

„CAPITAL”
SOCIETATEA CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ

Manualul Sistemului Integrat de Management

ELABORAT:

RM SIM

Donea Alexandru

August, 2023

APROBAT:

Director

Galciuc Igor

August, 2023




Chișinău – 2023

MANUALUL CALITĂȚII		„Capital” S.R.L.
Capitolul	Cuprins	Pagina 1 din 71

CUPRINS

1. INTRODUCERE	3
1.1 Informație despre compania „CAPITAL” S.R.L.	3
1.2 Abordarea procesuală	4
1.3 Nomenclatorul reacțiilor Manualului SIM	4
2. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE	5
3. REFERINȚE NORMATIVE	7
4. TERMENI ȘI DEFINIȚII	8
4.1 Prevederi generale	8
4.2 Abrevieri utilizate pentru subdiviziunile funcționale	8
4.3 Abrevieri și denumiri ale documentelor Sistemului de Management al Calității	8
5. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	10
5.1 Prevederi generale	10
5.2 Cerințe referitoare la documentație	11
5.2.1 Generalități	11
5.2.2 Manualul SIM	12
5.2.3 Controlul documentelor	12
5.2.4 Controlul înregistrărilor	15
6. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	16
6.1 Angajamentul managementului	16
6.2 Orientarea către client	17
6.3 Politica în domeniul SIM	17
6.4 Obiectivele calității și planificarea SIM	18
6.5 Responsabilități și autorități	19
6.6 Analiza efectuată de management	19
6.7 Comunicarea internă	20
6.8 Comunicarea externă	21
7. MANAGEMENTUL RESURSELOR	22
7.1 Asigurarea resurselor	22
7.2 Resurse umane	22
7.3 Mentenanță infrastructurii	25
7.4 Controlul mediului de lucru	25

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galciuc Igor			Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„Capital” S.R.L.
Capitolul	Cuprins	Pagina 2 din 71
8.	REALIZAREA PRODUSULUI	27
8.1	Planificarea realizării produsului	27
8.2	Procese referitoare la relația cu clientul	28
8.3	Proiectare și dezvoltare	30
8.4	Aprovizionarea	34
8.5	Producție și furnizare de servicii	36
8.5.1	Controlul furnizării serviciului	36
8.5.2	Validarea proceselor	39
8.5.3	Identificare și trasabilitate	40
8.5.4	Proprietatea clientului/beneficiarului	42
8.5.5	Păstrarea conformității produsului	43
8.6	Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare	44
8.7	Cerințe specifice sistemului de management de mediu și de SSO	46
8.7.1	Aspecte de mediu	46
8.7.2	Evaluarea riscurilor SSM	49
8.7.3	Cerințe legale și alte cerințe	52
8.7.4	Control operațional (mediu)	54
8.7.5	Control operațional (sănătatea și securitate ocupațională)	54
8.7.6	Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns	55
9.	MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE	59
9.1	Generalități	59
9.2	Monitorizare și măsurare	59
9.2.1	Satisfacția clientului	59
9.2.2	Auditul intern	59
9.2.3	Monitorizarea și măsurarea proceselor	63
9.2.4	Monitorizarea și măsurarea produsului	64
9.3	Controlul produsului/serviciului neconform	64
9.4	Analiza datelor	67
9.5	Îmbunătățire	68
9.5.1	Îmbunătățire continuă	68
9.5.2	Acțiuni corective	68
9.5.3	Acțiuni preventive	68
10.	Anexe	69

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

1. INTRODUCERE

1.1. Informație despre compania „CAPITAL” S.R.L.

Adresa juridica: Chișinău MD-2068, Republica Moldova, str.Dumitru Rîșcanu, 33/1

Date privind înregistrarea: Este înregistrată cu numărul de identificare de stat – codul fiscal 1003605002810.

Gen de activitate: Construcții de clădiri, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții (se permit lucrările conform listei indicate în anexă).

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 1	Introducere	Pagina 4 din 71

1.2. Abordarea procesuală

„CAPITAL” S.R.L. aplică abordarea procesuală la elaborarea, implementarea și îmbunătățirea gradului de eficiență a Sistemului Integrat de Management în scopul satisfacerii depline a necesităților clienților prin identificarea și realizarea cerințelor și așteptărilor lor.

Abordarea procesuală presupune un control permanent asupra fiecărui proces și a interacțiunii dintre procese.

Pentru îmbunătățirea continuă compania aplică în cadrul fiecărui proces modelul Plan-Do-Check-Act (*Planificare-Realizare-Verificare-Îmbunătățire*).

1.3. Nomenclatorul redacțiilor Manualului SIM

Red. 1 – Data: Modificări introduse:
Red. 2 – Data: Modificări introduse:
Red. 3 – Data: Modificări introduse:
Red. 4 – Data: Modificări introduse:
Red. 5 – Data: Modificări introduse:

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 2	Scop și domeniu de aplicare	Pagina 5 din 71

2. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE

Scopul prezentului manual este acela de a descrie modul în care „CAPITAL” S.R.L. respectă cerințele pentru sistemul de management integrat, astfel încât să se asigure de

- realizarea consecventă de performanțe calitatea, siguranța alimentară, mediu, sănătate și securitate ocupațională, conforme cu cerințele părților interesate și ale reglementărilor aplicabile;
- creșterea satisfacției părților interesate prin conformarea cu cerințele acestora și prin creșterea continuă a eficacității proceselor SMI, inclusiv a celor vizând îmbunătățirea continuă.

MANUALUL SIM face referințe la procedurile Sistemului Integrat de Management pentru a argumenta posibilitățile de a presta la timp servicii în stare să satisfacă cerințele legislative și cerințele clienților.

Domeniul de Aplicare al Sistemului de Management Integrat descris în acest Manual este cel al **Lucrărilor de construcții/reconstrucții**.

Prin implementarea standardelor ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015), ISO 14001:2004 (SM SR EN ISO 14001:2016) și ISO 45001:2018 (SM ISO 45001:2018), „CAPITAL” S.R.L. demonstrează că:

- SIM este implementat în conformitate cu cerințele acestor standarde, este documentat, menținut și îmbunătățit continuu;
- Asigură conformitatea cu politica privind SIM și Siguranța Alimentară;
- Prestează consecvent servicii care să satisfacă cerințele reglementărilor în vigoare.

SIM este aprobat de către Directorul „CAPITAL” S.R.L., iar aplicarea acestuia este o cerință obligatorie pentru toate procesele din cadrul SIM.


Manualul SIM este aplicat în:

- Scopuri interne pentru informarea, intruirea și conștientizarea personalului;
- Scopuri externe pentru a fi difuzat organismelor de certificare, clienților, autorităților și celorlalte părți interesate relevante, la solicitarea acestora.


Cerințele ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015), ISO 14001:2004 (SM SR EN ISO 14001:2016) și ISO 45001:2018 (SM ISO 45001:2018), „CAPITAL” S.R.L. au fost implementate integral.

Manualul de Management Integrat este structurat pe capitolele prevăzute în standardele SR.

Manualul Sistemului de Management Integrat:

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

1. definește politica și obiectivele societății referitoare la calitate, siguranța alimentară, mediu și sănătate și securitate ocupațională;
2. prezintă succesiunea și interacțiunea dintre procese;
3. stabilește pe funcții, nivelul de autoritate acordat și responsabilitățile referitoare la calitate, mediu și sănătate și securitatea ocupațională;
4. definește conținutul cadru, elementele sistemului de management integrat adoptat de societate și regulile generale stabilite cu scopul satisfacerii cerințelor specificate în ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015), ISO 14001:2004 (SM SR EN ISO 14001:2016) și ISO 45001:2018 (SM ISO 45001:2018).

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galiuc Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 3	Referințe normative	Pagina 7 din 71

3. REFERINȚE NORMATIVE

Sistemul de management al „CAPITAL” S.R.L. face referințe la următoarele standarde, inclusiv redacțiile lor ulterioare:

STANDARDE

- ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015) Sisteme de management al calității. Cerințe;
- ISO 14001:2004 (SM SR EN ISO 14001:2016) Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare;
- ISO 45001:2018 (SM ISO 45001:2018) Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe și îndrumări pentru utilizare;

LEGISLAȚIE ȘI REGLAMENTĂRI

Documente legale și de reglementare aplicabile activității organizației sunt prezentate în Lista reglementărilor legale aplicabile.

Evidența normativelor; instrucțiunilor, specificațiilor, ghidurilor tehnice în vigoare pentru activitatea de construcții este menținută infomatic în cadrul compartimentului tehnic de producere și este pusă la dispoziția utilizatorilor pe suport informațional.

DOCUMENTE DE REFERINȚE INTERNE

- Regulament de organizare și funcționare;
- Regulament intern.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 4	Termeni și definiții	Pagina 8 din 71

4. TERMENI ȘI DEFINIȚII

4.1. Prevederi generale

La elaborarea Sistemului Integrat de Management „CAPITAL” S.R.L. utilizează termenii și definițiile aduse în standardul internațional ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015) – Sistemul de management al Calității. Noțiuni generale și vocabular; ISO 14001:2004 (SM SR EN ISO 14001:2016) Management de mediu. Vocabular; ISO 45001:2018 (SM ISO 45001:2018) Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Linii directoare pentru implementarea.

Definițiile care nu sunt aduse în standardele menționate sunt prezentate în procedurile Sistemului Integrat de Management, reglementele interne și instrucțiunile de lucru.

4.2. Abrevieri utilizate pentru subdiviziunile funcționale

În prezentul Manual la SIM și alte documente ce țin de Sistemului Integrat de Management se întrebuițează următoarele abrevieri pentru subdiviziunile funcționale ale companiei:

SIM – Sistemul Integrat de Management;

PSI – Procedura a Sistemului Integrat de Management;

DIR – Director;

RM SIM – Reprezentantul managementului pentru SIM;

RMM – Responsabilul pentru managementul mediului;

RMS – Responsabilul pentru managementul sănătății și securității muncii;

MSIM – Manualul Sistemului Integrat de Management;

RSRU – Responsabil Secretariat și Resurse Umane;

SPV – Responsabil producere vitivinicolă;

PFH – Responsabil păstrare frigorifică produse horticoale.

4.3. Abrevieri și denumiri ale documentelor Sistemului de Management al Calității

Documentelor ce țin de Sistemul de Management al Calității li se atribuie următoarele coduri și denumiri:

MSIM 01 Manualul Sistemului Integrat de Management

Procedurile documentate ale Sistemului de management al calității:

1. PSI 4.2.3 Controlul documentelor
2. PSI 4.2.4 Controlul înregistrărilor
3. PSI 5.0 Responsabilitatea managementului

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcuic Igor			Data	Nr.

4. PSI 5.4/1 Elaborarea programelor de management de mediu
5. PSI 5.4/2 Elaborarea programelor de management al sănătății și securității muncii
6. PSI 5.4/3 Evaluarea aspectelor de mediu
7. PSI 5.4.4 Identificare, evaluare și control riscuri de SSM
8. PSI 5.4.5 Identificare și acces la prevederile legale și alte cerințe
9. PSI 6.2 Resurse umane
10. PSI 6.3 Controlul infrastructurii
11. PCPR 7.1 Planul privind controlul parametrilor produselor de recepție
12. PCPF 7.1 Planul privind controlul parametrilor produselor finite
13. PSI 7.2 Identificare și analiză cerințe clienți
14. PSI 7.3 Proiectarea și dezvoltarea
15. PSI 7.4 Aprovizionarea
16. PSI 7.5/2 Monitorizarea emisiilor
17. PSI 7.5/3 Gestiunea substanțelor periculoase
18. PSI 7.5.3 Identificarea și stadiul controlului
19. PSI 7.5.5 Pastrarea conformității produselor
20. PSI 7.6 Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare
21. PSI 8.2.1 Evaluarea satisfacției clientului
22. PSI 8.2.2 Auditul intern
23. PSI 8.3 Controlul produsului / serviciului neconform
24. PSI 8.5.2 Acțiuni corective
25. PSI 8.5.3 Acțiuni preventive
26. PSI 8.6 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 5	Sistemul de management al calității	Pagina 10 din 71

5. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII


5.1. Prevederi generale

„CAPITAL” S.R.L. a stabilit, documentat, dezvoltat și implementat un Sistem Integrat de Management adecvat proceselor operaționale proprii.

„CAPITAL” S.R.L. se angajează să mențină acest sistem de management integrat și să acționeze pentru îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia, pentru a obține:

- creșterea încrederii clienților
- îmbunătățirea imaginii organizației, prin satisfacerea cerințelor referitoare la calitate, siguranța alimentară, mediu și sănătate și securitate ocupațională
- îmbunătățirea relațiilor cu autoritățile publice, cu comunitatea în ansamblu
- îmbunătățirea practicilor manageriale
- limitarea răspunderii civile și penale prin satisfacerea reglementărilor legale referitoare la calitate, mediu, SSO și a altor cerințe aplicabile
- reducerea costurilor prin diminuarea consumului de energie și materii prime, reciclarea produselor și a ambalajelor
- reducerea riscurilor unor incidente de mediu, îmbolnăviri profesionale și accidente de muncă
- creșterea conștiinței angajaților și a responsabilităților față de protecția mediului, sănătatea și securitatea muncii.

- Au fost identificate procesele necesare ale Sistemului de Management al Calității și a fost consecutivitatea și interacțiunea dintre aceste procese (vezi Anexa – Schema interacțiunii între procesele Sistemului Integrat de Management al „CAPITAL” S.R.L.)
- Au fost determinate criteriile și metodele necesare pentru asigurarea unui control eficient al proceselor (vezi procedurile și regulamentele interne)
- Managementul „CAPITAL” S.R.L. asigură resursele necesare pentru executarea și monitorizarea proceselor
- A fost asigurat accesul la informația necesară pentru realizarea și monitorizarea proceselor (vezi procedura PSI 6.0 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI)
- Se întreprind acțiuni necesare pentru îmbunătățirea continuă a proceselor (vezi procedurile sistemului integrat de management).

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galciuc Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 5	Sistemul de management al calității	Pagina 11 din 71

„CAPITAL” S.R.L. dirijează procesele, în conformitate cu cerințele standardelor ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015), ISO 14001:2004 (SM SR EN ISO 14001:2016) și ISO 45001:2018 (SM ISO 45001:2018), pentru fiecare proces stabilindu-se intrările, ieșirile, resursele și responsabilitățile.

Procesele sunt îmbunătățite continuu prin analiza eficacității modului de lucru stabilit, prin activități de evaluare și autoevaluare, prin asumarea de noi obiective care să conducă la obținerea de avantaje în planul competitivității și la funcționarea mai eficientă a societății. Resursele necesare funcționării continue a sistemului de management integrat sunt identificate de proprietarii de procese și alocate de conducerea societății.

Atunci când în cadrul „CAPITAL” S.R.L. se decide să se utilizeze procese din afara societății (outsourcing), procese care influențează conformitatea produsului / serviciului cu cerințele, managementul de la cel mai înalt nivel se asigură de controlul asupra acestor procese.

5.2. Cerințe referitoare la documentație

5.2.1. Generalități

Documentația Sistemului de Management al Calității din cadrul „CAPITAL” S.R.L. include:

I. Manualul SIM – MSIM

II. Procedurile Sistemului Integrat de Management – PSI

III. Alte documente interne

- Regulamente – R
- Instrucțiuni de lucru – IL
- Fișe de post – FP
- Instrucțiuni tehnologice – IT
- Documentele referitoare la procesele de producere, vânzări, aprovizionare, angajare, intruire, etc.
- Corespondența.

IV. Documente de origine externă: Legi, Regulamente, documente normative, cerințe ale clienților, specificații tehnice.

RM SIM elaborează și actualizează periodic formularul NDI 4.2.3 *NOMENCLATORUL DOCUMENTELOR INTERNE* ce conține informații despre titlul, codul și redacția documentelor interne ce pot influența calitatea lucrărilor, siguranța alimentară, protecția mediului, sănătatea și securitatea muncii; responsabilii de elaborare, verificare și aprobare a acestor documente.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 5	Sistemul de management al calității	Pagina 12 din 71

5.2.2. Manualul SIM

Manualul de Management Integrat este documentul de bază pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea Sistemul Integrat de Management la nivelul tuturor compartimentelor din organizație.

Manualul de Management Integrat prezintă domeniul de aplicare al sistemului integrat de management inclusiv detalii și justificări ale excluderilor, procedurile documentate stabilite pentru sistemul de management integrat, descrierea interacțiunii dintre procesele sistemului de management integrat.

Manualul Sistemului Integrat de Management (cod MSIM 01) se elaborează respectând cerințele ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015) - fiind standardul de bază a SIM și este utilizat pentru demonstrarea aplicării politicii referitoare la calitate, securitatea alimentară, mediu, securitatea ocupațională, a obiectivelor, a procedurilor și a cerințelor specifice, pentru prezentarea „CAPITAL” S.R.L. și a Sistemului Integrat de Management implementat.

Manualul este gestionat de către RM SIM, care îl elaborează, introduce modificările necesare, îl coordonează cu responsabili de procese și îl prezintă spre aprobare Directorului a „CAPITAL” S.R.L.

Manualul SIM intră în vigoare din data aprobării lui de către Directorul.

5.2.3. Controlul documentelor


Procedura PSI 4.2.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR corespunde clauzei 4.2.3 din standardul ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015), clauzei 4.4.5 din standardul ISO 14001:2004 (SM SR EN ISO 14001:2016) și clauzei 4.4.5 din standardul ISO 45001:2018 (SM ISO 45001:2018), alese ca modele de referință pentru implementarea sistemului integrat de management al calității, siguranței alimentare, mediului și securității și sănătății în muncă în cadrul „CAPITAL” S.R.L..

