

ELABORAT

Responsabil sistem de management

Obuhov Alexandru



APROBAT

Director



CAZAC



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE PRODUS ȘI PROTECȚIA MEDIULUI)

COD: MSMI – MOBICLASS

Versiunea 1.0

Original

Copie controlată

Copie necontrolată

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Exemplar Nr. 1

Cuprins

	Pagina
- Înregistrarea modificărilor și lista de difuzare.....	3
1 Generalități.....	4
2 Referințe normative.....	5
3 Termeni și definiții.....	5
4 Contextul organizației.....	5
4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează.....	5
4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate.....	6
4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management.....	6
4.4 Sistemul de management și procesele sale.....	6
5 Leadership.....	7
5.1 Angajament leadership.....	7
5.1.2 Orientarea către client.....	7
5.2 Politică.....	7
5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități.....	8
6 Planificare.....	8
6.1.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților.....	8
6.1.2 Obligații de conformare.....	9
6.2 Obiectivele calității și protecției mediului și planificarea realizării lor.....	12
6.3 Planificarea schimbărilor.....	13
7 Suport.....	14
7.1 Resurse.....	14
7.2 Competență.....	17
7.3 Conștientizare.....	17
7.4 Comunicare.....	18
7.5 Informații documentate.....	18
8 Operare.....	19
8.1 Planificare și control operațional.....	19
8.2 Cerințe pentru servicii.....	20
8.3 Proiectarea și dezvoltarea.....	24
8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior.....	24
8.5 Furnizare de servicii.....	27
8.6 Eliberarea serviciilor.....	29
8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme.....	29
9 Evaluarea performanței.....	29
9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare.....	29
9.2 Audit intern.....	32
9.3 Analiza efectuată de management.....	32
10 Îmbunătățire.....	33
10.1 Generalități.....	33

Înregistrarea modificărilor

Lista de difuzare

Scanned with CamScanner

1. GENERALITĂȚI

Adoptarea unui sistem de management al calității și protecției mediului este o decizie strategică a companiei "MOBICLASS" SRL (în continuare MOBICLASS), care poate ajuta la îmbunătățirea performanței sale globale și furnizează o bază solidă pentru inițiative de dezvoltare durabilă.

Potențialele beneficii pentru organizație:

- capabilitatea de a furniza în mod consecvent serviciile care satisfac cerințele clientului și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- facilitarea oportunității de creștere a satisfacției clientului;
- luarea în considerare a riscurilor și oportunităților asociate contextului și obiectivelor sale;
- capabilitatea de a demonstra conformitatea cu cerințele specificate.

Principiile managementului calității și protecției mediului sunt:

- orientarea către client;
- leadership;
- angajamentul personalului;
- abordarea pe bază de proces;
- îmbunătățirea;
- luarea deciziilor pe bază de dovezi;
- managementul relațiilor cu părțile interesate.

Abordarea pe bază de proces implică definirea și gestionarea sistematică a proceselor și a interacțiunilor dintre ele, astfel încât să se obțină rezultatele intenționate în conformitate cu politica referitoare la calitate și cu direcția strategică, ale organizației. Managementul proceselor și al sistemului în ansamblul său poate fi realizat utilizând ciclul PDCA (metoda de organizare și desfășurare a activităților de management, original din engleză Plan Do Check Act) cu o concentrare generală pe gândirea pe bază de risc care vizează beneficierea de avantaje și oportunități și prevenirea rezultatelor nedorite.

Aplicarea abordării pe bază de proces într-un sistem de management al calității și protecției mediului permite:

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

2. REFERINȚE NORMATIVE

SM EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe.
SM EN ISO 9000:2016 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
SM SR EN ISO 14001:2016 Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare.

3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din SM SR EN ISO 9000:2015.

4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Compania „MOBICLASS” SRL a fost înființată în anul 2012 în conformitate cu extrasul din registrul de Stat al persoanelor juridice nr. 5323 din 30.03.2018 cu numărul de identificare de stat și codul fiscal nr. 1012600015925. *Rechizitele companiei* sunt prezentate în formularul cu acelaș nume, cod: F-MSMI-4.1)

Compania „MOBICLASS” este o entitate care își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare. Oferim clienților noștri confortul, experiența și posibilitatea de a alege calitate de înaltă performanță, datorită unui sistem de management bine dezvoltat, pe prim plan se pune accent pe personalul de specialitate, pentru ai face pe clienți să se simtă mai fericiți, mai siguri în activitățile zilnice dezvoltate de către compania noastră.

