cerințe.

Evaluarea conformării activității S.R.L. HIDROTOP în raport cu prevederile legale și cu alte cerințe identificate se face anual conform procedurii documentate cod PS-02, în urma evaluării elaborându-se un raport de mediu și SSO pentru analiza de management a organizației.

SECȚIUNE 7 SUPOORT

7.1 RESURSE

7.1.1 GENERALITĂȚI

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

Au fost luate în considerare:

- capacitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente;
- necesarul de obținut de la furnizorii externi.

S.R.L. HIDROTOP a determinat și asigură resursele necesare pentru a implementa și menține sistemul de management integrat și îmbunătățirea continuă a eficacității lui și pentru a crește satisfacția clientului prin realizarea cerințelor sale.

7.1.2 PERSONAL Personalul care efectuează activități care influențează calitatea serviciilor oferite clienților are competența necesară din punct de vedere al studiilor, al instruirilor, al abilităților și al experienței profesionale.

7.1.3 INFRASTRUCTURA

Infrastructura este determinată de management având în vedere domeniul de activitate. Ea este asigurată, menținută și dezvoltată corespunzător în funcție de evoluția ulterioară a afacerilor și de cerințele specifice gamei de produse/servicii.

7.1.4 MEDIU DE LUCRU PENTRU OPERAREA PROCESELOR

S.R.L. HIDROTOP a determinat și conduce mediul de lucru necesar pentru a realiza conformitatea cu cerințele serviciilor efectuate.

Organizația activează într-un mediu optim, necesar pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor.

7.1.6 CUNOȘTINȚE ORGANIZAȚIONALE

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04/2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

Au fost determinate cunoștințele necesare pentru operarea proceselor și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor. Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar.

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 bazează pe:

- surse interne (de exemplu proprietate 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;
- surse externe (de exemplu standarde, surse academice, conferințe, obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi).

7.2 COMPETENȚA ȘI INSTRUIRE

S.R.L. HIDROTOP

- a identificat competența necesară pentru personalul care desfășoară activități ce influențează calitatea produselor/serviciilor,
 - a asigurat instruirea inițială a angajaților, precum și perfecționarea pregătirii profesionale,
 - a evaluat eficacitatea acțiunilor întreprinse,
 - a asigurat ca angajații săi sunt conștienți de relevanța și importanța activităților proprii și de modul în care fiecare contribuie la realizarea obiectivelor calității,
 - menține înregistrări adecvate referitoare la studii, instruire, abilități și experiență.
- Angajarea personalului se face în conformitate cu *PS-11 Competență, Conștientizare și Instruire*.

În organizație :

- S-au determinat competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul organizației și pot să influențeze performanța și eficacitatea sistemului de management al calității.
- S-a urmărit ca aceste persoane să fie competente pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate.
- Atunci când este aplicabil, se întreprind acțiuni de dobândire a competenței necesare și se evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse. Acțiunile aplicabile includ furnizarea instruirii, mentoratul sau realocarea personalului deja angajat, angajarea sau contractarea unor persoane competente.
- Se păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței.

7.3 CONȘTIENTIZARE

Organizația se asigură că persoanele care lucrează sub controlul ei sunt conștientizate referitor la:

- politica referitoare la calitate;
- obiectivele relevante referitoare la calitate;

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.09/2015	
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRĂRILOR

7.4 COMUNICAREA INTERNA

Managementul de la cel mai înalt nivel a stabilit în cadrul organizației procese adecvate de comunicare, inclusiv referitoare la aspectele ce se referă la eficiența sistemului de management al calității, mediului, ssm.

Comunicarea este descendentă, ascendentă, orizontală și în diagonală. Din punct de vedere al modului de transmitere se utilizează comunicarea: verbală (directă și indirectă); nonverbală (vizuală, prin aviziere); scrisă (adrese interne și externe, rapoarte, articole, publicații).

S.R.L. HIDROTOP încurajează comunicarea între și la toate nivelurile și funcțiile pentru rezolvarea problemelor, pentru coordonarea activităților, pentru urmărirea planurilor de acțiune și pentru dezvoltarea viitoare a programelor de management.