Redactare, verificare și aprobare

Necesitatea elaborării unei noi proceduri poate fi stabilită la orice nivel al structurii organizatorice a „CAPITAL” S.R.L. și trebuie să fie comunicată subdiviziunii competente.

Responsabilul subdiviziunii competente definește necesitățile reale de elaborare și redactează în comun cu RM SIM proiectul procedurii. RM SIM acordă procedurii un cod alfanumeric și o include în Sistemul Integrat Management.

Persoana ce elaborează procedura o semnează în câmpul „ELABORAT”, RM SIM verifică completitudinea procedurii și compatibilitatea ei cu SIM, semnând în câmpul „VERIFICAT”.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galciuc Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 5	Sistemul de management al calității	Pagina 13 din 71

Procedurile se aprobă de către Directorul executiv, prin indicarea semnării în câmpul „APROBAT”.

Datele elaborării, verificării și aprobării (intrării în vigoare) se indică în câmpul prevăzut în procedură.

Identificarea documentelor

Orice subdiviziune sau responsabil, care elaborează documente trebuie să asigure atribuirea unei identități unice prin codificarea documentelor. Documentele și înregistrările SIM elaborate sunt identificate în mod distinct prin cod, denumire, număr ediție, revizie și data aprobării.

Evidența documentelor

Pentru asigurarea evidenței documentelor, RM SIM elaborează și actualizează periodic formularul NDI 4.2.3 NOMENCLATORUL DOCUMENTELOR INRERNE, ce conține informații despre titlul, codul și redacția documentelor interne; responsabilii de elaborare, verificare și aprobare a acestor documente.

Nomenclatoarele documentelor în vigoare sunt reactualizate de către RM SIM ori de câte ori este necesar și puse la dispoziția utilizatorilor prin repartizarea copiilor documentelor aprobate.

Distribuirea documentelor

Distribuirea Manualului SIM, a procedurilor SIM și formularelor menționate în proceduri, a documentelor de origine externă se face de către RM SIM, care distribuie subdiviziunilor documentele aprobate prin intermediul formularului LDD 4.2.3 LISTA DE DISTRIBUIRE A DOCUMENTELOR.

RM SIM urmărește retragerea din uz a copiilor învechite a documentelor cu distribuire controlată și înlocuirea lor cu redacțiile actualizate.

Un document cu inscripția COPIE NECONTROLATĂ poate fi transmis și în cazul în care nu este încă verificat și aprobat sau când este transmis unei subdiviziuni ce nu este implicată direct în activitatea reglementată de către acest document.

Păstrarea documentelor

Originalele aprobate ale procedurilor SIM și Manualului SIM sunt păstrate de către RM SIM.

Conducătorii subdiviziunilor întreprinderii sunt responsabili de păstrarea copiilor documentelor SIM care le-au fost distribuite. Personalul secțiilor este informat despre locul de păstrare a documentelor necesare, iar acestea sunt disponibile în caz de necesitate.

Documentele sunt păstrate la locul de muncă al angajatului sau în dulapuri special prevăzute pentru acest scop, grupate în mape în dependență de conținutul lor.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galeiuc Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 5	Sistemul de management al calității	Pagina 14 din 71

Pentru documentele utilizate și păstrate la locurile de muncă se respectă următoarele reguli:

- Documentele sunt protejate de deteriorări, pierderii sau furt;
- Documentele electronice la cerere pot fi dublate pe suport alternativ;
- Protecția împotriva efectuării de adnotații sau modificări, difuzării sau copierii neautorizate;
- Completarea formularelor trebuie făcută de către personalul competent desemnat, lizibil și conform rubricilor;
- Documentele (formularele) care constituie date de intrare pentru alte procese trebuie transmise la termenele și destinațiile stabilite;
- În cazul actualizării documentului se anulează varianta anterioară pentru evitarea utilizării documentelor perimate;
- În scopul prevenirii utilizării neintenționate a documentelor scoase din uz, dar păstrate pentru orice alt scop, pe prima pagină a acestor documente se indică: *RETRAS DIN UZ*, iar documentele se păstrează în mape separate;
- La dispariția necesității de utilizare, copiile documentelor se distrug, pentru a evita acumularea inutilă de hârtie.

Arhiva documentelor

Arhiva este destinată conservării originalelor documentelor după scoaterea lor din uz.

Termenul de conservare se stabilește conform Legii privind Fondul Arhivistic al Republicii Moldova nr. 880 din 01.02.92.

Arhivele sunt plasate în dulapuri, destinate în exclusivitate păstrării documentelor. Documentele respective sunt păstrate în mape, cartele, bibliorafturi sau fișiere electronice, în dependență de tipul de suport, astfel încât să fie ușor accesibile și să fie protejate de deteriorări și pierderi.

Controlul documentelor de origine externă

Documentele intrate sunt recepționate de către Responsabil Secretariat și Resurse Umane (**RSRU**), înregistrate în Registrul de intrare, clasificate în dependență de tipul lor și repartizate subdiviziunilor corespunzătoare.

Documentele de ordin general sunt transmise Directorului pentru avizare, după care sunt transmise executorilor.

Copiile documentelor ce conțin reclamații din partea clienților trebuie să fie transmise către RM SIM.

Documentele de origine externă, utilizarea cărora poate influența calitatea lucrărilor (inclusiv legi, regulamente, standarde) sunt controlate de către Juristul conform

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcuic Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 5	Sistemul de management al calității	Pagina 15 din 71

formularului LPL 5.4.5 din procedura PSI 5.4.5 *IDENTIFICARE ȘI ACCES LA PREVEDERILE LEGALE ȘI ALTE CERINȚE.*

Reguli de control a documentelor externe

Pentru documentele externe utilizate în cadrul „CAPITAL” S.R.L., nu se aplică sistemul de codificare, acestea se identifică prin menținerea codificării originale.

Documentele de proveniență externă sunt modificate numai cu avizul elaboratorului. Documentele primite de la clienți nu pot fi modificate decât cu acordul acestora.

5.2.4. Controlul înregistrărilor

Procedura PSI 4.2.4 CONTROLUL DOCUMENTELOR corespunde clauzei 4.2.4 din standardul ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015), clauzei 4.5.4 din standardul ISO 14001:2004 (SM SR EN ISO 14001:2016) și clauzei 4.5.4 din standardul ISO 45001:2018 (SM ISO 45001:2018), alese ca modele de referință pentru implementarea sistemului integrat de management al calității, mediului și securității și sănătății în muncă în cadrul „CAPITAL” S.R.L..

Înregistrările SIM (formulare, registre, procese verbale, rapoarte, analize) pot fi prezentate pe suport de hârtie sau în format electronic și trebuie să corespundă următoarelor reguli:

- Emise de personal competent;
- Unic identificabile și regăsibile;
- Stabilite și menținute în conformitate cu necesitățile reale;
- Depozitate corespunzător și protejate pe perioada de păstrare sau utilizare;
- Eliminate prompt.

Formularele trebuie completate la toate rubricile, datate, semnate și dacă este cazul, stampilate.

Procedura PSI 4.2.4 descrie în detalii această activitate.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 6	Responsabilitatea managementului	Pagina 16 din 71

6. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

6.1. Angajamentul Managementului.

Managementul de la cel mai înalt nivel al „CAPITAL” S.R.L. își exprimă angajamentul său pentru dezvoltarea și implementarea sistemului integrat de management precum și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia prin:

- ❖ comunicarea permanentă în cadrul organizației a importanței și necesității satisfacerii cerințelor clienților și a cerințelor legale și de reglementare;
- ❖ stabilirea și promovarea politicii referitoare la calitate, mediu, SSO și a obiectivelor la niveluri și funcții relevante din cadrul organizației pentru creșterea conștientizării, motivării și implicării angajaților;
- ❖ crearea mediului corespunzător în interiorul organizației pentru înțelegerea necesităților și așteptărilor actuale și de perspectivă ale clienților;
- ❖ asigurarea disponibilității resurselor (umane, financiare, materiale, informaționale) în vederea menținerii și îmbunătățirii continue a SMC;
- ❖ organizarea periodică și conducerea analizelor SMI în scopul îmbunătățirii permanente a acestuia.

Managementul de vârf al „CAPITAL” S.R.L., prin angajamentul său privind menținerea, dezvoltarea unui sistem de management integrat eficace și eficient, este implicat direct în îndeplinirea cerințelor și așteptărilor clienților săi precum și a altor părților interesate, creșterea performanțelor de siguranța alimentară, mediu și îmbunătățirea condițiilor de munca.

Angajamentul managementului „CAPITAL” S.R.L. constă în:

- ✓ proiectarea, menținerea și operarea într-un SIM eficient;
- ✓ îmbunătățirea continuă a sistemului de management și performanțelor acestuia;
- ✓ asigurarea resurselor necesare;
- ✓ reducerea poluării;
- ✓ prevenirea rănilor și a îmbolnăvirilor profesionale;
- ✓ identificarea și evaluarea riscurilor pentru sănătate și securitate la locul de munca;
- ✓ respectarea cerințelor legislative aplicabile și celelalte cerințe la care întreprinderea a subscris.

Principalele avantaje ce decurg din acest angajament sunt:

- ✓ angajații vor înțelege și vor fi motivați față de scopurile și obiectivele organizației;
- ✓ activitățile sunt evaluate, implementate și îndreptate într-o singură direcție;
- ✓ vor fi eliminate lacunele de comunicare între nivelurile de conducere ale organizației;

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 6	Responsabilitatea managementului	Pagina 17 din 71

- ✓ autodeterminarea „CAPITAL” S.R.L. și în ceea ce privește îmbunătățirea securității și sănătății la locul de munca, dar și relativ la diminuarea actului negativ asupra mediului sau asupra unor terțe părți.

6.2. Orientarea către client.

În centrul preocupărilor noastre se afla omul care are dreptul la o viață sănătoasă și sigură. De aceea, întreaga activitate a „CAPITAL” S.R.L. se concentrează spre furnizarea de servicii, cu riscuri minime pentru sănătatea și securitate ocupațională, mediu, a înțelege și anticipa nevoile prezente și viitoare ale clienților săi, străduind-se să preîntâmpine nevoile acestora și să depășească cerințele lor, prin:

- respectarea legislației RM în vigoare privind calitatea, protecția mediului, sănătatea și securitatea ocupațională, a convențiilor internaționale la care RM a aderat, precum și alinierea la Directivele UE;
- monitorizarea continuă a problemelor privind calitatea lucrărilor efectuate și a unor activități care pot influența parametrii de calitate a serviciilor, a mediului și a riscurilor pentru sănătatea și securitatea ocupațională;
- minimizarea pierderilor și optimizarea consumurilor de materii prime, materiale și energie.
- eliminarea sau minimizarea riscurilor pentru angajații sau alte părți interesate care ar putea fi expuse unor pericole legate de sănătatea și securitatea la locul de munca asociată activităților desfășurate în cadrul „CAPITAL” S.R.L.

6.3. Politica în domeniul SIM.

Responsabilitatea stabilirii politicii SIM, a strategiei pentru implementarea prevederilor SIM în conformitate cu standardele adoptate, revine DIR.

DIR delegă autoritatea necesară implementării, menținerii și îmbunătățirii continue a SIM Reprezentantului Managementului pentru SIM.

Principiile care susțin politica referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională a conducerii „CAPITAL” S.R.L. sunt:

- ✓ dezvoltarea sentimentului de încredere atât la nivelul factorilor de decizie din cadrul „CAPITAL” S.R.L., cât și în rândul angajaților acesteia;
- ✓ dezvoltarea și pe mai departe a spiritului de echipă în scopul creșterii încrederii în forțele proprii și a stabilității forței de muncă în societate;
- ✓ calitatea și seriozitatea în relațiile de parteneriat garantează păstrarea pieței actuale, precum și extinderea ei;
- ✓ obținerea unei imagini excelente dovedite prin înaltul profesionalism în rezolvarea tuturor problemelor și prin relațiile optim de comunicare cu furnizorii și clienții;
- ✓ asigurarea unui mediu și echipament de lucru adecvat în vederea furnizării unor servicii de calitate, în condiții ce asigură reducerea riscurilor legate de sănătatea și securitatea ocupațională și a impactului asupra mediului;
- ✓ păstrarea unui mediu curat realizat prin promovarea conceptului de dezvoltare durabilă.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galețuc Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 6	Responsabilitatea managementului	Pagina 18 din 71

Politica referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională stabilită de către DIR „CAPITAL” S.R.L. și are ca principale direcții de acțiune abordate realizarea următoarelor deziderate:

- ✓ corelarea valorilor interne orientate spre profit și a scopurilor interne care ghidează activitatea „CAPITAL” S.R.L. în realizarea sarcinilor propuse, cu interesul macrosocial de protejare a forței de muncă și a mediului;
- ✓ îmbunătățirea calității serviciilor oferite;
- ✓ conformitatea cu legislația și reglementările aplicabile, precum și alte cerințe pe care „CAPITAL” S.R.L. le-a adoptat;
- ✓ stabilirea și analiza obiectivelor generale și specifice;
- ✓ identificarea aspectelor de mediu asupra cărora „CAPITAL” S.R.L. are control;
- ✓ prevenirea poluării;
- ✓ identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor pentru sănătatea și securitatea la locul de munca și stabilirea metodelor de control al acestora;
- ✓ prevenirea rănilor și a îmbolnăvirilor profesionale.

Politica referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională, precum și strategiile sunt formulate explicit și formalizat, astfel încât să poată fi comunicate tuturor angajaților. Acestea devin operaționale în momentul în care conducerea își dă consimțământul în scris în formularul PSIM 5.3.1 POLITICA ÎN DOMENIUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT. După implementare, politica și strategia vor fi revizuite cu regularitate pentru a se adapta modificărilor survenite în funcționarea organizației.

6.4. Obiectivele calității și planificarea SIM.

Politica și strategia sunt explicitate și concretizate prin intermediul unor obiective și măsuri care le asigură operaționalitatea. Obiectivul principal constă în planificarea, controlul și executarea activităților - de la studiul pieței a cerințelor clienților până la furnizarea lucrărilor de construcții, reconstrucții, producerea de produse alcoolice și păstrarea produselor horticoale în condiții de performanță economică. La stabilirea obiectivelor, DIR ia în considerare:

- ✓ cerințele actuale și de perspectivă ale „CAPITAL” S.R.L. și ale pieței de desfacere;
- ✓ concluzii relevante rezultate în urma analizei efectuate de management;
- ✓ performanțele proceselor curente;
- ✓ gradul de satisfacție al părților interesate;
- ✓ rezultate ale autoevaluărilor;
- ✓ analiza oportunităților de îmbunătățire;
- ✓ resursele necesare atingerii obiectivelor;
- ✓ prevederile legale și alte cerințe în domeniul managementului SIM;
- ✓ necesitatea ținerii sub control a impactului asupra mediului produs de aspectele de mediu semnificative;
- ✓ prevenirea sau reducerea probabilității de apariție a accidentelor care au consecințe asupra sănătății și securității la locul de munca;

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galciuc Igor			Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 6	Responsabilitatea managementului	Pagina 19 din 71

- ✓ mijloacele și termenele privind realizarea acestora;
- ✓ cerințele părților interesate.

Pentru atingerea obiectivelor, „CAPITAL” S.R.L. stabilește și menține un Program de Management la nivelul organizației:

- privind calitatea în formularul OBC 5.0 OBIECTIVELE CALITĂȚII;
- privind mediu în formularul PM 5.4/1 PROGRAM DE MANAGEMENT DE MEDIU;
- privind sănătatea și securitatea ocupațională în formularul PMSSM 5.4/2 PROGRAM DE MANAGEMENT de SSM - care face referire la:
 - desemnarea responsabilităților pentru atingerea obiectivelor;
 - mijloacele (resurse materiale, financiare, umane, metode);
 - indicatorii de performanță;
 - termenele privind realizarea acestora.

Planificarea SIM se realizează pentru toate procesele desfășurate în cadrul „CAPITAL” S.R.L., la începutul fiecărui an calendaristic, având ca punct de plecare situația existentă și practicile curente ale „CAPITAL” S.R.L. și se prezintă sub forma unor programe cu obiective generale și specifice prezentate de fiecare compartiment.

Planificarea constă în identificarea resurselor umane, mijloacelor și metodelor ce vor fi necesare pentru stabilirea SIM și pentru atingerea obiectivelor, adoptând măsurile preventive în funcție de importanța riscurilor identificate.

6.5. Responsabilități și autorități.

Pentru dirijarea eficientă a SIM DIR aprobă STRUCTURA ORGANIZATORICĂ a Sistemului de Management Integrat al „CAPITAL” S.R.L. (cod ORG 5.5.1).

DIR a numit prin ordin un Reprezentant al managementului pentru SIM (RMC SIM). În procedurile documentate ale SIM sunt definite pentru fiecare subdiviziune implicate sarcinile; responsabilitățile și autoritățile; înregistrările ce trebuie efectuate și menținute. Responsabilitățile și autoritățile pentru activitățile curente și cele ce au efect asupra calității stabilite produselor/serviciilor/proceselor/ SIM sunt în fișele postului pentru fiecare angajat, evaluate și Pentru atingerea obiectivelor stabilite sunt resursele necesare (tehnice, umane, financiare) și puse prompt la dispoziție.