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

Aspectele interne sunt:

- capacitatea organizației de a satisface cerințele clientului,
- competențele personalului,
- infrastructura din dotare,

Aspectele externe sunt:

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

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

4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

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

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

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste părți interesate și cerințele lor relevante.

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management

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

Fabricarea articolelor din material plastic, fîmplărie din PVC cu geam izolanț. Fabricarea de uși și ferestre din metal. Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale și nerezidențiale, a proiectelor utilitare. Lucrări de finisare.

Cod CAEN: 2223, 2512, 4120, 4221/2, 4331/2/3/4

Executarea activității funcționează în baza Statutului "MOBICLASS" SRL, prezentului manual (- vezi lista documentelor SMI interne, cod: F-MSMI-4.3) și conform legislației Republicii Moldova (vezi pct. 7.5)

4.4. Sistemul de management și procesele sale

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

Procesele externalizate care pot influența calitatea serviciilor se referă la Servicii deservire tehnică auto și Servicii asigurare a compatibilității a stațiilor de lumină, internet, telecomunicații. Controlul proceselor externalizate se face prin reglementări contractuale și alte cerințe convenite între părți.

Legătura și interacțiunea dintre procese sunt prezentate în *Schema proceselor*, cod: MSMI-4.4

5. LEADERSHIP

5.1. Angajament leadership

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

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

5.1.2. Orientarea către client

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

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

5.2. Politică

Managementul de la cel mai înalt nivel prin stabilirea, implementarea și menținerea Politicii referitoare la calitate prevede că:

- este adecvată scopului și contextului organizației și care susține direcția sa strategică;
- asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate;
- include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;

- include un angajament pentru îndeplinirea obligațiilor sale de conformare,
- include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității și protecției mediului.

Politica referitoare la calitate este:

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

5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul organizației prin Organigrama întreprinderii, Cod: F-MSMI-5.3, Fișe de post, Note interne, Decizii.

Managementul de la cel mai înalt nivel a desemnat responsabilități și autorități pentru:

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

6. PLANIFICARE

6.1.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

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

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

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

6.1.2. Obligații de conformare

Obligațiile de conformare identificate sunt stipulate în: autorizații, legislație și alte cerințe aplicabile, inclusiv contractuale.

Organizația a planificat acțiuni pentru tratarea obligațiilor sale de conformare și evaluează periodic eficacitatea acestor acțiuni.

Aspecte de mediu

6.1.2.1 Evaluarea inițială de mediu și securității ocupaționale

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

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

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

Intrările specifice acestui proces includ:

- înregistrarea incidentelor de mediu și securității ocupaționale;
- neconformități identificate;
- rezultatele auditurilor;
- comunicări ale salariaților și altor părți interesate;
- informații despre cea mai bună practică;
- informații despre tehnologiile aplicabile.

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

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

Analiza inițială de mediu se efectuează de către RMI cu participarea funcțiilor relevante din organizație.

Analiza inițială de mediu și securității ocupaționale implică:

- identificarea, evaluarea și analiza stării existente privind: elemente organizatorice, practici de management de mediu și securității ocupaționale, modul de desfășurare a activităților, sisteme de evidență și înregistrări, evaluări privind accidente și situații de urgență anterioare și reacția de răspuns, cerințe sau puncte de vedere ale părților interesate interne și externe, gradul de conformitate al practicilor și procedurilor existente față de cerințele standardului;
- inventarierea activităților firmei, a intrărilor și a ieșirilor;
- identificarea și stabilirea aspectelor de mediu asociate activităților/proceselor firmei;

- identificarea cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile aspectelor de mediu;
- elaborarea Raportului analizei inițiale de mediu, pe baza datelor colectate.

Analiza inițială de mediu se realizează în amplasamentele firmei pentru a se identifica aspectele de mediu, care pot fi controlate și influențate.