Comunicarea cu părțile externe interesate este un instrument eficient pentru management, conform procedurii PS-16 *Comunicare, consultare și participare*.

S.R.L. HIDROTOP promovează consultări referitoare la dezvoltarea și analiza politicilor și obiectivelor sau referitoare la schimbări care afectează locul de muncă și comunicarea informațiilor SSM pertinente către și de la angajații săi și alte părți interesate.

7.5 INFORMAȚII DOCUMENTATE

Documentele sistemului de management integrat al calității, mediului, ssm aplicat de S.R.L.

S.R.L. HIDROTOP sunt ținute sub control prin aplicarea procedurii de sistem: *Controlul informațiilor documentate cod PS-01*; sunt definite controalele necesare pentru:

- aprobarea documentelor, înainte de emitere, în ceea ce privește adecvarea acestora, analiza, actualizarea dacă este cazul, și re aprobarea documentelor,
- asigurarea ca sunt identificate modificările și stadiul revizuirii curente a documentelor,
- asigurarea ca versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare,
- asigurarea ca documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință,
- asigurarea ca documentele de proveniență externă sunt identificate și distribuția lor controlată,
- prevenirea utilizării neintenționate a documentelor perimate și aplicarea unei identificări adecvate, dacă sunt păstrate pentru orice alt scop.

Documentația este disponibilă și accesibilă la cerere, în condiții curente sau ocazionale, inclusiv în situații de urgență.

Sistemul de management integrat implementat în organizație include:

- informații documentate cerute de standardele referențiale;
- informații documentate determinate de organizație ca fiind necesare pentru eficiența sistemului de management al calității.

Atunci când sunt create și actualizate informațiile documentate, organizația se asigură că următoarele aspecte sunt adecvate:

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

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04/2025	
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRĂRILOR

Informațiile documentate cerute de sistemul de management integrat și de acest standard internațional trebuie controlate pentru a se asigura că:

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

Pentru controlul informațiilor documentate organizația ia în considerare următoarele activități:

- difuzare, acces, regăsire și utilizare;
- depozitare și protejare, inclusiv menținerea lizibilității;
- controlul modificărilor (exemplu controlul versiunilor); păstrare și eliminare.

Informațiile documentate de origine externă determinate de organizație ca fiind necesare pentru planificarea și operarea sistemului de management integrat se identifică, după cum este cazul, și sunt controlate.

Informațiile documentate păstrate ca dovezi ale conformității sunt protejate împotriva deteriorărilor neintenționate.

Accesul la informații se face prin decizii referitoare la permisiunea numai de vizualizare a informației documentate sau la permisiunea și autoritatea de vizualizare și modificare a informației documentate.

SECȚIUNEA 8 OPERARE

8.1 PLANIFICARE ȘI CONTROL OPERAȚIONAL

S.R.L. HIDROTOP

identifică, planifică și dezvoltă procesele necesare pentru realizarea serviciilor prestate.

Identificarea interfețelor între procese realizează continuitatea între diversele etape ale realizării serviciilor.

Planificarea realizării serviciilor este în concordanță cu cerințele pentru celelalte procese ale sistemului de management al calității.

În cadrul planificării realizării serviciilor sunt identificate:

- obiectivele calității, mediului, ssm și cerințele pentru realizarea serviciilor;
- necesitatea de a stabili procesele, documentele și de a alocă resurse specifice;
- activități pentru verificarea, validarea, monitorizarea, inspectia serviciului, precum și criteriile de acceptare ale serviciului;
- înregistrările necesare pentru a furniza dovezi că serviciile satisfac cerințele.

Datele de ieșire ale acestei planificări sunt într-o formă adecvată cu metoda de operare a organizației. Elaborarea planurilor calității și de control operațional de mediu se face cu respectarea precizărilor procedurilor și reglementărilor interne.

8.2 CERINȚE PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII

Nume Prenume		Data	Semnătura
Intocmit	Frunze Petru	11.04/2025	Actualizare
Verificat	Nistor Nicolai		Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

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

8.3 PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE

NA – excludere justificată.