6.6. Analiza efectuată de management.

Factorii de decizie ai „CAPITAL” S.R.L. analizează anual (sau ori de câte ori necesitatea o impune) SIM implementat în cadrul „CAPITAL” S.R.L., pentru a se asigura de continua adecvare și eficacitate a acestuia în satisfacerea condițiilor standardelor adoptate, precum și a politicii și obiectivelor declarate.

Elemente de intrare

Reprezentantul Managementului organizează ședința de analiză la date prestabilite, pornind de la o analiză preliminară a datelor de intrare. La ședințele de analiză participă responsabilii proceselor implicate care dezbate informațiile referitoare la:

- ✓ rezultatele auditurilor interne și/sau externe sau inspecții;

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 6	Responsabilitatea managementului	Pagina 20 din 71

- ✓ rezultatele evaluării conformării cu cerințele legale aplicabile și cu alte cerințe la care „CAPITAL” S.R.L. subscrie;
- ✓ rezultatele participării și consultării;
- ✓ comunicarea cu părțile externe interesate, inclusiv reclamațiile;
- ✓ feedback-ut de la client;
- ✓ măsura în care obiectivele generale și obiectivele specifice au fost atinse;
- ✓ preocupările pertinente ale părților interesate;
- ✓ performanța de mediu;
- ✓ performanța referitoare la sănătatea și obiectivele specifice au fost atinse;
- ✓ preocupările pertinente ale părților interesate;
- ✓ performanța de mediu;
- ✓ performanța referitoare la sănătatea și securitatea ocupațională;
- ✓ funcționarea proceselor și conformitatea serviciilor;
- ✓ stadiul acțiunilor corective/preventive și a investigării incidentelor;
- ✓ acțiuni de urmărire de la analizele de management anterioare;
- ✓ schimbări care ar putea să influențeze funcționarea SIM;
- ✓ recomandări pentru îmbunătățire.

Elemente de ieșire ale analizei.

Rezultatele analizelor efectuate de management sunt înregistrate în formularul ASIM 5.0 Analiza Sistemului Integrat de Management, având în vedere:

- ✓ îmbunătățirea eficacității SIM;
- ✓ îmbunătățirea serviciilor în raport cu cerințele clientului;
- ✓ nevoile de resurse;
- ✓ eventualele modificări ale politicii calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale;
- ✓ eventualele modificări ale obiectivelor și a altor elemente ale SIM, ca urmare a rezultatelor auditurilor sistemului, modificărilor circumstanțelor și în cadrul angajamentului de îmbunătățire continuă.

Datele de ieșire ale analizei constituie date de intrare pentru îmbunătățirea SIM și se păstrează pe o perioadă de minim 5 ani la Reprezentantul Managementului pentru SIM.

În vederea asigurării transparenței, elementele de ieșire relevante și de larg interes ale analizei efectuate de management sunt disponibile, la cerere, pentru comunicare și consultare.

Toată documentația generată în cadrul analizelor periodice ale SIM este clasificată și arhivată de către RM SIM și se află la dispoziția Directorului și a conducătorilor de subdiviziuni.

6.7. Comunicarea internă.

Managementul „CAPITAL” S.R.L. asigură transmiterea tuturor informațiilor relevante privind politica și obiectivele în domeniul calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale, cerințele sistemelor de referință adoptate. Fluxul de informații încurajează activ feedback-ul, comunicarea între membrii „CAPITAL” S.R.L. prin implicarea directă a

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 6	Responsabilitatea managementului	Pagina 21 din 71

acestora, influențează comportamentul în raport cu riscurile pentru sănătatea, securitatea la locul de muncă și mediu. Informații pertinente sunt furnizate și părților externe interesate.

„CAPITAL” S.R.L. stabilește și menține proceduri referitoare la aspectele de mediu și la sistemul de management de mediu pentru comunicarea internă între diferitele niveluri și funcții ale „CAPITAL” S.R.L.

De asemenea, „CAPITAL” S.R.L. stabilește și menține proceduri referitoare la evaluarea și controlul riscurilor și la sistemul de management al sănătății și securității ocupaționale pentru comunicarea internă între diferitele niveluri și funcții ale „CAPITAL” S.R.L.

6.8. Comunicarea externă.

„CAPITAL” S.R.L. are în vedere procesul de comunicare externă privind aspectele semnificative de mediu, pericolele și riscurile asupra sănătății și securității la locul de munca, precum și comunicarea cu părțile interesate.

De asemenea, „CAPITAL” S.R.L. stabilește proceduri referitoare la primirea, documentarea și transmiterea răspunsurilor corespunzătoare solicitărilor pertinente ale părților interesate din exterior (Inspekția Muncii, Ministerul Construcțiilor, etc.).

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 7	Managementul resurselor	Pagina 22 din 71

7. MENAGEMENTUL RESURSELOR

7.1 Asigurarea Resurselor

Managementul de la cel mai înalt nivel al „CAPITAL” S.R.L. are ca obiective principale creșterea satisfacției clienților prin respectarea cerințelor acestora, îmbunătățirea performanțelor de mediu și de SSM și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management integrat, furnizând pentru aceasta resurse materiale, personal calificat, informații, mijloace de informare și resurse financiare necesare.

Pentru asigurarea acestor resurse la timp, managementul companie analizează la începutul fiecărui an calendaristic necesitatea resurselor și asigură resursele financiare prin decizii ale Directorului.

Resursele adecvate fiecărei activități sunt identificate în conformitate cu necesitățile existente și cu specificațiile tehnice, cu respectarea cerințelor SIM, a legilor și reglementărilor legale în vigoare și sunt asigurate printr-un management al sistemului capabil să satisfacă cerințele clienților și părților interesate.

La alocarea de resurse se ține seama, ca prioritate, de resursele identificate ca necesare pentru îmbunătățirea performanțelor societății, cum ar fi:

- ✓ furnizarea rapidă a resurselor identificate oportunităților de dezvoltare;
- ✓ creșterea competenței profesionale a angajaților;
- ✓ acoperire cu personal;
- ✓ execuția lucrărilor;
- ✓ oportunități identificate în relațiile cu furnizorii;
- ✓ creșterea performanțelor de mediu;
- ✓ creșterea performanțelor de SSO;
- ✓ motivarea și încurajarea angajaților pentru îmbunătățire;
- ✓ stabilește în comun cu responsabilii din subdiviziuni resursele necesare pentru funcționarea și îmbunătățirea continuă a SIM, îmbunătățirea nivelului de satisfacție al clienților.

Resursele necesare sunt incluse în Bugetul anual.

7.2. Resurse umane.

Procedura PSI 6.2 RESURSE UMANE corespunde clauzei 6.2 din standardul ISO ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015), ISO 22000:2005, clauzei 4.4.2 din standardul ISO 14001:2004 (SM SR EN ISO 14001:2016) și clauzei 4.4.2 din standardul ISO 45001:2018 (SM ISO 45001:2018), alese ca modele de referință pentru implementarea sistemului integrat de management al calității, mediului, securității alimentare și securității în muncă în cadrul companiei “CAPITAL” S.R.L.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 7	Managementul resurselor	Pagina 23 din 71

DEFINIREA ȘI EVALUAREA COMPETENȚELOR.

Întreprinderea identifică competențele necesare pentru personalul care desfășoară activități ce influențează calitatea lucrărilor de construcții, produselor alimentare procesate, protecția mediului, sănătatea și securitatea muncii în Fisele de post, documentele tehnologice și procedurile SIM.

„CAPITAL” S.R.L. evaluează competențele personalului care îndeplinește activități ce pot influența calitatea, protecția mediului, sănătatea și securitatea în munca.

Responsabil Secretariat și Resurse Umane (RSRU) organizează evaluarea periodică a competențelor personalului (muncitori și specialiști) de către o comisie special formată, în componența căreia intra conducătorii subdiviziunilor companiei și specialiști.

Evaluarea periodică a conducătorilor, personalului tehnico-ingineresc și a specialiștilor se efectuează cel puțin o dată în an, iar rezultatele evaluării se înregistrează în formularul ECO 6.2.1 EVALUAREA COMPETENȚELOR SPECIALIȘTILOR și ECO 6.2.2 ATESTAREA MUNCITORILOR și servesc drept baza pentru argumentarea funcțiilor îndeplinite sau pentru creșterea profesională.

Evaluarea conducătorilor, personalului tehnico-ingineresc, a specialiștilor și a muncitorilor se efectuează conform criteriilor definite în instrucțiunea IO 6.2.1 INSTRUCȚIUNE EVALUARE SPECIALIȘTI și IO 6.2.2 INSTRUCȚIUNE ATESTARE MUNCITORI.

ELABORAREA PLANULUI DE INSTRUIRE

Datele inițiale pentru elaborarea programului de instruire sunt:

- introducerea noilor tehnologii;
- rezultatele controalelor pe parcursul desfășurării activităților;
- recomandările Reprezentanților Beneficiarului pentru supravegherea tehnică;
- rezultatele auditului intern;
- acțiunile corective deschise;
- instruirii periodice stabilite;
- rezultatele evaluării și atestării personalului;
- rezultatele analizei incidentelor, pericolelor și riscurilor pentru sănătatea și securitatea în munca;
- rezultatele analizei aspectelor de mediu.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcuic Igor			Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 7	Managementul resurselor	Pagina 24 din 71

În dependență de criteriile susnumite, RSRU elaborează cel puțin odată în an pentru personalul „CAPITAL” S.R.L. PROGRAMUL DE INSTRUIRE PRO 6.2, conform necesității de instruire identificate, propunerilor și solicitărilor primite.

DEȘAȘURAREA PROCESULUI DE INSTRUIRE.

Instruirea personalului se organizează în vederea atingerii următoarelor obiective:

- dezvoltarea calificării și capabilității personalului;
- comunicarea și înțelegerea cerințelor SIM și politicii în domeniul calității, protecției mediului, sănătății și securității muncii;
- conștientizarea relevanței și importanței activităților desfășurate în îndeplinirea obiectivelor în domeniul calității, protecției mediului, sănătății și securității muncii;
- promovarea cerințelor și așteptărilor Beneficiarilor;
- cunoașterea sau aprofundarea cunoașterii cerințelor legale și normative.

EVALUAREA EFICIENȚEI INSTRUIRII ȘI ÎNREGISTRAREA INSTRUIRII INDIVIDUALE.

Evaluarea eficacității instruirii este efectuată de către instructori și conducătorii de subdiviziuni sau RM SIM, care verifică în ce măsură personalul instruit și utilizează în practica cunoștințele primite.

Instructorul evaluează eficiența instruirii imediat după livrarea cursului, iar conducătorii subdiviziunilor - peste o săptămâna de la livrarea cursului. Rezultatele se înregistrează în formularul EVE 6.2 ÎNREGISTRAREA SI EVALUAREA EFICIENȚEI INSTRUIRII, pe care se păstrează la RSRU.

În cazul instruirii organizate pe șantier, la locurile de muncă, rezultatele acestea se înregistrează de către specialiștii care efectuează instruirea în formularul EVE 6.2.

RM SIM evaluează eficiența instruirii în domeniul calității pe parcursul auditurilor interne.

CONȘTIENȚIZAREA PERSONALULUI.

Conștientizarea în domeniul managementul calității, protecției mediului, sănătății și securității în munca; se realizează prin cursuri de instruire și informări periodice, afișarea pe panouri a informației relevante, inclusiv:

- * politica în domeniul calității, protecției mediului, sănătății și securității în muncă;
- * obiectivele companiei în domeniul calității, protecției mediului, sănătății și securității muncii;

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galiuc Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 7	Managementul resurselor	Pagina 25 din 71

- * analiza datelor (performanțele întreprinderii, indicatorii economico-financiari);
- * alte rubrici pe care le consideră necesare.

La „CAPITAL” S.R.L. sunt organizate și desfășurate periodic ședințele la care se discută problemele apărute în domeniul calității, sănătății și securității în muncă, protecției mediului prin intermediul cărora personalul este conștientizat referitor la actualizarea, importantă și rolul lui în atingerea obiectivelor în domeniul calității, protecției mediului, sănătății și securității muncii.

Directorul și lucrătorii competenți în domeniu subliniază permanent la întrunirile avute cu angajații importanța efectuării corecte a activităților de către tot personalul pentru a atinge obiectivele și realiza planurile în domeniul calității, protecției mediului, sănătății și securității în munca. Conducătorii secțiilor organizează întâlniri periodice cu angajații, în care confirmă importanța personalului în atingerea obiectivelor în domeniul calității, protecției mediului, sănătății și securității în munca.

7.3. MENTENANȚA INFRASTRUCTURII.

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015) este asigurată prin aplicarea procedurii PSI 6.3 CONTROLUL INFRASTRUCTURII, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Scopul activității de control al infrastructurii este următor:

- Menținerea parametrilor normali de funcționare pe parcursul întregii perioade de exploatare;
- Asigurarea fiabilității;
- Reducerea timpului de reparație;
- Reducerea costului reparației.

Responsabilitatea asigurării infrastructurii adecvate necesare efectuării tuturor activităților și operațiilor din componenta proceselor revine conducătorului subdiviziunii, cu aprobarea Directorului.

Mentenanța infrastructurii se realizează prin aplicarea de reguli și metode pentru a se asigura că aceasta continuă să satisfacă cerințele specificate și poate fi utilizată la parametrii nominali.

La stabilirea metodelor și frecvenței activităților de mentenanță se au în vedere atât respectarea prevederilor normelor tehnice aplicabile, cât și măsuri preventive pentru creșterea duratei de utilizare.

Procedura PSI 6.3 CONTROLUL INFRASTRUCTURII descrie mai detaliat aceste activități.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătură		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 7	Managementul resurselor	Pagina 26 din 71

7.4. CONTROLUL MEDIULUI DE LUCRU.

În cadrul „CAPITAL” S.R.L. Managementul de la cel mai înalt nivel asigură mediul de lucru, astfel încât acesta să genereze motivarea, satisfacția și performanțele personalului angajat.

Managementul de la cel mai înalt nivel alocă resurse pentru crearea unui mediu de lucru adecvat ca o combinație a factorilor umani și fizici. La crearea acestui mediu de lucru se urmărește:

- ✓ asigurarea unui mediu de lucru în vederea valorificării la maxim a potențialului personalului din organizație;
- ✓ ergonomia și amplasarea locurilor de muncă;
- ✓ stabilirea regulilor referitoare la securitatea, protecția și sănătatea muncii;
- ✓ stabilirea unor condiții optime ale mediului de lucru pentru realizarea serviciilor (iluminat, încălzire, ventilație, curățenie).

Directorul se asigură că în toate etapele de realizare a produsului/serviciului se respectă prevederile legale referitoare la sănătatea și securitatea personalului.

Mediul de lucru creat asigură angajaților condiții adecvate, atât pe timpul verii, cât și pe timpul iernii, pentru realizarea corespunzătoare a proceselor.

Mediul de lucru cuprinde:

- ✓ asigurarea factorilor fizici - instalații tehnico-utilitare, electrice, de ventilație, de iluminat și aferente locurilor de muncă, inclusiv verificări periodice în scopul menținerii la un nivel adecvat;
- ✓ dotarea cu echipamente de protecție a sănătății și securității muncii;
- ✓ asigurarea de spații amenajate pentru alte activități (vestiare, servit masa, loc de fumat etc.);
- ✓ dotări social - sanitare, surse de apă potabilă;
- ✓ mobilier ergonomic;
- ✓ ambianță adecvată locului de muncă (estetică, curățenie, etc.)
- ✓ organizarea de echipe ținând seama de abilități, calificare, experiență.

Responsabilitatea de a asigura și menține mediul de lucru necesar efectuării în bune condiții a proceselor revine Conducătorilor de subdiviziuni/conducătorilor locurilor de munca. Responsabilitatea monitorizării asigurării și menținerii condițiilor adecvate la locurile de muncă, astfel încât să fie prevenită producerea accidentelor de muncă și a bolilor profesionale revine RMS - Responsabilul pentru managementul sănătății și securității ocupaționale.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galiuc Igor			Data	Nr.

8. REALIZAREA PRODUSULUI.

8.1. PLANIFICAREA REALIZĂRII PRODUSULUI.

Organizația planifică și dezvoltă procesele necesare pentru realizarea produsului / serviciului.

Planificarea realizării produsului / serviciului este compatibilă cu cerințele pentru celelalte procese ale SIM.

În cadrul planificării realizării produsului / serviciului se are în vedere, după caz:

- obiectivele calității și cerințele pentru produsele / serviciile furnizate;
- necesitatea de a stabili procesele, documentele și de a aloca resurse specifice (umane, informaționale, materiale, financiare);
- activitățile de verificare, validare, monitorizare, inspecție specifice produselor/serviciilor furnizate precum și criteriile pentru acceptare;
- înregistrările necesare pentru a furniza dovezi ca procesul de realizare și produsul rezultat / serviciul furnizat satisfac cerințele;

Înainte de începerea unui nou proiect se elaborează:

- Planul calității care specifică procedurile aplicabile proiectului, resursele necesare realizării acestuia precum și responsabilitățile asociate;
- Planul propriu de securitate și sănătate ce cuprinde ansamblul de măsuri ce trebuie luate în vederea prevenirii riscurilor care pot apărea în timpul desfășurării activităților pe șantier;
- Planul HACCP, care gestionează a cele măsuri de control care au fost identificate de analiza pericolelor drept necesare pentru menținerea riscului la nivel acceptabil și care sunt aplicate în punctele critice de control.