Analiza inițială de mediu și securității ocupaționale se realizează pentru:

- toate categoriile de procese, atât pentru activități curente, cât și pentru activități anterioare considerate relevante, inclusiv pentru activitățile desfășurate de terți în amplasamentele firmei, care generează sau pot genera aspecte de mediu și securității ocupaționale;
- noi proiecte sau dezvoltări planificate;
- instalații, echipamente și construcții utilizate sau care se află pe amplasamentele firmei.

Analiza de mediu și securității ocupaționale efectuată pentru actualizarea aspectelor de mediu și securității ocupaționale, se realizează numai în raport cu schimbările apărute și se reduce la inventarierea activităților, identificarea noilor aspecte de mediu și a impacturilor de mediu asociate acestora, nefiind necesar a fi documentată printr-un raport.

În efectuarea analizei de mediu se iau în considerare:

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

6.1.2.2 Identificarea aspectelor de mediu și securității ocupaționale

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

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

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

- poluanți emiși în aer (exemplu: emisii de gaze arse);
- poluanți care pot contamina direct sau indirect solul din amplasament sau din zonele adiacente (exemplu: scurgeri accidentale de ulei de la mijloacele de transport);
- poluanți evacuați în anumite situații (exemplu: substanțe poluante rezultate din folosirea stingătoarelor în caz de incendiu);
- generare diverse tipuri de deșeuri (exemplu: deșeuri de hârtie, deșeuri din materiale consumabile, piese de schimb uzate etc.);
- utilizare de materiale, materii prime, resurse naturale (exemplu: utilizare gaze naturale la centralele termice, utilizare apă, utilizare de energie electrică etc.);
- alte aspecte cum ar fi: generare de zgomot, miros și schimbare însușiri fizice (dimensiune, culoare, formă, aspect).

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

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

6.1.2.3 Evaluarea impacturilor de mediu și stabilirea aspectelor de mediu semnificative

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1.2.4 Actualizarea aspectelor de mediu

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

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

6.1.2.5 Obligații de conformare

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

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

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

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

Evaluarea conformării se efectuează:

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

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

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

6.2. Obiectivele calității și protecției mediului și planificarea realizării lor

Organizația a stabilit obiective referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare sistemului de management.

Obiectivele calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale sunt:

- a) consecvente cu politica referitoare la calitate și mediu;
- b) identificarea preventivă și controlul pericolelor care pot afecta sănătatea și securitatea ocupațională;
- c) asigurarea continuă a accesului la instruire pentru angajați;
- d) asigurarea condițiilor adecvate de muncă pentru toți angajații;

- e) prevenirea incidentelor de munca;
- f) respectarea cerintelor legale în domeniul sanatații și securității ocupationale.
- g) sunt măsurabile;
- h) iau în considerare cerințe aplicabile;
- i) sunt relevante pentru conformitatea produselor/serviciilor pentru creșterea satisfacției clientului;
- j) sunt monitorizate permanent;
- k) sunt comunicate angajaților, și
- l) sunt actualizate, după caz.

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

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

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

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

În Planificarea obiectivelor organizația stabilește:

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

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

Organizația menține informații documentate referitoare la Obiectivele calității și protecției mediului.

6.3. Planificarea schimbărilor

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

Organizația ia în considerare:

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

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

7. SUPT

7.1. Resurse

7.1.1. Generalități

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

Organizația a luat în considerare:

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

7.1.2. Personal

Prin politica de resurse umane a „MOBICLASS” SRL se urmărește ca întreg personalul firmei care efectuează activități care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la produsele sau serviciile oferite clienților să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței adecvate activităților prestate.

Resursele umane alocate - din punctul de vedere al competenței și numărului - corespund cu prevederile organigramei aprobate, cu fișele posturilor și cu Regulamentul Intern de Funcționare. Întreprinderea menține *Declarația privind personalul de specialitate*, formular cod: *F-MSMI-7.1.2-1*, elaborată de Responsabilul Resurse Umane prin coordonare și aprobare de Director.

Determinarea competenței necesare

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

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

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

- solicitări viitoare referitoare la planuri și obiective operaționale și strategice;
- anticiparea necesităților de înlocuire a forței de muncă;
- schimbări ale proceselor firmei;
- evoluția organizatorică a firmei și a tehnologiilor suport;
- cerințele legale și de reglementare aplicabile firmei.

