

# MANUALUL ASIGURĂRII CALITĂȚII LUCRĂRILOR DE CONSTRUCȚIE-MONTAJ

MMI-PP, ediția 3, revizia 0

STANDARDE DE REFERINȚĂ: SR EN ISO 9001:2015  
SR EN ISO 14001 :2015

Exemplar nr.: 1  
Data: 15.01.2018



|          |                  |                     |           |            |
|----------|------------------|---------------------|-----------|------------|
| APROBAT  | Serghei SINEȚCHI | DIRECTOR<br>GENERAL |           | 15.01.2018 |
| ELABORAT | Anna CERCASOVA   | RMI                 |           | 15.01.2018 |
|          | Nume             | Funcție             | Semnătură | Data       |

Prezentul document este proprietatea S.C. „PROFIPLAST” S.R.L.  
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii societății.



## CUPRINS

| CAPITOL | DENUMIRE CAPITOL                            | PAGINA |  |
|---------|---|--------|--|
|         | Pagina de gardă                             |        |  |
|         | Cuprins                                     | 1      |  |
|         | <b>Prezentarea S.C. „PROFIPLAST” S.R.L.</b> | 3      |  |
| 1.      | Scop și domeniu de aplicare .....           | 4      |  |
| 2.      | Documente de referință .....                | 5      |  |
| 3.      | Definiții și abrevieri .....                | 5      |  |
| 4.      | Sistemul de management integrat .....       | 8      |  |
| 5.      | Responsabilitatea managementului .....      | 11     |  |
| 6.      | Managementul resurselor .....               | 16     |  |
| 7.      | Realizarea serviciului .....                | 17     |  |
| 8.      | Măsurare, analiză și îmbunătățire .....     | 24     |  |
|         | <b>ANEXE</b>                                |        |  |
| Anexa 1 | Organigrama S.C. „PROFIPLAST” S.R.L.        |        |  |
| Anexa 2 | Lista documentelor SMI                      |        |  |
| Anexa 3 | Harta proceselor și interacțiunea acestora  |        |  |
|         | Lista de control a reviziilor               |        |  |
|         | Lista de difuzare-retragere                 |        |  |



|  |                                     |                 |           |
|--|-------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3        | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 3 din 31 |           |

## PREZENTAREA S.C. „PROFIPLAST” S.R.L.

**Denumirea asociației:** S.C. „PROFIPLAST” S.R.L.

**Forma juridică:** Societate cu Răspundere Limitată

**Adresa sediu:** m. Chișinău, str. Florilor, 8/3, ap. (of) 81

**Adresa depozit:** m. Chișinău, str. bd. Moscovei 21, et.1, aripa N10B

**Cod fiscal:** 10046000124221

S.C. „PROFIPLAST” S.R.L. este societate cu responsabilitate limitata, cu capital integral privat, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. 0009587/05.04.2004, Extras din Registrul de stat al persoanelor juridice nr.16709 din 02.09.2021.

S.C. „PROFIPLAST” S.R.L. este înființată din 2004 și realizează servicii :

- *construcții de clădiri și construcții ingineresti, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții, după cum urmează:*
  1. terasamente și lucrări de teren
  2. executarea construcțiilor
  3. lucrări de protecție a construcțiilor și utilajelor
  4. Lucrări de finisare a construcțiilor;
  5. Instalații și rețele interioare
  6. Instalații și rețele exterioare
- *activitatea de proiectare pentru construcții, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții.*

Strategia de piata a societatii este orientate catre: **Eficacitatea, stabilitatea si securitatea in afacere-** care este si deviza S.C. „PROFIPLAST” S.R.L.

**Priorități de bază ale S.C. „PROFIPLAST” S.R.L.:**

- S.C. „PROFIPLAST” S.R.L. pune in centrul preocuparilor sale prioritatea intereselor clientului.
- Fiecare serviciu realizat este un serviciu de calitate garantata.
- Serviciile se presteaza cu maxim de operativitate.
- Serviciile organizației sunt intr-o continua dinamica a dezvoltarii si perfectionarii.
- Personalul implicat in servicii este competent, constientizat si in continua perfectionare.
- Principiile de baza in oferirea serviciilor sunt cele de excelenta.
- Societatea este decisa sa-si mentina pozitia de lider pe piata serviciilor de construcție.

**Date de contact:**

**Telefon :** + (373) 22 21-16-07

**Fax :** + (373) 22 21-05-84

**e-mail :** profiplast@mail.ru

|  |                                     |                 |           |
|--|-------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3        | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 4 din 31 |           |

## 1. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE

---

### 1.1 Scop

Prezentul Manual documentează modul în care sunt realizate cerințele pentru sistemul de management aplicat în cadrul **SC „PROFIPLAST” S.R.L.** în conformitate cu standardele SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015, astfel încât:

- organizația să demonstreze capabilitatea sa de a furniza consecvent servicii în domeniul construcțiilor care să satisfacă cerințele clientului, cerințele statutare și cerințele reglementărilor aplicabile;
- să crească satisfacția clienților prin aplicarea eficace a sistemului de management, inclusiv a proceselor de îmbunătățire continuă a sistemului și prin asigurarea conformității cu cerințele clientului, cerințele statutare și cu cele ale reglementărilor aplicabile.

Manual sistemului de management integrat are un dublu scop și anume:

- Reprezintă documentul cadru de lucru al salariaților, **SC „PROFIPLAST” S.R.L.** cuprinși în Sistemul de Management Integrat;
- Reprezintă documentul de prezentare și cartea de vizită a **SC „PROFIPLAST” S.R.L.** în fața **CLIEŢILOR/ BENEFICIARILOR**, precum și a organismelor de certificare, a Sistemului de Management Integrat;

### 1.2 Domeniu de aplicare

Manualul Integrat, specifică cerințele Sistemului de Management al Calității, Mediului, denumit în continuare SMI, al **SC „PROFIPLAST” S.R.L.** și demonstrează capabilitatea organizației de a furniza constant servicii conforme cu cerințele clienților și cerințele reglementărilor aplicabile în domeniul construcțiilor din punct de vedere al calitatii și mediului.

Organizația a implementat un SMI care urmărește creșterea satisfacției clienților prin îmbunătățirea continuă a calitatii serviciilor oferite, a proceselor care sunt implicate în realizarea serviciilor și asigurarea conformității cu cerințele clienților și ale reglementărilor aplicabile în domeniul construcțiilor.

**Domeniul de aplicare** al Manualului de Management Integrat, este constituit din procesele specifice activității de:

- Servicii de construcții și reconstrucții;
- Activitate de proiectare pentru construcții.

### 1.3 Excluderi

Sistemului de management al organizației i se aplica toate cerințele standardului ISO 9001, neexistând excluderi.



## 2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <i>SR EN ISO 9001:2015</i>     | Sisteme de management al calității. Cerințe  |
| <i>SR EN ISO 14001 :2015</i>   | Sisteme de management de mediu - Specificații și ghid de utilizare,                              |
| <i>SR EN ISO 9000:2006</i>     | Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular                          |
| <i>SR EN ISO 9004:2010</i>     | Conducerea unei organizații către un succes durabil. O abordare bazată pe managementul calității |
| <i>SM SR EN ISO 19011:2011</i> | Ghid pentru auditarea sistemelor de management   |
| <i>SR / ISO TR 10013:2003</i>  | Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității                       |

## 3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

### DEFINIȚII

*Calitate*

*Cerință*

*Capabilitate*

*Sistem*

*Sistem de management*

*Sistem de management  
al calității*

*Politica referitoare la  
calitate*

*Obiectiv al calității*

*Management de la cel mai  
înalt nivel*

*Planificarea calității*

*Controlul calității*

*Asigurarea calității*

*Îmbunătățirea calității*

*Îmbunătățire continuă*

*Eficacitate*

*Eficiența*

*Organizație*

*Infrastructura*

*Mediu de lucru*

*Client*

- măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele
- nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie
- abilitatea unei organizații, sistem sau proces de a realiza un produs care va îndeplini cerințele pentru acel produs
- ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune
- sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele și prin care se realizează acele obiective
- sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea
- intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel
- ceea ce se urmărește sau spre care se tinde, referitor la calitate
- persoana sau grup de persoane care orientează și controlează o organizație la cel mai înalt nivel
- parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a îndeplini obiectivele calității
- parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate
- parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite
- parte a managementului calității, concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele calității
- activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe
- măsura în care sunt realizate activitățile planificate și sunt obținute rezultatele planificate
- relație între rezultatul obținut și resursele utilizate
- grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații determinate
- sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații
- ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea
- organizație sau persoana care primește un produs



|  |  |
|--|--|
| <b><i>Furnizor</i></b>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>□ organizație sau persoană care furnizează un produs</li></ul>   |
| <b><i>Parte interesată</i></b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>□ persoană sau grup care are un interes referitor la funcționarea sau succesul unei organizații</li></ul>  |
| <b><i>Proces</i></b>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>□ ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elemente de intrare în elemente de ieșire</li></ul>  |
| <b><i>Produs</i></b>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>□ rezultat al unui proces</li></ul>  |
| <b><i>Procedura</i></b>                | <ul style="list-style-type: none"><li>□ mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces</li></ul>  |
| <b><i>Caracteristica</i></b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>□ trăsătură distinctivă</li></ul>  |
| <b><i>Trasabilitate</i></b>            | <ul style="list-style-type: none"><li>□ abilitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare</li></ul>  |
| <b><i>Conformitate</i></b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>□ îndeplinirea unei cerințe</li></ul>  |
| <b><i>Neconformitate</i></b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>□ neîndeplinirea unei cerințe</li></ul>  |
| <b><i>Defect</i></b>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>□ neîndeplinirea unei cerințe referitoare la o utilizare intenționată sau specificată</li></ul>  |
| <b><i>Acțiune preventivă</i></b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>□ acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite</li></ul>  |
| <b><i>Acțiune corectivă</i></b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>□ acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite</li></ul>  |
| <b><i>Corecție</i></b>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>□ acțiune de eliminare a unei neconformități detectate</li></ul>   |
| <b><i>Informație</i></b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>□ date semnificative</li></ul>   |
| <b><i>Document</i></b>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>□ informație împreună cu mediul sau suport</li></ul>   |
| <b><i>Specificație</i></b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>□ document care stabilește cerințe</li></ul>   |
| <b><i>Inregistrare</i></b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>□ document prin care se declară rezultate obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate</li></ul>   |
| <b><i>Dovada obiectivă</i></b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>□ date care susțin că ceva există sau este adevărat.</li></ul>   |
| <b><i>Inspecție</i></b>                | <ul style="list-style-type: none"><li>□ evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite, după caz, de măsurare, încercare sau comparare cu un calibru</li></ul>   |
| <b><i>Încercare</i></b>                | <ul style="list-style-type: none"><li>□ determinare a uneia sau mai multor caracteristici în conformitate cu o procedură</li></ul>   |
| <b><i>Verificare</i></b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>□ confirmare, prin furnizare de dovezi obiective, că au fost îndeplinite cerințele specificate</li></ul>   |
| <b><i>Audit</i></b>                    | <ul style="list-style-type: none"><li>□ proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit</li></ul> |
| <b><i>Criterii de audit</i></b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>□ ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință.</li></ul>  |
| <b><i>Dovezi de audit</i></b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>□ înregistrări, declarații ale faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și verificabile.</li></ul>  |
| <b><i>Constatări ale auditului</i></b> | <ul style="list-style-type: none"><li>□ rezultatele evaluării dovezilor de audit colectate, în raport cu criteriile de audit</li></ul>   |
| <b><i>Concluzii ale auditului</i></b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>□ rezultatele unui audit furnizate de echipa de audit, după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatărilor de audit</li></ul>   |
| <b><i>Clientul auditului</i></b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>□ organizație sau persoana care solicită un audit</li></ul>  |
| <b><i>Auditat</i></b>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>□ organizație care este auditată.</li></ul>  |
| <b><i>Auditor</i></b>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>□ persoana care are competența de a efectua un audit</li></ul>   |
| <b><i>Echipa de audit</i></b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>□ unul sau mai mulți auditori care efectuează un audit</li></ul>   |
| <b><i>Competența</i></b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>□ abilitatea demonstrată de a aplica cunoștințe și aptitudini</li></ul>  |
| <b><i>Mediu</i></b>                    | <ul style="list-style-type: none"><li>□ Mediul inconjurator în care funcționează o organizație, care include aerul, apa, solul, resursele naturale, flora, fauna, oamenii și relațiile dintre acestea</li></ul>                                |
| <b><i>Aspect de mediu</i></b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>□ Element al activităților, produselor sau serviciilor unei organizații care poate interacționa cu mediul</li></ul>  |
| <b><i>Impact asupra mediului</i></b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>□ Orice modificare a mediului, daunatoare sau benefică, care rezulta total sau parțial din aspectele de mediu ale unei organizații</li></ul>   |
| <b><i>Politică de mediu</i></b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>□ Intențiile globale și direcția unei organizații referitoare la performanțele sale de mediu exprimate oficial de managementul la cel mai înalt nivel</li></ul>  |
| <b><i>Performanța de mediu</i></b>     | <ul style="list-style-type: none"><li>□ Rezultate măsurabile ale managementului aspectelor de mediu dintr-o</li></ul>  |