Planificarea realizării produsului implica:

- Planificarea resurselor necesare pentru stabilirea responsabilităților și autorităților pentru conducerea și executarea lucrărilor, definirea și stabilirea relațiilor și interfețelor cu antreprenorii, prestatorii de servicii;
- Planificarea proceselor de execuție;
- Planificarea activităților de aprovizionare cu produse /utilaje / echipamente;
- Planificarea resurselor umane;
- Planificarea activităților de măsurare și monitorizare;

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcuic Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 28 din 71

- Planificarea auditurilor interne;
- Planificarea activităților de instruire, autorizare/atestare.

8.2. PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL.

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurilor *PSI 7.2. IDENTIFICARE ȘI ANALIZĂ CERINȚE CLIENȚI (BENEFICIARI)*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

IDENTIFICARE ȘI ANALIZĂ CERINȚE CLIENȚI „CAPITAL” S.R.L. își prezintă serviciile clienților prin diferite metode inclusiv:

- Participarea la licitațiile publice;
- Participarea la expoziții, conferințe, seminare, etc;
- Publicații promoționale în reviste de specialitate;
- Intilniri cu clienții și comunicare directă;

Responsabili de elaborarea ofertei de servicii sunt Directorul și Diviziile al „CAPITAL” S.R.L. Oferta de servicii este prezentată pe site-ul și expediată potențialilor clienți.

Responsabil pentru actualizarea paginii WEB este Consilier Director.

Clienții „CAPITAL” S.R.L. pot fi divizați în 3 categorii:

- Beneficiari pentru care compania este antreprenor general;
- Beneficiari pentru care compania este subantreprenor;
- Beneficiari care beneficiază de alte servicii.

Relațiile dintre „CAPITAL” S.R.L. și beneficiari sunt reglementate prin intermediul contractelor încheiate cu aceștea.

DETERMINAREA CERINȚELOR CLIENȚILOR

Relațiile cu beneficiari cu forma de proprietate publică sunt reglementate prin Legea privind Achizițiile publice Nr. 96 din 13.04.2007.

„CAPITAL” S.R.L. își perfectează anual abonamentul la „Buletinul achizițiilor publice” în care sunt publicate cerințele clienților.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 29 din 71

Responsabil pentru studierea Buletinului achizițiilor publice este juristul, care ulterior anunță Directorul „CAPITAL” S.R.L. despre posibilitățile de participare la Licitațiile Publice.

În cadrul „CAPITAL” S.R.L. cerințele clienților cu proprietatea privată referitoare la servicii sunt determinate în discuții cu clientul și la solicitarea acestuia.

În cazul în care cerințele clientului nu sunt suficient de clare, responsabilii (DIR, Diviziere, șefii subdiviziunilor implicate) discută cu clientul în vederea clarificării cerințelor și stabilirii posibilităților de cooperare.

Cerințele nespecificate de către client, dar necesare pentru utilizarea specificata sau intenționata sunt determinate de către responsabilii de procese, reiesind din recomandările Ministerului Construcțiilor al RM, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare al RM.

În cazul în care există unele cerințe interne ale companiei față de procesul de efectuare a lucrărilor de construcții, reconstrucții și procesarea produselor alimentare acestea se documentează de către Departamentul Tehnic în formă de Regulamente, Fișe tehnologice, Instrucțiuni, recomandări și se aduc la cunoștința tuturor responsabililor implicați.

ANALIZA CERINȚELOR CLIENȚILOR

Responsabilitatea pentru organizarea analizei capacității de realizare a cerințelor clienților din partea «CAPITAL» S.R.L. revine Directorului și Dirigintelui de Șantier.

Rezultatele acestei analize sunt prezentate în formularul ANC 7.2 *ANALIZA CERINȚELOR CLIENȚILOR*.

Pentru luarea de către «CAPITAL» S.R.L. a angajamentului de prestare a serviciilor, subdiviziunile implicate ale „CAPITAL” S.R.L. analizează cerințele clienților specificate în Setul de documente pentru licitație.

La analiza cerințelor clienților participă Directorului, Diriginte de Șantier//Responsabil păstrare produse horticoale/Responsabil producere vitivinicolă, Șeful Secției vânzări Divizier, Juristul, Contabilul Șef, Responsabil de Aprovizionare și Mecanicul Șef al „CAPITAL” S.R.L.

Diriginte de Șantier și Mecanicul Șef analizează capabilitatea tehnică a «CAPITAL» S.R.L. de a realiza cerințele clientului, verifică dacă volumul și termenul de executare a lucrărilor de construcții sau reconstrucții sunt clar definite.

Divizierul elaborează „Devizul de cheltuieli” cu toate calculele necesare, pentru executarea lucrărilor de construcții sau reconstrucții.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 30 din 71

Contabilul Șef analizează corespunderea termenilor și modalităților de plată și dacă compania dispune de mijloace bănești necesare pentru executarea lucrărilor specificate de beneficiar.

Juristul analizează corespunderea contractului legislației în vigoare și obligațiilor contractuale față de terți.

Responsabil de aprovizionare analizează posibilitățile de aprovizionare cu materiale de construcții necesare pentru realizarea obiectului contractului (volumul și termenul) „CAPITAL” S.R.L.

SEMNAREA ȘI ÎNREGISTRAREA CONTRACTULUI

Completarea Contractului tip cu toată informația corespunzătoare este efectuată de juristul în comun cu subdiviziunile implicate.

Trei-patru exemplare ale contractului sunt semnate de Directorul „CAPITAL” S.R.L. și apoi transmise spre semnare clientului/ beneficiarului.

Evidența contractelor semnate se înregistrează de către Juristul în Registrul de evidență a contractelor - REC 7.2.

COMUNICAREA CU CLIENTUL

În scopul asigurării unei modalități eficiente de comunicare cu Beneficiarul la diferite faze, compania a stabilit o matrice de comunicare cu Beneficiarul, care este prezentată în Anexa 1 *MATRICEA COMUNICĂRII CU BENEFICIARUL*.

8.3 PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurilor PSI 7.3 *PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

STABILIREA ACTIVITĂȚILOR DE PROIECTARE DEZVOLTARE NECESARE

„CAPITAL” S R L. aplică proiectarea și dezvoltarea pentru satisfacerea cerințelor clienților/ beneficiarilor în vederea elaborării proiectului de construcții/ reconstrucții solicitat de client;

Inginer-Proiectant planifică și ține sub control procesul de proiectare și dezvoltare, definind:

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galciuc Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 31 din 71

- etapele activității;
- modalitatea de verificare și validare;
- responsabilitățile și competențele decizionale cu privire la aceste activități.

Prin ordinul DIR, în cadrul companiei „CAPITAL” S.R.L a fost creată echipa HACCP, care a efectuat analiza inițială a pericolelor asociate produselor alimentare.

Înainte de efectuarea analizei inițiale a pericolelor, echipa HACCP a documentat următoarele:

- Caracteristicile materiilor prime, ingredientelor și materialelor în contact cu produsul;
- Caracteristicile produselor finite;
- Utilizarea preconizată a produselor finite;
- Diagramele de flux;
- Descrierea etapelor procesului și a măsurilor de control.

Întreaga documentație este actualizată la necesitate (schimbări în procesele de producere, produse noi, depistare neconformități majore).

Echipa HACCP a companiei a efectuat o analiză a pericolelor pentru a stabili care pericole trebuie să fie controlate, gradul de control necesar pentru asigurarea siguranței alimentului și ce combinație de măsuri de control este necesară.

Analiza pericolelor a inclus:

- Identificare pericole;
- Stabilirea niveluri acceptabile;
- Evaluarea pericolelor;
- Selectarea și evaluarea măsurilor de control.

Rezultatele analizei efectuate sunt documentate în Planurile HACCP.

STABILIREA DATELOR DE INTRARE ALE PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII

Datele de intrare pentru proiectarea și dezvoltarea proiectului de construcții și reconstrucții se regăsesc în cerințele clienților, și includ caracteristicile funcționale și tehnice necesare pentru executarea proiectului.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galciuc Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 32 din 71

Se tine cont de prevederile și normele legislative, informații despre proiectele similare de la alte din instituții. Se analizează și informațiile derivate proiectele similare anterioare și literatura de specialitate.

Analiza datelor de intrare ale proiectării se realizează de către Inginer-Proiectant și se înregistrează în formularul *PPD 7.3 PLANUL DE PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE*.

Ca rezultat al analizei pericolelor privind preliminarea siguranța alimentelor, următoarele programe au fost determinate drept programe operaționale:

- Tratarea sanitară a echipamentelor;
- Curățenia și igienizarea spațiilor;
- Controlul la intrare a materiilor prime și materialelor procurate.

STABILIREA DATELOR DE IEȘIRE ALE PROIECTĂRII

Pe tot parcursul procesului de proiectare-dezvoltare, datele de intrare cuprinse în Caietul de sarcini sunt transformate în date de ieșire, care sunt furnizate într-o formă care să permită verificarea în raport cu datele de intrare și aprobare înainte de emitere.

Datele de ieșire ale proiectării sunt documentate în PPD 7.3.

Ca rezultat al analizei pericolelor, au fost stabilite următoarele planuri HACCP:

- PH – 7.6/01 – PLAN HACCP: PRODUSE HORTICOLE PĂSTRATE ÎN STARE FRIGORIFICĂ;
- PH – 7.6/02 – PLAN HACCP: VINURI DE STRUGURI NATURALE ALBE, VINURI DE STRUGURI SPECIALE SPUMANTE ALBE;

Fiecare plan HACCP este documentat în conformitate cu PSO 4.2.3 – Controlul Documentelor și include următoarea informație pentru fiecare punct critic ce control (PCC) identificat:

- pericolele pentru siguranța alimentului care sunt controlate prin PCC
- măsurile de control;
- limitele critice;
- procedurile de monitorizare;
- corecțiile și acțiunile corective care trebuie întreprinse dacă limitele critice sunt depășite;
- responsabilități și autorități;
- înregistrările monitorizării.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 33 din 71

ANALIZA ȘI VERIFICAREA PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII

Se efectuează analize sistematice ale proiectării și dezvoltării în conformitate cu Caietul de sarcini în etape adecvate pentru:

- a evalua capabilitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;
- a identifica orice probleme și a propune acțiuni necesare.

Pe parcursul analizei se verifică documentația specifică și se compară cu documentația similară a unor proiecte existente deja în «CAPITAL» S R L.

Verificarea proiectării / dezvoltării se efectuează de către Diriginte de Șantier/Responsabil păstrare produse horticoale/Responsabil producere vitivinicolă.

- Fiecare program preliminar (PRP) conține descrierea metodelor prin care se verifică dacă activitățile au fost implementate;
- Echipa HACCP verifică cel puțin o dată pe an actualizarea elementelor de intrare a analizei pericolelor;
- Verificarea implementării și eficacității RPP operaționale și Planurilor HACCP este efectuată prin încercarea unor eșantioane de produs finit, conform Planurilor Calității, în laboratorul companiei sau la alte laboratoare acreditate.

Compania a implementat următoarele planuri ale calității pentru produsele sale:

- PCPR 7.1 Planul privind controlul parametrilor produselor la recepție
- PCVI 7.1 Planul privind controlul parametrilor procesului și a produsului în procesul de fabricație vinuri albe, vinuri spumante
- PCPF 7.1 Planul privind controlul parametrilor procesului și a produsului în procesul de păstrare fructe
- PCPF 7.1 Planul privind controlul parametrilor produselor finite

Analizele și verificările efectuate sunt prezentate m PPD 7.3.

VALIDAREA PROIECTĂRII SI DEZVOLTĂRII

Validarea este finalizată înainte ca să fie transmis proiectul clientului și constă în aprobarea documentației.

Validarea internă este efectuată de Diriginte de Șantier/Responsabil păstrare produse horticoale/Responsabil producere vitivinicolă și Directorul. Validarea externă este efectuată de client, prin semnarea proiectului elaborat de către client.

Rezultatele validării proiectului sunt prezentate în PPD 7.3

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcuic Igor			Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 34 din 71

CONTROLUL MODIFICĂRILOR ÎN PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE

Modificări în proiectare-dezvoltare pot apărea atât în timpul planificării procesului, cât și în procesul de realizare.

Înainte de efectuarea modificărilor se face o analiză a propunerilor. La analiză participă toate persoanele implicate în realizarea proiectului.

Dacă în urma analizei se decide modificarea proiectului, modificările vor fi efectuate de persoanele ce au fost implicate și în proiectarea inițială.

Analizele, verificările și validarea proiectului modificat se fac în același mod ca și pentru produsele noi.

8.4. APROVIZIONAREA.

Conformitatea cu această cerință a standardului ISO 9001:2008 se asigură prin aplicarea procedurii PSI 7.4 APROVIZIONAREA.

DETERMINAREA NECESARULUI DE APROVIZIONARE

Necesitatea în materiale de construcții se determină în „seturile de lucrări”, care se perfectează de către maiștrii obiectelor și se corectează de către Diriginte de șantier, luând în considerație documentația de deviz și normele de consum a materialelor corespunzătoare.

Necesitatea în materii prime vegetale se determină în baza cererilor de aprovizionare primite de la Responsabil producere vitivinicolă și Responsabil păstrare frigorifică produse horticole.

Necesitatea în produse petroliere și unguenți, echipamente, piese de schimb, utilaje, instrumente și servicii se determină în baza cererilor de aprovizionare primite de la Mecanicul șef.

Necesitatea în tehnica de calcul, rechizite de birou se determină în baza cererilor de e aprovizionare prezentate de către subdiviziuni companiei.

Conducătorii subdiviziunilor completează și prezintă Responsabilului de aprovizionare CERERE DE APROVIZIONARE CDA 7.4.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galciuc Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 35 din 71

EVALUAREA ȘI SELECTAREA FURNIZORILOR

„CAPITAL” S.R.L. efectuează selectarea furnizorilor doar pentru produsele aprovizionate ce au un impact strategic asupra calității produselor sau lucrărilor efectuate.

Utilizând informațiile din oferte, contracte, referințe, prospecte, și informația despre colaborările anterioare cu furnizorii, se efectuează evaluarea lor, conform FIȘELOR DE APRECIERE A FURNIZORILOR, cod FAF 7.4.

Informația despre Furnizori acceptați se pasmeaza la Responsabil de aprovizionare si se utilizează la emiterea cererilor de oferta, primirea comenzilor si la incheierea de contracte cu furnizorii.

Se ține o evidență clară a Fișelor de apreciere a furnizorilor și produse/servicii de aprovizionat, în dosare de evidență.

Reieșind din activitatea întreprinderii se identifică toate categoriile proceselor externe, care nu se efectuează de către „CAPITAL” S.R.L., dar care pot influența conformitatea lucrărilor și se introduc în LISTA PROCESEZLOR EXTERNE LPE 7.4. Sunt identificați și evaluați furnizorii serviciilor externe.

RECEPȚIE MĂRFURILOR /SERVICIILOR

Toate mărfurile/serviciile aprovizionate sunt verificate de către « CAPITAL » S.R.L. în calitate de client, pentru a se asigura că ele corespund cerințelor specificate în comandă.

Recepția cantitativă și calitativă a mărfurilor/serviciilor aprovizionate se face prin compararea cu actele care insotesc produsul (factura fiscală, buletin de analiza, certificat de conformitate si calitate), verificare vizuala pentru materialele auxiliare, verificarea stării de funcționalitate in cazul echipamentelor si utilajelor si verificare cantitativa, in urma careia se pastreaza înregistrări în registre de recepționare a bunurilor RRB 7.4 sau în actele de primire-predare.

In cazul depistării neconformitatii mărfurilor/serviciilor recepționate se aplica procedura PSI 8.3 CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM, si se completează FISA DE URMĂRIRE FURNIZOR FUF 7.4, care se transmite ulterior Responsabilului de aprovizionare.

Pentru servicii furnizate de terti se recepționează lucrarea si se intocmesc procese-verbale sau acte de transmitere - recepție semnate de ambele parti contractante.

Reevaluarea furnizorilor se efectuează anual (la finele anului calendaristic), pe baza acelorași criterii cu care s-a efectuat evaluarea inițială, dar se iau în considerare și

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 36 din 71

rezultatele livrărilor anterioare, așa cum rezulta din FISA DE URMĂRIRE FURNIZOR FUF 7.4, și se actualizează dacă este cazul lista furnizorilor acceptați.

Procedura *PSI 7.4 APROVIZIONAREA* descrie în detaliu aceste activități.

8.5. PRODUCȚIE ȘI FURNIZARE DE SERVICII.

8.5.1. CONTROLUL FURNIZĂRII SERVICIULUI.

În cadrul « CAPITAL » S.R.L. sunt stabilite și menținute reguli documentate referitoare la planificarea și realizarea în condiții controlate a procesului de execuție a lucrărilor de construcții/ reconstrucții, lucrări de reparații, producerea produselor alimentare.

Întreprinderea efectuează următoarele tipuri de lucrări de construcție:

- Lucrări de pregătire (defrișarea teritoriului, demontarea construcțiilor destinate dărîmării)
 - Lucrări de terasament, organizarea construcțiilor de terasament;
- Construcția temeliei;
- Lucrări de construcție și montare - înălțarea carcasului și construcțiilor din beton monolit și/sau armat, asamblarea și montarea construcțiilor metalice și din beton armat, înălțarea construcțiilor din piatră și piatră armată, ermetizarea încheieturilor și îmbinărilor construcțiilor în bază de carcasă;
- Lucrări interioare și exterioare de finisaj.

Pentru efectuarea lucrărilor specifice (construirea acoperișului, montarea sistemelor de încălzire, ventilare, conducte de gaze, canalizare și electrizare, instalarea semnalizării de incendiu și de protecție, rețelelor de curent) sunt invitați antreprenori calificați.

