

SRL „Credo Industry”

*Sistemul de Management Integrat
Calitate, Mediu, Sănătate și Securitate Ocupațională*

MSMI CMSO

**MANUALUL
SISTEMULUI DE MANAGEMENT
INTEGRAT CALITATE, MEDIU,
SĂNĂTATE ȘI SECURITATE
OCUPAȚIONALĂ**

Ediția 3

Elaborat: Responsabil SMI
Vladimir BADRAJAN

Semnătura:

Data: 30.01.2020

Aprobat:

Director

Sergiu PAȘCHEVICI

Semnătura:

Data:

CUPRINS

01 Înregistrarea modificărilor	4
02 Lista de difuzare/informare	5
Capitolul 1 Domeniu de aplicare	6
Capitolul 2 Referințe normative	8
Capitolul 3 Termeni și definiții	11
3.1 DEFINIȚII	11
3.2. ABREVIERI	13
4 CONTEXTUL ORGANIZATIONAL	14
5 LEADERSHIP	17
5.1 Leadership și angajament	17
5.2 POLITICA DE CALITATE ȘI DE MEDIU	18
5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	20
Capitolul 6 – PLANIFICARE	29
6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	29
6.2 Obiectivele și planul calității și al mediului	29
6.3 Planul calității	30
6.4 Planificarea schimbărilor	31
Capitolul 7 SUPOORT	32
7.1. Resurse	32
7.1.2 Personal	32
7.1.3 Infrastructură	32
7.1.4 Mediu de lucru	32
7.2. Competențe	33
7.3. Conștientizare	34
7.4. Comunicare	34
7.4.1 Comunicare internă	34
7.4.2 Comunicare externă	35
7.5. Controlul informației documentate	35
Capitolul 8 OPERARE	38
8.1. Planificare și control operațional	38
8.2. Cerințe pentru produse și servicii	39
8.3. Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	40
8.4.1 Controlul aprovizionării, intrării și depozitării	40
8.5. Controlul proceselor și serviciilor furnizate de organizație	41
8.5.1 Controlul calității lucrărilor de construcții și montaj	42
8.5.2 Identificare și trasabilitate	45

Capitolul 9 EVALUAREA PERFORMANȚEI	47
9.1 Monitorizare, măsurare, analizare si evaluare	47
9.2 Auditul intern al calității	47
9.3 Analiza efectuată de management	47
9.3.1 Elementele de intrare ale analizei efectuate de management	48
9.3.2 Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management	48
Capitolul 10 IMBUNĂȚĂȚIRE	49
10.1 Generalități	49
10.2 Neconformități și acțiuni corective	49
Anexa 1 ORGANIGRAMA SRL "CREDO INDUSTRY"	50
Anexa 2 Harta proceselor	50
Anexa 3 Schema de relatii (Contextul extern)	51
Anexa 4 Organigrama compartimentului asigurarea calitatii	51
Anexa 5 Organigrama compartimentului Controlul tehnic de calitate	52

01 Înregistrarea modificărilor

Ediția	Obiectul modificărilor	Data	Semnătura RSMI
01	Se aplică pentru prima dată	10.06.2015	
02	Reactualizare aprobată ISC	05.08.2017	
03	Implementarea cerințelor standardelor internaționale ISO 9001:2005; ISO 14001:2016; ISO 45001:2018	30.01.2020	

02 Lista de difuzare/informare

[illegible]

Capitolul 1 Domeniu de aplicare

Acest manual este destinat pentru a prezenta tuturor părților interesate Sistemul de Management Integrat al Calității, Mediului, Sănătății și Securității Ocupaționale (MSMI CMSSO) elaborat și implementat la “CREDO INDUSTRY” SRL în conformitate cu cerințele standardelor internaționale ISO 9001:2015, ISO 14001:2016 și ISO 45001:2018

MSMI CMSSO se aplică de către personalul “CREDO INDUSTRY” SRL implicat în activități determinate pentru calitatea lucrărilor, contractante.

MSMI CMSSO este aplicabil în activitățile desfășurate pentru execuția lucrărilor de orice tip de construcție (industriale, civile, social-culturale, hidrotehnice, drumuri, poduri, etc.) indiferent de categoria de importanță a construcției.

1.1 Prezentarea organizației

Denumirea „CREDO INDUSTRY” SRL,

Data privind înregistrarea din 09.01.1997 (se anexează)

Cod fiscal - 1003600100216

Adresa juridică: mun. Strășeni, șos. Chișinăului 4B .(se anexează)

Licența Seria A MMII nr. 048995 din 01.02.2016 (se anexează);

Dotări cu transport și mecanisme de construcții:

Nr. ord	Marca	Seria	Denumirea mecanismelor	Nr. inmatriculare
1	2	3	4	5
1	ATLAS	1104	Excavator	CJ 747
2	YANMAR	Vio 75	Excavator	CJ 748
3	CASE	WX210	Excavator	TAB 817
4	CASE	580 SM	Excavator	CJ 746
5	CASE	1845 C	Excavator	TAB 819
6	CAT	318 BL	Excavator	TAG 527
7	Caterpillar	442 D	Excavator	TAE 445
8	CHAMPION	562 D	Greder	TAC 097
9	Caterpillar	140 G	Greder	TAB 819
10	O&K	G12	Greder	TAC 124
11	CAT	163 H	Greder	TAC 527
12	Voest Alpine	RT 64	Compactor	TAB 814
13	BOMAG	154 AP	Compactor	TAB 815
14	HAMM	2310 SD	Compactor	TAE 447
15	CAT	CB 544	Compactor	TAG 517
16	BOMAG	BW217D-2	Compactor	TAK 525
17	BOMAG	BW217D	Compactor	836 TAR

18	CAT	CB 535	Compactor	TAM 071
19	BOBCAT	873	Încărcător	CJ 749
20	CAT	IT 24 F	Încărcător frontal	834 TAR
21	BOBCAT	S 185	Miniîncărcător	TAE 446
22	VOGELE	Super 1800-1	Finisor de asfalt	TAK 597
23	CAT	DSH XL	Buldozer	835 TAR