Conducerea “MOBICLASS” SRL se asigură de disponibilitatea competențelor necesare prin:

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

- instruirea personalului.

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

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

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

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

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

7.1.3. Infrastructură

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

Infrastructura din organizație include:

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

7.1.4. Mediu pentru operarea proceselor

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

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

7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

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

Organizația se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

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

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

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

Întreprinderea menține *Declarație privind dotările specifice, utilajelor și echipamentelor*, formular *cod: F-MSMI-7.1.5.1* și *Declarație privind echipamentele de măsură și monitorizare* formular *cod: F-MSMI-7.1.5.2*, elaborată de Responsabilul sistem de management prin coordonare și aprobare de Director.

Resursele sunt adecvate tipului de activități de monitorizare și măsurare care se efectuează și sunt menținute pentru a se asigura continua lor adecvare cu scopul.

Sunt păstrate informații documentate ca dovadă a adecvării resurselor de monitorizare și măsurare.

Pentru produsele/serviciile la care trebuie demonstrată trasabilitatea măsurării, echipamentele de măsurare sunt:

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

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

7.1.6. Cunoștințe organizaționale

Managementul organizației a determinat cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor. Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar. Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația

ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare precum și actualizările cerute.

Cunoștințele organizaționale se pot baza pe:

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

7.2. Competență

Managementul organizației prin Fișele de post:

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

7.3. Conștientizare

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

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

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

7.4. Comunicare

7.4.1. Comunicare internă

Modalitățile de comunicare internă stabilite de organizație sunt:

- ședințele operative, convocate cel puțin o dată pe săptămână de către Administrator, la care participă cel puțin, Serviciul Financiar – Economic, Resurse Umane, Secția Logistică și management intern.

- ședința periodică a managementului, convocată de Administrator, în care se verifică rezolvarea sarcinilor scadente, se analizează problemele curente și informațiile privind relațiile cu clienții, reclamațiile, sarcinile pe perioada următoare și repartizarea acestora, realizarea obiectivelor, precum și analiza și evaluarea auditurilor interne efectuate de la ultima ședință. Participă responsabilii de procese și, după caz, alte persoane convocate. Persoanele convocate mențin înregistrări privind deciziile luate, sarcinile, responsabilitățile și termenele stabilite.

Alte mijloace de comunicare internă:

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

7.4.2. Comunicare externă

Ca modalități de comunicare externă, Administrator a decis:

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

7.5. Informații documentate

Sistemul de management al calității și protecției mediului conține informațiile documentate cerute de standardele EN ISO 9001:2015 precum și informațiile documentate necesare funcționării eficiente a proceselor, cum sunt:

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

Manualul Calității și protecției mediului elaborat în cadrul organizației include:

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

Gestionarea Manualului calității și protecției mediului este documentată în procedura de sistem PS-07-04.

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

Gestionarea documentelor interne este documentată în procedura de sistem PS-07-04.

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

Informațiile documentate care se consideră înregistrări sunt stabilite în capitolele Manualului calității și protecției mediului, respectiv în procedurile de sistem și sunt menținute pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele stabilite și pentru a demonstra funcționarea eficace a sistemului de management. Înregistrările sunt menținute astfel încât acestea sunt lizibile, identificabile și pot fi regăsite cu ușurință. Reglementările referitoare la controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor este reglementat în procedura de sistem PS-07-04.

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

8. OPERARE

8.1. Planificare și control operațional

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

- sunt definite obiectivele calității și protecției mediului și cerințele pentru produs,

- procesele, metodele și resursele specifice necesare realizării produselor sunt stabilite astfel încât să asigure respectarea cerințelor specificate și a legislației în vigoare, respectiv satisfacerea cerințelor clienților,

- sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, monitorizare și de control specifice, precum și criteriile de acceptare ale acestora,

- sunt menținute informații documentate necesare pentru a dovedi că procesele satisfac cerințele (vezi capitolul 7.5. al Manualului calității și protecției mediului și capitolele 6 și 7 al procedurilor de sistem).