Efectuarea lucrărilor de construcții este desfășurată în condiții controlate numai după planificarea și asigurarea cu:

1. documentația de proiect și tehnologică actualizată, precum și cu documentația normativă actualizată;
2. echipamentului, materialelor, articolelor și elementelor de construcție verificate și aprobate;

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcuic Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 37 din 71

3. echipamentelor mecanice, utilajelor, pieselor de schimb respective și instrumentelor de măsurare corespunzătoare;

4. mediului de lucru corespunzător;

5. personalului calificat și instruit;

6. identificării și stabilirii stadiului de control;

7. validării proceselor speciale;

8. monitoringului și controlului parametrilor prevăzuți;

9. desfășurării încercărilor și expertize tehnice de către organizații independente competente.

Documentația de proiect, normativă și tehnică

Producerea se asigură cu următoarele tipuri de documente:

- documentația de proiectare aprobată de către beneficiar;
- documentația normativă (standarde și norme de construcție);
- proceduri documentate a SIM, instrucțiunile de lucru;
- documente tehnologice (proiecte de desfășurare a lucrărilor, planuri calendaristice, cărți tehnologice, norme de consum a materialelor).

Documentația de proiect este elaborată de către organizații specializate în baza contractului cu Beneficiarul/ sau cu forțe proprii de Inginer Proiectant, conform procedurii PSI 7.3 PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE.

Asigurarea producerii cu resurse materiale

Necesitatea de resursele materiale a producerii se stabilește în conformitate cu volumul lucrărilor în documentația de proiect respectivă și include:

- necesitatea de materiale, articole și construcții;
- necesitatea de apă, electricitate și aer comprimat;
- necesitatea de clădiri și construcții temporare;
- necesitatea de echipamente mecanice utilaje și tachelaj;

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galciuc Igor			Data	Nr.

- necesitatea de comunicații ingineresti.

Planificarea și asigurarea producerii cu mijloace tehnico-materiale necesare se efectuează

conform procedurii PSI 7.4 „APROVIZIONAREA”

Recepționarea și păstrarea mijloacelor tehnico-materiale se realizează de către persoane responsabile și managerii logistică conform PSI 7.5.5 „PASTRAREA CONFORMITĂȚII PRODUSELOR”.

Criteriile de recepție a resurselor tehnico-materiale sunt definite în instrucțiunile de lucru respective.

Asigurarea cu tehnica și echipamente necesare

La realizarea produsului se utilizează echipamentele, utilajele adecvate. Identificarea tipului de echipament, utilaj necesar la realizarea lucrărilor se face pe baza specificațiilor documentației de execuție, a documentației tehnologice, a instrucțiunilor de lucru. Necesarul de echipamente / utilaje este asigurat de Secția Mecanicului Șef, din dotările proprii.

Mentenanța echipamentelor / utilajelor este asigurată de asemenea prin « CAPITAL » S.R.L. prin respectarea prevederilor procedurii PSI 6.3 CONTROLUL INFRASTRUCTURII.

Disponibilitatea dispozitivelor de măsurare și monitorizare este asigurată prin respectarea prevederilor procedurii PSI 7.6 CONTROLUL DISPOZITIVELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE.

Monitorizarea și măsurarea lucrărilor executate se realizează în conformitate programul de verificări și încercări pe lucrare (anexa la planul calitatii), elaborat pe baza prevederilor proiectului de execuție, programului de control în faze determinante și ale reglementărilor tehnice aplicabile.

De asemenea monitorizarea procesului de producție se realizează prin :

- raportarea stadiului de execuție a lucrărilor la graficul de eșalonare în timp a execuției lucrărilor

- analiza comparativă a producției realizate - costuri producție realizate raportat la costul tehnic stabilit în oferta

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 39 din 71

- raportarea producției realizate la producția validată de către beneficiar prin acceptarea situațiilor de lucrări

Recepțiile intermediare (pe faze de lucrări), recepția la terminarea lucrărilor precum și recepția finală se constituie în activități de livrare a produsului realizat. Ele sunt documentate în reglementările tehnice aplicabile precum și în legislația în vigoare și pot fi detaliate în documentația de execuție / contract

Asigurarea mediului de lucru

„CAPITAL” S.R.L. asigură controlul permanent a factorilor critici mediului de producere și stabilește influența lor asupra calității lucrărilor executate și activității personalului.

Diriginții de șantier și maiștrii asigură menținerea condițiilor corespunzătoare a mediului de producere și respectarea normelor de protecția muncii.

Responsabilul pentru managementul sănătății și securității ocupationale asigură controlul asupra respectării normelor de protecția muncii în conformitate cu standardul OHSAS 18001:2007-Sisteme de management al sănătății și securității ocupationale. Cerințe. Și totodată în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldova și normelor de construcție stabilite. Pregătirea personalului întreprinderii asigură instruirea corespunzătoare a personalului implicat în activitatea de producere, păstrarea și controlul producției în conformitate cu prevederile procedurii PSI 6.2 „EVALUAREA ȘI INSTRUIREA PERSONALULUI”.

Identificarea și stadiul controlului

Identificarea și stabilirea statutului de control se efectuează în corespundere cu metodologia descrisă în procedura PSI 7.5.3 „IDENTIFICAREA ȘI STADIUL CONTROLULUI”

Înregistrările generate pe parcursul procesului de producție sunt gestionate conform PSI 4 2 4 CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR.

8.5.2. VALIDAREA PROCESELOR.

La „CAPITAL” S.R.L. sunt definite următoarele procese speciale:

- A. Lucrările de armare;
- B. Lucrările de betonare;
- C. Lucrările de zidărie;
- D. Lucrările de finisaj.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galiuc Igor			Data	Nr.

Validarea proceselor speciale include următoarele etape:

- Stabilirea metodei necesare de executare a procesului în conformitate cu recomandările organizației de proiectare, indicate în documente de lucru și fișele tehnologice de tip;
- Stabilirea calificării corespunzătoare a personalului (Planurile calendaristice de executare a lucrărilor);
- Controlul utilajului și tachelajului;
- Controlul asupra executării tehnologiei și respectării regimurilor tehnologice;
- Controlul calității producției și lucrărilor de construcție;
- Înregistrarea rezultatelor controlului.

Validarea proceselor se efectuează de către Comisia în componența:

- Diriginte de șantier;
- Responsabilul pentru supravegherea tehnică - reprezentantul Beneficiarului;
- Reprezentantul autorului proiectului;
- Conducătorul liniar responsabilul pentru executarea lucrărilor

Rezultatele validării sunt întocmite în forma Actelor de verificare a calitatii lucrărilor ce devin ascunse, codul C-2-001 și Actelor controlului calității lucrărilor în fazele finisate, codul C-2-002.

În cazul unui rezultat negativ al executării uneia dintre etapele enumerate, sunt întreprinse acțiuni corective pentru eliminarea cauzelor apariției neconformităților, conform prevederilor procedurii *PSI 8.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE*.

Metode indirecte de validare a procesului de prestare servicii sunt următoarele:

- instruirea personalului în conformitate cu Planul de instruire stabilit;
- evaluarea periodică a competențelor personalului conform prevederilor procedurii de proces *PSI 6.2 RESURSE UMANE*;
- evaluarea regulată a nivelului de satisfacție a clientului conform prevederilor procedurii de proces *PSI 8.2.1 EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI/BENEFICIARULUI*;
- monitorizarea feedback-ului de la client.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 41 din 71

8.5.3. IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE.

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008, ISO 22000:2005 este asigurată de aplicarea procedurii *PSI 7.5.3 IDENTIFICARE SI STADIUL CONTROLULUI*, care include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite față de stadiul controlului pentru materiale și piese recepționate, lucrări de construcție la toate etapele procesului de producere.

Identificarea materialelor și pieselor de schimb recepționate

Toate materialele și părțile componente (în continuare - produse), recepționate de întreprindere, pînă a fi depozitate se verifică de către lucrătorii depozitului, inclusiv:

- Prezența documentației de însoțire;
- Integritatea plombelor, a marcării, ambalajului;
- Integritatea produsului.

Identificarea pieselor de schimb și materialelor conforme (care nu au o identificare de la furnizor) se efectuează cu ajutorul cartelelor *CID 7.5.3 CARTELĂ DE IDENTIFICARE A PRODUSELOR*, de culoare albă pe care se indică:

- denumirea, codul sau tipul produsului;
- furnizorul;
- cantitatea produselor;
- data recepției produselor;
- semnătura și numele responsabilului.

Responsabil pentru identificare este Șeful depozitului / Diriginte de șantier, care completează și fixează cartela de identificare pe ambalaj, cutii sau polițe.

Produsele, livrate la întreprindere fără documente de însoțire sau care au fost găsite drept fiind deteriorate, se izolează de către angajații depozitului de celelalte produse și se identifică cu ajutorul inscripției *PRODUS NECONFORM*.

Materialele care se păstrează sub cerul liber se marchează cu repere, pe care se indică denumirea materialelor și caracteristicile lor de bază.

Eliberarea produselor de la depozit către subdiviziunile de producere se realizează conform facturii interne. La eliberarea în producere a materialelor, acestea sunt însoțite de formulare, etichete, cartele de identificare pe care trebuie să fie înscrisă referitoare la recepție.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcuic Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 42 din 71

Nu se permite transmiterea în producere a produselor neidentificate.

Identificarea și trasabilitatea lucrărilor de construcție/producere vitivinicolă, păstrarea produselor horticoale

Identificarea lucrărilor de construcție/producere vitivinicolă, păstrarea produselor horticoale se realizează de către maiștrii sectoarelor de construcție/tehnologul șef prin completarea documentelor de însoțire/registrelor de monitorizare a parametrilor de calitate și inofensivitate și prin marcarea.

Carcasele și plasele de armatură se identifică prin etichete cu indicarea codului de identificare

Pentru identificare și asigurarea trasabilității în registrele lucrărilor efectuate se fac înregistrări referitoare la calitatea produselor

Lucrările care nu corespund cerințelor documentației de construcție și normative se marchează imediat după ce a fost depistată neconformitatea și se deschide un Act de neconformitate după procedura PSI 8.3.

Marcarea se realizează cu cretă sau vopsea roșie, astfel încât să nu permită înțelegere ambiguă și să se păstreze în procesul de îndeplinire a lucrărilor de construcție.

Identificarea produselor la livrare

Produsele gata de livrare sunt identificate prin aplicarea pe ambalaj a Etichetei Produsului Finit, care conține următoarea informație:

- Denumirea companiei;
- Denumirea și soiul produsului;
- Greutatea;
- Numărul lotului;
- Standardul de referință;
- Data livrării;
- Condiții de păstrare;
- Informații pentru grupele speciale de consumatori.

Înregistrările privind formarea loturilor la livrare se efectuează în registrul privind trasabilitatea producției finite la livrare.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcicu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 43 din 71

8.5.4. PROPRIETATEA CLIENTULUI/ BENEFICIARULUI.

„CAPITAL” S R L. identifică, verifică, protejează și păstrează în siguranță proprietatea clientului pusă la dispoziție.

Proprietate a beneficiarului este considerat teren pe care se desfășoară lucrările de construcție, documentația de proiectare și în unele cazuri materiale de construcție și utilaj ale clientului.

Cerințele față de gestionarea pământului pe care se desfășoară lucrările de construcție se specifică în Contractul de antrepriză în construcții.

„CAPITAL” S.R.L. respectă obligațiunile sale:

- de a nu polua pământul cu gunoi rezultat din lucrările de construcție;
- de a nu deversa ape reziduale;
- de a amenaja teritoriul după termenarea construcției;

Documentația de proiectare reprezintă proprietatea intelectuală a beneficiarului și întreprinderea o întoarce clientului la finalizarea lucrărilor.

„CAPITAL” S.R.L. asigură integritatea documentației de proiectare, utilizând în lucru doar copii.

În cazul utilizării utilajului și materialelor de construcție provenite de la client, acestea se identifică, se verifică și se păstrează în conformitate cu cerințele clientului și procedurilor:

- PSI 7.5.3. IDENTIFICAREA ȘI STADIUL CONTROLULUI - pentru materiale de construcție
- PSI 7.5.5. PĂSTRAREA CONFORMITĂȚII PRODUSELOR - pentru materiale de construcție
- PSI 6.3. CONTROLUL INFRASTRUCTURII - pentru utilaj.

La recepție „CAPITAL” S.R.L. efectuează monitorizarea și măsurarea bunurilor, primite de la client în scopul verificării, dacă acestea corespund cerințelor specificate

În cazul în care un produs aflat în proprietatea clientului este găsit deteriorat, neconform sau nepotrivit, clientul va fi înștiințat imediat, pentru luarea măsurilor necesare.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 44 din 71

8.5.5 PĂSTRAREA CONFORMITĂȚII PRODUSULUI

Conformitatea cu aceste prevederi ale standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *PSI 7.5.5 PĂSTRAREA CONFORMITĂȚII PRODUSELOR*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

După modul de păstrare producția pentru construcție se divizează în patru grupe:

- I. - producția ce nu necesită protejare de precipitații atmosferice (împlaturile minerale, materiale de lemn, cărămidă, construcțiile de beton și beton armat asamblate, țevile din azbest și ciment, etc.)
- II. - producția, care necesită protejarea de precipitații atmosferice directe, dar care nu este afectată de fluctuațiile termice, se păstrează sub acoperiș (articole de tâmplărie, foi din azbest și ciment, bitum, cablu, foi de laminare);
- III. - producția, care necesită protecția de precipitațiile atmosferice și umezeală, dar care este afectată puțin de fluctuațiile termice, se păstrează în încăperile de depozitare închise și neîncălzite (var, ciment, gips, cretă, sticlă, pîslă, tapete, vopsea, ulei de in, materiale de schelărie, articole antiincindere, gresie, ceramică, sîrmă, echipamente pentru geamuri, materii prime pentru fabricarea vinurilor).
- IV. - producția sensibilă la fluctuațiile termice, care necesită păstrare în încăperi de depozitare închise și încălzite (parchet, materiale electrotehnice, linoleum, dispozitive și instrumente de măsurare, produse vitivinicole, produse horticoale și altele.)

Manipularea Produselor

Operațiile de manipulare se efectuează utilizând metode și mijloace adecvate pentru a împiedica deteriorarea, contaminarea produselor, precum și a preveni apariția de riscuri de sănătate în legătură cu produsul.

Operațiile de manipulare se realizează în corespundere cu cerințele normative în vigoare, fișele tehnologice și instrucțiunile respective de securitate a muncii.

Păstrarea

Păstrarea materialelor de construcție, edificiilor, articolelor și utilajului trebuie executată în corespundere cu cerințele standardelor, instrucțiunilor de lucru și conform recomandărilor producătorilor.

Evidența Producției La Depozite

Marfă, primită la depozit se înregistrează în *REGISTRUL EVIDENȚII MĂRFURILOR LA DEPOZIT REM 7.5.5*.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galciuc Igor			Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 45 din 71

8.6 CONTROLUL ECHIPAMENTELOR DE M&SURARE ȘI MONITORIZARE

Instrumentele de măsurare și monitorizare sunt selectate de „CAPITAL” S.R.L. în așa mod ca incertitudinea, precizia, acuratețea, sensibilitatea și stabilitatea lor să fie adecvate măsurărilor ce vor fi efectuate.

Cererile de aprovizionare cu DMM se înaintează de către Responsabilul pentru asigurarea metrologică pentru fiecare obiect de lucru în parte.

DMM procurate sunt controlate la recepție de către Responsabilul pentru asigurarea metrologică cu scopul de a asigura că acestea corespund specificațiilor cerute.

Toate DMM recepționate și folosite în lucru de „CAPITAL” S.R.L. sunt înregistrate de către Responsabilul pentru asigurarea metrologică în formularul EVIDENȚĂ DISPOZITIVELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE, cod EDM 7.6.

Responsabilul pentru asigurarea metrologică și maiștrii obiectelor trebuie să asigure ca utilizatorii instrumentelor noi posedă cunoștințe suficiente privind utilizarea, deservirea și modalitatea de protejare a acestora.

Verificarea dispozitivelor de măsurare și monitorizare

Verificarea dispozitivelor de măsurare și monitorizare ale „CAPITAL” S.R.L. se efectuează de către Centre autorizate de metrologie (în continuare CAM).

La sfârșitul fiecărui an Responsabilul pentru asigurarea metrologică completează cu informații relevante formularul EVIDENȚĂ DISPOZITIVELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE, cod EDM 7.6, în care sunt prezentate următoarele informații:

- Tipul DMM
- Numărul de inventariere
- Locul amplasării
- Periodicitatea verificării
- Data verificării
- Data verificării ulterioare

Conform termenului de validitate a verificării, indicat în EDM 7.6, Responsabilul pentru asigurarea metrologică organizează verificarea echipamentului la CAM. EDM 7.6

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 46 din 71

elaborate anual sunt păstrate și arhivate de către Responsabilul pentru asigurarea metrologică.

După verificare, pe DMM ce au trecut procedura cu rezultat pozitiv, este aplicată de către CAM o șampilă, care indică trimestrul în care a avut loc verificarea. Pentru instrumentele, pe care nu poate fi aplicată șampila, se emite un Buletin de verificare metrologică.

Responsabilul pentru asigurarea metrologică este responsabil de expedierea mijloacelor de măsurare la CAM pentru efectuarea verificării și obținerea Buletinului de verificare metrologică în timpul stabilit, dar până la data expirării validității verificării.