8.4 CONTROLUL PROCESELOR, PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR FURNIZATE DIN EXTERIOR

S.R.L. HIDROTOP se asigură că produsul aprovizionat este conform cu cerințele de aprovizionare specificate. Tipul și amplitudinea controlului aplicat asupra furnizorului și asupra produsului aprovizionat depinde de efectul produsului aprovizionat asupra realizării ulterioare a serviciului desfășurat.

S.R.L. HIDROTOP evaluează și selectează furnizorii pe baza abilității acestora de a furniza un produs în concordanță cu cerințele organizației și ale clienților. Sunt stabilite criteriile de selecție, de evaluare și de reevaluare. Sunt menținute înregistrări ale rezultatelor evaluărilor și ale oricăror acțiuni necesare aparute în urma evaluării.

În procesul de aprovizionare se asigură ca :

- materialele folosite, echipamentele tehnice, vehiculele au un impact minim asupra mediului, sănătății și securității în muncă;
- materialele folosite sunt reciclabile, economice energetic, nepoluante, sau conțin substanțe biodegradabile.

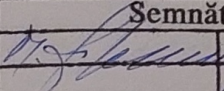
Aceste activități sunt descrise în procedura *Aprovizionare, cod PS-09*. Informațiile referitoare la aprovizionare descriu produsul de aprovizionat, inclusiv atunci când este cazul :

- cerințe pentru aprobarea produsului, procedurilor, proceselor și echipamentelor,
- cerințe pentru calificarea personalului,
- cerințe pentru sistemul de management integrat.

S.R.L. HIDROTOP se asigură că cerințele de aprovizionare specificate sunt adecvate, înainte de comunicarea acestora către furnizor/producător.

S.R.L. HIDROTOP a stabilit și implementat inspecții sau alte activități necesare pentru a se asigura că produsul aprovizionat satisface cerințele de aprovizionare specificate.

Atunci când S.R.L. HIDROTOP sau clientul acesteia intenționează să desfășoare verificarea la furnizor, se specifică, în informațiile referitoare la aprovizionare, înțelegerile referitoare la verificarea și metoda de eliberare a produsului.

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.09/2025	
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

8.2.1 COMUNICAREA CU CLIENTUL

Comunicarea cu clientul include :

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

8.2.2 DETERMINAREA CERINTELOR REFERITOARE LA SERVICIU

Sunt identificate:

- cerințele specificate de către client, referitoare la produsul/serviciul realizat.
- cerințele nespecificate de către client, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, aceasta fiind cunoscută,
- cerințele legale și de reglementare referitoare la serviciu,
- orice alte cerințe suplimentare identificate de către organizație.

8.2.3 ANALIZA CERINTELOR REFERITOARE LA SERVICIU

S.R.L HIDROTOP analizează cerințele referitoare la serviciu. Aceasta analiza se face înainte de angajamentul de a livra un serviciu clientului (de exemplu: transmiterea de oferte, acceptarea unor contracte sau a unor comenzi, acceptarea unor modificări ale contractelor sau comenzilor) și asigură ca :

- cerințele referitoare la serviciu sunt definite,
- cerințele din contract sau comanda care diferă de cele exprimate anterior sunt analizate și rezolvate,
- este asigurată capacitatea ca să fie îndeplinite cerințele definite.

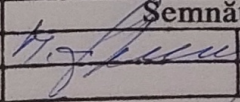
Sunt menținute înregistrări ale rezultatelor analizei și ale acțiunilor aparute în urma analizei. Atunci când clientul nu furnizează nici o declarație documentată a cerințelor, cerințele clientului sunt confirmate de S.R.L HIDROTOP înainte acceptării lor.

Atunci când cerințele referitoare la serviciu sunt modificate, organizația se asigură că documentele relevante sunt modificate și că personalul implicat este informat cu privire la modificarea cerințelor.