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

8.2. Cerințe pentru serviciile ” MOBICLASS” SRL

8.2.1. Comunicarea cu clientul

Cerințele privind comunicarea cu clienții sunt reglementate după cum urmează:

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

8.2.2. Determinarea cerințelor pentru servicii

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

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

8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii

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

- cerințele clientului și cerințele referitoare la produs sunt definite,
- cerințele care diferă de cele exprimate anterior sunt identificate și rezolvate,
- există toate mijloacele necesare satisfacerii cerințelor clientului (personal instruit, utilaje și

echipamente de lucru) și pot fi puse la dispoziție în timp util.

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

Reglementările referitoare la analiza cerințelor sunt stabilite în contract.

8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii

Modificarea contractelor clienților poate avea loc numai după o analiză prealabilă efectuată conform celor prescrise mai sus. În vederea realizării cerințelor convenite cu clienții, după confirmarea comenzii, respectiv încheierea și modificarea contractului, se asigură ca acestea să fie transmise tuturor funcțiilor implicate.

Reglementările referitoare la modificarea cerințelor sunt stabilite în contract.

8.2.5 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

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

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

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

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

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

Centrul de control urgență trebuie să dispună de:

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

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

- identificarea tipurilor de accidente și situații de urgență potențiale;
- identificarea persoanei responsabile în timpul urgenței;

- detalii ale acțiunilor care trebuie luate de personal în timpul urgențelor, inclusiv acele acțiuni care trebuie luate de personalul extern care sunt de față la urgență, ca de pildă furnizorii și vizitatorii;
- responsabilități, autoritate și sarcini pentru personalul cu sarcini specifice în timpul urgențelor (monitori de foc, truse de prim ajutor, etc.);
- proceduri de evacuare;
- identificarea și localizarea materialelor periculoase și a acțiunilor de urgență cerute;
- interfața cu serviciile de urgență externe;
- comunicarea cu organismele de reglementare;
- comunicarea cu vecinii și publicul;
- protecția înregistrărilor esențiale și a echipamentului;
- disponibilitatea informațiilor necesare în timpul situațiilor de urgență, de exemplu schițe ale unității, fișe tehnice de securitate, proceduri, instrucțiuni de lucru și telefoane de contact.

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

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

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

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

Acolo unde este necesar se va asigura iluminat de urgență.

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

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

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

Lista telefoanelor în caz de urgență cuprinde:

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

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

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

Echipamentul de urgență se referă la:

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

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

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

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

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

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

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

8.2.6 Instruire

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

Instruirea în domeniul situațiilor de urgență cuprinde trei faze:

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

Instruirea introductiv generală se face:

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

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

Instruirea specifică va fi efectuată următoarelor categorii de personal:

- Responsabil Situații de Urgență;
- Membrii echipei de răspuns la situația de urgență;
- Purtătorul de cuvânt nominalizat;

- Alt personal de urgență, după cum este relevant.

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

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

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

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

8.2.7 Exerciții

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

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

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

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

8.3. Proiectarea și dezvoltarea serviciilor

Activitatea de proiectare dezvoltare este exclusă din sistemul de management implementat în organizație și a fost introdus numai în scopul respectării numerotării capitolelor conform ISO 9001:2015.

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1. Generalități

Organizația se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele iar controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior sunt determinate.

Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

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

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

Controalele se aplică:

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

Evaluarea furnizorilor

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

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

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

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

- C1 - raport preț/calitate;
- C2 - facilități la plată (perioadă de grație, discount etc.);
- C3 - termene de livrare (respectarea termenelor de livrare, promptitudine etc.);
- C4 - varietatea ofertei de produse;
- C5 - aspecte privind calitatea produselor*;
- C6 - promptitudinea înlocuirii produselor neconforme*;
- C7 - existența, funcționarea și certificarea unui sistem de management.

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

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

- pentru criteriul C1: 5 puncte pentru cel mai bun raport preț/calitate;
- pentru criteriul C2: 5 puncte pentru termenele de plată cele mai lungi sau discounturile cele mai mari;
- pentru criteriul C3: 5 puncte pentru livrare întotdeauna în timp util sau în avans față de termenul convenit;

- pentru criteriul C4: 5 puncte pentru o gamă sortimentală bogată raportată la același produs solicitat;
- pentru criteriul C5: 5 puncte pentru absența produselor furnizate neconforme;
- pentru criteriul C6: 5 puncte pentru înlocuirea produselor neconforme la termenul convenit;
- pentru criteriul C7: 5 puncte pentru SM certificat; 3 puncte pentru SM implementat (dar necertificat) și 1 punct dacă nu există nicio preocupare pentru SM.