Dacă mijloacele de măsurare nu sunt temporar utilizate, Responsabilul pentru asigurarea metrologică și maiștrii obiectelor respective sunt responsabili pentru buna lor păstrare.

Înainte de fiecare folosire a DMM utilizatorul trebuie să verifice data validității verificării. Dacă termenul de validitate a verificării a expirat, utilizatorul nu are dreptul să utilizeze echipamentul respectiv și trebuie să înștiințeze imediat superiorul.

8.7 CERINȚE SPECIFICE SISTEMULUI DE MANAGEMENT DE MEDIU SI DE SSO

8.7.1 Aspecte de mediu

„CAPITAL” S.R.L. a identificat aspectele de mediu asociate proceselor/activitatilor, produselor și serviciilor realizate printr-o analiza inițială de mediu, descrisă în procedura SIM privind EVALUAREA ASPECTELOR DE MEDIU, cod PSI 5.4/3.

Analiza inițială de mediu a cuprinde în prima fază identificarea activităților cu impact asupra mediului plecând de la constrângerile prevederilor legale în vigoare și ținând seama de elementele de intrare și ieșire ale tuturor proceselor sale, precum și de practica organizației dobândită în decursul anilor în domeniul protecției mediului.

Analiza aspectelor de mediu

„CAPITAL” S.R.L. a stabilit și aplică modalități de identificare a aspectelor de mediu ale activităților, produselor și serviciilor sale pe care le poate controla și asupra cărora are influență.

La identificarea aspectelor semnificative de mediu „CAPITAL” S.R.L. se bazează pe cerințele legilor și normelor în vigoare.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcuic Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 47 din 71

Pentru identificarea aspectelor de mediu „CAPITAL” S.R.L. evaluează situația inițială a mediului prin realizarea unei Analize a aspectelor de mediu.

Analiza de mediu se efectuează de către o echipă de lucru, numita de Directorul Executiv formată din RMM și șefii compartimentelor în care se desfășoară activități care pot avea impact asupra mediului.

Identificarea aspectelor de mediu

Responsabilul pentru managementul mediului stabilește activitățile și serviciile companiei care au, sau pot avea, un impact asupra mediului în LISTA ACTIVITĂȚILOR ȘI SERVICIILOR CU IMPACT ASUPRA MEDIULUI, cod LIM 5.4.3. Se identifică și se listează toate activitățile, produsele și serviciile realizate în cadrul sectorului de lucru analizat, determinând apoi și subactivitățile corespunzătoare fiecărei activități.

Pentru identificarea aspectelor de mediu și a impacturilor de mediu pot fi utilizate următoarele metode:

- interviuri la fiecare activitate,
- utilizare diagrame de flux
- verificare măsurători, monitorizare,
- analiza înregistrărilor.

Stabilirea criteriilor de evaluare a aspectelor de mediu

Se stabilesc criteriile de evaluare și sistemul de notare pentru fiecare criteriu, conform Anexei 1 - GRILA DE EVALUARE. Aceasta grila va sta la baza evaluării aspectelor de mediu și aspectelor care prezintă risc pentru mediu.

Criteriile de evaluare sunt:

- Gravitatea - G (Scăzut, Mediu, Ridicat)
- Probabilitatea de apariție - P (Scăzut, Mediu, Ridicat)

La evaluarea aspectelor de mediu se iau în considerare condițiile normale de activitate - N și anormale - A.

Pe baza cotațiilor din Grila de evaluare se stabilesc aspectele semnificative - cotate cu DA, pe baza produsului GxP.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnatura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 48 din 71

Stabilirea părților interesate

Părțile interesate se identifică având în vedere:

- impactul pe care activitățile din compartimente îl are sau îl poate avea asupra lor,

- posibilitatea ca activitățile părților interesate să afecteze performanțele de mediu ale societății.

Pentru fiecare parte interesată se identifică și se stabilesc exigențele și sensibilitatea și se stabilește LISTA PĂRȚILOR INTERESATE, LPI 5.4.3.

Sensibilitatea se cuantifică astfel:

- Scăzut - Mediul este puțin sensibil la impact, nu există părți interesate
- Mediu - Mediul este sensibil la impact, părțile interesate există și sunt vigilente
- Ridicat - Mediul este deosebit de sensibil, părțile interesate iau măsuri împotriva poluatorului (amenzi, plângeri, anunțuri în mass-media)

Identificarea impacturilor de mediu și a mijloacelor de control asociate

Se elaborează diagramele de flux pentru fiecare activitate și sub activitate pentru a cuprinde toate intrările și ieșirile din sistem, conform Anexei 2 DIAGRAMA DE FLUX.

Se identifică aspectele de mediu (inclusiv aspectele care prezintă risc pentru mediu) și impactul produs asupra factorilor de mediu de fiecare aspect de mediu identificat, atât în timpul funcționării normale, cât și în perioade de disfuncționalități (situații accidentale, revizii, reparații, situații de urgență).

Se identifică gravitatea impactului asupra factorilor de mediu (criteriul G) și probabilitatea de apariție a fiecărui aspect de mediu constat (criteriul P).

Se analizează mijloacele de supraveghere și control existente.

Evaluarea aspectelor de mediu și aspectelor care prezintă risc pentru mediu

Utilizând grila de evaluare:

- se elaborează formularul LAM 5.4.3 LISTA ASPECTELOR DE MEDIU,

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura	
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea Ex.
Verificat	Galciuc Igor			Data Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 49 din 71

- se evaluează toate aspectele de mediu identificate, inclusiv aspectele care prezintă risc pentru mediu
- se stabilește pentru fiecare aspect de mediu identificat, dacă este semnificativ sau nu
- se elimină din liste aspectele de mediu pe care organizația nu le poate controla și influența.

Lista aspectelor de mediu in original se păstrează la Responsabilul SMM, iar câte o copie se difuzează la RM SIM și responsabilii de procese implicați.

Pentru aspectele semnificative de mediu, așa cum rezultă din LISTA ASPECTELOR DE MEDIU se stabilesc obiective de mediu in Programul de management al mediului, conform PSI 5.4.6 ELABORARE PMM SI MONITORIZARE OBIECTIVE DE MEDIU.

Reactualizarea identificării și evaluării aspectelor de mediu

Identificarea aspectelor de mediu si a aspectelor cu risc pentru mediu este actualizată în cazul:

- modificării tehnologiei sau utilizarea altor materiale,
- la apariția altor cerințe, reglementări, exigențe ale părților interesate,
- după producerea unei situații de urgență,
- anual, înainte de efectuarea analizei de management

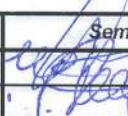

Reactualizarea se realizează respectându-se prevederile prezentei proceduri.

8.7.2 Evaluarea riscuri SSM

Identificarea riscurilor

„CAPITAL” S R L. a stabilit și aplică modalități de identificare, evaluare si contrai a pericolelor / riscurilor privind securitatea și sănătatea în muncă.

La identificarea, evaluarea si controlul pericolelor/riscurilor „CAPITAL” S.R.L. se bazează pe cerințele legilor și normelor în vigoare

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura	
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea
Verificat	Galcuic Igor			Data
				Ex.
				Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 50 din 71

Prin decizia Directorului se stabilește Comitetul de evaluare a pericolelor/riscurilor, care poate fi format din: RMS și Responsabilii de procese implicați.

Metoda de evaluare a pericolelor / riscurilor include următoarele etape:

- definirea sistemului de analizat (loc de muncă);
- identificarea factorilor de risc din sistem;
- evaluarea riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională;
- ierarhizarea riscurilor și stabilirea priorităților de prevenire;
- propunerea măsurilor de prevenire.

RMS întocmește formularul LLM 5.4.4 LISTA LOCURILOR DE MUNCĂ pentru care se va face evaluarea nivelului de risc.



Identificarea pericolelor se efectuează în mod continuu, pe fiecare componenta a locurilor de munca fixe - birouri, ateliere și a locurilor de munca mobile - șantier.

Identificarea și stabilirea criteriilor de evaluare a riscurilor

Se identifică factorii de risc din sistemul analizat și se întocmește LISTA DE IDENTIFICARE A FACTORILOR DE RISC, conform formularului LIR 5.4.4.

În scopul alegerii metodei adecvate de identificare a pericolelor echipa de analiza în domeniul SSM are în vedere următoarele:

- cerințele legale și alte cerințe aplicabile precum și Politica „CAPITAL” S.R.L. privind sănătatea și securitatea ocupațională
- principalele elemente ale sistemului muncii din companie, care ar putea genera pericole;
- neconformitățile, accidentele și incidentele;
- rezultatele auditurilor interne;
- opiniile angajaților;
- observațiile medicale;
- statistici naționale/internaționale referitoare la SSM;

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătură		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galiuc Igor			Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 51 din 71

Se stabilesc consecințele acțiunii asupra victimei, respectiv gravitatea lor și probabilitatea de acțiune a lor asupra organismului, conform Anexei 1 - SCALA DE COTARE A GRAVITĂȚII.

Se ierarhizează riscurile (prin atribuirea nivelurilor de risc în funcție de gravitatea și probabilitatea consecințelor asupra organismului uman) - conform Anexei 2 - GRILA DE EVALUARE A RISCURILOR și Anexei 3 – SCALA DE ÎNCADRARE A NIVELURILOR DE RISC/SECURITATE.

Instruirea comitetului pentru evaluarea de risc

Membrii Comitetului pentru evaluarea de risc sunt instruiți de RMS în ideea de a lua în considerare fiecare pericol și risc ce poate apare în cadrul sistemului de muncă. Instruirea comitetului se va realiza conform procedurii PSI 6.2 RESURSE UMANE.

Evaluarea locurilor de muncă

Pentru locul de muncă evaluat se întocmește FIȘA DE EVALUARE A LOCULUI DE MUNCĂ, cod FEL 5.4.4 unde se precizează componenta sistemului de muncă, factorii de risc identificați și forma lor concretă de manifestare.

Se evaluează fiecare loc de muncă pe baza criteriilor stabilite anterior.

Stabilirea măsurilor de prevenire și control riscuri



Pentru stabilirea măsurilor de îmbunătățire a nivelului de securitate a sistemului de muncă analizat, pe baza ierarhiei nivelurilor de risc determinate în Fișele de evaluare a locurilor de muncă, în ordine descrescătoare, se întocmește FIȘA DE MĂSURI PROPUSE, cod FMP 5.4.4, precizându-se măsurile, termene și responsabilități.

Aplicare măsuri stabilite în Fișele de măsuri propuse

Responsabilii de procese aplică măsurile stabilite în Fișele de măsuri, iar RMS verifică fina lezarea lor la termenul stabilit. Dacă la termenul stabilit măsura nu este aplicată sau nu este finalizată se inițiază acțiuni corective, conform procedurii PSI 8.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE.

Difuzarea și evidenta înregistrărilor

Cale o copie din fișele de măsuri propuse pentru locurile de muncă evaluate se difuzează responsabililor din compartimentul respectiv in mod controlat, conform listelor de distribuire.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura	
Intocmit	Donca Alexandru			Ex.
Verificat	Galcu Igor			Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 52 din 71

Originalul grilelor, scalelor de evaluare, fișelor de evaluare și de măsuri, sunt ținute în evidență la RMS.

Fișele se păstrează arhivate pe o durată de 5 ani, dacă nu e prevăzut altfel în prevederile legale.

Reactualizarea evaluării locurilor de muncă

Evaluarea locurilor de muncă este actualizată în cazul:

- modificării tehnologiei sau utilizarea altor materii prime, materiale,
- la apariția altor cerințe, reglementări, exigențe ale părților interesate,
- după producerea unei situații de urgență,
- anual, înainte de efectuarea auditului intern.

Reactualizarea se realizează respectându-se etape ca și la evaluarea inițială

Stabilirea obiectivelor privind securitatea și sănătatea în muncă

Fișele de evaluare cât și Fișele de măsuri propuse stau la baza stabilirii obiectivelor în domeniul sistemului de management al securității și sănătății în muncă, conform PSI 5.4/2 ELABORAREA PROGRAMELOR DE MANAGEMENT DE SSM.

Procedura PSI 5.4.4 descrie mai detaliat activitățile de identificare, evaluare și control riscuri de SSM.

8.7.3 Cerințe legale și alte cerințe

Selectarea prevederilor legale aplicabile

Juristul, în comun cu RMM, SPV, PFH, și RMS consultă sursele de prevederi legale și alte reglementări aplicabile activităților, produselor și serviciilor companiei, astfel:

- colecția Monitorul Oficial al R.Moldova;
- accesare Internet;

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura	
Intocmit	Donea Alexandru			Ex.
Verificat	Galcu Igor			Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 53 din 71

- consultarea organismelor de reglementare (Inspekția Muncii, Departamentul Mediului, Guvernul Republicii Moldova, Ministere aferente, Agenții, Asociații, etc.).

Se selectează prevederile legale și alte cerințe care au aplicabilitate pentru companie.

Se adoptă alte reglementări, aplicabile activităților, produselor și serviciilor companiei (pe domeniile stabilite).

Adoptarea prevederilor legale și altor cerințe aplicabile

Juristul, în comun cu RMM, SPV, PFH, și RMS analizează prevederile legale și alte cerințe pentru a se selecta doar acelea care sunt aplicabile activităților, serviciilor companiei.

Juristul elaborează Lista prevederilor legale și a altor cerințe în vigoare, cod LPL 5.4.5, care se coordonează cu conducerea companiei.

Lista prevederilor legale și a altor cerințe în vigoare este pusă la dispoziția utilizatorilor pe suport de hârtie în Dosar prevederi legale.

utilizatorilor pe suport de hârtie în Dosar prevederi legale.

Accesarea prevederilor legale


Prevederile legale aplicabile sunt accesate de către angajații „CAPITAL” S.R.L. prin:

- consultarea Monitorului Oficial al Republicii Moldova;
- consultarea Dosarelor cu prevederi legale format și actualizat de către Jurist;
- consultarea pe internet.

Instruirea personalului cu privire la prevederile legale și alte cerințe

Articolele din prevederile legale și alte cerințe aplicabile în departamente, sunt prelucrate de Jurist, RMM, SPV, PFH, și RMS sub forma de informări, care se aduc la cunoștință personalului prin instruire conform PSI 6.2 RESURSE UMANEI, iar rezultatele se înregistrează.

Verificarea aplicării prevederilor legale și a altor cerințe

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătură		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galiuc Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 54 din 71

Juristul, RMM, SPV, PFH, RMS si RM SIM urmăresc aplicarea prevederilor legale și a altor cerințe la nivel de companie și în subdiviziuni conform procedurilor SIM.

Probleme semnalate în nerespectarea prevederilor legale se înregistrează în Solicitări de acțiuni corective conform PSI 8.5.2 și/sau prescripții referitoare la Protecția Muncii și securitatea tehnică.

• în audituri interne - conform PSI 8.2.2 și în analiza conducerii - conform PSI 5.0, sunt analizate ultimele prevederi legale, din punct de vedere al disponibilității și conformarea cu cerințele acestora.

Actualizarea evidenței prevederilor legale

Juristul ține evidență la zi cu reglementările nou apărute în Lista prevederilor legale și altor cerințe aplicabile și în Dosarul cu prevederi legale în vigoare pentru fiecare domeniu la nivel de compartiment.

Reactualizarea Listelor cu prevederi legale și alte cerințe se efectuează de către Jurist la 1 an sau ori de câte ori sunt modificări / abrogări sau apar noi reglementări (se reia fluxul).

Procedura PSI 5.4.5 IDENTIFICARE SI ACCES LA PREVEDERILE LEGALE ȘI ALTE CERINȚE descrie mai detaliat aceasta activitate.

8.7.4 Control operațional (mediu)

„CAPITAL” S R L. identifica operațiile și activitățile care sunt asociate aspectelor de mediu semnificative, corespunzător politicii, obiectivelor generale și obiectivelor specifice de mediu. În acest sens organizația planifică aceste activități, pentru a asigura ca acestea se realizează în condiții specificate prin:

- stabilirea și menținerea procedurilor documentate pentru a cuprinde situațiile în care absența unor astfel de proceduri ar putea conduce la abateri de la politica de mediu, obiectivele generale și obiectivele specifice de mediu;
- menționarea în proceduri a criteriilor de operare;
- stabilirea și menținerea procedurilor referitoare la aspectele de mediu semnificative identificate, ale bunurilor și serviciilor utilizate de organizația și comunicarea către furnizorii și contractanții a procedurilor și cerințelor relevante.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura	
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea
Verificat	Galcuiuc Igor			Data
				Ex.
				Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 55 din 71

Modul de realizare a controlului operațional și responsabilitățile pentru toate operațiile și activitățile asociate cu aspectele de mediu semnificative sunt documentate în procedurile care au specificații referitoare la mediu.

8.7.5 Control operațional (sănătatea și securitate ocupațională)

„CAPITAL” S R L. identifica operațiile și activitățile care sunt asociate pericolelor identificate, inclusiv pericolele asociate cu modificările din cadrul organizației, atunci când implementarea controalelor este necesară pentru a gestiona riscul de SSO.

Pentru aceste operații și activități compania implementează și menține:

- controale operaționale
- controale asupra produselor, echipamentelor și serviciilor achiziționate
- controale asupra contractorilor și a altor vizitatori la locul de muncă
- proceduri documentate pentru a cuprinde situațiile în care absența unor astfel de proceduri ar putea conduce la abateri de la politica și obiectivele de SSO;
- criteriile de operare acolo unde absența acestora ar putea genera abateri de la politica și obiectivele de SSO.