***Prevenirea poluarii***

***Pericol***

***Identificarea pericolului***

***Imbolnavire profesionala***

***Incident***

***Neconformitate***

***Risc***

***Evaluare de risc***

***Loc de munca***

- organizatie
- Utilizarea unor procese, practici, tehnici, materiale, produse, servicii sau energie care impiedica, reduc sau controleaza (separat sau in combinatie) crearea, emisia sau descarcarea oricarui tip de poluant sau deseuri, pentru a reduce impacturile daunatoare de mediu.
- Sursa sau situatie cu un potential de a produce o vatamare, in termeni de ranire sau imbolnavire profesionala, sau o combinatie a acestora
- Proces de recunoastere a faptului ca exista un pericol si de definire a caracteristicilor acestuia
- Conditie fizica sau psihica deteriorata, identificabila, provocata de /sau inrautatita de o activitate profesionala si/sau o situatie legata de munca
- Eveniment (evenimente) legat (legate) de munca care a generat sau ar fi putut sa genereze o ranire sau imbolnavire profesionala (indiferent de gradul de severitate) sau deces
- Neindeplinirea unei cerinte
- Combinatie a probabilitatii de aparitie a unui eveniment periculos sau expunerii (expunerilor) la acesta si a severitatii ranirii sau imbolnavirii profesionale care poate fi cauzata de eveniment sau de expunerea (expunerile) la acesta
- Proces de estimare a riscului (riscurilor) care rezulta dintr-un pericol (din pericole), tinand seama de caracterul corespunzator al oricaror controale existente, si de luarea deciziei asupra faptului ca riscul este (riscurile sunt) sau nu este acceptabil (acceptabile)
- Orice locatie fizica in care se desfasoara activitati legate de munca sub controlul organizatiei

**ABREVIERI**

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b><i>MMI</i></b> | Manualul Integrat calitate-mediu                       |
| <b><i>SMI</i></b> | Sistemul de Management Integrat calitate-mediu         |
| <b><i>RMI</i></b> | Reprezentantul managementului pentru sistemul integrat |
| <b><i>SSO</i></b> | Sanatate si securitate ocupationala                    |

|  |                                     |                 |           |
|--|-------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3        | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 8 din 31 |           |

## 4. SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT

---

### 4.1 CERINȚE GENERALE

CALITATEA, PREOTECTIA MEDIULUI SI SANATATEA SI SECURITATEA OCUPATIONALA conceptele fundamentale ale misiunii SC „PROFIPLAST” SRL, reprezintă sinteza principalelor sale obiective, a căror realizare constituie un criteriu de succes și de menținere a Sistemului de Management Integrat în conformitate cu cerințele standardelor SR EN ISO 9001:2015 si SR EN ISO 14001:2015.

Managementul societății a implementat un sistem de valori organizaționale într-un mediu intern orientat către menținerea și îmbunătățirea continuă a calității, a protecției mediului și a sanatații și securității ocupationale. Aceasta generează diferențiere, constând în valori, tradiții, procedee, tehnici și metode moderne, procese de educare a fondului uman utilizat în procesele derulate și a comunității în mijlocul căreia se dezvoltă, în scopul promovării culturii calității.

SC „PROFIPLAST” SRL activează într-un mediu de afaceri înalt competitiv și dezvoltă o cultură statornică, fără turbulențe, orientată pe schimbare, pe o piață efervescentă.

SMI implementat demonstrează aptitudinea societății de a satisface permanent nevoile și așteptările clienților, respectând cerințele legale și de reglementare aplicabile, în scopul creșterii satisfacției clienților, bazate pe un portofoliu generos de modele cu rol cultural și mijloace moderne de transmitere a culturii.

Sistemul de Management Integrat este structurat conform „Modelului de sistem de management al calității bazat pe proces” furnizat de referențial și adaptat proceselor societății. Procesele generează valoare, iar aceasta reprezintă premisele obținerii satisfacției și depășirii așteptărilor, prin:

- Asigurarea conformității cu cerințele clienților, legale și de reglementare aplicabile (*satisfacere*)
- Aplicarea eficace a SMI, inclusiv a proceselor de îmbunătățire continuă (*satisfacție*).

Societatea dovedeste conformitatea SMI cu cerințele standardelor SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 prin:

- identificarea proceselor relevante ale SMI și documentarea lor în proceduri de sistem, proceduri operaționale și interne, regulamente, înscrise în *Lista documentelor SMI*, Anexa 3
- determinarea succesiunii și interacțiunii proceselor (prezentate în *Harta proceselor*, Anexa 2,
- aplicarea criteriilor și metodelor adecvate, încât operarea și controlul proceselor să fie eficace,
- asigurarea disponibilității resurselor și informațiilor necesare funcționării și ținerii sub control a proceselor,
- monitorizarea, măsurarea și analizarea acestor procese,
- implementarea acțiunilor necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Procesele identificate în SC „PROFIPLAST” SRL și prezentate în *Harta proceselor* sunt:

- procese de management;
- procese de baza;
- procese suport;
- procese de masurare, analiza și îmbunătățire.

Pentru procesele enumerate mai sus sunt asigurate resurse și informații necesare pentru operarea și monitorizarea acestora.

Menținerea sistemului de management reprezintă o înlanțuire de analize și sinteze ale proceselor societății, astfel că se asigura adaptarea și eficacitatea continue a acestora.

Controlul proceselor externalizate (*servicii de transport și utilaje, lucrări de tâmplărie, lucrări de montaj-electric, lucrări de alimentare cu apă și canalizare, lucrări de instalații și rețele tehnice*) este efectuat intern de către Director General, RMI, Diriginții de șantier și extern de către Inspectoratul Fiscal de Stat etc.



|  |                                     |                 |           |
|--|-------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3        | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 9 din 31 |           |

## 4.2 CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE

### 4.2.1 Generalități

Documentația Sistemului de Management Integrat furnizează informații adecvate, demonstrează conformitatea SMI cu cerințele referențialului și conservă experiența acumulată.

Documentația SMI este alcătuită din:

- Declarația Directorului General privind Politica și Obiectivele în domeniul calității, mediului și SSO respectiv Politica în domeniul calității, mediului și SSO și Angajamentul managementului, părți integrante ale Manualului Integrat,
- Manualul Calității,
- Procedurile de sistem, procedurile operaționale și interne, regulamentele înscrise în *Lista documentelor SMI*; redactarea lor respectă cerințele procedurii *PP-7.5, Controlul informațiilor documentate*.
- Documentele privind planificarea SMI, actualizate permanent la orice schimbare relevantă survenită. Documentarea planificării dovedește faptul că sunt identificate procesele, activitățile, funcțiile responsabile, verificările adecvate, că sunt stabilite și menținute funcțiile de trasabilitate și regăsire, documentele și înregistrările care definesc toate etapele derulate.

### 4.2.2 Manualul Integrat

Prezentul manual are caracter sintetic și reprezintă interfața **S.C. PROFIPLAST SRL** cu clienții săi și cu organismele de certificare a sistemelor de management al calității și mediului demonstrând conformarea SMI propriu cu cerințele referențialelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015.

Manualul Integrat este principalul document folosit de personalul societății pentru implementarea și menținerea în funcțiune a Sistemului de Management Integrat. MMI demonstrează capacitatea S.C. PROFIPLAST SRL de a oferi servicii conforme, prin prevenirea neconformităților în toate etapele de realizare a serviciului.

Prezentul Manual Integrat include:

- Prezentarea domeniului Sistemului de Management Integrat,
- Referirea la procedurile documentate stabilite și utilizate în SMI,
- Descrierea interacțiunilor dintre procesele Sistemului de Management Integrat.

### Elaborarea Manualului Integrat

Responsabilitatea elaborării Manualului Integrat și a modificărilor ulterioare, precum și difuzarea, păstrarea și retragerea lui revine RMI, în cazul în care conducerea nu dispune altfel. Manualul este aprobat de Directorul General, după ce au fost consultate și alte direcții și funcții de conducere. Manualul Integrat este structurat pe capitole, subcapitole și paragrafe.

Atunci când elaboratorul este o persoană din afara societății, responsabilitatea acesteia se referă strict la redactarea documentului. Atribuțiunile privind difuzarea, păstrarea, modificarea și retragerea manualului revin RMI sau unei alte persoane din **S.C. PROFIPLAST SRL**, numită de Directorul General.

### Difuzarea Manualului Integrat

Difuzarea Manualului Calității respectă cerințele procedurii *PP-7.5, Controlul informațiilor documentate*. Manualul este difuzat de RMI.

Exemplarele manualului, identificate printr-un număr unic și difuzate controlat destinatarilor interni sau externi, sunt înregistrate în *Lista de difuzare-retragere*, administrată de RMI și păstrată anexat la exemplarul original. Exemplare controlate ale manualului sunt transmise destinatarilor externi însoțite de scrisori întocmite în două exemplare, care confirmă primirea prin returnarea unui exemplar al scrisorii. Fiecare deținător intern al manualului confirmă primirea prin semnare și datare în *Lista de difuzare-retragere*. Exemplarul original este exemplar controlat.

RMI poate emite, în scopuri precizate, exemplare necontrolate ale manualului, identificate prin înscrierea pe fila de gardă a cuvântului NECONTROLAT. Și acestea sunt incluse în *Lista de difuzare-retragere*, dar nu există obligativitatea ținerii la zi. Manualele distribuite destinatarilor externi, pentru care nu se confirmă primirea modificării timp de 30 zile, se considera exemplare necontrolate.

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 10 din 31 |           |

### Modificarea și păstrarea Manualului Integrat

RMI ține evidența modificărilor pe formularul *Lista de control a reviziilor*.

Orice modificare a Manualului Integrat este efectuată și aprobată de aceleași funcții ca și documentul original. Manualul se revizuieste ori de câte ori este necesar, iar revizuirea se face pe capitole. După 5 revizuiuri ale aceluiași capitol sau după modificarea a peste 40% din document se emite o nouă ediție. Modificările sunt înscrise în *Lista de control a reviziilor*, menționându-se pagina modificată, persoana care a făcut modificarea, descrierea și data modificării.

Paginile modificate, împreună cu pagina de gardă sunt transmise tuturor deținătorilor de copii controlate. De asemenea, modificările se fac direct pe server, unde sunt accesibile – în permanență – doar versiunile la zi ale documentelor.

În scopul unei identificări ușoare, toate modificările operate sunt marcate cu o bară verticală aplicată în partea dreaptă a textului revizuit.

Un exemplar original al MMI este păstrat de RMI, împreună cu paginile originale înlocuite care conțin modificări, pentru a se constitui un istoric al evoluției MMI.

MMI poate fi editat și în limbi străine, dacă este cerut.

#### 4.2.3 Controlul documentelor

Documentele care dovedesc conformitatea SMI cu cerințele standardelor SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 sunt ținute sub control conform regulamentelor interne și procedurii *PP-7.5, Controlul informațiilor documentate*, care precizează regulile de:

- Aprobare a documentelor înainte de emitere, în ceea ce privește gradul de adecvare a lor,
- Analizare, actualizare – dacă este cazul – și re aprobare,
- Identificare a modificărilor și a stadiului reviziilor curente ale documentelor,
- Asigurare că versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare,
- Asigurare că documentele rămân lizibile și sunt identificabile cu ușurință,
- Asigurare că documentele de proveniență externă sunt identificabile și ținute sub control,
- Tratare și prevenire a utilizării neintenționate a documentelor perimate, precum și de aplicare a unei identificări adecvate dacă sunt păstrate pentru orice alt scop.

Sunt precizate clar funcțiile responsabilizate cu elaborarea, verificarea, aprobarea și retragerea documentelor. În cazul în care conducerea Societății nu dispune altfel, modificarea, verificarea și aprobarea documentelor revin aceluiași funcții ca și pentru documentele inițiale.

#### 4.2.4 Controlul înregistrărilor

Înregistrările sunt ținute sub control conform regulamentelor interne și procedurii *PP-7.5, Controlul informațiilor documentate*, care stabilesc acțiunile relevante pentru identificarea, păstrarea, protejarea, regăsirea și eliminarea înregistrărilor.

Înregistrările sunt lizibile, identificabile și regășibile cu ușurință. Procedurile au anexate modele ale formularelor și prezintă detaliat modul de utilizare a acestora.