Dotări cu instrumente de metrologie:

- ❖ Riglă metalică cu 2 scări greadate nr1 – Certificat Nr. MD 10 2.5-350/2019 (se anexează Certificat de Etalonare)
- ❖ Ruleta de măsurare nr.1 cu interval (0-3)m – Certificat Nr. MD 10 3.5-351/2019 (se anexează Certificat de Etalonare)
- ❖ Ruleta de măsurare nr.2 cu interval (0-5)m – Certificat Nr. MD 10 3.5-352/2019 (se anexează Certificat de Etalonare)
- ❖ Ruleta de măsurare nr.3 cu interval (0-2)m – Certificat Nr. MD 10 3.5-353/2019 (se anexează Certificat de Etalonare)
- ❖ Termometru cu infraroșu tip UT300S – Certificat Nr. MD 10 3.4-1019/2019 (se anexează Certificat de Etalonare)
- ❖ Nivelmetru tip HB-1 – Certificat Nr. G0001807 (se anexează buletinul de verificare)

Structura organizatorică: conform Anexei 1

Personal atestat:

- diriginte de șantier, certificat seria
 - ❖ Vrabie Tudor- certificat Seria 2019-DȘ Numărul 0318
 - ❖ Codița Ion- certificat Serie 2017-DȘ Numărul 3665
 - ❖ Munteanu Alexei- certificat Serie 2018-DȘ Numărul 0011
 - ❖ Prisac Alexandr- certificate Serie 2019-DȘ Numărul 0316
- responsabil de calitatea lucrărilor:
 - ❖ Badrajan Vladimir – se anexează ordin de numire în funcție
- responsabil de protecția muncii:
 - ❖ Țurcan Alexandr - adeverință nr. 21 din 28.12.2018 se anexează ordin de numire în funcție și adeverința

Capitolul 2 – Referințe normative

2.1 Întreprinderea «CREDO INDUSTRY» SRL dispune de propria bază normativă alcătuită din următoarele documente:

Legea nr.721-XIII din 02.02.96	“Privind calitatea în construcții”
Hotărârea Guvernului nr.285 din 23.05.96	Regulament de recepție a construcțiilor și instalațiilor afereente
Hotărârea Guvernului nr.360 din 25.05.96	cu privire la controlul de Stat al calității în construcții
Hotărârea Guvernului nr.361 din 25.06.96	cu privire la asigurarea calității construcțiilor
Hotărârea Guvernului nr.382 din 24.04.97	Regulament privind urmărirea comportării în exploatare, intervenției în timp și postutilizarea construcțiilor
NCM A 02.02-96	“Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea calității”
NCM A 03.02-96	“Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind certificarea produselor folosite în construcții
NCM A 03.03-98	“Sistemul de certificare în construcții. Reguli de efectuare a certificării produselor folosite în construcții”.
NCM A 03.08-96	“Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind Centrul Tehnico-Științific de Cercetare în Construcții”
NCM A 03.02-98	“Sistemul de certificare în construcții. Ghid de evaluare a procesului de fabricație a produselor omogene folosite în construcții”.
NCM A 03.06-96	“Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind autorizarea și acreditarea laboratoarelor de încercări”.
NCM A 04.02-96	“Metrologie, modulare și toleranțe în construcții. Regulament privind serviciul metrologie”.

CP A 08.01.96

Ordinul DAC nr.65
din 27 mai 1996

<http://ednc.gov.md/>

CODUL Nr. 828
din 25.12.1991

Legea nr.1515 – XII
din 16.06.1993

Legea nr. 1347
din 09.10. 1997

HGA606/2000
din 28.06.2000

Legea nr. 209
din 29 iulie 2016

Legea nr. 86
din 29.05.2014

Hotărîrea Guvernului nr. 682
din 11.07.2018

Hotărîrea Guvernului nr. 99.
din 30.01.2018

Hotărîrea Guvernului nr. 501
din 29.05.2018

Hotărîrea Guvernului nr.
1467 din 30 decembrie 2016

SM SR EN ISO 9000:2016

SM SR EN ISO 9001:2015

SM SR EN ISO 14001:2016

SM SR EN ISO 19011:2018

SM ISO 45001:2018

<https://www.iso.org/obp>

Regulament privind organizația principală a serviciului metrologic în construcții”. Instrucțiuni de verificare a calității și de recepție a lucrărilor ascunse și/sau în faz determinate la construcții și instalații aferente.

Regulamentul cu privire la verificarea execuției lucrărilor de construcții de către responsabilii tehnici atestați

Baza de date a documentelor normative în construcții valabile pe teritoriul Republicii Moldova.

CODUL FUNCİAR*

privind protecția mediului înconjurător

privind deșeurile de producție și menajere

privind aprobarea Programului național de valorificare a deșeurilor de producție și menajere privind deșeurile

privind evaluarea impactului asupra mediului

cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional automatizat „Managementul deșeurilor”

pentru aprobarea Listei deșeurilor

pentru aprobarea Instrucțiunii cu privire la ținerea evidenței și transmiterea datelor și informațiilor despre deșeuri și gestionarea acestora pentru aprobarea Regulamentului privind accesul publicului la informația de mediu

Sisteme de management al calității. Vocabular

Sisteme de management al calității. Cerințe

Sisteme de management al mediului. Cerințe

Ghid pentru auditarea sistemelor de management

Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe și îndrumări pentru utilizare

Baza de date - ISO Online browsing platform

2.2. Întreprinderea «CREDO INDUSTRY» SRL a elaborat, implementat și menține următoarele documente necesare pentru funcționarea eficientă a Sistemului de Management Integrat al Calității, Mediului, Sănătății și Securității Ocupaționale:

PSMI CM-01 Controlul Informației Documentate	Ed. 01	din 19.06.2019
PSMI CM-02 Audit intern	Ed. 01	din 19.06.2019
PSMI CM-03 Controlul elementelor de ieșire neconforme	Ed. 01	din 19.06.2019
PSMI CM-04 Acțiuni corective	Ed. 01	din 19.06.2019
PSMI CM-05 Analiza de management	Ed. 01	din 19.06.2019
PSMI CM-06 Contextul organizației	Ed. 01	din 19.06.2019
PSMI CM-07 Managementul riscurilor	Ed. 01	din 19.06.2019
PSMI CM-08 Comunicarea	Ed. 01	din 19.06.2019
PSMI CM-09 Managementul Achiziției	Ed. 01	din 19.06.2019
PSMI CM-10 Tratare reclamații	Ed. 01	din 19.06.2019
PSMI CM-11 Controlul EMM	Ed. 01	din 19.06.2019
PSMI CMSSO-12 Aspecte de mediu	Ed. 01	din 01.10.2019
PSMI CMSSO-13 Prevederi legale și alte cerințe	Ed. 01	din 01.10.2019
PSMI CMSSO-14 Evaluarea conformității	Ed. 01	din 01.10.2019
PSMI CMSSO-15 Pregătire pentru situații urgente și capacitate de răspuns	Ed. 01	din 01.10.2019
PSMI CMSSO-16 Instruire Conștientizare Competență	Ed. 01	din 01.10.2019
PSMI CMSSO-17 Managementul deșeurilor	Ed. 01	din 01.10.2019

Capitolul 3 Termeni și definiții

3.1 DEFINIȚII

- 3.1.1 **Manualul de asigurare a calității** - document care enunță politica calității și descrie dispozițiile și prevederile generale ale sistemului de conducere și asigurarea calității, concretizat în programul de asigurare a calității, care dirijează și efectuează, verifică și analizează probleme ce influențează calitatea.
- 3.1.2 **Asigurarea calității** - sistem unic de conducere a calității cu cerințe comune față de organizarea și efectuarea controlului lucrărilor de construcție montaj și corespunderea lor cerințelor tehnice de standard.
- 3.1.3 **Auditul calității** (Examinarea Tehnică de Asigurare a Calității) - examinare sistematică și independentă a calității lucrărilor, verificarea și analiza rezultatelor în conformitate cu baza normativă.
- 3.1.4 **Control de calitate, verificări și încercări** — toate examinările amănunțite, măsurile și testările caracteristicilor unui produs (serviciu, lucrare) în raport cu cerințele normelor și regulilor de construcție.
- 3.1.5 **Documente tehnice** - documentație care definește în scris sau grafic un sistem, o instalație, un echipament sau un produs, prin care sînt descrise, justificate și stabilite toate caracteristicile, informațiile, cerințele, procedurile necesare montajului, execuții și exploatării acestora în corespundere cu condițiile de proiect.
- 3.1.6 **Verificarea metrologică** - compararea a două mijloace de măsurare, **dintre care unul este de o precizie conformă etalonului național recunoscut** oficial
- 3.1.7 **Examinarea tehnică de asigurare a calității** - activitățile planificate și periodice de confirmare a programului de asigurare a calității, stabilite în concordanță cu cerințele programului de asigurare a calității.
- 3.1.8 **Inspecție de asigurare a calității** - acțiuni de control efectuată inopinat sau la stadii prestabilite în cadrul lucrărilor de construcții de unitate beneficiară de investiții la unitățile executante (contractante).
- 3.1.9 **Instruire** - pregătirea prin cursuri de specializare, efectuată periodic la locul de muncă sau centre, pentru însușirea sau aprofundarea cunoștințelor în activități, ce asigură calitatea lucrărilor de construcție-montaj.
- 3.1.10. **Lucrări de construcție** - toate lucrările necesare realizării procesului tehnologic, efectuate de către unitatea de construcții pe șantier.
- 3.1.11. **Produs** - materie primă, piese componente, echipamente, structuri de sistem sau produse finite contractuale.
- 3.1.12. **Program de Asigurare al Calității** - un ansamblu de măsuri organizatorice

în activitățile de verificări, inspecții ETAC-uri de prevenire și detectare a oricărei abateri de la cerințele normative tehnice de asigurare a calității lucrărilor de construcție-montaj.

- 3.1.13. **Personalul calificat de control** - personal calificat specializat sau autorizat pentru îndeplinirea cerințelor de inspecție a procesului tehnologic.
- 3.1.14. **Punct de control** - un punct sau un stadiu din ciclul de producție, în care se efectuează controlul și verificările lucrărilor de construcție-montaj.
- 3.1.15. **Planul de control al calității** - documentul care enumeră și descrie tot controlul de calitate, verificări și încercări necesare pe parcursul procesului tehnologic.
- 3.1.16. **Unitate beneficiară de investiții sau de producere** - unitate care execută lucrările de construcții sau de producere.
- 3.1.17. **Unitate-furnizor** - unitate care livrează produse sau servicii în concordanță cu documentele de proiectare.
- 3.1.19. **Validarea înregistrărilor** - ștampilarea, semnarea și datarea documentelor de către persoane autorizate.
- 3.1.20. **Verificarea** - activitatea de analizare, inspecție, testare, control sau alt mod de determinare a calității lucrărilor de construcții-montaj.