S.R.L HIDROTOP a identificat și implementează modalitățile eficiente pentru comunicarea cu clientii în legătură cu :

- informațiile despre produsul/serviciul realizat și comercializat;
- tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau a comenzilor, inclusiv amendamentele la acestea;
- feedback-ul de la client, inclusiv reclamațiile acestuia.

8.2.4 MODIFICĂRI ALE CERINTELOR PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04/2025	
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

Identificarea, precum și stadiul monitorizării și măsurării se realizează prin etichetare, precum și prin înregistrările specifice rezultate în urma execuției și inspecției produsului/ serviciului.

Trasabilitatea este asigurată prin înregistrările din dosarul lucrării/ serviciului și/ sau identificarea unică a serviciului. Identificarea și trasabilitatea sunt asigurate și prin configurația serviciului conform instrucțiunilor de proces corespunzătoare.

8.5.3 PROPRIETATEA CLIENTULUI SAU FURNIZORILOR EXTERNI

S.R.L. HIDROTOP păstrează produsul furnizat de client, tratându-l astfel încât pe întreaga perioadă în care se află în proprietatea organizației, pentru a fi utilizat de aceasta sau încorporat, să fie identificat, verificat și protejat, fiind pus în siguranță asemeni produselor aprovizionate de la furnizori sau proprii. Orice modificare intervenită asupra proprietății clientului (inclusiv proprietate intelectuală) este raportată acestuia, iar înregistrările generate sunt menținute.

8.5.4 PĂSTRAREA PRODUSULUI

S.R.L. HIDROTOP păstrează conformitatea produsului cu specificațiile pe parcursul aprovizionării, depozitării, comercializării și efectuării celorlalte activități, până la livrarea spre destinația intenționată. Aceasta include identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea și protejarea.

8.5.5 CONTROL OPERATIONAL SSM

S.R.L. HIDROTOP a stabilit și menține dispoziții pentru a se asigura de aplicarea eficace a măsurilor și contramăsurilor de control, ori de câte ori acestea sunt cerute pentru a controla riscurile operationale, pentru îndeplinirea politicii și obiectivelor SSM și pentru a se conforma cerințelor legale și altor cerințe.

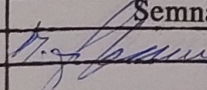
8.5.6 PREGĂTIREA PENTRU SITUAȚII DE URGENȚĂ

Situațiile de urgență de mediu potențiale vor fi identificate și actualizate cel puțin semestrial, în concordanță cu procedura Aspecte de Mediu și cu cerințele de ordin legal și operațional privind pregătirea și răspunsul la urgențe identificate în conformitate cu procedura Prevederile Legale având ca scop:

- pentru a identifica posibilele accidente și situații de urgență
- de a răspunde în situații de urgență
- pentru a preveni și a reduce impactul asupra mediului care poate fi asociat situațiilor de urgență.
- pentru a îmbunătăți această procedură după analiza accidentelor și situațiilor de urgență
- testarea acestei proceduri prin simulări.

S.R.L. HIDROTOP evaluează activ necesitățile de răspuns referitoare la potențialele accidente și situații de urgență, planifică modul de asigurare a acestor necesități, verifică capacitatea de răspuns planificat și caută să își îmbunătățească eficacitatea capacității de răspuns, conform procedurii *Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns* cod PS-18.

Planurile de intervenție în situații de urgență sunt întocmite și revizuite periodic pentru a se asigura adecvarea obiectivelor, responsabilităților și termenele de realizare a acțiunilor de îmbunătățire a calității serviciilor și lucrărilor executate.

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.09/2015	
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

8.5 PRODUCȚIE ȘI FURNIZARE DE SERVICII

8.5.1 CONTROLUL FURNIZĂRII SERVICIULUI

S.R.L. HIDROTOP planifica și realizează fluxul de realizare a serviciilor în condiții controlate.