Înregistrările sunt păstrate în scopul de a dovedi că:

- serviciile oferite sunt conforme cu cerințele clienților, legislației și reglementărilor în vigoare
- cerințele referențialului sunt respectate; în caz negativ, sunt stabilite și implementate măsuri adecvate.

Înregistrările folosite și menținute pentru a furniza dovezi obiective privind conformitatea proceselor sunt prezentate în *Lista înregistrărilor*.

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 11 din 31 |           |

## 5.1 ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Conducerea **S.C. PROFIPLAST SRL** se implică activ în menținerea și dezvoltarea Sistemului de Management Integrat și supraveghează îmbunătățirea continuă a acestuia.

Cele opt principii reprezintă instrumente uzuale de lucru, utilizate de management în procesul de creare a calității și de îmbunătățire continuă a acesteia. Atragerea angajaților ca suport al procesului reprezintă un element definitoriu al managementului integrat în **S.C. PROFIPLAST SRL**. Conducerea la nivelul cel mai înalt analizează sistemul de management integrat în cadrul analizelor efectuate de management, pentru a determina eficacitatea acestuia și a stabili acțiunile corective și preventive necesare, inclusiv de a asigura disponibilitatea resurselor necesare.

În acest scop, conducerea asociației:

- a stabilit, implementează și adaptează permanent politica și obiectivele în domeniul calității, mediului și SSO
- promovează o cultură a calității, a protecției mediului și a sănătății și securității în munca în scopul satisfacerii clienților și a cerințelor legale și de reglementare,
- analizează periodic SMI și ia măsuri de adecvare continuă,
- asigură resursele necesare și disponibilitatea acestora.

Angajamentul managementului este definit în documentul „*Declarația de politică, obiectivele generale referitoare la calitate, mediu și SSO și angajamentul conducerii*”, PP-07.

## 5.2 ORIENTARE CĂTRE CLIENT

Întreaga activitate a organizației este orientată către clienții săi. Toți angajații sunt conștienți că succesul societății depinde de modul în care cerințele clientului sunt determinate și înțelese, pentru satisfacerea clienților actuali sau potențiali, ținându-se cont de interesele tuturor părților implicate în afacere.

Pentru satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților se are în vedere:

- înțelegerea necesităților și așteptărilor clienților actuali sau potențiali;
- determinarea caracteristicilor principale ale serviciilor dorite de clienți;
- identificarea și evaluarea concurenței pe piață în domeniul său de activitate;
- identificarea oportunităților pieței, a punctelor slabe, a zonelor cu cerere mare pentru produsele organizației și a tendințelor viitoare.

Orientarea către client este realizată prin implicarea consultantilor, cel care este responsabil de relația cu clienții. Nevoile și așteptările clienților, sunt evaluate, sunt transformate în cerințe și sunt comunicate responsabililor implicați în realizare și îndeplinite de acestea, luând în considerare aspecte legate de:

- respectarea reglementărilor aplicabile în domeniu;
- responsabilitățile pe care le are organizația față de sănătatea și securitatea utilizatorilor;

**S.C. PROFIPLAST SRL** dezvoltă relații de parteneriat cu furnizorii săi (atât de servicii, cât și de produse), relații bazate pe o strategie comună orientată către obținerea de beneficii și către îndeplinirea cerințelor clienților.

Implicarea angajaților în sistemul de management integrat, este obținută prin identificarea necesităților acestora, recunoașterea și motivarea muncii pe care aceștia o depun, precum și prin instruire, pentru ridicarea nivelului de cunoștințe.

Conducerea **S.C. PROFIPLAST SRL** se asigură permanent că cerințele clienților sunt identificate și cunoscute, în scopul creșterii satisfacției acestora, prin analiza:

- *Datelor referitoare la feedback-ul clienților, conform procedurilor, PP-8.2, Cerinte Client. Ofertare-contractare și PP-10.2, PP-9.1, Masurare și monitorizare performante procese. Satisfactie client PP-10.2, Neconformitate și actiune corectiva..*
- *Rezultatelor* auditurilor interne și externe,
- *Tendințelor* pieței de profil în domeniul construcțiilor etc.

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 12 din 31 |           |

#### Aspecte de mediu (ISO 14001:2005)

S.C. PROFIPLAST S.R.L. a stabilit și menține o procedură documentată *PP-6.1.2 Identificare și evaluare aspecte de mediu*, care are ca scop prezentarea procesului de identificare a aspectelor de mediu semnificative pe care le poate controla și asupra cărora se presupune că are o influență care ar trebui luate în considerare cu prioritate de către organizație.

În acest scop organizația a efectuat o analiză inițială de mediu în care au fost luate în considerare toate aspectele de mediu generate de procesele care se desfășoară la nivelul organizației respectiv emisiile în aer, gestionarea deșeurilor, contaminarea solului, utilizarea materiilor prime și a resurselor naturale și probleme referitoare la comunitate și mediul local.

### 5.3 POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII, MEDIULUI ȘI SANATĂȚII ȘI SECURITĂȚII OCUPATIONALE

Declarația managementului privind politica în domeniul calității, mediului și SSO este parte integrantă a Manualului Integrat și conține obiectivele strategice și angajamentul conducerii privind implementarea acestora.

În S.C. PROFIPLAST SRL Directorul General stabilește politica în domeniul calității, mediului și SSO care:

- este adecvată scopului Societății,
- include angajamentul privind satisfacerea cerințelor și îmbunătățirea continuă a eficacității SMI,
- reprezintă cadrul propice pentru stabilirea și analizarea obiectivelor SMI,
- este comunicată, înțeleasă și însușită de personalul societății,
- este analizată pentru adecvarea ei continuă.

Politica în domeniul calității este comunicată în societate prin:

- afișare în locuri accesibile,
- prezentare cu ocazia instruirilor interne,

### 5.4 PLANIFICARE

#### Obiectivele calității, mediului și SSO

Conducerea S.C. PROFIPLAST SRL s-a asigurat că obiectivele SMI sunt stabilite, alocate funcțiilor relevante și sunt aplicabile pentru toate entitățile funcționale ale societății.

Obiectivele SMI sunt măsurabile, măsurate și în concordanță cu politica din domeniul calității, mediului și SSO.

La stabilirea obiectivelor SMI se ține cont de:

- strategia de dezvoltare a S.C. PROFIPLAST SRL,
- rezultatele evaluării permanente a SMI,
- evoluția, disponibilitatea și adecvarea resurselor,
- evoluția mediului de afaceri și legislativ etc.

Obiectivele strategice stabilite de conducere sunt exprimate în politica și obiectivele în domeniul calității, mediului și SMI prezentate în documentele SMI detaliate la nivelul direcțiilor a căror activitate aduce plusvaloare (Departamentul Comercial, Departamentul tehnic etc.) și sunt convertite în obiective și indicatori comensurabili specifici. Obiectivele sunt actualizate ca urmare a măsurilor de îmbunătățire stabilite, rezultate ale analizelor efectuate de managementul de la cel mai înalt nivel.

#### Obiectivele SMI ale S.C. PROFIPLAST SRL

- se referă la nevoi și așteptări ale clientului, cu termene de aplicare și „acoperire cu resurse”,
- sunt orientate către client, derivate din planul de afaceri și pot fi atinse cu eforturi rezonabile,
- sunt utilizate pentru a facilita analiza eficientă și eficientă de către management
- reprezintă bază pentru stabilirea măsurilor corective și de îmbunătățire continuă a proceselor.

#### 5.4.1 Planificarea Sistemului de Management Integrat

Conducerea S.C. PROFIPLAST SRL se asigură permanent că planificarea SMI este efectuată și stabilește acțiunile, responsabilitățile, termenele și resursele adecvate pentru:

- îndeplinirea cerințelor de abordare bazată pe proces și a obiectivelor SMI,



|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 13 din 31 |           |

- menținerea integrității SMI în cazul oricăror schimbări planificate și implementate.

**Datele de intrare** necesare unei planificări eficace și eficiente sunt:

- strategiile, politicile și obiectivele calității, mediului și SSO
- cerințele și așteptările clienților,
- informații privind condițiile specificate, cerințele legale și de reglementare aplicabile,
- rezultatele evaluării performanțelor proceselor, precum și a riscurilor potențiale,
- oportunități de îmbunătățire identificate.

**Anual**, RMI elaborează planificarea SMI prin programarea secvențială a:

- auditurilor interne,
- instruirii și formării profesionale a personalului,
- analizelor Sistemului de Management Integrat,
- actualizării în timp real a documentației SMI,
- obiectivelor calității în zona sa de activitate.

**Datele de ieșire** ale planificării cuprind:

- indicatorii și țintele necesare îmbunătățirii performanțelor,
- responsabilități, autorități și competențe pentru aplicarea planurilor de îmbunătățire,
- identificarea resurselor necesare,
- metode de lucru, evaluare și îmbunătățire,
- necesități privind documentația sau înregistrări.

## 5.5 RESPONSABILITATE, AUTORITATE ȘI COMUNICARE

### 5.5.1 Responsabilitate și autoritate

Responsabilitățile și autoritățile alocate angajaților sunt stabilite în fișele de post, Manualul Integrat, procedurile, regulamentele, normele de regementare asociate proceselor derulate.

Acestea sunt comunicate, menținute și analizate atunci când apar schimbări structurale.

Structura organizatorică aprobată, prezentată în *Anexa nr.1*, reprezintă cadrul adecvat dezvoltării responsabilităților și competențelor stabilite în scopul realizării calității propuse, de către întreg personalul angajat, iar detaliile sunt regăsite în fișele posturilor și în procedurile aplicabile.

În scopul asigurării și menținerii unui nucleu profesional performant și competitiv, conducerea:

- a stabilit niveluri de competență și autoritate adecvate, criteriile de selectare referitoare la experiența și pregătirea profesională cerute, precum și oportunități de perfecționare pentru personalul angajat
- valorifică ideile formulate de angajați, pentru îmbunătățirea mediului și a metodelor de lucru
- valorifică ponderea personalului implicat în proiecte de îmbunătățire

Responsabilitatea pentru calitate a managementului de vârf prevede:

- informarea promptă a acestuia în legătură cu procese și servicii neconforme cu cerințele,
- recunoașterea autorității de a sista procesele, în scopul corectării abaterilor de la calitate,
- „acoperirea” cu personal instruit, calificat și autorizat pentru toate serviciile oferite clienților.

Manualul Integrat, procedurile aplicabile și fișele de post stabilesc faptul că:

- Fiecare angajat este responsabil pentru realizarea sarcinilor la timpul și performanța stabilită,
- Responsabilitatea pentru obținerea calității cerute revine celor implicați,
- Verificarea conformității cu cerințele specificate revine personalului care nu are responsabilități directe în realizarea serviciului,
- Toate categoriile de personal au competența de a elimina neconformitățile constatate și de a preveni apariția cauzelor care le-au generat.

### 5.5.2 Reprezentantul managementului

Prin decizia Directorului General, Managerul Logistic a fost numit Reprezentant al Managementului Integrat și a primit responsabilități și autoritate pentru:

- a se asigura că procesele SMI sunt stabilite, implementate și menținute,

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 14 din 31 |           |

- a raporta managementului de vârf despre funcționarea SMI și orice necesitate de îmbunătățire,
- a se asigura de promovarea politicii de conștientizare a angajaților privind cerințele clienților,
- a asigura relația cu părți externe în chestiuni legate de SMI.

### 5.5.3 Comunicarea internă

Comunicarea este un ansamblu de informații transmise / receptate pe diverse căi, la toate nivelurile organizației, în scopul atingerii unui obiectiv.

Procesul de comunicare din cadrul **S.C. PROFIPLAST SRL** prezintă două aspecte:

- comunicarea internă;
- comunicarea externă.

**Comunicarea internă** în cadrul organizației se face:

- verbal:
  - direct (intervenții verbale unde este necesar să existe claritate și acuratețe în transmitere și ascultare din partea celui care recepționează)
  - indirect (prin internet, intranet, telefon – pentru eficiență se cere concizie, exprimare clară a temei din partea celui care transmite și luarea de notițe de către cel care recepționează);
    - scris (decizii, dispoziții de serviciu, rapoarte, procese verbale, acțiuni corective, etc.);
    - vizual (afișare declarații de politică, obiectivele calității, decizii, instrucțiuni de lucru, indicatori de îndeplinit, grafice, etc.);
    - chestionare de consultare a angajaților în scopul identificării potențialului de îmbunătățire. Chestionarele se analizează și se stabilesc măsuri de îmbunătățire atunci când este cazul.
    - organizarea de briefing-uri, ședințe și întâlniri de lucru,
    - utilizarea ordinelor manageriale și a memo-urilor
    - difuzarea documentelor cu aplicabilitate în mai multe compartimente

**Comunicarea externă** implică :

- Informarea publicului privind „*Declarația de politică, obiectivele generale referitoare la calitate, mediu și SSO și angajamentul conducerii*”, PP-07
- Comunicarea cu organismele de reglementare, acreditare și / sau certificare;
- Comunicarea cu furnizorii de materiale, servicii/ produse;
- Comunicarea cu clienții, comunitatea.