Modul de realizare a controlului operațional și responsabilitățile pentru toate operațiile și activitățile asociate pericolelor identificate sunt documentate în procedurile care au specificații referitoare la SSO.

8.7.6 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

Identificarea planurilor de urgență necesare și responsabilităților aferente

„CAPITAL” S.R.L. identifica situațiile de urgență în funcție de activitățile, procesele, lucrările /serviciile sale, ținând seama de:

- aspectele care prezintă risc pentru mediu, care sunt identificate conform procedurii PSI 5.4.3 -IDENTIFICARE ȘI EVALUARE ASPECTE DE MEDIU ÎN LISTA ASPECTELOR DE MEDIU

- factori de risc aferenți locurilor de muncă ce ar putea genera accidente, identificați conform procedurii PSI 5.4.4 IDENTIFICARE, EVALUARE SI CONTROL RISCURI de SSM

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galeiuc Igor			Data	Nr.



- prevederile legale privind tratarea situațiilor de urgență, care sunt identificate conform procedurii PSI 5.4.5 - IDENTIFICARE ȘI ACCES LA PREVEDERILE LEGALE ȘI ALTE CERINȚE

- recomandările/instruirile organizațiilor de reglementare și control a activităților de protecție mediului, protecție muncii.

- Pentru fiecare plan de urgență se stabilesc prin Ordine ale Directorului Executiv, responsabilii pentru elaborarea, aprobarea și implementarea Planurilor de urgență (PU).

Elaborarea, analiza, verificarea și aprobarea Planurilor de urgență

Responsabilii desemnați prin ordin (inclusiv RMM și RMS) elaborează planurile de urgență, principalele planuri fiind:

- PU 1 - Plan de urgență pentru prevenirea și stingerea incendiilor (PSI)

- PU 2 - Plan de urgență în cazul poluării accidentale

PU se elaborează conform prevederilor legale în vigoare, se verifică de RM SIM și se supun aprobării de către Directorul Executiv și organele locale abilitate, după caz.

Planurile de urgență, sunt documente organizatorice incluse în SIM și sunt ținute sub control conform procedurii PSI 4.2.3 - CONTROLUL DOCUMENTELOR (evidență, difuzare, retragere, păstrare).

Modul de constatare, comunicarea și confirmarea accidentului sunt incluse în fiecare plan de urgență.


După constatarea accidentului, se raportează imediat la conducătorul subdiviziunii, care anunță Directorul despre situație de urgență.

Informarea personalului privind situațiile de urgență

Informarea personalului se realizează de RMM / RMS prin:

- afișarea, în fiecare clădire, a planurilor de evacuare a personalului, a amplasării / localizării materialelor de intervenție și a echipamentelor de protecție, astfel încât să se permită accesul rapid al personalului la acestea

- conștientizarea personalului cu privire la posibilitatea producerii unor situații de urgență și modalitățile de răspuns la acestea, realizată conform procedurii PSI 6.2- EVALUAREA SI INSTRUIREA PERSONALULUI.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcuic Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 57 din 71

Se efectuează simulări anuale - de către „CAPITAL ” S.R.L. cu grupul de salvatori și pompieri și se înregistrează într-un proces verbal.

Instruirea personalului pentru a interveni în situații de urgență

Instruirea teoretică și practică și verificarea cunoștințelor personalului care își desfășoară activitatea în punctele critice, cât și a echipei de intervenție se realizează conform procedurii PSI 6.2 EVALUAREA SI INSTRUIREA PERSONALULUI.

Funcție de pericolul posibil, exercițiile de simulare, cuprind:

- verificarea sistemelor de monitorizare a deversărilor de substanțe toxice/poluante;
- acordarea adecvată a primului ajutor accidentaților;
- accesul la mijloacele de protecție, inventarului de acordare a primului ajutor și integritatea acestora;
- efectuarea de activități cuprinse în planurile de urgență și verificarea capacității de răspuns a echipei de intervenție.

Constatare accident major, declanșarea PU și intervenția conform PU

Modul de constatare, comunicarea și confirmarea accidentului sunt incluse în fiecare plan de urgență. După constatarea accidentului, se raportează imediat la conducătorul subdiviziunii, care anunță Directorul despre situație de urgență.

Pentru declanșarea planului aferent tipului de accident constat se solicită aprobarea conducerii.

Se reunește echipa de intervenție conform PU și, dacă este necesar, se completează echipa cu noi membri. Se acționează conform prevederilor din PU.

Comunicarea între membrii echipei de intervenție este asigurată direct, prin telefoane mobile, fixe, etc. După caz, se informează și organisme abilitate despre producerea situației de urgență.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura	
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea
Verificat	Galcu Igor			Data
				Ex.
				Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 58 din 71

Planificarea activităților necesare pentru restabilirea situației

Acțiuni ce se desfășoară după ce situația este sub control (după caz):

- Se emite o solicitare de acțiune corectivă SAC 8.5.2, conform procedurii PSI 8.5.2-
ACTIUNI CORECTIVE (în toate cazurile)

- programarea reparațiilor funcție de necesitățile imediate,
- restabilirea utilităților, comunicațiilor, sistemelor computerizate utilizând copiile de siguranță
- repunerea în funcțiune a instalațiilor
- refacere căi de acces, etc.

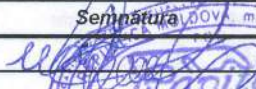

Evaluarea activităților de intervenție și capacității de răspuns

Se stabilește Comisia de evaluare a situației de urgență (obligatoriu face parte RM SIM, RMM, RSM). După ce situația este sub control, se reunește Comisia pentru evaluarea situației existente și a activităților desfășurate în timpul intervenției.

Se analizează:

- cauza producerii situației de urgență;
- gravitatea impactului produs de situația de urgență;
- datele din rapoartele de schimb;
- acțiunile întreprinse pentru protecția personalului implicat;
- măsurile luate pentru limitarea și înlăturarea urmărilor poluării accidentale;
- modul de desfășurare a acțiunilor de intervenție;
- modul de răspuns a Echipei de intervenție la aplicarea PU;
- necesarul de materiale de intervenție și de protecție care trebuie înlocuite;
- necesitatea modificării PU;

În rezultat se întocmește Raportul privind capacitatea de răspuns la situații de urgență, cod RCR 8.6. Originalul Raportului se păstrează la RM SIM și câte o copie se difuzează responsabililor implicați prin Listă de difuzare.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 8	Realizarea produsului	Pagina 59 din 71

Se informează în scris atât personalul din cadrul „CAPITAL” S.R.L. cât și părțile interesate implicate în desfășurarea acțiunilor, conform PU, despre:


- restabilirea situației
- măsurile stabilite pentru aceasta
- capacitatea de răspuns a echipei de intervenție

De asemenea Raportul privind capacitatea de răspuns la situațiile de urgență este supus analizei conducerii, conform PSI 5.0.

Modificarea planurilor de urgență

Modificările PU se fac la max. cinci ani și/ sau când sunt cerute de:

- modificările apărute în legislația în vigoare privind întocmirea PU,
- dacă rezultatele exercițiilor de simulare a situațiilor de urgență, din cadrul instruirilor practice, impun modificări,
- modificări organizatorice,
- modificări și/sau completări importante ale tehnologiilor de fabricație, a instalațiilor, construcțiilor, dotărilor,
- modificări rezultate ca necesare în urma aplicării unui PU și precizate în Raportul privind capacitatea de răspuns la situații de urgență.

<i>Mod</i>	<i>Numele, prenumele</i>	<i>Data</i>	<i>Semnătura</i>	<i>Actualizarea</i>	
Intocmit	Donea Alexandru				Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

9. MĂSURAREA, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

9.1 GENERALITĂȚI

„CAPITAL” S.R.L. planifică și implementează procese de monitoring, măsurare, analiză și îmbunătățire:

- pentru a demonstra conformitatea serviciilor cu cerințele stabilite;
- pentru a asigura conformitatea Sistemului Integrat de Management;
- pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului.

9.2 MONITORIZARE ȘI MĂSURARE

9.2.1 SATISFAȚIA CLIENTULUI

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015) este asigurată prin aplicarea procedurilor PSI 9.2.1 EVALUAREA SATISFAȚIEI CLIENTULUI, ce includ toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Procesul de evaluare a satisfacției clienților și personalului se realizează prin intermediul chestionarelor de evaluare a satisfacției acestora vis-a-vis de serviciile livrate / condițiile create de „CAPITAL” S.R.L.


Procedurile PSI 9.2.1 EVALUAREA SATISFAȚIEI CLIENTULUI descriu în detaliu aceste activități.

9.2.2 AUDITUL INTERN

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015), ISO 14001:2004 (SM SR EN ISO 14001:2016) și ISO 45001:2018 (SM ISO 45001:2018) este asigurată prin aplicarea procedurii documentate ale SIM 8.2.2 AUDITUL INTERN.

Auditul intern al sistemului integrat de management se efectuează pentru:

- a determina măsura în care cerințele SIM stabilite prin procedurile documentate sunt îndeplinite;

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 9	Măsurarea, analiză și îmbunătățire	Pagina 60 din 71

- a evalua eficacitatea SIM și pentru a identifica oportunități de îmbunătățire a identifica neconformitățile existente și neconformitățile potențiale și a verifica dacă neconformitățile identificate au fost corectate.

Criteriile de audit pot fi:

- politica și obiectivele privind calitatea, securitatea alimentară, securitatea ocupațională, protecției mediului produselor/serviciilor prestate;
- cerințele standardelor de referință și a documentelor SIM aplicabile;
- cerințele normative și legale în vigoare;
- regulamentele interne, instrucțiunile de lucru etc.

Stabilirea modului de efectuare a auditului

În cadrul „CAPITAL” S.R.L. auditul intern este efectuat sub coordonarea RM SIM de auditori interni, sau subcontractați, instruiți și certificați în acest scop.

RM SIM selectează persoanele ce vor face parte din Echipa de audit, organizează instruirea lor prin cursuri interne sau externe.



Echipa de audit poate fi formată din unul sau mai mulți auditori interni din orice subdiviziune a întreprinderii, cu excepția personalului responsabil direct de realizarea activităților verificate.

Programarea auditurilor interne

Auditurile interne sunt programate de către RM SIM la începutul fiecărui an, ținând cont de importanța proceselor și subdiviziunilor auditate, rezultatele auditurilor anterioare, astfel încât fiecare activitate implicată în SIM să fie auditată cel puțin o dată pe an.

Programarea auditului intern este înregistrată în formularul PRO 9.2.2 PROGRAMUL AUDITULUI INTERN, care include:

- Denumirile subdiviziunilor sau responsabililor de procese;
- Criteriile de audit;
- Perioada planificată pentru desfășurarea auditului intern.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura	
Întocmit	Donea Alexandru			Ex.
Verificat	Galeiuc Igor			Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 9	Măsurarea, analiză și îmbunătățire	Pagina 61 din 71

Programul anual de audituri interne este transmis tuturor responsabililor de procese care urmează a fi auditați.

Se pot iniția audituri interne neplanificate în funcție de rezultatele auditurilor anterioare și atunci, când intervin modificări importante în structura organizatorică, în procesul de prestare a serviciilor, la creșterea numărului de reclamații de la beneficiari, etc

Formarea echipelor de audit

Echipele de audit sunt formate din unul sau mai mulți specialiști din orice subdiviziune a „CAPITAL” S.R.L. care îndeplinesc următoarele condiții:

- are studii suficiente pentru a dobândi cunoștințe și abilități generice pentru auditorii sistemului integrat de management;
- poate să dovedească menținerea și îmbunătățirea competenței;
- vechime în muncă de min 1 an și interdict a de a-și audita propria activitate

În alegerea candidaturilor se ține cont de asemenea de capacitățile personale, de cursurile de specialitate, la care a participat, de experiență precedentă, de caracteristicile personale și de gradul de instruire.

Pentru coordonarea activităților de audit RM SIM numește un Auditor principal

Pregătirea auditurilor interne


Până la data auditului echipa de audit trebuie:

- să elaboreze FIȘA DE EVALUARE - cod F DE 9.2.2, în care sunt incluse subiectele ce vor fi analizate pe parcursul auditului;
- să stabilească și să studieze toate documentele necesare pentru desfășurarea auditului: proceduri și regulamente ale SIM, standarde, documente, rapoarte ale auditurilor precedente, rapoarte de neconformitate, acțiuni corective, acțiuni preventive, etc.

Efectuarea auditului intern

Auditul se desfășoară sub formă de interviu, pe parcursul căruia se au în vedere următoarele:

- conformitatea SIM cu cerințele standardelor de referință și documentelor SIM; determinarea eficacității implementării;

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcuic Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 9	Măsurarea, analiză și îmbunătățire	Pagina 62 din 71

- identificarea zonelor de îmbunătățire potențială a SIM;
- analiza documentelor și înregistrărilor SIM, controlul utilizării ultimelor redacții ale documentelor;
- analiza conformității cu cerințele legale și alte reglementări aplicabile;
- rezultatele auditurilor anterioare.

Pentru documentarea auditului intern se utilizează FIȘA DE EVALUARE cod FDE 9.2.2 în care grupul de audit înregistrează informația, neconformitățile referitoare la activitatea auditată.

în caz de necesitate echipa de audit completează formularul FIȘA DE EVALUARE cu subiecte adiționale pentru a determina nivelul efectiv de aplicare al SIM).

Documentarea neconformităților

Neconformitățile identificate în rezultatul auditului sunt documentate clar, concis și sprijinite de dovezi, toate neconformitățile constatate sunt comunicate și agreeate de responsabilul procesului auditat.

Neconformitățile se înregistrează în RAPORTUL DE AUDIT INTERN cod RAI 9.2.2


Șeful compartimentului auditat /responsabilul de proces propune modul de soluționare a neconformităților și stabilește responsabilul și termenele pentru implementarea corecțiilor.

Rapoartele de neconformitate, acțiuni corective și preventive inițiate se transmit de către responsabilul echipei de audit RM SIM și conducătorului subdiviziunii auditate.

Verificare corecției și acțiuni corective

Rezultatul corecțiilor și acțiunilor corective este verificat de către Auditorul principal sau alt membru al echipei de audit după expirarea termenului planificat pentru finalizarea lor.

Auditul este considerat încheiat numai după ce a fost verificată și confirmată implementarea acțiunilor corective de către auditat, conform procedurii PSI 9.2.2 ACȚIUNI CORECTIVE.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 9	Măsurarea, analiză și îmbunătățire	Pagina 63 din 71

Încheiere audit

După îndeplinirea acțiunilor corective și raportarea rezultatelor, auditul se consideră încheiat.

RM SIM întocmește Dosarul auditului, care conține următoarele documente:

- Programul de audit;
- Fișele de evaluare;
- Raportul de audit;
- Acțiuni corective și preventive.

Dosarul de audit se păstrează la RM SIM și se află la dispoziția responsabililor de proces și a managementului companiei.

9.2.3 MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PROCESELOR

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015) este asigurată prin aplicarea procedurilor documentate ale SIM.

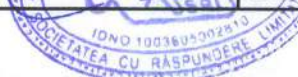
„CAPITAL” S.R.L. asigură monitorizarea și măsurarea proceselor prin activități sistematice de evaluare periodică.

Procesele sunt monitorizate și măsurate pentru:

- stabilirea nivelului de performanță realizat prin parcurgerea procesului didactic al unui program de studiu;
- întărirea mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-student;
- furnizarea de informații relevante pentru stabilirea direcțiilor de îmbunătățire și schimbare a ofertelor de specializare.

Pentru monitorizarea și măsurarea proceselor SIM sunt stabilite pentru fiecare proces în parte criterii de performanță la care se raportează rezultatele desfășurării proceselor specificate în înregistrările calității.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 9	Măsurarea, analiză și îmbunătățire	Pagina 64 din 71

Atunci când rezultatele planificate nu sunt obținute, se întreprind acțiuni corective adecvate pentru a se asigura conformitatea cu cerințele specificate.

Un control amplu al activității angajatului se efectuează și în cadrul auditurilor interne (vezi procedura PSI 9.2.2) și evaluării periodice a personalului în conformitate cu prevederile procedurii PSI 6.2.

9.2.4 MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PRODUSULUI

Măsurarea și monitorizarea produsului/ execuției serviciilor se realizează prin implementarea Planului Calității - Programul de verificări și creșteri pe lucrare și este realizată prin control intern, control extern și control exterior.

Verificările au loc la recepția produselor, pe perioada depozitării, la livrare.

Modalitatea de monitorizare și măsurare a produselor este descrisă în procedura PSI 7.5.5 PĂSTRAREA CONFORMITĂȚII PRODUSELOR cât și în PRESCRIPTIILE PRODUCĂTORULUI.

Când se constată produse neconforme apărute pe parcursul recepției, depozitării și livrării se întocmește Reclamație de neconformitate la recepție formularul RNR 8.3, conform procedurii PSI 9.3- CONTROLUL PRODUSULUI/SERVICIULUI NECONFORM.