Producție și furnizare de servicii cod PS-12, ceea ce include :

- pregătirea tehnologică a execuției produselor/ serviciilor;
- identificarea proceselor de producție;
- planificarea proceselor de producție;
- realizarea produselor/ serviciilor;
- inspectia și încercarea produselor/ serviciilor;
- recepția și predarea produselor/ serviciilor;
- încasarea contravalorii produselor/ serviciilor;

Planificarea proceselor include:

- analiza comenzii
- documentația de lansare: desene, prescripții energetice, fișe tehnologice, planuri de calitate;
- asigurarea cu materiale, echipamente de lucru și monitorizare/măsurare;
- mentenanța echipamentelor proprii;
- utilități tehnologice;
- resurse umane calificate;
- asigurarea măsurilor de securitatea muncii;

În scopul desfășurării activităților specifice în condițiile protejării mediului înconjurător, au fost identificate aspectele de mediu, conform procedurii operaționale *Identificare aspecte de mediu* cod PS-13.

Relația dintre aspectele de mediu și impacturile asupra mediului este o relație cauză-efect. Se urmărește identificarea unui număr cât mai mare de aspecte de mediu/impacturi asupra mediului, reale și potențiale, benefice și nocive, care sunt asociate activității/serviciului ales.

Aspectele de mediu asociate activităților care pot genera impact de mediu sunt ținute sub control conform procedurii operaționale *Control operațional* cod PS-17, în scopul:

- prevenirii poluării
- conservării resurselor
- conformității cu cerințele interne și externe.

Se păstrează înregistrări privind activitățile desfășurate și monitorizează rezultatele obținute pe tot parcursul desfășurării acestor activități.

8.5.2 IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE

Atunci când este cazul, S.R.L. HIDROTOP identifică produsul/serviciul folosind mijloace adecvate pe durata realizării lui.

S.R.L. HIDROTOP identifică stadiul realizării serviciului în raport cu cerințele de măsurare și monitorizare.

Identificarea serviciului se realizează pe tot parcursul proceselor de execuție începând de la intrarea materialelor la recepție, depozitare, pe parcursul execuției, la produsele finite și la client.

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.09/2015	
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRĂRILOR

Exercițiile practice testează eficacitatea celor mai importante părți din planurile de urgență și testează completitudinea procesului de planificare pentru situațiile de urgență. Simularile practice, la scară reală a incidentelor, trebuie să fie realiste pentru a deveni eficace. Rezultatele situațiilor de urgență și ale exercițiilor practice sunt evaluate și modificările identificate drept necesare sunt implementate. Este identificată nevoia de echipamente de urgență și este asigurată cantitatea necesară din acest echipament.

8.6 CONTROLUL PROCESELOR SPECIALE

S.R.L. HIDROTOP a identificat procesele de producție și de furnizare de servicii, a căror rezultate să nu poată fi verificate prin măsurare sau monitorizare ulterioară (procese speciale care necesită validare ex. procese de sudură, lucrări ascunse etc.). Toate procesele de producție se desfășoară conform cu procedurile tehnologice și instrucțiunile de lucru existente cu respectarea următoarelor criterii :

- aprobarea echipamentului necesar;
- personal calificat, instruit și autorizat corespunzător;
- resurse de măsurare și monitorizare specifice, conform cu normativele și procedurile tehnologice;
- înregistrări specifice conform cu cerințele procesului;

SECȚIUNEA 9 EVALUAREA PERFORMANȚE

9.1 MONITORIZARE ȘI MĂSURARE

S.R.L. HIDROTOP planifică și implementează procesele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire pentru a :

- demonstra conformitatea serviciului,
- asigura conformitatea sistemului de management al calității și de mediu, SSM, asigurarea conformității caracteristicilor activităților sale față de cerințele de mediu și a îndeplinirii indicatorilor de performanță ale programelor de management de mediu
- îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității și mediului, SSM.

Aceasta include determinarea metodelor aplicabile, inclusiv a tehnicilor statistice, precum și aplicarea utilizării lor.