3.2. ABREVIERI

AQ	- Asigurarea calității
AS	- Built Desen ”așa cum s-a construit ”
AST	- Agenția națională de Supraveghere Tehnică
CQ	- Controlul calității
CMET	- Compartiment mecanico-energetic și mijloace de transport
CST	- Compartiment de studii tehnologice
DDE	- Detalii și devize de execuție
DO	- Dispoziție de oprire
ETAC	- Examinarea tehnică de asigurare a calității
FC	- Fișa chestionar
IL	- Instrucțiune de lucru
ILA	- Instrucțiuni de lucru aprovizionare
ITE	- Instrucțiuni tehnice de execuție
ITG	- Instrucțiune tehnică generală
ISC	- Inspecția de Stat în Construcții
MC	- Manualul Calității
NIR	- Notă de intrare-recepție
ONDC	- Organul Național de Dirijare în Construcții
PAC	- Program de asigurare a Calității
PCCVI	- Plan de control calitate, verificări și încercări
PF	- Punere în funcțiune
PG	- Procedură generală
PIÎ	- Plan de control calitate, verificări și încercări
PL	- Procedura de lucru
P/I	- Procedură/Instrucțiune
PS	- Procedură de sistem
PVC	- Proces-verbal de control
RAC	- Raport de acțiuni corective
RNC	- Raport de neconformitate
SUAP	- Serviciu urmărire și asigurare mijloace de producție
DG	- Director General
RM SMI CMSSO	- Reprezentantul Managementului pentru Sistemul de Management Integrat Calitate-Mediu

4 Contextul organizational

4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Organizația SRL “CREDO INDUSTRY” este o entitate economică care desfășoară activități pentru execuția lucrărilor de orice tip de construcție (industriale, civile, socioculturale, hidrotehnice, drumuri, poduri, rețele electrice etc.) cu dicersă categorie de importanță a construcției.

Structura organizatorică a SRL “CREDO INDUSTRY” este prezentată în Anexa 1.

Schema de relații cu contextual extern este prezentată în Anexa 3.

Aspecte relevante privind monitorizarea sistemului și managementului se găsesc în procedurile de sistem, procedurile operaționale și instrucțiunile de lucru existente în organizație după cum este prezentat la cap. 2.2

4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Părțile interesate, relevante, recunoscute de SRL “CREDO INDUSTRY”:

Consiliul de Administrație (prezentat în Anexa 2), Ministerul de ramură, Instituțiile de proiectare, Organele administrației publice locale, Furnizorii de materiale de construcții, Beneficiarii.

Așteptările legale ale părților interesate sunt analizate prin documentarea legislației aplicabile, iar necesitățile lor sunt documentate în contracte sau cereri de oferta.

Orientare către client

Așteptările și cerințele clienților (inclusiv cerințele legislative și reglementate aferente) sunt clarificate cu ocazia înțelegerilor între părți (la încheierea contractului) și în cadrul planificării sistemului de management și sunt transpuse în cerințe documentate într-o formă care asigură îndeplinirea întocmai a acestora în domeniile implicate.

În scopul creșterii satisfacției beneficiarilor, îndeplinirea întocmai a cerințelor acestuia și a cerințelor legislative și reglementate aferente sunt analizate în 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.

4.3 Determinarea Domeniului de aplicare al sistemului de management

4.3.1 Domeniul de aplicare a SMI CMSSO este stabilit pentru **Construcția, reparația, întreținerea: drumurilor, podurilor, lucrări de artă din posesia drumului, rețelelor de alimentare cu apă, sisteme de canalizare, clădiri și de instalații ingineresti, de rețele tehnico-edilitare, reconstrucții**, și include următoarele genuri de activitate:

1. Terasamente și lucrări de teren

- 1.1 Lucrări de terasiere
- 1.2 Lucrări de drenaj
- 1.3 Lucrări de rambliere și debleere
- 1.4 Consolidare și stabilizarea terenului

2. Executarea construcțiilor

- 2.1 Fundații din piloți
- 2.2 Construcții din zidărie cu înălțime limitată la două nivele
- 2.3 Construcții din zidărie cu înălțime peste două nivele
- 2.4 Clădiri și edificii cu înălțime limitată la două nivele din elemente prefabricate din beton și beton armat
- 2.5 Clădiri și edificii din beton armat prefabricate monolit
- 2.6 Clădiri și edificii din cadre monolit și prefabricate
- 2.7 Clădiri din beton armat monolit
- 2.8 Construcții rutiere categoriile I...V
- 2.9 Construcții piste de decolare și aterizare
- 2.10 Construcții hidrotehnice din beton și beton armat

3. Lucrări de protecție a construcțiilor și utilajelor

- 3.1. Învelitori și șarpante, izolații hidrofuge
- 3.2. Izolații termice.
- 3.3. Izolații anticorozive.

4. Lucrări de finisare a construcțiilor

- 4.1. Tencuieli, pasaje exterioare și interioare, zugrăveli
- 4.2. Pardoseli
- 4.3. Produse de tâmplărie
- 4.4. Profile și ornamente decorative

5. Instalații și rețele interioare

- 5.1 Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare
- 5.2 Instalații și rețele termice
- 5.3 Sisteme de ventilare și condiționare a aerului

6. Instalații și rețele exterioare

6.1 Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare

7. Instalații și rețele termice Montarea utilajelor și instalațiilor tehnologice

7.1 Contoare de apă

7.2 Contoare de energie termică

7.3 Centrale termice echipate cu cazane de apă caldă cu temperatura sub 115°C și cazane de abur cu presiunea sub 0,07 Mpa.

4.4 Sistemul de management al calitatii și procesele sale

Legăturile și interacțiunile dintre procese și diversele departamente sunt prezentate în Harta Proceselor Anexa 2.

5 LEADERSHIP

5.1 Leadership și angajament

Leadershipul și angajamentul necesar pentru a asigura funcționarea eficientă a Sistemului de Management integrat Calitate -Mediu a fost stabilit prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Societății care a adoptat prezentul manual al SMI CMSSO și își asumă obligativitatea respectării acestuia la toate nivelurile.

Consiliul de administrație hotărăște că responsabilitatea deplină pentru stabilirea, implementarea, evaluarea stadiului și eficiența programului de asigurare a calității revine DG al “CREDO INDUSTRY” SRL

5.1.1 Conducerea “CREDO INDUSTRY” SRL este responsabilă pentru stabilirea și implementarea unui Program de asigurarea calității pentru toate activitățile necesare realizării lucrărilor de construcții și montaj în toate fazele de execuție.