Personalul organizației respectă cerințele procedurilor aprobate de management fiind stabilite:

- Procesele și modalitățile adecvate de comunicare între compartimente,
- Că această comunicare se referă la eficacitatea SMI.

### Participare și consultare

S.C. PROFIPLAST S.R.L. a stabilit și implementat procedură pentru:

1. a asigura participarea lucrătorilor prin:

- implicare corespunzătoare în identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și stabilirea controalelor;
- implicare corespunzătoare în investigarea incidentelor;
- implicare în dezvoltarea și analiza politicilor și obiectivelor SSO;
- consultare atunci când există schimbări care afectează sistemul de SSO;
- reprezentare în probleme de SSO.

Lucrătorii sunt informați despre acordurile lor de participare în probleme de SSO.

2. consultarea contractorilor atunci când există modificări care la afectează SSO.

S.C. PROFIPLAST S.R.L. se asigura, atunci când este cazul, că părțile interesate externe relevante sunt consultate în problemele pertinente de SSO.

## 5.6 ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT

### Generalități

La intervale planificate – semestrial sau ori de câte ori este nevoie – conducerea asociației analizează SMI, cu scopul de a verifica adecvarea și eficacitatea acestuia, conform cerințelor procedurii PP- 9.3, *Analiza efectuată*

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 15 din 31 |           |

*de management.* Analizele sunt coordonate de RMI și la ele participă, Directorul, Contabilul Șef și alte persoane invitate.

Analiza are o agendă prestabilită de Directorul General și/sau de RMI, care poate fi modificată după cum se consideră necesar. Analiza include evaluarea oportunităților de îmbunătățire, necesitatea schimbărilor în SMI, inclusiv în politica și obiectivele SMI.

RMI întocmește *Raportul de analiză a SMI*, pe care îl prezintă participanților la ședință; și ceilalți participanți prezintă rapoarte privind tendințele calității și evoluția SMI în zona lor de activitate.

### 5.6.1 Date de intrare ale analizei

Datele de intrare ale analizei efectuate de management includ informații referitoare la:

- rezultatele auditurilor interne și evaluările conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe la care organizația subscrie;;
- feedback-ul de la client;
- comunicarea cu partile externe interesate, inclusiv reclamațiile ;
- performanța de mediu și SSO a organizației ;
- măsura în care obiectivele și țintele au fost îndeplinite;
- schimbarea împrejurărilor, inclusiv dezvoltări ale cerințelor legale și a celor referitoare la aspectele de mediu și SSO;
- stadiul investigării incidentelor;
- rezultatele participării și consultării;
- funcționarea proceselor și modul de realizare a produselor;
- stadiul acțiunilor corective și preventive;
- acțiuni de urmărire de la analizele de management anterioare;
- modificarea circumstanțelor, inclusiv evoluția cerințelor legale și a altor cerințe referitoare la calitate mediu și SSO;
- recomandări de îmbunătățire;

### 5.6.2 Date de ieșire ale analizei

Datele de ieșire ale analizei sunt reprezentate de înregistrări rezultate din desfășurarea proceselor: procese verbale, rapoarte, ordine manageriale, programe de îmbunătățire, rapoarte de neconformitate și acțiuni corective/preventive etc.

Datele de ieșire ale analizei efectuate de management se prezintă sub forma programelor de îmbunătățire a serviciului (documentație, clarificarea aspectelor tehnice, formă grafică nouă, proiecte de clauze adiționale noi); dezvoltarea portofoliului de parteneri și clienți; optimizarea serviciilor oferite clienților, pentru promovarea și protejarea adecvată a intereselor acestora prin respectarea acordurilor de confidentialitate; infrastructură; decizii și acțiuni care au ca rezultat:

- constatarea gradului de satisfacere a cerințelor standardelor SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 și a obiectivelor și politicii în domeniul calitatii, mediului și SSO
- îmbunătățirea eficacității sistemului de management integrat și a proceselor sale;
- nevoile de resurse;
- modificări ale performanțelor de SSO ;
- decizii și acțiuni referitoare la posibile schimbări în politica, obiective, ținte și alte elemente ale sistemului de management integrat;

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 16 din 31 |           |

## 6. MANAGEMENTUL RESURSELOR

---

### 6.1 ASIGURAREA RESURSELOR

Conducerea **S.C. PROFIPLAST SRL** asigură resursele necesare: umane, financiare, mediu de lucru, informații, infrastructură conform necesităților constatate, pentru activități de management, de instruire, de verificare, îmbunătățire, audituri interne etc.

Managementul identifică și asigură necesarul de resurse pentru:

- implementarea și menținerea SMI și îmbunătățirea continuă a eficacității sale,
- creșterea satisfacției clientului.

### 6.2 RESURSE UMANE

#### 6.2.1 Generalități

Personalul implicat în activități cu impact asupra calității serviciilor este format, calificat, competent, instruit și autorizat, în conformitate cu *actele legislativ-normative din domeniul construcțiilor* a RM și procedura operațională *PP-7.1.2, Competență, instruire și conștientizare*, gestionată de RMI. Dovezile cerute sunt păstrate în dosarele angajaților și la persoanele responsabilizate.

Conștientizarea conceptului de calitate, de protecție a mediului, de sanătate și securitate în munca, calificarea tehnică și motivarea personalului, precum și comunicarea interdepartamentală și umană sunt promovate prin acțiuni de instruire planificată, în conformitate cu politica în domeniu a organizației.

Conducerea societății încurajează autonomia funcțională a personalului și analizează activitatea acestuia ca urmare a evaluărilor efectuate.

Din perspectiva asigurării resurselor umane, obiectivele societății prevăd recrutarea, selectarea și angajarea tinerilor și fidelizarea lor prin politici de formare, perfecționare și motivare.

Selectarea persoanelor are ca fundament:

- profesionalismul,
- spiritul de echipă,
- inovația,
- gradul ridicat de implicare personală și loialitatea,

în spiritul principiilor fundamentale, ca:

- asigurarea libertății muncii,
- egalitatea de tratament față de toți salariații,
- condiții de muncă adecvate și respectarea demnității salariaților
- consensualitatea și buna credință.

#### 6.2.2 Competență, instruire și conștientizare

##### **S.C. PROFIPLAST SRL**

- identifică necesarul de personal competent pentru activitățile care influențează calitatea, protecția mediului și sanătatea și securitatea ocupațională
- asigură instruire interne/externe sau alte acțiuni de perfecționare, după cum este necesar
- evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse
- se asigură că angajații sunt conștienți de relevanța activităților și a rolului lor în structură, precum și de contribuția personală la realizarea obiectivelor SMI
- menține în dosare specializate înregistrări privind: studii și instruire, abilități, experiență etc.

Responsabilitățile, autoritatea și limitele de competență alocate personalului sunt descrise în *fișele de post și procedurile aplicabile*.

Conducerea societății se asigură că toți angajații au competența, abilitățile și motivarea adecvate. Personalul angajat este evaluat intern (muncitori) și extern (autorizații de competență pentru Dirigenții de Șantier, Responsabilul de Securitatea muncii).

Instrumentele utilizate de conducerea societății în scopul conștientizării, motivării și instruirii



|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 17 din 31 |           |

personalului sunt: briefinguri, întâlniri de lucru, documentări adecvate, seminarii, cursuri etc. Acțiunile întreprinse sunt evaluate pentru a determina gradul de eficacitate și a se introduce metode inovative.

Necesitățile de formare profesională sunt identificate RMI și sunt aprobate de Director. Personalul beneficiază de cursuri de perfecționare susținute de organisme specializate în domeniul construcțiilor.

### 6.3 INFRASTRUCTURA

Conducerea **S.C. PROFIPLAST SRL** asigură infrastructura necesară conformării cu cerințele legale și de reglementare în parteneriat cu proprietarul locației închiriate, conform înțelegerilor și contractelor încheiate.

Infrastructura include:

- Sediul, spații de lucru și utilități necesare, depozit: energie electrică, energie termică, apă etc.,
- Utilități asociate desfășurării activității curente: hardware și software licențiate,
- Logistica necesară activității,
- Servicii suport: pentru comunicare (computere, telefonie fixă și mobilă, fax etc.), transport etc.

**S.C. PROFIPLAST SRL** dispune de echipamente și softuri specializate; are posibilități de comunicare și surse de informare multiple și de conducere operativă a proceselor, reflectând imaginea unei societăți moderne. Angajații respectă cerințele regulamentelor aplicabile.

### 6.4 MEDIUL DE LUCRU

Conducerea societății asigură permanent mediul de lucru adecvat realizării performanțelor cerute, cu influență pozitivă asupra satisfacției, competitivității și motivării personalului. Pentru crearea unui mediu de lucru modern se ține seama de factorii umani și fizici, rezultând o combinație benefică a lor, prin:

- Respectarea regulilor ergonomice,
- Condiții privind încălzirea, iluminarea și ventilarea aerului din spațiile de lucru,
- Reguli și îndrumări referitoare la securitatea ocupațională, inclusiv utilizarea echipamentului de lucru și protecție, acolo unde este cazul,
- Respectarea normelor de igienă, curățenie, zgomot, vibrație și poluare.

## 7. REALIZAREA SERVICIULUI

---

### 7.1 Planificarea realizării serviciului

În **S.C. PROFIPLAST SRL** toate procesele derulate sunt planificate, având identificate și stabilite:

- obiectivele, în concordanță cu așteptările clienților, cu legislația și normativele în vigoare,
- succesiunea și interacțiunea proceselor de realizare a serviciului,
- documentația tehnică aplicabilă,
- activitățile pentru verificarea, validarea, monitorizarea și criteriile de acceptare pentru serviciu,
- documentele și resursele necesare realizării serviciului,
- înregistrările calității care dovedesc că procesele și serviciul realizat satisfac cerințele.

**Datele de intrare** pentru planificarea realizării serviciului sunt:

- Obiectivele stabilite, referitoare la serviciu,
- Cerințele exprimate și implicite ale clientului referitor la realizarea serviciului,
- Documentația Sistemului de Management Integrat,
- Documentația aplicabilă
- Cerințele privind resursele necesare desfășurării proceselor.

Ca urmare a analizelor efectuate, conducerea societății identifică:

- Necesarul de forță de muncă, experiența și calificarea adecvată,
- Cerințele referitoare la monitorizarea și măsurarea serviciului,
- Necesarul de resurse tehnice și disponibilitatea acestora.

#### **Control operational (ISO 14001:2015)**

SC PROFIPLAST SRL și-a evaluat toate activitățile care sunt asociate cu aspectele de mediu semnificative identificate și se asigură ca ele sunt realizate într-un mod în care vor putea să controleze sau să

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 18 din 31 |           |

reduca impacturile daunatoare asociate lor, pentru a îndeplini cerințele politicii sale de mediu și pentru a-și atinge obiectivele și țintele. Aceasta evaluare a inclus toate activitățile inclusiv activitățile de mentenanță.

În vederea asigurării de condiții de securitate la locurile de muncă, organizația a identificat toate operațiile și activitățile pentru care este necesar să se aplice măsuri de control în conformitate cu evaluarea de risc.

Asigurarea activității de control și prevenire este realizată prin:

- Solicitarea de la furnizori la achiziționarea
  - echipamente, utilaje, materiale, EIP – a certificatelor care să garanteze respectarea normelor de securitate (CS sau CE)
  - pentru substanțe – a fișelor de securitate (carbid, oxigen, acetilena, diluant, carburant, etc)
- Stabilirea de măsuri preventive pentru sarcinile de muncă periculoase
- Programe de mentenanță (întreținere, revizii) pentru utilaje, echipamente, autovehicule
- Verificarea funcționării și utilizării dispozitivelor de protecție a utilajelor, echipamentelor, instalațiilor
- Verificarea utilizării EIP și a respectării normelor de PM
- Control medical la angajare și periodic

Organizația va stabili și menține proceduri pentru a elimina sau a reduce riscurile de SSM la sursă atunci când va realiza proiectarea:

- locurilor de muncă
- proceselor
- procedurilor de operare și organizare a lucrului și adaptarea lor la capacitățile umane.

## 7.2 PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL

### 7.2.1 Determinarea cerințelor referitoare la serviciu

Principală preocupare a **S.C. PROFPLAST SRL** este reprezentată de identificarea cerințelor clientului referitor la serviciul cerut. În acest sens, personalul societății are în vedere următoarele:

- cerințele specificate de clienți în – *solicitări de cotații, oferte, proiecte de construcții, etc.*
- cerințele nespecificate de client, identificate de personalul organizației
- cerințele legale și de reglementare, procedurile, instrucțiunile și directivele aplicabile etc.

#### *Aspecte referitoare la cerințele de mediu și de SSO*

Cerințele de bază referitoare la protecția mediului sunt definite de Legea nr.1515 din 16.06.1993 privind protecția mediului înconjurător.