9.1.1 GENERALITĂȚI

Organizația a determinat:

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

Organizația evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management al calității. Sunt păstrate informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04/2015	
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare Data



9.1.2 SATISFACTIA CLIENTULUI

S.R.L. HIDROTOP monitorizeaza informatiile referitoare la perceptia clientului asupra satisfacerii cerintelor sale, ca una dintre modalitatile de masurare a performantei sistemului de management al calitatii. Metodele pentru obtinerea si folosirea acestor informatii sunt stabilite in procedura *Evaluarea satisfactiei clientilor cod PS-06*. Identificarea clientilor reprezinta prima etapa a comunicării cu aceștia, în scopul înregistrării cerințelor și a analizării modalității de a le satisface. Orientarea către client presupune nu numai înțelegerea necesităților curente, dar și viitoare, în scopul deplinării așteptărilor acestora.

9.1.3 ANALIZĂ ȘI EVALUARE

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

Rezultatele analizei sunt utilizate pentru a evalua:

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

9.2 AUDIT INTERN

S.R.L. HIDROTOP efectueaza audituri interne la intervale planificate, pentru a determina daca sistemul de management integrat :

- a) este conform cu masurile planificate, referitoare la cerintele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 si la cerintele sistemului de management integrat stabilit ;
- b) daca este implementat si mentinut eficace.

Este planificat un program anual de audit, luand in considerare statutul si importanta proceselor si zonelor care trebuie audite, precum si rezultatele auditurilor precedente. Sunt definite criteriile auditului, domeniul de aplicare, frecventa si metodele. Selectarea auditorilor si modul de efectuare a auditurilor asigura obiectivitatea si imparțialitatea procesului de audit. Auditorii nu își auditează propria lor activitate. Se poate utiliza auditor extern.

Responsabilitatile si cerintele pentru planificarea si efectuarea auditurilor, pentru raportarea rezultatelor si mentinerea inregistrărilor sunt definite in procedura de sistem *Audit intern cod PS - 03*. Managementul responsabil pentru zona audita se asigura ca actiunile sunt intreprinse fara intarziere, pentru eliminarea neconformităților detectate si a cauzelor acestora. Activitățile de urmarire includ verificarea actiunilor intreprinse si raportarea rezultatelor acestora.

Nume Prenume		Data	Semnătura	Actualizare
Intocmit	Frunze Petru	11.09/2025		
Verificat	Nistor Nicolai			Data



9.3 ANALIZA EFECTUATA DE MANAGEMENT

Managementul de la cel mai înalt nivel analizează anual, în prima luna calendaristică, sau ori de câte ori situația conjuncturală o impune, sistemul de management integrat din organizație, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat și eficient. Aceasta analiză include evaluarea oportunităților pentru îmbunătățire și necesitatea schimbărilor în sistemul de management integrat, ceea ce vizează și politica în domeniul calității și mediului, sănătății și securității ocupationale, precum și obiectivele acestora, conform procedurii *Analiza efectuată de management*, cod PS-07.

Analiza se axează pe performanța globală a sistemului de management și nu pe detalii specifice care sunt gestionate cu mijloace normale.

9.4 MONITORIZAREA SI MASURAREA PROCESELOR

S.R.L. HIDROTOP aplică metode adecvate pentru monitorizare și, acolo unde este aplicabil, măsurarea proceselor sistemului de management al calității. Aceste metode demonstrează abilitatea proceselor de a obține rezultatele planificate. Atunci când rezultatele planificate nu sunt obținute, se întreprind corecții și acțiuni corective, după cum este cazul, pentru a se asigura conformitatea serviciului.

Monitorizarea proceselor *Monitorizare și măsurare*, cod PS-19 presupune :

- verificarea condițiilor prealabile privind executarea produselor/serviciilor;
- verificarea capacității echipamentelor/dotărilor de a satisface cerințele fluxului tehnologic de execuție;
- personal calificat, bine pregătit profesional;
- aprovizionarea cu materialele necesare.
- analiza și controlul documentației tehnice de execuție;
- Controlul informațiilor documentate menținute sistemului de management integrat și mediului folosite la executarea produsului, până în momentul predării acestuia către client;
- controlul modificărilor la documentația aprobată;
- controlul fluxului tehnologic de execuție a produsului/ serviciului;
- controlul efectuării încercărilor, verificărilor, analizelor etc;

Se efectuează monitorizarea parametrilor adecvați ai proceselor și se înregistrează în procese verbale/registre dovezile generate în timpul procesului, în conformitate cu procedurile/instrucțiunile specifice.