5.1.2 Conducerea «CREDO INDUSTRY” SRL asigură prin PAC că toate activitățile desfășurate de organizație vor fi conduse, efectuate și controlate în conformitate cu prevederile legilor și normativelor în vigoare utilizate la realizarea obiectului.

5.1.3 Conducerea «CREDO INDUSTRY” SRL asigură prin prezentul MSMI CMSSO că orice activitate desfășurată de «CREDO INDUSTRY” SRL care cade sub incidență Legii privind calitatea în construcții, va începe numai după ce PAC este stabilit și aprobat și se obțin avizele necesare în condițiile prevăzute de lege.

5.1.4 Conducerea «CREDO INDUSTRY” SRL va încheia contracte pentru produse și servicii destinate «CREDO INDUSTRY” SRL numai cu unități autorizate în acest scop și va preciza în documente contractuale responsabilitățile stabilite privind asigurarea calității ce revin furnizorilor.

5.1.5 Furnizorii răspund în fața conducerii «CREDO INDUSTRY” SRL pentru stabilirea și implementarea Programelor proprii de Asigurare a Calității.

5.1.6 Conducerea «CREDO INDUSTRY” SRL asigură prin măsurile stabilite în prezentul MC accesul beneficiarului pentru efectuarea de inspecții și ETAC - uri în toate zonele și la toate nivelurile de autoritate.

5.1.7 Conducerea «CREDO INDUSTRY” SRL abordează calitatea ca o funcție aflată sub responsabilitatea întregului personal al societății implicat în activități determinate începând cu managementul de vârf.

5.1.8 Conducerea «CREDO INDUSTRY” SRL adoptă sistemul calității în scopul îmbunătățirii continue a proceselor, a calității lucrărilor și produselor, în eliminarea cauzelor care provoacă neconformități, ca un factor cheie în competitivitatea societății, firmei.

5.2 POLITICA DE CALITATE, MEDIU, SĂNĂTATE ȘI SECURITATE OCUPAȚIONALĂ

SRL „CREDO INDUSTRY” î-și propune, prin aplicarea unui sistem de management integrat:

❖ **al calității**, în conformitate cu standardul internațional **ISO 9001:2015**, să ofere servicii de înaltă calitate, care vor satisface așteptările clienților, în corespundere cu normele legislației și reglementărilor în vigoare, în scopul de a obține și menține o bună reputație pe piață de desfacere, în condiții de eficiență economică și de profit.

❖ **al mediului**, în conformitate cu standardul internațional **ISO 14001:2016**, să contribuie la pilonul MEDIU al sustenabilității și menținerea mediului în echilibru pentru generațiile viitoare ce î-și vor îndeplini propriile nevoi.

❖ **al sănătății și securității ocupaționale**, în conformitate cu standardul internațional **ISO 45001:2018**, să elimine sau să minimizeze riscurile pentru angajați și alte părți interesate (beneficiari, vecini, furnizori, e.t.c).

Această Politică a fost elaborată pentru a inspira și a mobiliza întregul personal, care activează în cadrul organizației, să acorde o atenție maximă: serviciilor pe care le prestează respectând tehnica securității și resursele utilizate în folosul clienților săi cu minimizarea impacturilor dăunătoare asupra mediului.

Între principiile politicii noastre sunt enumerate:

❖ Principiile SMC: orientarea spre client, implicarea directă a personalului, abordarea bazată pe proces, gândire pe bază de risc, creșterea prestigiului firmei, îmbunătățirea continuă a proceselor și serviciilor, precum și a sistemului de management în ansamblu.

❖ Principiile SMM: îmbunătățirea și protejarea continua a mediului, măsurarea și micșorarea producerii deșeurilor din oficii și șantiere.

❖ Principiile SMSO : instruirea și aducerea la cunoștință personalul despre riscurile bolilor profesionale, îmbunătățirea confortului la locul de muncă și minimizarea impactului de traume profesionale prin optimizarea proceselor de lucru și îmbunătățirea echipamentului individual.

❖ Principiile resurse umane: de a oferi locuri de muncă în domeniul de a activitate selectat de muncitor, în cazul în care muncitorul nu este satisfăcut de rezultatele de activitate în cadrul întreprinderii administrația SRL „CREDO INDUSTRY” oferă posibilitatea fiecărui muncitor de a se manifesta în orice altă funcție din cele ce le posedă întreprinderea pentru a menține personalul în cadrul întreprinderii.

De asemenea, menținerea unui nivel de instruire continuă în rândul întregului personal reprezintă un aspect important în desfășurarea optimă a activității noastre

Angajamentul managementului

Conducerea “CREDO INDUSTRY” SRL se angajează să asigure toate resursele necesare SMC, SMM, SMSO (umane și materiale, echipamentele și mijloacele de control, procesele și competențele calității cerute) și î-și asumă întreaga responsabilitate pentru menținerea în cadrul organizației a Sistemului de Management al Calității, Sistem de management de Mediu, Sistem de management al sănătății și securității ocupaționale implementat în conformitate cu cerințele standardele internațional ISO 9001:2015; ISO 14001:2016; ISO 45001:2018 respectând cerințele legale și de reglementare.

Managementul de la cel mai înalt nivel al companiei “CREDO INDUSTRY” SRL se angajează să îmbunătățească continuu performanța sistemului de management în baza analizelor de management periodice.

Directorul SRL “CREDO INDUSTRY”



S. PAȘCHEVICI

5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Rolurile organizaționale, responsabilitățile și autoritățile sunt delegate prin fișele de post în conformitate cu structura organizațională după cum urmează în continuare.