Potrivit acestor reglementări S.C. PROFPLAST S.R.L. a stabilit și menține procedura de sistem « *Identificare și evaluare aspecte de mediu* » cod PP-6.1.2 .

Ca urmare S.C. PROFPLAST S.R.L.:

- solicita autorităților pentru protecția mediului acord și/sau autorizație de mediu, după caz, potrivit legii ;
- pune la dispoziția persoanelor împuternicite cu inspectia evidența măsurătorilor proprii și le facilitează controlul activităților și prelevarea probelor ;
- suportă costul pentru repararea prejudiciului și înlătura urmările produse de acesta, restabilind condițiile anterioare existente producerii prejudiciului ;
- asigură sisteme proprii de supraveghere a instalațiilor și proceselor tehnologice și pentru analiza și controlul poluanților pe raza de desfășurare a activităților desfășurate și evidența rezultatelor ;
- informează autoritățile competente în caz de eliminări accidentale de substanțe poluante în mediu ;
- nu degradează mediul natural sau amenajat prin depozitari necontrolate de deseuri de orice fel ;
- adoptă soluții potrivite pentru protecția mediului din propunerea proiectelor sau a activităților noi,
- identifică factorii de risc pe baza unei liste de control prestabilite și cuantifică dimensiunea riscului pe baza combinației dintre gravitatea și frecvența consecinței maxim previzibile.

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 19 din 31 |           |

### 7.2.2 Analiza cerințelor referitoare la serviciu

Activitatea de analizare a cerințelor referitoare la serviciu parcurge etapele prevăzute de procesele de ofertare și primire a solicitărilor de la clienți; analizare a cerințelor, primirea și setarea informațiilor.

La fiecare etapă rezultă înregistrări care dovedesc efectuarea analizelor, eficacitatea lor și acțiunile corective și preventive implementate.

Solicitările de ofertă sunt primite și analizate de personalul companiei potrivit competențelor acordate.

Documentația redactată cuprinde rezultatele analizării cerințelor clientului, coroborate cu constrângerile de reglementare și legale în vigoare, în raport de capacitatea societății de a satisface așteptările (posibilitatea prestării serviciului, raportată la termene de livrare, riscuri asociate etc.). Observațiile și/sau cerințele neclare ale clientului sunt negociate și rezolvate prin întâlniri directe, dacă sunt respectate o serie de norme de prudențialitate prestabilite și aduse la cunoștința clienților.

Modificările survenite la contractele încheiate respectă aceleași norme de analizare și documentare. Toate persoanele implicate sunt informate asupra oricărei modificări survenite.

### Identificare pericol, evaluare risc și stabilire controale

Identificarea și evaluarea riscurilor se realizează prin:

- definirea naturii riscului și coordonarea în timp pentru a se asigura că identificarea este mai mult proactivă decât reactivă;
- clasificarea riscurilor și identificarea acelor care urmează a fi eliminate sau controlate prin măsurile definite;
- utilizarea experienței de funcționare acumulată și capacitatea măsurilor de control a riscului;
- furnizarea de date de intrare pentru determinarea cerințelor, identificarea nevoilor de instruire și/sau dezvoltare a controalelor operaționale;
- luarea în considerare a tuturor operațiilor normale și anormale din cadrul organizației și potențialele condiții de urgență.

Cerințele pentru managementul riscului reflectă principiul eliminării, respectiv al reducerii riscului. În cadrul S.C. PROFIPLAST S.R.L. este ținută la zi documentația, datele și înregistrările referitoare la identificarea riscurilor, evaluarea și controlul lor conform activităților în vigoare și de asemenea este avută în vedere extinderea lor pentru a acoperi noile dezvoltări și activitățile noi sau modificate, înainte ca acestea să fie introduse.

S.C. PROFIPLAST S.R.L. are în vedere și riscurile ce decurg din activitățile furnizorilor de produse și servicii, precum și a vizitatorilor.

Identificarea riscurilor, evaluarea și controlul lor sunt documentate și includ următoarele elemente :

- identificarea riscurilor ;
- evaluarea riscurilor cu măsurile de control existente sau propuse (ținând cont de expunerea la riscuri specifice, probabilitatea eșecului măsurilor de control și severitatea potențială a consecințelor);
- identificarea oricăror măsuri suplimentare de control al riscurilor necesare.

### 7.2.3 Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu clientul se efectuează pe toată durata negocierii și derulării contractelor telefonic, pe mail, de către persoanele cu atribuții specifice, în vederea obținerii și prezervării informațiilor referitoare la serviciul comandat. Platforma pentru întreg schimbul de informații între S.C. PROFIPLAST SRL și partenerii săi este reprezentată de conexiunea la internet.

Datele de ieșire ale acestui proces sunt:

- Contracte încheiate,
- Acorduri de confidentialitate,
- Baza de date ce cuprinde documentația tipizată în domeniul construcțiilor,
- înregistrările rezultate din procesele de comunicare cu clienții
- feed-back – ul de la clienți (exprimarea satisfacției, reclamații etc.).

## 7.3 PROIECTARE SI DEZVOLTARE

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 20 din 31 |           |

### 7.3.1. Planificarea proiectarii si dezvoltarii serviciului

Dezvoltarea de noi servicii in domeniul construcțiilor este planificata urmare a cererilor clientilor sau la initiative conducerii proprii la aparitia de cerinte pentru servicii noi.

- Planurile sau graficele de dezvoltare a unor servicii se pot include la cerere in ofertele solicitate de clienti
- Responsabilitatea pentru dezvoltarea de noi servicii revine Directorului.

### 7.3.2. Intrarile dezvoltarii de servicii

Intrarile activitatilor de dezvoltare a serviciului sunt:

- a) cerintele pentru continutul si utilitatea serviciului, formulate de regula de client si/sau documente de referinta (standarde, reglementari, proceduri, etc.)
- b) cerinte determinate de legislatii specifice domeniului sau de legislatii specifice sistemului
- c) forma si continutul unor documentatii pentru servicii similare anterioare

Aceste intrari sunt analizate sub aspectul elementelor care pot fi reutilizate si aspectele noi ce trebuiesc introduse in dezvoltarile necesare.

### 7.3.3. Iesirile dezvoltarii serviciului

- a) Iesirile activitatii de dezvoltare de noi servicii sunt realizate sub forma ceruta prin intrarile in procesul de dezvoltare
- b) Iesirile sunt realizate sub forma in care vor fi livrate si pot fi utilizate de client in scopul propus (format de document, raport, de program de evidenta, etc.) sau chiar sub forma serviciului concret furnizat clientului
- c) Sunt specificate verificarile prin care serviciul realizat este constatat a fi conform.

### 7.3.4. Analiza dezvoltarii serviciului

Analiza dezvoltarii serviciului este efectuata de catre Directorul organizației.

Analiza stabileste daca forma documentului este adecvata cerintei pentru serviciu si corectiile sau imbunatatirile posibil a fi efectuate.

Persoana care efectueaza analiza efectueaza propunerile de imbunatatire pe proiectul de document, acestea urmand a fi dezvoltate de catre asistentul sau expertul care redacteaza documentul suport pentru serviciu.

### 7.3.5. Verificarea dezvoltarii serviciului

Verificarea dezvoltarii serviciului se realizeaza similar cu analiza (pct. 7.3.4) dar se opereaza pe suportul dezvoltat in urma analizelor efectuate.

Eventualele corectii se opereaza direct pe documentul suport si sunt introduse in suportul electronic al documentului de catre asistentul sau expertul care este responsabil de redactare suport serviciu.

### 7.3.6. Validarea dezvoltarii serviciului

Validarea dezvoltarii serviciilor se realizeaza prin obtinerea increderii si convingerii clientilor ca serviciul planificat va satisface cererile pentru utilizarea specifica intentionata.

La validare se stabileste si documenteaza forma definitiva a serviciilor dezvoltate.

- evaluare/feedback din partea participantilor la primele servicii noi efectuate
- acceptarea de catre client si aplicabilitatea serviciului la specificul activitatii acestuia a documentelor elaborate;

### 7.3.7. Controlul modificarilor in dezvoltarea serviciului

Atunci cand informatiile de feedback din evaluarea serviciului sunt nesatisfacatoare conceptia serviciului se impune a fi modificata.

Dupa identificarea necesitatii modificarii, aceasta este realizata in program sau in continutul documentelor si este verificata de catre Director inainte de noua aplicare.

Modificarile care, dupa analiza, se constata ca au afectate serviciile deja livrate, se vor comunica si clientilor interesati.



|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 21 din 31 |           |

## 7.4 APROVIZIONARE

### 7.4.1. Procesul de aprovizionare

Procesul de aprovizionare, procedura PP-8.4, Achizitii, PP-8.5.1 Controlul producției și furnizării de servicii este ținut sub control de RMI și Responsabilul Aprovizionare, astfel încât există certitudinea că produsul și serviciul aprovizionat sunt conforme cu cerințele de aprovizionare specificate.

Responsabilii cu aprovizionarea gestionează activitatea și țin sub control furnizorii de produse și servicii; s-au stabilit și se utilizează criteriile de evaluare/reevaluare pentru furnizorii de produse și servicii, conform formularelor *evaluarea/reevaluarea furnizorilor* și *lista furnizorilor acceptați*; se păstrează înregistrările rezultate.

Responsabilii cu aprovizionarea evaluează anual și selectează furnizorii pe baza abilității acestora de a furniza produse și servicii în concordanță cu cerințele societății.

În general, criteriile de selectare, evaluare și reevaluare periodică sunt: prețul și calitatea, respectarea termenelor de livrare, modalitățile de plată, relațiile de bună colaborare anterioară, existența unui sistem de management al calității certificat etc.

Procesul de aprovizionare cuprinde următoarele activități:

- Aprovizionarea pentru activitățile administrative ale societății,
- Aprovizionarea cu servicii (de utilități, de instruire, consultanță etc.)
- Stabilirea necesității nou create
- Selectarea furnizorilor din lista celor agreați de responsabilul Aprovizionare
- Transmiterea comenzii de aprovizionare
- Aprovizionarea necesarului de la furnizorii selectați
- Verificarea produsului / serviciului aprovizionat și utilizare ca atare.

Reevaluările sunt realizate în cazul în care apar abateri de la criteriile stabilite, iar lista furnizorilor acceptați se revizuieste dacă este necesar.

### 7.4.2 Informații referitoare la aprovizionare

Contractele/comenzile de aprovizionare descriu caracteristicile și condițiile cerute produsului/ serviciului aprovizionat, inclusiv cerințe speciale, dacă este cazul, respectiv: denumirea furnizorului, denumirea produsului/ serviciului aprovizionat, caracteristicile tehnice, cantitate și termen de livrare, cerințe pentru calificarea personalului, cerințe referitoare la certificarea SMI, condiții de livrare etc.

### 7.4.3 Verificarea produsului / serviciului aprovizionat

Pentru a se asigura că produsele/serviciile aprovizionate sunt conforme cu cerințele, în companie se derulează procese de inspecție și verificare, ținute sub control de comisia de recepție.

Dacă se consideră necesară verificarea produsului/serviciului la furnizor, se menționează în documentele de aprovizionare. În contracte pot fi incluse clauze care oferă reprezentanților societății calitatea de a efectua verificările cerute și de a obține dovezi de conformitate cu specificațiile/comenzile de aprovizionare.

Pentru produsele identificate ca fiind neconforme, responsabilul numit respectă procedurile PP-8.4, Achizitii, PP-8.5.1 Controlul producției și furnizării de servicii. În cazul în care societatea nu dispune de mijloace corespunzătoare de verificare sau măsurare, responsabilii numiți pot apela la laboratoare / instituții autorizate, care au rolul de a determina conformarea calității produsului aprovizionat cu cerințele specificate.

## 7.5 FURNIZARE DE SERVICII

### 7.5.1 Controlul producției și furnizării serviciului

Toate procesele necesare executării serviciilor de construcții se desfășoară în condiții controlate, conform *instrucțiunilor de lucru ale S.C. PROFILPLAST SRL*. Planificarea realizării serviciului revine personalului responsabilizat conform ordinelor conducerii.

Condițiile controlate de desfășurare a furnizării serviciului includ:

- disponibilitatea informațiilor care conțin cerințe referitoare la produsele și serviciile furnizate, inclusiv cele legale și de reglementare
- disponibilitatea procedurilor și instrucțiunilor de lucru
- utilizarea echipamentului adecvat și funcționarea la randamentul optim
- disponibilitatea și utilizarea EMM adecvate

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 22 din 31 |           |

- ținerea sub control a unui proces de monitorizare și măsurare a proceselor
- activități de eliberare și livrare a produselor
- utilizarea de personal instruit și calificat
- analiza capabilității proceselor
- realizarea unor condiții de mediu adecvate
- emiterea și menținerea înregistrărilor.