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

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

Sunt selectați numai acei furnizori care pot îndeplini cerințele formulate de "MOBICLASS" SRL. Furnizorii selectați sunt incluși în *Lista furnizorilor acceptați*, cod: F-MSMI-8.4.1.2.

Prioritizarea furnizorilor în cadrul aceleiași categorii de produse/servicii furnizate se face pe baza punctajului obținut în urma evaluării.

Periodic, Managerul General poate dispune reevaluarea furnizorilor din listă, pe baza rezultatelor obținute din colaborarea cu aceștia și aprobă lista reactualizată.

În "MOBICLASS" SRL evaluarea furnizorilor este făcută de RMI, care păstrează și arhivează înregistrările acestui proces.

8.4.2 Tipul și amploarea controlului

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

Toate produsele aprovizionate sunt verificate la intrarea în societate.

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

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

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

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

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

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

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

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

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

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

8.5. Furnizare de produse**8.5.1. Controlul furnizării de produse**

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

- disponibilitatea informațiilor documentate care definesc (procedura de sistem PS-07-04);
- caracteristicile produselor care urmează să fie livrate ;
- rezultatele care urmează să fie obținute;
- disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate (conform capitolului 7 din prezentul manual);
- implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse (procedurile de sistem PS-09-01);
- utilizarea infrastructurii corespunzătoare pentru operarea proceselor;
- desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute (procedura de sistem PS-07-02);
- implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane (procedura de sistem PS-06-01);
- implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

8.5.2. Identificare și trasabilitate

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

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

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

8.5.3. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

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

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

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

8.5.4. Păstrare

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

8.5.5. Activități post-livrare

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

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

8.5.6. Controlul modificărilor

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

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

8.6. Eliberarea produselor

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

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

Organizația păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor care includ:

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

8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

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

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

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

Organizația păstrează informații documentate care:

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

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

01.

9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.1.1. Generalități

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

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

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

9.1.2. Satisfacția clientului

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

9.1.3. Analiză și evaluare

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

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

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

9.1.4 Evaluarea conformării

Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul “MOBICLASS” SRL se asigură de respectarea acestor cerințe.

Evaluarea conformării se efectuează:

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

Evaluarea internă a conformării se efectuează:

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

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

- auditul intern;
- evaluare pe bază de raport de evaluare;
- analiza activităților și a înregistrărilor specifice;
- analiza rezultatelor monitorizărilor;
- interviuri;
- control intern pe linie de protecție a mediului.

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

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

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

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

Raportul cuprinde:

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

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

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

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

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

Evaluarea externă a conformării se efectuează cu ocazia controalelor efectuate de către autorități competente sau cu ocazia auditurilor externe.

Cu ocazia vizitelor efectuate de instituțiile și autoritățile publice din domeniu se efectuează inspecții prin care se evaluează respectarea cerințelor legale din domeniu.

Rezultatele evaluării conformării sunt aduse la cunoștința Managerului General de către personalul care a efectuat controlul.

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

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

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

9.2. Audit intern

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

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

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

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

9.3. Analiza efectuată de management

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

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

10. ÎMBUNĂȚĂȚIRE

10.1. Generalități

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

Oportunități:

- îmbunătățirea produselor pentru a satisface cerințele precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;

- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;

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

10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

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

- întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;

- se ocupă de consecințe;

- evaluează necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:

-examinarea și analizarea neconformității;

-determinarea cauzelor neconformității;

-determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;

- implementează orice acțiune necesară;

- analizează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;

- actualizează riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;

- efectuează modificări ale sistemului de management al calității și protecției mediului,

dacă este necesar.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

Organizația păstrează informații documentate ca dovadă pentru:

- natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;

- rezultatele oricărei acțiuni corective.

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

10.3. Îmbunătățire continuă

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

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

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

11. ÎNREGISTRĂRI

Obiectivele calității și protecției mediului

Planul de măsuri

Înregistrările ședințelor periodice ale managementului

Anexele / formularele pct. 12

CHIȘINĂU 2018