9.3 CONTROLUL PRODUSULUI/SERVICIULUI NECONFORM

Pentru stabilirea activităților de identificare, analiză și tratare a produselor/serviciilor neconforme, precum și a reclamațiilor primite de la beneficiari la „CAPITAL” S.R.L. se aplică procedura PSI 8.3. CONTROLUL PRODUSULUI/SERVICIULUI NECONFORM, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Pe parcursul derulării proceselor de construcții/ producere vitivinicolă, păstrarea produselor horticole, reconstrucții și după finalizarea acestora pot fi detectate neconformități, ce nu pot fi înlăturate imediat, cum ar fi:

1. Neconformități depistate la recepția materialelor și echipamentului achiziționate;
2. Lucrările neconforme, depistate în rezultatul efectuării tuturor tipurilor de control al calității și încercărilor, prevăzute de normele tehnologice
3. Neconformități indicate de beneficiar la predarea lucrărilor și reclamații primite de la clienții „CAPITAL” S.R.L, inclusiv prin intermediul chestionarelor de evaluare a nivelului de satisfacție.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galeiuc Igor			Data	Nr.



Procesul de control al produsului/lucrărilor neconforme presupune:

- depistarea la timp și în deplina măsură în procesul de lucru a tuturor cazurilor de neconformitate a produselor/lucrărilor cu cerințele stabilite;
- identificarea produselor/lucrărilor neconforme;
- înregistrarea fiecărei neconformități;
- izolarea și păstrarea produsului neconform astfel, încât să excludă utilizarea lui până la luarea deciziei privind lansarea în producere, reproductarea sau clasarea;
- determinarea cauzelor apariției neconformității și a acțiunilor corective necesare de întreprins;
- luarea deciziei și documentarea modului de utilizare ulterioară a produsului neconform.

„CAPITAL” S.R.L. ține sub control produsul/serviciul neconform utilizând metode concrete de identificare și soluționare a neconformităților.

Identificarea și tratarea neconformităților depistate la recepția materialelor și echipamentului achiziționate

Dacă pe parcursul recepției au fost depistate materiale/articole/echipamente neconforme, persoana responsabilă de recepție în comun cu Re prezentantul managementului pentru SIM analizează neconformitatea.

Măsurile de corecție imediat aplicabile în cazul produsului neconform pot fi:

- returnare produs la furnizor;
- remediere produs;
- acceptare produs prin derogare;
- casare produs;
- înlocuire produs;

Materialele/articolele/echipamentele neconforme, păstrate la depozit până la luarea deciziei sau până la returnarea către furnizor se izolează și se identifica de către șeful depozitului cu Cartela de identificare CPN 9.3.

Materialele/articolele/echipamentele neconforme, păstrate la suprafețele de depozitare în cadrul unui obiect până la luarea deciziei sau până la returnarea către furnizor se izolează și se identifica de către persoana responsabilă cu Cartela de identificare CPN 9.3.

Neconformitățile depistate în urma recepției materialelor sau echipamentelor sunt înregistrate suplimentar de către responsabilul aprovizionare prin completarea Fisei de monitorizare furnizor, FMF 8.4, fiind utilizate în procesul de evaluare/reevaluare furnizor.

În caz de necesitate se pot transmite furnizorului reclamații privind materialele neconforme în formatul RNR 9.3.

Depistarea neconformităților lucrărilor

Lucrările neconforme sunt depistate în rezultatul efectuării tuturor tipurilor de control al calității și încercărilor, prevăzute de normele tehnologice, inclusiv:

- în cadrul controlului lucrărilor la recepție și operațional de către muncitori și personalul tehnic și ingineresc al șantierelor;
- în cadrul controalelor periodice de inspecție efectuate de ingineri geodeziști;

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

- la controlul intermediar și recepția de către reprezentantul beneficiarului;
- în cadrul supravegherii din partea autorului de proiect;
- în cadrul supravegherii periodice efectuate de către Agenție pentru Supraveghere Tehnică;
- monitorizarea regimului tehnologic la locurile de muncă de către specialiștii Departamentului tehnic;
- conform rezultatelor încercărilor de laborator efectuate de către laboratoarele independente acreditate, cu care întreprinderea activează pe bază de contract;
- în urma rezultatelor încercărilor de recepție interne.

La depistarea unei neconformități care nu poate fi înlăturată prin forțe proprii, personalul trebuie să stopeze efectuarea operațiunii și să comunice despre neconformitate superiorului nemijlocit (muncitori – brigadieri – maiștri – diriginți de șantier) pentru luarea deciziilor respective.

În cazul depistării neconformităților documentației de lucru sau altor neconformități care duc la modificarea proiectului, persoanele care le-au depistat sunt obligate să informeze conducerea apropiată.

Conducerea informează Responsabilul pentru supravegherea tehnică a beneficiarului, care coordonează cu organizația proiectantă acțiuni de înlăturarea neconformităților și asigură prezentarea avizului de proiect necesar.

Înregistrarea și tratarea neconformităților pe parcursul desfășurării lucrărilor și la finalizarea activității de prestări servicii

Observațiile din partea beneficiarului și autorului de proiect se înregistrează în Cărtea tehnică a obiectului de către responsabili de supraveghere tehnică și supravegherea autorului de proiect.

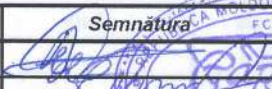

Observațiile reprezentanților organismelor supravegherii de stat inclusiv și celor ale Agenției pentru Supraveghere Tehnică se Întocmesc/Serviciul sanitaro-epidemiologic de stat al Ministerului Sănătății sub formă de prescripții.

Toate observațiile se analizează de către personalul tehnic-ingineresc al șantierelor, Reprezentantul managementului pentru SIM, Directorul Executiv.

Personalul tehnic-ingineresc al șantierelor/producere vitivinicolă, păstrarea produselor horticole întreprinde măsuri pentru înlăturarea neconformităților depistate.

Neconformitățile critice și cele care se repetă se înregistrează de către responsabilul pentru calitate al șantierului/producere vitivinicolă, păstrarea produselor horticole în forma RNC 9.3 RAPORT DE NECONFORMITATE.

În Partea A a Raportului de neconformitate se descrie neconformitatea și cauzele apariției ei. În Partea B se stabilesc acțiunile ce trebuie întreprinse (corecțiile), responsabilii și termenele de remediere. În Partea C se indică rezultatul acțiunilor întreprinse după reverificare.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
Întocmit	Donea Alexandru				
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 9	Măsurarea, analiză și îmbunătățire	Pagina 67 din 71

Rapoartele de neconformitate RNC 9.3 deschise se transmit reprezentantului managementului pentru SIM, care le înregistrează în Registrul reclamațiilor și neconformităților RRN 9.3.

Persoanei responsabile de înlăturarea neconformității i se transmite o copie a raportului RNC 9.3, pentru înlăturarea neconformității.

Zonele neconforme se identifică prin conturarea lor cu cretă sau vopsea/creion roșu, iar în Raportul de neconformitate RNC 9.3 se descrie neconformitatea, data depistării, data planificată a înlăturării, executantul responsabil.

Pentru a îndepărta cauzele care au generat neconformitățile, în funcție de gravitatea și importanța problemei, se inițiază acțiuni corective conform procedurii PSI 9.5.2 - **ACȚIUNI CORECTIVE.**

Reprezentantul beneficiarului înregistrează informația despre măsurile întreprinse și înlăturarea observațiilor în Registrul de supraveghere tehnică din partea beneficiarului din cadrul Cărții Tehnice a obiectului.

Reprezentantul proiectantului înregistrează informația despre măsurile întreprinse și înlăturarea observațiilor în Registrul de supraveghere a construcției din partea autorului de proiect din cadrul Cărții Tehnice a obiectului.

Tratarea reclamațiilor primite de la clienți

Pe parcursul derulării contractului și după darea în exploatare a obiectelor, pot fi primite reclamații de la beneficiari.

Reclamațiile beneficiarilor, sosite la conducere sunt direcționate la Reprezentantul managementului pentru SIM, pentru a fi înregistrate în formularul RRN 9.3 REGISTRUL RECLAMAȚIILOR SI NECONFORMITATILOR.

În cazul primirii reclamației sau în cazul neacceptării de către beneficiar a Actului lunar de efectuare a lucrărilor se deschid Rapoarte de neconformitate RNC 8.3, care de asemenea se înregistrează în RRN 9.3 REGISTRUL RECLAMAȚIILOR SI NECONFORMITATILOR.

În RRN 9.3 REGISTRUL RECLAMAȚIILOR SI NECONFORMITATILOR se înregistrează și reclamațiile transmise telefonic/verbal. În acest caz, se descrie reclamația clientului, menționând cu cine s-a comunicat telefonic.

9.4 ANALIZA DATELOR

Toate datele relevante și informațiile rezultate din activitățile de măsurare și monitorizare sunt colectate și analizate în vederea demonstrării eficacității sistemului integrat de management al calității, mediului, securității în muncă și siguranței alimentare cât și pentru identificarea posibilității de îmbunătățire continuă a eficacității sistemului.

Datele rezultate din analize furnizează informații referitoare la satisfacția clientului, conformitatea produselor cu cerințele, tendințele proceselor/ produselor, inclusiv oportunități pentru acțiuni preventive. Rezultatele obținute din analiza datelor sunt supuse analizei efectuate de management a „CAPITAL” S.R.L. în conformitate cu procedura PSI 5.0 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnatura	
Întocmit	Donea Alexandru			Actualizarea
Verificat	Galcuic Igor			Data

9.5 ÎMBUNĂTĂȚIRE

9.5.1 ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ

Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului integrat de management se realizează prin aplicarea metodologiei PDCA: planificare, dezvoltare, control, acțiune. Metodologia constă în planificarea proceselor, stabilirea criteriilor de performanță, implementare, verificarea rezultatelor desfășurării proceselor prin raportare la criteriile de performanță. Atunci când rezultatele planificate nu sunt obținute, se întreprind acțiuni adecvate menite să asigure conformitatea cu cerințele specificate.

Pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului integrat de management se utilizează politica SIM, obiectivele calității, programe de management de mediu și securității în muncă, a rezultatele din audit, analize acțiuni corective și preventive, analize efectuate de management.

9.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE

În scopul eliminării cauzelor care au determinat apariția neconformităților sau reclamațiilor de la clienți, în activitățile firmei sunt întreprinse acțiuni corective adecvate efectelor neconformităților.

Pentru eliminarea neconformităților, se procedează la:

- analizarea neconformităților, reclamațiilor și a cauzelor care le-au generat;
- inițierea de acțiuni corective în scopul prevenirii repetării acestora;
- implementarea acțiunilor corective;
- verificarea implementării acțiunilor corective, a eficienței implementării și confirmarea în înregistrările calității.

Acțiunile corective pentru eliminarea neconformităților constatate în timpul auditurilor se consemnează în rapoarte de acțiuni corective.



Acțiunile corective pentru înlăturarea neconformităților depistate în timpul recepției, depozitării și manipulării produselor se consemnează în rapoarte de neconformitate.

Informațiile referitoare la stadiul acțiunilor corective sunt supuse analizei periodice efectuate de management.

Modalitatea de procesare a acțiunilor corective este descrisă în procedura de sistemului integrat de management PSI 9.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE .

9.5.3 ACȚIUNI PREVENTIVE

Determinarea acțiunilor pentru eliminarea cauzelor neconformităților potențiale se face prin utilizarea surselor de informații adecvate cu referire la procese care influențează calitatea, rezultate din audituri și înregistrări ale inspecțiilor, reclamații de la clienți și date din înregistrările calității.

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura	
Întocmit	Donea Alexandru			Actualizarea Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data Nr.

10.1 LISTA PERSONALULUI TEHNICO-INGINERESC.

Nr. Crt.	Funcția	Studii de specialitate	Vechime a în muncă în specialitate	Numărul și denumirea lucrărilor similare executate în calitate de conducător	Nr.certificatului de atestare Data eliberării
	1	2	3	4	5
1	Diriginte de șantier Chetrosan Ianoș	superioare	10	Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare.	№ 0709 12.04.2023
2	Diriginte de șantier Dogot Ion	superioare	15	Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare.	№ 0138 07.02.2019
3	Diriginte de șantier Scutari Iurie	superioare	32	Lucrări specializate. Instalații și rețele electrice.	№ 0318 04.03.2020
4	Diriginte de șantier Donea Alexandru	superioare	11	Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare	№ 0534 22.09.2021
5	Diriginte de șantier Lungu Oleg	superioare	15	Conform anexei de la certificatul de atestare tehnică-profesională nr. 1655 din 23 septembrie 2022	Nr. 1655 23.09.2022
6	Electrician autorizat de gradul III	superioare	15	Lucrări de amenajare a instalațiilor electrice de până la 10 kV și cu puterea nelimitată, cu obligația de a întocmi documentația aferentă lucrărilor efectuate.	№ 3073 01.06.2021
7	Diriginte de șantier	superioare	25	Construcții civile, industriale și agrozootehnice. 2. Construcții rutiere: a) drumuri și piste de aviație. 4. Construcții hidrotehnice și pentru îmbunătățiri funciare	Nr. 0610 26.09.2019
8	Manager transport rutier marfuri	superioare	2	Competență profesională în transport rutier de mărfuri	№ 008414 05.02.2020
9	Elaborator de devize	superioare	12	Elaborarea devizelor, Devizelor de cheltuieli	№ 128 26.02.2020
10	Specialist în achiziții publice	superioare	3	Achiziții publice	10.11.2018

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcuic Igor			Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		„CAPITAL” S.R.L.
Capitolul 10	Anexă	Pagina 70 din 71

11	Inginer electric	superioare	2	Instalații și rețele electrice.	—
12	Inginer electric	superioare	6	Instalații și rețele electrice.	—
13	Maistru	medie tehnice	20	—	—
14	Maistru	superioare	20	—	—
15	Instalator	tehnice	25	—	—
16	Instalator	specialitate	4	—	—
17	Lăcătuș	specialitate	11	—	—
18	Montor-șofer	specialitate	9	—	—
19	Montor-șofer	specialitate	18	—	—
20	Instalator	specialitate	4	—	—
21	Instalator	specialitate	17	—	—
22	Lăcătuș	specialitate	28	—	—
23	Lăcătuș	specialitate	30	—	—
24	Sudor	specialitate	32	—	№0737 28.05.11

10.2 BAZA DE PRODUCERE ȘI MATERIALĂ.

Nr.d/o	Denumirea principalelor utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (ateliere, depozite, spații de cazare) și laboratoare propuse de ofertant canecesare pentru executarea lucrării, rezultate în baza tehnologiilor pe care el urmează să le adopte	Unitatea de măsură (bucăți și seturi)	Asigurate dindotare	Asigurate de la terți sau din alte surse
	1	2	3	4
Baze de producție				
1	Oficiu	m2	150,00	proprie
2	Depozite	m2	3000,0	proprie
Mecanisme				
1	Excavator Hitachi FB102.1	buc	1	Proprie
2	Excavator Volvo EC30	buc	1	Proprie
3	Autoturn Mercedes 24m APEGO815	buc	1	Proprie
4	Mașina pentru instalarea pilonilor GAZ-66 URB50m	buc	2	Proprie
5	Macara 6.3 t	buc	1	Proprie
6	Ford Tranzit	buc	8	Proprie
7	Manipulator Iveco/ autotral	buc	1	Proprie
8	Zill 130B	buc	1	Proprie
9	Kamaz 5511 n3	buc	1	Proprie
10	Gaz 52	buc	1	Proprie
11	Komatsu PC75	buc	1	Proprie
12	CAT-Buldozer 428D	buc	1	Proprie
13	Dacia Duster	buc	2	Proprie
14	Dacia Logan	buc	1	Proprie

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura	
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea
Verificat	Galcuic Igor			Data
				Nr.



Utilaje				
15	Aparat de sudură PE cap la cap	buc	2	Proprie
16	Aparat de sudură metalică	buc	7	Proprie
17	Aparat de sudură prin electrofuziune	buc	2	Proprie
18	Aparat de sudură PDR	buc	1	Proprie
19	Aparat de găurit pe masa	buc	1	Proprie
20	Aparat de pilit cu piatră	buc	1	Proprie
21	Aparat pentru încovoiat țevile din oțel D15-50	buc	2	Proprie
22	Aparat p/ascuțirea lanțului la motoferestrău	buc	2	Proprie
23	Baracă pentru personal	buc	1	Proprie
24	Betonieră 120 l	buc	1	Proprie
25	Betonieră 250 l	buc	1	Proprie
26	Barieră de protecție	buc	15	Proprie
27	Compresor 8 atm	buc	1	Proprie
28	Compresor 6 atm	buc	1	Proprie
29	Compresor 200 atm, verificare presiune apă	buc	1	Proprie
30	Compactor mecanic cu ardere internă picior	buc	5	Proprie
31	Compactor plită mecanic cu ardere internă	buc	1	Proprie
32	Container metalic pentru depozitare materiale	buc	1	Proprie

Nr. crt.	Denumirea echipamentelor	Cantitate	Unitate de măsură	Stare	Observații
1	Excavator Hidraulic (E100)	1	buc	Proprie	
2	Excavator Volvo (E200)	1	buc	Proprie	
3	Autoturism Mercedes 300 (A1000)	1	buc	Proprie	
4	Autoturism pentru inginerii proiectant (A1000)	1	buc	Proprie	
5	Autoturism (A1000)	1	buc	Proprie	
6	Autoturism (A1000)	1	buc	Proprie	
7	Autoturism (A1000)	1	buc	Proprie	
8	Autoturism (A1000)	1	buc	Proprie	
9	Autoturism (A1000)	1	buc	Proprie	
10	Autoturism (A1000)	1	buc	Proprie	
11	Autoturism (A1000)	1	buc	Proprie	
12	Autoturism (A1000)	1	buc	Proprie	
13	Autoturism (A1000)	1	buc	Proprie	
14	Autoturism (A1000)	1	buc	Proprie	

Mod	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Donea Alexandru			Actualizarea	Ex.
Verificat	Galcu Igor			Data	Nr.