Toate modificările privind instrumentele, echipamentele, materialele și procesele sunt documentate. Produsul/serviciul se evaluează după fiecare modificare a procesului de execuție, pentru a verifica dacă modificările făcute au avut efectul dorit asupra calității și compatibilității cu cerințele tehnice ale obiectivului și ale beneficiarului.

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	21.04/2015	
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

9.5 MONITORIZAREA SI MASURAREA PRODUSULUI/SERVICIULUI

S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT monitorizeaza si măsoară caracteristicile serviciului, pentru a verifica daca sunt satisfăcute cerintele referitoare la serviciu, caracteristicile principale ale operatiilor si activitatilor care pot avea un impact semnificativ asupra mediului, procesele SMI. Acest lucru este facut in toate etapele de realizare a serviciului, in conformitate cu masurile planificate. Dovezile conformitatii cu criteriile de acceptabilitate sunt mentinute. Inregistrările indica persoana care a efectuat monitorizarea si masurile dispuse.

9.6 MONITORIZAREA SI MASURAREA PERFORMANTEI

S.R.L. HIDROTP are o abordare sistematica prin aplicarea procedurii PS-19 *Monitorizarea si masurare*, pentru masurarea si monitorizarea performantei de mediu si SSM la intervale regulate, prin masurari cantitative sau calitative, sau observatii de-a lungul timpului. Sistemul de management include atat monitorizare proactiva pentru a verifica conformitatea cu activitatile SSM, cat si monitorizare reactiva pentru a investiga, analiza si inregistra deficientele sistemului, inclusiv accidente, incidente fara urmasi, cazuri de imbolnavire si cazuri de daune aduse proprietatii.

SECȚIUNEA 10 IMBUNĂȚIRE

10.1 CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM

S.R.L. HIDROTP se asigura ca produsul/serviciul care nu este conform cu cerintele prescrise este identificat si tinut sub control, pentru a preveni utilizarea neintentionata. Aceste metode de control, responsabilitatile si autoritatile asociate pentru tratarea produsului neconform sunt definite in procedura de sistem *Controlul produsului neconform si a neconformitatilor SMI, PS-04*.

S.R.L. HIDROTP trateaza produsul/serviciul neconform prin una sau mai multe dintre urmatoarele metode :

- prin intreprinderea unor actiuni de eliminare a neconformitatii detectate;
- prin intreprinderea unei actiuni care sa impiedice destinarea sau utilizarea lui intentionata initial.

Inregistrările referitoare la natura neconformităților si la orice actiuni ulterioare intreprinse, inclusiv derogările obtinute, sunt mentinute.

Atunci cand produsul/serviciul neconform este corectat, este supus unei reverificari pentru a se demonstra conformitatea cu cerintele.

Cand produsul/ produsul/serviciul neconform este detectat dupa livrare, S.R.L. HIDROTP întreprinde actiuni corespunzatoare consecintelor sau potentialelor consecinte ale neconformității.

Atunci când neconformitățile se referă la procese care au asociate aspecte de mediu sau SSM, se are în vedere ca modul de rezolvare propus pentru îndepărtarea neconformității să fie în concordanță cu cerințele legale.

Nume Prenume		Data	Semnătura
Intocmit	Frunze Petru	11.04/2015	
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRARILOR

Dacă neconformitățile se referă la nerespectarea unei cerințe de mediu sau SSM atunci tratarea neconformității impune adoptarea unor măsuri pentru reducerea oricărui impact produs asupra mediului sau risc asociat și atunci când totuși acesta s-a produs se aplică cerințele procedurii Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns cod PS-18.

10.2 ACTIUNE CORECTIVA

S.R.L. HIDROTOP acționează pentru a elimina cauzele neconformităților, în scopul de a preveni reaparitia acestora. Acțiunile corective sunt adecvate consecințelor neconformităților aparute.