Datele de ieșire sunt reprezentate de înregistrările care dovedesc că produsul / serviciul a fost realizat în condiții controlate, în conformitate cu cerințele clienților: rapoarte săptămânale, lunare, trimestriale și cumulativ pe perioade semnificative, procese verbale și alte documente privind evoluția produsului și serviciului etc. Înregistrările rezultate sunt păstrate la compartimentele implicate.

Planificarea realizării se realizează de responsabilii numiți.

Atunci când este cazul, aceștia utilizează documente de execuție care definesc:

- modalități de execuție
- echipamente și dispozitive specifice de producție
- mediul de lucru adecvat
- standarde și coduri aplicabile
- monitorizarea și controlul caracteristicilor proceselor
- aprobarea procesului și echipamentului
- condiții de calificare și abilitate profesională.

Efectuarea controalelor în timpul execuției se realizează conform planificărilor, de personal calificat și atestat, abilitat prin reglementări scrise să efectueze controlul proceselor.

Ca date de ieșire sunt înregistrările (Procese Verbale, buletine de încercări), care confirmă că lucrările au fost realizate în condiții controlate, în conformitate cu cerințele clauzelor contractuale.

### 7.5.2 Validarea proceselor de producție

**S.C. PROFIL PLAST SRL.** validează procesele speciale, când datele de ieșire nu pot fi confirmate prin măsurare sau monitorizare ulterioară. Validare se aplică proceselor la care deficiențele devin evidente numai după ce produsul se află în exploatare sau după ce serviciul a fost furnizat.

**S.C. PROFIL PLAST SRL.** stabilește măsuri preliminare pentru procesele speciale respectiv:

- criterii definite pentru analiza și aprobarea proceselor
- aprobarea echipamentelor și calificarea personalului
- utilizarea de metode și proceduri specifice
- cerințe referitoare la înregistrări
- revalidarea.

Criteriile de validare a proceselor prevăd verificarea:

- Materiilor prime și a materialelor utilizate
- Echipamentelor
- Calificării personalului utilizat
- Metodelor și procedurilor specifice

Aprobarea procesului de execuție, în ceea ce privește adecvarea acestuia, revine organismului de certificare acreditat pentru certificarea produselor din domeniul construcțiilor. Reglarea echipamentelor, conform parametrilor tehnologici aprobati, este verificată de personalul responsabilizat.

Monitorizarea parametrilor corespunzători ai procesului și a caracteristicilor corespunzătoare ale produsului revin responsabililor numiți, prin observarea permanentă a parametrilor și compararea lor cu cei specificați în metodele și/ sau documentațiile tehnice de execuție, precum și a respectării documentelor de exploatare în vederea prevenirii deteriorării sau degradării în timp a procesului.

### 7.5.3 Identificare și trasabilitate

#### Identificarea

Pentru produsele aprovizionate, responsabilii numiți verifică documentele însoțitoare, care trebuie să conțină date identice cu cele înscrise pe marcajul produselor.

Societatea identifică serviciile și produsele pe tot parcursul realizării, prin metode aprobate de conducerea de la cel mai înalt nivel. Sistemul de identificare se aplică tuturor produselor și serviciilor și cuprinde, după caz:

- identificarea clientului: denumire, acte de identitate și proprietate

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 23 din 31 |           |

- identificarea produselor și serviciilor cerute
- condiții cerute de legislația și normele de reglementare în vigoare
- lista documentelor care însoțesc produsul și serviciul.

Elementele de identificare sunt prevăzute de procedurile operaționale și legislația aplicabile, astfel încât în orice moment să se poată stabili trasabilitatea serviciului și stadiul acestuia față de cerințe.

Sistemul de identificare și trasabilitate al lucrarilor realizate de societate respectă cerințele documentațiilor de execuție, specificațiile tehnice pe întreaga perioada de desfășurare a lucrărilor.

Produsele ce nu corespund cerințelor de aprovizionare sunt izolate în spații marcate (“locuri destinate produselor neconforme”) și/sau sunt identificate prin etichetare, urmând a se aplica procedura *Neconformitate si actiune corectiva, PP-10.2* și a se contacta furnizorii pentru rezolvarea deficiențelor.

Diriginții de șantier verifică pe parcursul execuției lucrarilor și la final, modul de realizare a identificării și transpunerea acestora în înregistrările rezultate privind calitatea.

### **Trasabilitatea**

Pentru asigurarea trasabilității, fiecare produs /serviciu prezintă o identitate unică - număr de comandă de aprovizionare și dată a recepției, înregistrate în fișe de magazie etc.

Stadiul inspecțiilor și încercărilor este identificat prin înregistrări care indică gradul de conformitate sau neconformitate a produsului / lucrării, cu privire la inspecțiile și încercările efectuate.

Identificarea stadiului inspecțiilor și încercărilor se aplică asupra tuturor fazelor de execuție, asupra produselor utilizate, fazelor de recepție. Indicarea stadiului inspecțiilor și încercărilor efectuate pe parcursul execuției lucrărilor este realizată de responsabilii numiți, în înregistrările cerute.

Indicatorii de stadiu demonstrează că până în etapa respectivă toate controalele, verificările, inspecțiile și încercările au fost executate și rezultatele confirmate prin înregistrări. Identificarea stadiului inspecțiilor și încercărilor este necesară pe întreg parcursul execuției, pentru a se asigura că numai un produs admis la inspecțiile și încercările prevăzute anterior este pus la dispoziția clientului.

### **7.5.4 Proprietatea clientului**

**S.C. PROFIPLAST SRL** consideră “proprietatea clientului” toate documentele și informațiile puse la dispoziție de către client. În activitatea desfășurată **S.C. PROFIPLAST SRL** tratează cu grijă proprietatea clientului, pe perioada în care aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație. Organizația identifică, verifică și protejează proprietatea clientului (proiecte și autorizații de construcții, bunuri imobile etc.), pusă la dispoziție pentru prestarea serviciilor de construcții.

Păstrarea și arhivarea informațiilor respectă procedura *PP-7.5, Controlul informațiilor documentate* și regulamentele interne aplicabile. Organizația garantează confidențialitatea informațiilor conform cerințelor legislației în vigoare și a acordurilor stabilite cu clientul.

Organizația răspunde de proprietatea clientului pe perioada cât aceasta se află sub controlul său.

Dacă proprietatea clientului este pierdută (sau deteriorată), acest lucru este raportat clientului, se iau măsuri de limitare a pagubelor și se mențin înregistrări adecvate.

### **7.5.4 Păstrarea produsului**

Procesul de păstrare a produsului se referă, în principal, la păstrarea documentelor și a informațiilor ce constituie proprietate a clientului, precum și a materialelor de construcții.

#### **Depozitarea**

Materialele aprovizionate și admise la recepție sunt asigurate împotriva riscurilor de mediu și în conformitate cu cerințele de securitate specificate de către producător. În acest sens, depozitarea se face în încăperi amenajate, platforme deschise, magazine etc., în funcție de caracteristicile materialelor/ produselor.

#### **Conservarea**

Condițiile de depozitare asigurate și duratele mici de staționare în depozit pot să nu impună măsuri speciale pentru conservare.

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 24 din 31 |           |

## 7.6 CONTROLUL ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE

Pentru a demonstra conformitatea realizării serviciilor de construcții cu cerințele, **S.C. PROFIPLAST SRL** utilizează echipamente de măsurare și monitorizare, cu valabilitate metrologică. Se asigură obținerea confirmării metrologice și controlul continuu al procesului de măsurare prin verificarea periodică în laboratoare autorizate.

Modul în care se desfășoară procesele referitoare la controlul EMM este documentat în procedura operațională *PP-7.1.4, Resurse de monitorizare și măsurare*.

## 8. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

---

### 8.1 GENERALITĂȚI

În cadrul **S.C. PROFIPLAST SRL** procesele de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire sunt planificate și implementate pentru:

- A demonstra conformitatea serviciului cu cerințele clientului și cerințele legale și de reglementare
- A asigura conformitatea SMI cu cerințele standardelor SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015
- A asigura îmbunătățirea continuă a eficacității SMI.

Documentele aplicabile proceselor de măsurare sunt procedurile de sistem *PP-9.2, Audit intern și Neconformitate și acțiune corectivă, PP-10.2* și alte proceduri interne, care prevăd metode de evaluare, precum și amplasarea utilizării lor.

Pentru a identifica și implementa oportunități de îmbunătățire continuă, **S.C. PROFIPLAST SRL** efectuează evaluări continue ale desfășurării proceselor.

Rezultatele analizei datelor constituie elemente de intrare pentru analiza efectuată de conducere.

### 8.2 MONITORIZARE ȘI MĂSURARE

#### 8.2.1 Satisfacția clientului

RMI monitorizează satisfacția clientului prin metode de culegere și procesare a informațiilor referitoare la opinia acestuia privind serviciile furnizate, conform cerințelor procedurii *PP-9.1, Măsurare și monitorizare performante procese. Satisfacție client*.

Monitorizarea satisfacției clientului oferă date de intrare pentru analiza de management.

Sunt stabilite responsabilitățile și modul în care se obține și se utilizează informația referitoare la percepția clientului asupra modului în care **S.C. PROFIPLAST SRL** a îndeplinit cerințele sale.

În acest scop, se obțin informații de la clienți prin:

- completarea unor *Chestionare de evaluare a satisfacției* transmise de companie clienților
- întâlniri directe cu clienții
- înregistrarea reclamațiilor provenite de la clienți de către RMI,
- prin colectarea informațiilor provenite de la personalul din sediul central, din canalele vendor și de la reprezentanțele zonale, conform procedurii *PP-9.1, Măsurare și monitorizare performante procese. Satisfacție client*.

Datele disponibile privind satisfacția clienților sunt analizate de personal special desemnat și raportate conducerii societății, după ce au fost comparate cu:

- obiectivele anului în curs
- realizările anului precedent
- realizările concurenței.

În urma analizei datelor rezultate se elaborează programe de îmbunătățire, care stabilesc:

- noi politici și obiective în domeniul calității, mediului și SSO
- noi strategii de marketing, prețuri, personal, publicitate etc.
- noi produse și servicii puse pe piață.

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 25 din 31 |           |

### 8.2.2 Audit intern

Compania execută audituri interne la intervale planificate pentru a determina dacă SMI este:

- conform cu cerințele standardului de referință și cu obiectivele în domeniul calității, mediului și SSO
- implementat, menținut și eficient.

Auditurile interne ale calității au loc planificat, conform *Programului de audit intern*. Ele pot fi și de verificare, după cum se consideră necesar.

Auditurile planificate au o frecvență de cel puțin o dată pe an în toate entitățile și procesele companiei, având ca referențial toate cerințele standardului de SR EN ISO 9001:2015.

Neconformitățile identificate sunt fundamentate pe dovezi obiective. Documentele rezultate pot fi *rapoarte de audit intern, rapoartele de reclamații generate din sistemul informatic, rapoarte neconformitate/ acțiune corectivă / acțiune preventivă*.

Auditul își atinge scopul și *Raportul de audit* se consideră finalizat atunci când toate măsurile decise sunt implementate și s-au dovedit a fi eficiente. Constatările aparțin auditorului șef care evaluează rezultatele implementării acțiunilor corective/preventive și le consemnează în documente.

RMI informează conducerea asupra stadiului acțiunilor corective și preventive prin rapoarte periodice sau cu ocazia analizei efectuate de management.

Procesul de audit intern este documentat în procedura *PP-9.2*.

### 8.2.3 Monitorizarea și măsurarea proceselor

În **S.C. PROFILAST SRL** sunt aplicate metode adecvate pentru monitorizarea și măsurarea proceselor SMI, astfel încât să se demonstreze că prin ținerea sub control a proceselor se obțin rezultatele planificate.

Datele de intrare pentru măsurarea și monitorizarea proceselor sunt:

- Informații referitoare la instruirea și competența personalului
- Date rezultate din auditurile interne
- Date rezultate din monitorizarea serviciilor
- Documentația aplicabilă referitoare la ținerea sub control a proceselor și înregistrările aferente.

Identificarea caracteristicilor procesului măsurat (ex: timp de lucru, frecvența de operare, număr de dosare procesate) și calcularea indicatorilor de performanță (ex: capabilitate, timp de reacție, cantitate de informații procesate într-un timp dat etc.) revine fiecărui proprietar de proces.

Metodele utilizate demonstrează capabilitatea proceselor de a furniza rezultatele planificate. În cazul în care acestea nu sunt obținute, sunt întreprinse acțiuni corective și/sau preventive și corecții, pentru a asigura conformitatea procesului cu cerințele specificate.