5.3.1 Directorul General al SRL «CREDO INDUSTRY»

- este responsabil pentru implementarea și evaluarea PAC în activitățile specifice “CREDO INDUSTRY” SRL
- delegă și asigură autoritatea pentru evaluarea eficienței PAC, șefului compartimentului AQ.
- Are întreaga responsabilitate pentru conducerea activităților desfășurate de «CREDO INDUSTRY” SRL pentru stabilirea și implementarea PAC.
- Răspunde de obținerea autorizației de activitate pentru «CREDO INDUSTRY”

SRL în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

- Răspunde de evaluarea și actualizarea periodică a programului de asigurare a calității și managementul mediului al “CREDO INDUSTRY” SRL
- Semnează Manualul SMI CMSSO și procedurile funcțiilor de sistem elaborate de compartimentul AQ.
- Răspunde de activitatea compartimentului AQ asigurându-i structura organizatorică corespunzătoare și autoritatea necesară pentru evaluarea implementării și eficienței programului de asigurare a calității și organigrama compartimentului.
- Aprobă fișele postului pentru personalul de conducere din subordine directă, în care sînt incluse și responsabilități referitoare la PAC.

5.3.2 Șeful compartimentului AQ (Directorul Tehnic)

Este subordonat directorului “CREDO INDUSTRY” SRL și are următoarele responsabilități și competente:

- Răspunde de stabilirea structurii organizatorice a compartimentului AQ în vederea îndeplinirii tuturor atribuțiilor ce îi revin și obține aprobarea directorului pentru organigrama compartimentului.
- întocmește fișele postului pentru personalul din subordine, asigură încadrarea cu personal calificat și competent și răspunde de autoritatea acestuia.
- întocmește fișele postului pentru șefii compartimentelor / șantierelor.

- Stabilește și organizează programe de instruire pentru compartimentul AQ și avizează programele de instruire a compartimentelor / șantierelor din organizație
- Răspunde de elaborarea și actualizarea Manualului calității și a procedurilor funcțiilor de system, instrucțiunile de lucru, PCCVI - urile elaborate de compartimentele “CREDO INDUSTRY” SRL
- Analizează și avizează manualele de asigurare a calității și procedurile funcțiilor de sistem ale furnizorilor “CREDO INDUSTRY” SRL
- Analizează și avizează din punct de vedere al asigurării calității contractele și comenzile către furnizorii autorizați ai “CREDO INDUSTRY” SRL
- Asigură și răspunde de întocmirea releveelor și schițelor "as-built" pentru lucrările și măsurările executate în șantier.
- Răspunde de întocmirea graficelor de execuție.
- Răspunde de efectuarea inspecțiilor și ETAC - urilor pe înregistrările de calitate emise în activitățile desfășurate de “CREDO INDUSTRY” SRL și furnizori.
- Răspunde de realizarea activității de ETAC și anume:
 - a) întocmirea și obținerea aprobării planului anual de ETAC;
 - b) efectuarea ETAC - urilor interne și la furnizorii “CREDO INDUSTRY” SRL și raportarea rezultatelor;
 - c) efectuarea inspecțiilor inopinate;
 - d) stabilirea și verificarea implementării programului de acțiuni corective.
- Răspunde de implementarea PAC în cadrul compartimentelor / șantierelor.
- Dispune oprirea lucrărilor în cazul nerespectării PAC, informând directorul “CREDO INDUSTRY ” SRL
- Răspunde de efectuarea controlului tehnic de calitate a lucrărilor și de confirmarea că acestea s-au executat conform documentelor de proiectare.
- Răspunde de ținerea sub control a RNC - urilor și urmărirea închiderii acestora
- Răspunde de completitudinea înregistrărilor de calitate întocmite de compartimente și șantier.

5.3.3 DIRECTOR ECONOMIE ȘI APROVIZIONARE

Este subordonat și raportează directorului “CREDO INDUSTRY” SRL și are responsabilitatea implementării PAC în cadrul compartimentelor subordonate:

- Asigură ca toate produsele/ serviciile aprovizionate să corespundă cerințelor Legii privind calitatea în construcții.

- Răspunde de modul de manipulare, depozitare și conservare a materialelor, produselor aprovizionate în conformitate cu standardele și instrucțiunile aplicabile.
- Răspunde de procurarea produselor / materialelor de calitate specificată în documentele de proiectare și cele aprovizionate în conformitate cu programul necesar de materiale stabilit de directorul adjunct tehnic și de producție.
- Asigură realizarea programelor de pregătire a personalului în cadrul compartimentelor subordonate.
- Aprobă procedurile / instrucțiunile de lucru din cadrul compartimentelor subordonate după ce au fost avizate la compartimentul AQ.

5.3.4 DIRIGINTELE DE ȘANTIER

- Raportează directorului tehnic, este responsabil pentru implementarea PAC în cadrul șantierelor.
- Răspunde de implementarea programului de acțiuni corective la termenele respective în cadrul șantierului.
- Întocmește fișele postului pentru personalul de conducere din subordine.
- Răspunde de întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din cadrul șantierului
- Răspunde de calitatea lucrărilor executate și are următoarele responsabilități:
 - a) răspunde de obținerea aprobării beneficiarului pentru executarea lucrărilor care intră sub incinta Legii privind calitatea în construcții;
 - b) răspunde de asigurarea tuturor condițiilor necesare începerii lucrărilor pentru realizarea acestora conform documentației, normelor în vigoare și programului de asigurare a calității;
 - c) răspunde de utilizarea numai de personal calificat și / sau autorizat precum și de instruirea acestuia cu procedurile / instrucțiunile în vigoare înaintea începerii lucrărilor;
 - d) este responsabil pentru utilizarea în activitatea șantierului numai a aparatelor de măsură și control verificate metrologic conform prevederilor legale;
 - e) răspunde de folosirea în lucrare numai a materialelor / produselor care corespund cerințelor de calitate conform documentației de execuție și numai după ce au fost recepționate;
 - f) răspunde de întocmirea în timpul activităților a înregistrărilor de calitate care îi revin conform procedurilor de execuție și transmiterea acestora la compartimentul CTC;

g) răspunde de rezolvarea neconformităților, precum și de implementarea acțiunilor corective pentru înlăturarea deficiențelor;

h) răspunde de organizarea și execuția proceselor speciale.