Este stabilită procedura de sistem *Acțiune corectivă cod PS-05*, care definește cerințele pentru:

- analiza neconformităților (inclusiv a reclamațiilor clientilor),
- determinarea cauzelor neconformităților,
- evaluarea necesităților de acțiuni pentru a se asigura ca neconformitățile nu reapar,
- determinarea și implementarea acțiunii necesare,
- înregistrările rezultatelor acțiunii întreprinse,
- analiza acțiunii corective întreprinse.

10.3 ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ

S.R.L. HIDROTOP își îmbunătățește continuu eficacitatea sistemului de management integrat al calității și mediului prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și a analizei efectuate de management.

11. ANEXE

Anexa 1: Harta proceselor

Anexa 2: Lista documentelor controlate ale sistemului de management integrat;

Anexa 3: Lista formulare;

Anexa 4: Politica sistemului de management integrat;

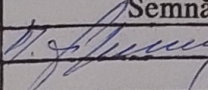
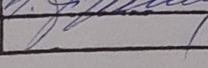
Anexa 5: Contextual organizațional;

Anexa 6: Organigrama S.R.L.

HIDROTOP

Anexa 7: Legislație aplicabilă în domeniu

Anexa 8: Riscuri identificate.

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.09/2015	
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data



Obiectivele de mediu au fost stabilite și comunicate în cadrul organizației și sunt coerente cu politica de mediu. Obiectivele și țintele de mediu sunt propuse ca urmare a identificării aspectelor de mediu care au un impact semnificativ asupra mediului în scopul reducerii impactului asupra acestuia. Obiectivele și țintele de mediu sunt măsurabile și sunt monitorizate.

6.3 PLANIFICAREA SCHIMBĂRIILOR

Necesitatea de schimbare a sistemului de management integrat este determinată de evoluția afacerii precum și de previziunile managementului de top privind dezvoltarea acesteia.

Organizația planifică schimbările luând în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integritatea sistemului de management al calității;
- disponibilitatea resurselor;

6.4 alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților. ASPECTE DE MEDIU

S.R.L. HIDROTOP a stabilit și menține modalitatea de identificare a aspectelor de mediu asociate produselor, proceselor, serviciilor sau activităților precum și de determinare a aspectelor de mediu semnificative prin procedura de sistem *PS-14 Identificare aspecte de mediu*. Aspectele semnificative de mediu sunt stabilite anual la nivelul organizației de către Echipele de mediu interfuncționale numite prin decizie la nivelul S.R.L. HIDROTOP

Criteriile de identificare a aspectelor de mediu semnificative sunt încadrarea în prevederile legale și evaluarea consecințelor impactului asupra mediului.

Aspectele de mediu semnificative stau la baza elaborării Programelor de management de mediu.

6.5 IDENTIFICARE PERICOLE, EVALUARE ȘI CONTROL RISC

S.R.L. HIDROTOP parcurs procesele de identificare a pericolelor și de evaluare și control a riscurilor și detine o caracterizare completă a tuturor pericolelor semnificative din domeniul său.

Procedura *PS-20 Identificare pericol, evaluare risc și stabilire controale* include evaluări cu privire la: activități de rutină și speciale; activitățile personalului care are acces la locurile de muncă (inclusiv clienți, subcontractanți, vizitatori etc.), facilitățile de la locul de muncă și care ia în considerare operațiile curente și ocazionale din cadrul S.R.L. HIDROTOP precum și potențialele condiții de urgență.

Rezultatele evaluărilor și efectele măsurilor de control sunt utilizate la stabilirea obiectivelor SSM. Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor asigură identificarea pericolelor, determinarea riscurilor asociate pericolelor identificate; indicarea nivelului riscurilor aferente fiecărui pericol și dacă acestea sunt sau nu tolerabile; măsurile pentru monitorizarea și controlul riscurilor; identificarea cerințelor de competență și de instruire pentru implementarea măsurilor de control; înregistrările generate de controlul operational efectuat.

6.6 PREVEDERI LEGALE ȘI ALTE CERINTE

Nume Prenume		Data	Semnătura
Întocmit	Frunze Petru	11.04/2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Nistor Nicolai		
			Actualizare
			Data