Sistemul de Management Integrat implementat este constituit din:

- **Procese de management al activităților** – datele de intrare sunt furnizate de procesele de măsurare și au ca ieșiri măsuri și informații, care reprezintă – la randul lor – date de intrare pentru procesele de asigurare a resurselor: stabilirea politicii și obiectivelor în domeniul calității, mediului și SSO, planificarea SMI și a obiectivelor, comunicare, îmbunătățire continuă etc.
- **Procese de asigurare a resurselor** – datele de intrare ale proceselor provin din ieșirile proceselor de management; rezultatele proceselor sunt intrări ale proceselor de executare a serviciului dotare cu resurse umane și infrastructura necesară, asigurarea mediului de lucru și a resurselor financiare etc.
- **Procese de realizare a serviciului** – ca date de intrare sunt utilizate cerințele clientului (exprimate în cereri și așteptări și materializate în contracte) și resursele alocate (calificarea forței de muncă, echipamentele și logistica necesare realizării serviciului), iar datele de ieșire sunt reprezentate de rapoarte de credit și consultanță; avantajele oferite sunt reprezentate de un serviciu prietenos și corect.
- **Procese de măsurare** – aceste procese utilizează ca date de intrare ieșirile proceselor de realizare a serviciului și informații provenite de la clienți, iar datele de ieșire sunt utilizate în procesele de management al activităților: măsurarea satisfacției clienților, tratarea neconformităților, controale și verificări, audituri interne etc.

Monitorizarea proceselor se realizează prin:



|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 26 din 31 |           |

- **analiza** datelor rezultate din monitorizarea serviciului, puse la dispoziția președintelui asociației de RMI și coordonatorii direcțiilor executive,
- **verificarea** disponibilității documentației necesare de către RMI și personalul desemnat în acest scop, prin audituri interne, realizării integrale a operațiunilor cerute, efectuarea controalelor prevăzute,
- **analizarea periodică**, de către management, a stadiului de implementare și a eficienței și eficacității SMI, inclusiv a modului în care procesele desfășurate sunt ținute sub control,
- **prelucrarea statistică** a datelor obținute (timpul de răspuns la comenzile clienților, promptitudinea în rezolvarea reclamațiilor etc.).

Datele de ieșire reflectă modul în care procesele sunt ținute sub control și cuprind înregistrările cu privire la procese, rapoarte de audit etc.

Măsurarea proceselor se realizează prin supravegherea indicatorilor globali de performanță, privind:

- timpul de răspuns la cerințele clienților,
- timpul de răspuns la reclamațiile/sesizările de la clienți,
- eficiența și competența personalului angajat,
- costuri suplimentare datorate implementării Sistemului de Management Integrat.

În cazul în care nu se obțin rezultatele planificate, se întreprind acțiuni corective și preventive pentru realizarea conformității serviciului cu cerințele clientului.

Rezultatele măsurării și monitorizării proceselor reprezintă date de intrare pentru analiza datelor și a analizei efectuate de conducere.

#### 8.2.4 Monitorizarea și măsurarea serviciului

**S.C. PROFILPLAST SRL** monitorizează și măsoară caracteristicile serviciului pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele clientului și de reglementare aplicabile, conform etapelor prevăzute de procedurile în vigoare în domeniul construcțiilor și cu cerințele de planificare. Verificările adecvate sunt prevăzute în documentația tehnică aplicabilă și procedurile proprii etc.

Datele de ieșire ale măsurării și monitorizării serviciului sunt reprezentate de înregistrările rezultate și păstrate în scopul de a furniza dovezi ale verificării serviciului.

### 8.3 CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM

În activitatea de bază a companiei, pot fi constatate următoarele tipuri de neconformități:

- Neconformități ale produselor/serviciilor aprovizionate – de document și calitate,
- Neconformități cauzate de deficiențe în activitatea de prestare a serviciilor – identificate pe timpul derulării serviciului,
- Neconformități ale SMI.

După identificare, neconformitățile sunt înregistrate în *rapoartele de neconformitate/acțiune corectivă/ acțiune preventivă* sau în formularele prevăzute de procedurile de lucru aplicabile și se stabilesc cauzele apariției lor, măsuri de eliminare a lor, responsabili și termene de rezolvare.

Serviciile neconforme sunt ținute sub control, în scopul prevenirii punerii la dispoziție clienților în mod neintenționat, conform procedurii *Neconformitate și acțiune corectivă, PP-10.2*, care prevede:

- metodele de ținere sub control a neconformităților,
- metodele de tratare a neconformităților,
- responsabilitățile și autoritățile asociate în scopul tratării neconformităților.

Toate neconformitățile detectate sunt eliminate înainte de semnarea de către clienți a contractelor de leasing, iar serviciile / procesele sunt reinspectate în același mod ca și serviciul/ procesul inițial.

Sunt menținute înregistrările referitoare la natura neconformităților și la măsurile întreprinse, în scopul prevenirii repetabilității acestora.

#### **Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns (4.4.7-ISO 14001)**

În situații grave un comportament corect poate fi hotărâtor pentru minimizarea urmărilor. De aceea, S.C. PROFILPLAST S.R.L. a stabilit planuri și procedură pentru situații de urgență, care să asigure capacitatea de răspuns corespunzătoare la incidentele neașteptate sau accidentale.

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 27 din 31 |           |

În primul rând, societatea noastră a identificat posibilele accidente și situații de urgență, pentru a putea răspunde unor astfel de situații și pentru a preveni și reduce impactul asupra mediului și/sau asupra SSO.

Procedura specifică a Sistemului de Management de Mediu și a SSO cod *PP-8.2 «Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns»* ia în considerare incidentele ivite sau posibile a se ivi ca urmare a:

- condițiilor anormale de funcționare;
- accidentelor sau situațiilor potențiale de urgență;

și include:

- organizarea în caz de urgență și responsabilitățile;
- o listă a personalului direct responsabil;
- detalii privind serviciile de urgență (de exemplu pompieri, decontaminare);
- planuri de comunicare internă și externă;
- acțiuni întreprinse în diferite situații de urgență;
- informații privind materialele periculoase, incluzând impactul potențial al fiecărui material asupra mediului și măsurile care se iau în cazul emisiei accidentale;
- planuri de instruire și exerciții de verificare a eficienței măsurilor.

Periodic și întotdeauna după producerea accidentelor sau apariția unor situații de urgență, S.C. PROFPLAST S.R.L. va analiza și revizui, acolo unde este necesar, procedura de pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns.

#### 8.4 ANALIZA DATELOR

S.C. PROFPLAST SRL colectează și analizează toate datele necesare pentru demonstrarea adecvării și eficacității Sistemului de Management Integrat. Analiza datelor servește la identificarea cauzelor deficiențelor, iar rezultatele analizelor se referă la:

- planificarea serviciilor
- obținerea și creșterea satisfacția clienților
- conformitatea cu cerințele specificate
- conformitatea cu obiectivele în domeniul SMI
- implementarea de acțiuni corective și preventive eficiente și eficiente
- oportunități de îmbunătățire continuă a SMI
- menținerea unor relații de bună colaborare cu furnizorii de active finanțabile.

Semestrial sau când se consideră necesar, conducerea analizează toate datele acumulate pentru a evalua eficiența SMI și pentru a stabili politici și strategii adecvate.

Neconformitățile detectate sunt tratate conform procedurii *Neconformitate și acțiune corectivă, PP-10.2. Registrul de evidență a rapoartelor de neconformitate/acțiune corectivă/ acțiune preventivă* este gestionat de RMI, care întocmește periodic rapoarte către președintele asociației privind tendințele calității.

Reclamațiile primite de la clienți se înscriu în *Registrul de reclamații*. Printre alte informații, se prezintă:

- tipurile de reclamații / sesizări înregistrate
- cauzele acestora
- numărul de nemulțumiri înregistrate în zone similare, semnalate de diverși diferiți.

Se analizează cauzele principale care influențează indicatorii de performanță (activitatea furnizorilor de active finanțabile și de servicii, tendințele pieții și cerințele clienților, constrângerile legale și de reglementare etc.) și se identifică punctele critice care necesită supraveghere și îmbunătățire.

Acțiunile corective și preventive sunt înregistrate conform procedurilor în vigoare.

Datele reieșite în urma procesării *chestionarelor de evaluare a satisfacției clienților* sunt analizate de RMI, iar concluziile și propunerile de îmbunătățire sunt prezentate Directorului, la analizele efectuate de conducerea de la cel mai înalt nivel, în scopul identificării noilor obiective în domeniul calității, mediului și SSO, politicilor și strategiilor societății.

Și datele de ieșire ale analizei datelor reprezintă intrări pentru analizele de management, furnizând informații referitoare la:

- caracteristicile și tendințele proceselor / serviciilor
- oportunități de îmbunătățire și pentru implementarea de acțiuni corective și preventive eficiente
- conformitatea serviciilor cu cerințele specificate

|  |                                     |                  |           |
|--|-------------------------------------|------------------|-----------|
|  | <b>MANUALUL INTEGRAT<br/>MMI-PP</b> | Ediția 3         | Revizia 0 |
|  |                                     | Pagina 28 din 31 |           |

- gradul de satisfacere a clienților
- competitivitatea societății.

## 8.5 ÎMBUNĂTĂȚIRE

### 8.5.1 Îmbunătățire continuă

În **S.C. PROFILPLAST SRL**, procesul de îmbunătățire are două modalități de abordare, prin:

- proiecte strategice privind perfecționarea unor procese care necesită revizuire și implementarea noilor procese și concepte privind serviciul pus la dispoziția clientului,
- îmbunătățirea etapizată a proceselor deja existente.

În procesul de îmbunătățire continuă, societatea armonizează, ține sub control și dezvoltă toate procesele derulate, prin stabilirea obiectivelor și a indicatorilor calității pornind de la politica în domeniul calității. Datele de intrare ale procesului de îmbunătățire sunt:

- Politica și obiectivele calității, mediului și SSO aprobate
- Rezultatele analizelor efectuate de management
- Rezultatele auditurilor SMI și de conformitate
- Rezultatele analizei datelor.

Proiectele de îmbunătățire radicală se aplică atunci când apare necesitatea implementării unor procese noi, iar îmbunătățirea etapizată se realizează dacă este necesară revizuirea și îmbunătățirea proceselor existente.

Directorul General identifică funcțiile și direcțiile implicate în proiecte. Pentru proiectele de îmbunătățire, analizează:

- obiectivele stabilite
- limitele de aplicabilitate ale proceselor
- situația de facto a procesului și tendința depistată
- soluțiile de îmbunătățire aplicabile
- planificarea procesului de îmbunătățire, prin: verificarea metodelor stabilite, a responsabilităților privind planificarea, implementarea, verificarea, validarea și evaluarea; a termenelor de implementare (menționate de RMI în rapoartele periodice către managementul de vârf).

Ca urmare a primirii aprobărilor necesare, direcțiile implicate implementează prevederile proiectelor, conform fiecărei etape stabilite, cu respectarea termenelor de predare. Proprietarul de proces elaborează documentele aplicabile și răspunde pentru:

- verificările stabilite și menținerea în funcțiune
- evaluarea rezultatelor obținute.

Proiectele de îmbunătățire cu pași mici reprezintă activități secvențiale desfășurate de personalul implicat în execuția procesului deja existent. Angajaților le sunt atribuite responsabilități, autorități, resurse și sprijin adecvat schimbărilor cerute de procesul de îmbunătățire. Și aceste rezultate sunt înregistrate de RMI și puse la dispoziția managementului societății.

Datele de ieșire cuprind:

- identificări ale necesității acțiunilor corective și preventive adecvate
- propuneri de modificare a politicii și obiectivelor calității,

reprezentând și ele date de intrare pentru analiza efectuată de management.