– Exerciță în tocmai atribuțiile prevăzute în regulament cu privire la diriginții de șantier atestați.

5.3.5 ȘEF COMPARTIMENT CONTROL TEHNIC DE CALITATE (CTC)

Este subordonat și raportează directorului tehnic și răspunde de activitatea următoarelor grupuri:

- grup control calitate pentru lucrări de construcții;
- grup control calitate pentru recepția materialelor, produselor procurate de “CREDO INDUSTRY” SRL grup control calitate fabricație;
- grup evidență și urmărire RNC - uri, întocmire PCCVI și FCC; arhivă.

Are următoarele responsabilități:

– Stabilirea structurii organizatorice adecvate pentru funcționarea sistemului de control tehnic de calitate în toate fazele de execuție de la primirea produselor și până la predarea lucrărilor. Supune spre aprobare directorului tehnic organigrama compartimentului și semnează fișele postului pentru personalul din subordine.

– Răspunde de întocmirea și realizarea programelor de instruire pentru personalul din subordine.

– Utilizarea în cadrul compartimentului CTC numai de personal competent instruit și autorizat.

– Implementarea PAC și a programului de acțiuni corective la termenele stabilite în cadrul compartimentului.

– Efectuarea controlului tehnic de calitate în toate fazele de execuție a lucrărilor începând cu recepționarea calitativă a produselor primite de “CREDO INDUSTRY” SRL și până la predarea lucrărilor la beneficiar, confirmarea prin consemnarea în înregistrările de calitate a conformității lucrărilor, produselor cu documentația de execuție.

– Răspunde de evaluarea RNC - urilor, înregistrărilor în registrul unic de evidență și ținerea sub control a stadiului de rezolvare a RNC și DO.

– Răspunde de întocmirea PCCVI - urilor, de întocmirea și implementarea procedurilor proprii de lucru.

– Analizarea cauzelor care generează neconformități și inițierea de acțiuni corective pentru înlăturarea acestor cauze.

– Întocmirea rapoartelor de tendință a calității lucrărilor efectuate de “CREDO INDUSTRY” SRL Dispune oprirea lucrărilor când se constată abateri de la cerințele de calitate - informând directorul tehnic.

5.3.6 ȘEF COMPARTIMENT TEHNIC - PRODUCȚIE

Este subordonat și raportează directorului tehnic și are următoarele responsabilități:

- Implementarea programului de asigurare a calității în activitățile pe care le desfășoară.
- Implementarea acțiunilor corective la termenele stabilite.
- Întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din subordine.
- Întocmirea fișei postului pentru personalul din subordine.
- Analizarea documentației tehnice de execuție și a modificărilor acesteia primite de la beneficiar.
- Întocmirea listelor cu documentația anulată.
- Difuzarea documentației la șantier și retragerea documentației anulate.
- Primirea, înregistrarea, gestionarea și distribuirea dispozițiilor pe șantier.
- Calculul pachetelor de lucrări conform metodologiei AQ.
- Organizarea arhivei tehnice și a unui sistem de evidență a documentelor arhivate.
- Întocmirea și implementarea procedurilor / instrucțiunilor proprii de lucru.

5.3.7 ȘEF COMPARTIMENT APROVIZIONARE

Este subordonat și raportează directorului economie și aprovizionare și are următoarele responsabilități:

- Implementarea PAC în activitățile specifice compartimentului.
- Implementarea la termenele stabilite a programului de acțiuni corective.
- Întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului compartimentului.
- Întocmirea fișei posturilor pentru personalul din subordine.
- Întocmirea și implementarea procedurilor / instrucțiunilor proprii de lucru.
- Încheierea contractelor numai cu furnizorii autorizați în vederea procurării materialelor și produselor necesare “CREDO INDUSTRY” SRL

- Menționarea în comenzi și contracte a tuturor condițiilor și cerințelor de calitate impuse în documentația de execuție, precum și a condițiilor de asigurare a calității.
- Planifică activitatea de aprovizionare pe baza necesarului de materiale și produse primit de la compartimentul programare, pregătire, urmărire producție.
- Răspunde de respectarea condițiilor de transport, manipulare, depozitare a materialelor și produselor primite în conformitate cu prevederile procedurilor și instrucțiunilor.
- întocmește și reactualizează lista furnizorilor “CREDO INDUSTRY” SRL în interfață directă cu compartimentul AQ.

5.3.8 ȘEF COMPARTIMENT PERSONAL, ORGANIZARE, NORMARE ȘI SALARIZARE

Se subordonează și raportează Directorului întreprinderii și are următoarele responsabilități:

- implementarea la termenele stabilite a programului de acțiuni;
- elaborarea fișelor de post pentru personalul din subordine;
- asigură specializarea și instruirea personalului implicat în activități determinate pentru realizarea lucrărilor, prin:
 - programe individuale de pregătire;
 - cursuri speciale organizate;
 - specializări, instruiri;
- păstrarea pe toată durata de construcție a organizației înregistrațiilor privind clasificarea și autorizarea personalului.

5.3.9 ȘEF COMPARTIMENT STUDIU PIAȚĂ OFERTE CONTRACTE

Este subordonat și raportează șefului SUAP.

Are următoarele responsabilități:

- implementarea sistemului calității la nivelul compartimentului care îl conduce;
- elaborarea și implementarea procedurilor/instrucțiunilor proprii de lucru;
- întocmirea și realizarea programelor de instruire a personalului din subordine;

- întocmește fișele postului pentru personalul din subordine și le supune spre aprobare;
- identificarea clienților potențiali pentru contractarea de lucrări;
- colectarea și întreținerea la zi a bazei de date tehnice și legislative legate de specificul activității;
- analizează invitațiile de participare la preselecție și întocmește în colaborarea cu compartimentele specializate documentația de preselecție;
- întocmirea corespondenței necesare cumpărării documentației de ofertare-licitare, de multiplicarea și difuzarea ei la compartimentele specializate;
- redactarea și predarea la termen a documentației de ofertare și a raportului de prezentare conform instrucțiunilor elaborate în acest sens;
- participă la licitarea ofertei și la susținerea documentației;
- studiază cerințele pieței;
- crearea unei baze de date privind clienții și concurenții societății;
- analizarea ofertelor de contract și întocmirea documentației necesare pentru participarea la licitații;
- întocmirea contractelor și obținerea semnăturilor;
- inițiază activitatea de analiză a contractelor;
- păstrarea înregistrărilor în activitatea desfășurată.

