

MANUALUL CALITĂȚII ȘI PROTECȚIEI MEDIULUI



„RENECONS„ S.R.L.
MD-2023, str. Uzinelor, 78,
mun. Chisinau Republica Moldova
c/f: 1015600026762 cod TVA: 0405166
c/d: MD66AG000000022512620463
BC Moldova Agroindbank S.A. fil. 18 cod: AGRNMD2X441
+373 69 42 36 73 renecons@bk.ru

ELABORAT
Responsabil sistem de management

APROBAT
Director


Sergiu POPESCU



L.Ș.

CONSULTANT: "Enterprise Business Consulting" SRL

Director  Victoria PRISAC

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE ȘI PROTECȚIA MEDIULUI)

COD: MSMI – RENECONS

Versiunea 2.0

Original

Copie controlată

Copie necontrolată



Exemplar Nr. _____

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:

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

Evaluarea 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;

- 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.

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;

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:

Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale și nerezidențiale. Lucrări de finisare. Fabricarea și instalarea de uși, ferestre, vitralii din PVC și aluminiu.

Cod CAEN: 4120, 2223, 2512 seria 433

Executarea activității funcționează în baza Statutului "RENECONS" 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

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 „RENECONS” SRL a fost înființată în anul 2015 în conformitate cu extrasul din registrul de Stat al persoanelor juridice nr. 23754 din 26.02.2020 cu numărul de identificare de stat și codul fiscal nr. 1015600026762. *Rechizitele companiei* sunt prezentate în formularul cu același nume, cod: F-MSMI-4.1)

Compania „RENECONS” 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.

1. GENERALITĂȚI

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

Potențialele beneficii pentru organizație:

- capacitatea de a furniza în mod consecvent 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;
- capacitatea 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.