### 8.5.2 Acțiuni corective

Acțiunile corective sunt aplicate în scopul eliminării cauzelor neconformităților și prevenirii reapariției acestora. SMI beneficiază de procedura *Neconformitate și acțiune corectivă, PP-10.2*, documentată în scopul:

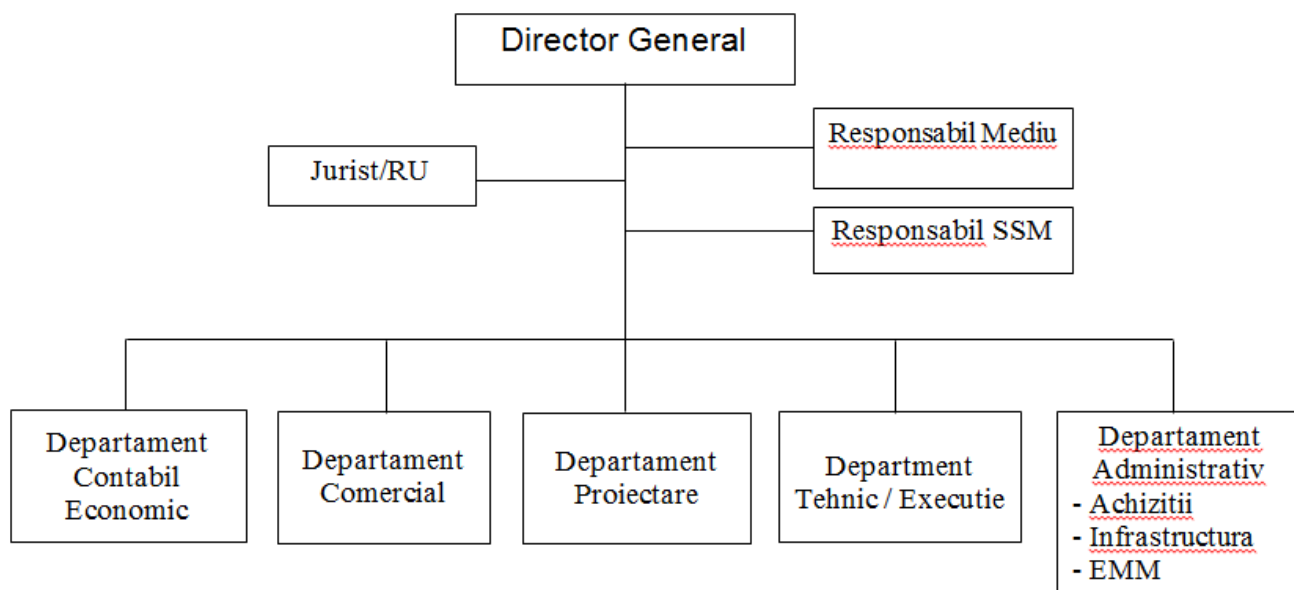
- Analizării neconformităților detectate și a reclamațiilor provenite de la clienți,
- Determinării cauzelor neconformităților,
- Evaluării necesității măsurilor eficiente pentru ca deficiențele să nu reapară,
- Stabilirii și implementării acțiunii corective și a corecției necesare,
- Înregistrării rezultatelor acțiunii corective și a corecției întreprinse,
- Analizării eficienței și eficacității acțiunii corective și a corecției.

## Anexa 1

Aprobat  
 Director General SC "PROFIPLAST" SRL  
 SINEȚCHI SERGHEI

15 ianuarie 2018

### Structura organizatorica a SC "PROFIPLAST" SRL





## Anexa 2

### LISTA DE EVIDENTA A DOCUMENTELOR SMI IN PROFILAST SRL

| Nr crt                                  | Denumire document  | Cod           | Ed./rev | Data intrarii in vigoare |
|---|--|---------------|---------|--------------------------|
| <b>Informatii documentate mentinute</b> |  |               |         |                          |
| 1                                       | Contextul organizatiei   | PP-4.1        | 1/0     | 05.01.2018               |
| 2                                       | Identificare cerinte parti interesate. Evaluarea conformarii   | PP-4.2        | 1/0     | 05.01.2018               |
| 3                                       | Leadership, angajament, roluri, responsabilitati   | PP-5          | 1/0     | 05.01.2018               |
| 4                                       | Abordarea riscurilor și oportunităților  | PP-6.1        | 1/0     | 05.01.2018               |
| 5                                       | Identificarea si evaluarea aspectelor de mediu   | PP-6.1.2      | 1/0     | 05.01.2018               |
| 6                                       | Resurse umane – Competenta, instruire si constientizare  | PP-7.1.2      | 1/0     | 05.01.2018               |
| 7                                       | Infrastructura, Mediu de lucru   | PP-7.1.3      | 1/0     | 05.01.2018               |
| 8                                       | Resurse de monitorizare si masurare  | PP-7.1.4      | 1/0     | 05.01.2018               |
| 9                                       | Comunicare interna si externa  | PP-7.3        | 1/0     | 05.01.2018               |
| 10                                      | Controlul informatiilor documentate  | PP-7.5        | 1/0     | 05.01.2018               |
| 11                                      | Planificare realizare si control procese   | PP-8.1        | 1/0     | 05.01.2018               |
| 12                                      | Cerinte client. Ofertare-contractare   | PP-8.2        | 1/0     | 05.01.2018               |
| 13                                      | Pregatirea pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns   | PP-8.2 PM/SSM | 1/0     | 05.01.2018               |
| 14                                      | Proiectare si dezvoltare   | PP-8.3        | 1/0     | 05.01.2018               |
| 15                                      | Achizitii  | PP-8.4        | 1/0     | 05.01.2018               |
| 16                                      | Controlul producției si furnizarii de servicii   | PP-8.5.1      | 1/0     | 05.01.2018               |
| 17                                      | Identificare si trasabilitate  | PP-8.5.2      | 1/0     | 05.01.2018               |
| 18                                      | Proprietatea clientului  | PP-8.5.3      | 1/0     | 05.01.2018               |
| 19                                      | Depozitare. Livrare  | PP-8.6        | 1/0     | 05.01.2018               |
| 20                                      | Controlul elementelor de iesire neconforme   | PP-8.7        | 1/0     | 05.01.2018               |
| 20                                      | Masurare si monitorizare performante procese. Satisfactie client   | PP-9.1        | 1/0     | 05.01.2018               |
| 21                                      | Audit intern   | PP-9.2        | 1/0     | 05.01.2018               |
| 22                                      | Analiza efectuata de management  | PP-9.3        | 1/0     | 05.01.2018               |
| 23                                      | Neconformitate si actiune corectiva  | PP-10.2       | 1/0     | 05.01.2018               |
| 24                                      | Identificarea pericolelor evaluarea si controlul riscurilor SSM  | PP-SSM-01     | 1/0     | 05.01.2018               |
| 25                                      | Accidente, incidente SSM   | PP-SSM-02     | 1/0     | 05.01.2018               |
| <b>Informatii documentate pastrate</b>  |  |               |         |                          |
| 1                                       | Domeniul de aplicare al sistemului de management integrat calitate, mediu, SSO                                   | PP-01         | 1/0     | 15.01.2018               |
| 2                                       | Lista partilor interesate relevante si a cerintelor relevante ale acestora                                       | PP-02         | 1/0     | 31.01.2018               |
| 3                                       | Lista autorizatiilor si avizelor obtinute de organizatie   | PP-03         | 1/0     | 31.01.2018               |
| 4                                       | Abordarea procesuala si pe baza de risc a SMI  | PP-04         | 1/0     | 15.01.2018               |
| 5                                       | Registrul de monitorizare a actiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților                             | PP-05         | 1/0     | 31.01.2018               |
| 6                                       | Modul in care se aplica cerintele standardelor SR EN ISO 9001:2015 / SR EN ISO 14001:2015 in cadrul organizatiei | PP-06         | 1/0     | 15.01.2018               |
| 7                                       | „Declaratia de politica, obiectivele generale referitoare la calitate, mediu si SSO si angajamentul conducerii   | PP-07         | 1/0     | 12.01.2018               |
| 8                                       | Organigrama,   | PP-O          | 2/0     | 15.01.2018               |
| 9                                       | Harta proceselor SMI   | PP-HP         | 1/0     | 15.01.2018               |





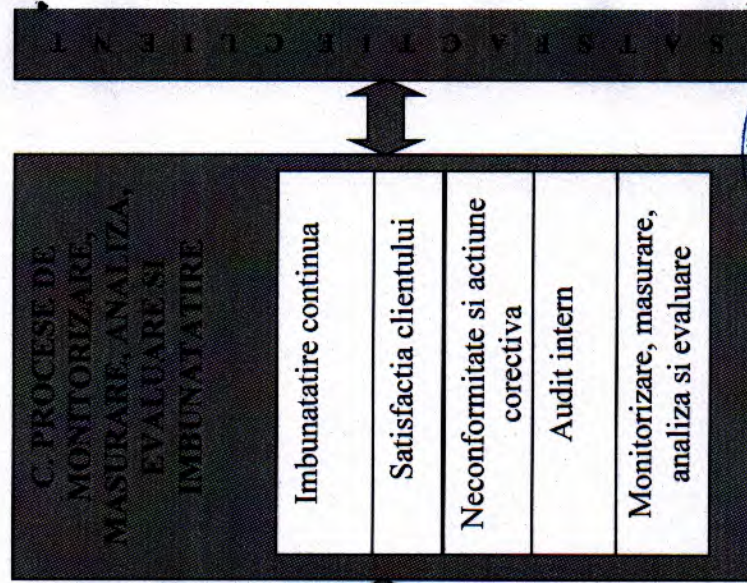
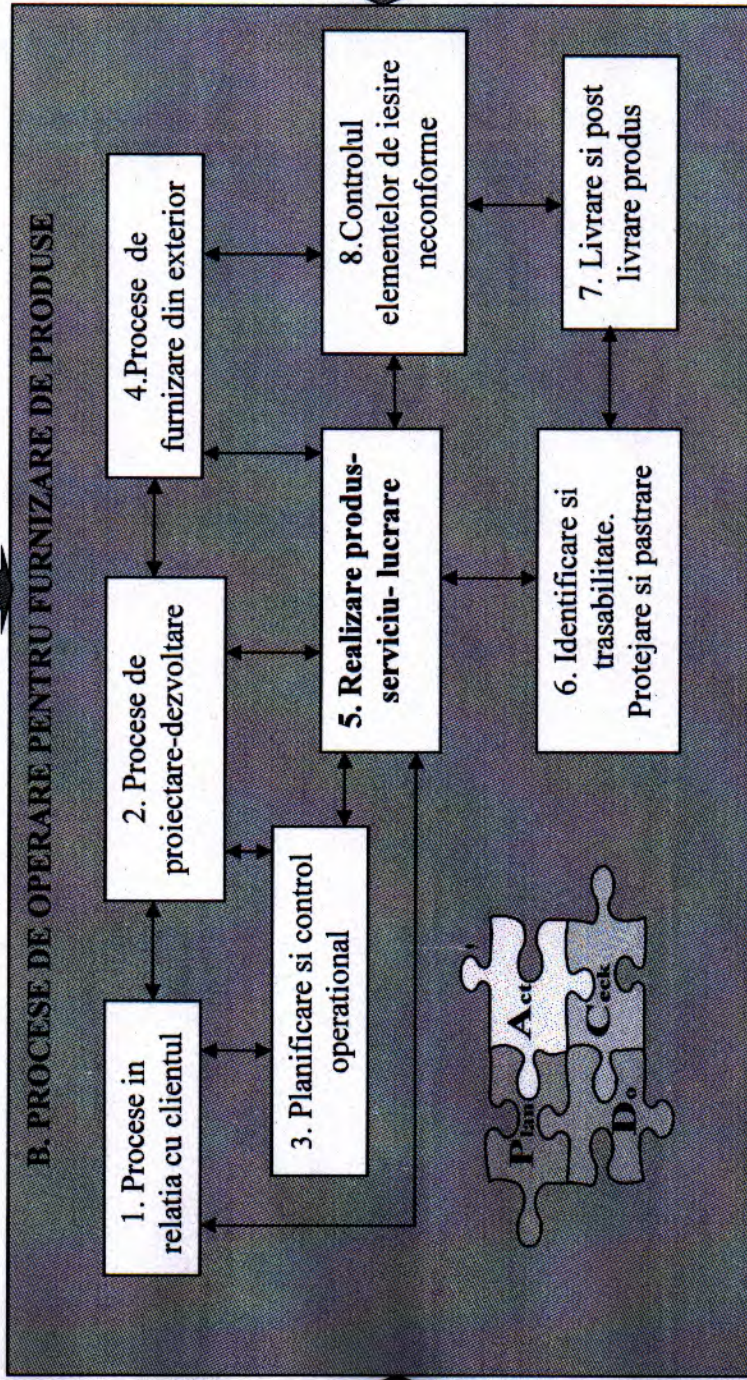
## **Anexa 3**

### **Harta proceselor și interacțiunea acestora**



**A. PROCESE DE MANAGEMENT GENERAL**

| 1. PROCESE DE MANAGEMENT, AL ORGNIZATIEI            |  | 2. PROCESE DE MANAGEMENTUL SMI               |   |
|---|--|--|---|
| 1.1 Intelegerea contextului si domeniul de aplicare | 1.2 Leadership, angajament /politica SMI | 1.3 Roluri, responsabilitati si autoritati   | 2.1 Stabilirea si mentinerea SMI si proceselor sale |
|   |  | 2.2 Obiectivele SMI si planificarea acestora | 2.3 Abordarea risurilor /oportunitatilor            |
|   |  |  | 2.4 Analiza efectuata de management /imbuinatire    |



**D. PROCESE SUPTOR**

|  |  |                                     |  |                               |  |                            |
|--|--|-------------------------------------|--|-------------------------------|--|----------------------------|
| Mentenanata infrastructura si mediu de lucru | Competenta, instruire si constientizare personal | Resurse de monitorizare si masurare | Informatie documentata si cunostinte organizationale | Comunicare interna si externa | MEDIU/ Sanatate si securitate ocupationala/ SI | Control o mediu/ SSN SU/SI |
|--|--|-------------------------------------|--|-------------------------------|--|----------------------------|