5.3.10 ȘEF COMPARTIMENT STUDII TEHNOLOGICE

Este subordonat și raportează șefului SUAP.

Are următoarele responsabilități:

- implementarea sistemului calității în activitățile pe care le desfășoară;
- realizarea programelor proprii de instruire periodică a personalului din subordine;
- întocmește fișele postului pentru personalul din subordine și le supune spre aprobare;
- întocmirea și implementarea procedurilor, instrucțiunilor proprii de lucru;
- întocmirea, distribuirea și actualizarea planurilor calității;
- întocmirea procedurilor tehnice de execuție și obținere aprobărilor necesare;
- întocmirea și actualizarea listelor cu procedurile/instrucțiunile în vigoare și difuzarea acestora;
- întocmirea proiectelor tehnologice de execuție;
- analiza documentației tehnice de execuție și a modificărilor acesteia primite de la beneficiar;

- difuzarea documentației la șantiere și retragerea documentației anuale;
- întocmirea listelor cu documentația anulată;
- întocmirea graficelor de execuție;
- programarea primirii-predării fronturilor de lucru; primirea, înregistrarea, gestionarea și distribuirea dispozițiilor de șantier;
- întocmirea necesarelor de materiale cu precizarea cerințelor de calitate și transmiterea la compartimentul aprovizionare;
- analizarea cauzelor care generează neconformități, în timpul evaluării PNC / urilor, și stabilirea acțiunilor corective și preventive;
- organizarea arhivei și a unui sistem de evidență a documentelor arhivate;
- menținerea evidenței standardelor, normelor, normativelor, caietelor de sarcini la ultima revizie, utilizabile în activitățile societății.

5.3.11 ȘEF COMPARTIMENT MECANO-ENERGETIC ȘI MIJLOACE TRANSPORT

Este subordonat și raportează șefului SUAP.

Are următoarele responsabilități;

- implementarea sistemului de activitate pe care îl desfășoară;
- întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din subordine;
- întocmește fișele postului pentru personalul din subordine și le supune spre aprobare;
- asigurarea utilajelor în stare bună de funcționare pentru execuția lucrărilor contractante;
- întocmirea comenzilor de verificare metrologică a echipamentelor către unități specializate și autorizate;
- asigură efectuarea verificărilor, etalonărilor metrologice a aparatelor și – echipamentelor de măsură și controlul utilizat în activitățile desfășurate de “CREDO INDUSTRY” SRL menține evidența tuturor mijloacelor de măsură și control cât și a stadiului verficator acestora;
- retragerea din uz, izolarea și ținerea evidenței echipamentelor de măsurare neconforme, înlăturarea cauzelor neconformităților și reconfirmarea lor, sau după caz casarea acestora;
- menține evidența înregistrărilor calității aferente activității desfășurate, conform procedurilor specifice și a instrucțiunilor proprii de lucru.

5.3.12 ȘEF SECȚIE PRODUCȚIE SECUNDARĂ

Este subordonat și raportează directorului cu aprovizionarea.

Are următoarele responsabilități:

- implementarea sistemului calității în activitățile specifice secției de producție industrială;
- întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din subordine;
- întocmește fișele posturilor pentru personalul din subordine și le supune spre aprobare directorului cu aprovizionarea;
- întocmirea și implementarea procedurilor/instrucțiunilor de lucru specifice activităților secției;
- execuția produselor la nivelul de calitate cerut de documentația, specificațiile și standardele în vigoare;
- întocmirea înregistrărilor de calitate care atestă calitatea produselor executate în cadrul atelierelor și transmiterea acestora la compartimentul CQ;
- rezolvarea neconformităților depistate în activitățile secției producție secundară conform procedurilor în vigoare.

Capitolul 6 – Planificare

6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

Riscurile legate de neîndeplinirea așteptărilor părților interesate sau de aspectele interne și externe sunt identificate în *Registrul de Riscuri*.

Dupa identificare se stabilesc măsuri pentru:

- A da asigurări că sistemul de management al calității și mediului poate obține rezultatele intenționate;
- A preveni sau a reduce efectele nedorite;
- A stabili acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților
- A realiza îmbunătățirea.

Opțiunile de tratare a riscurilor pot include evitarea riscului, asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate, eliminarea sursei de risc, schimbarea probabilității sau a consecințelor, împărțirea riscului sau menținerea riscului prin decizie informată.

6.2 Obiectivele și planul calității și al mediului

6.2.1 Obiectivele calității și mediului

În vederea îndeplinirii cerințelor referitoare la realizarea serviciilor, a funcționării eficace și a îmbunătățirii continue a sistemului de management implementat, Managementul stabilește anual obiectivele calității și mediului pentru organizație, astfel încât acestea să fie măsurabile, să aibă resursele, responsabilul și timpul de realizare desemnate și să fie în concordanță cu Politica referitoare la calitate.

Obiectivele sunt analizate în cadrul ședințelor managementului și sunt aprobate de către Director.

La stabilirea obiectivelor se ține cont de îndeplinirea cerințelor legislative și reglementărilor în vigoare referitoare la realizarea lucrărilor de construcții - montaj.

Urmărirea și documentarea realizării obiectivelor calității este responsabilitatea Personalului cheie sau a persoanelor împuternicite conform structurii organizatorice. Atingerea obiectivelor calității este analizată în cadrul ședințelor periodice ale conducerii, respectiv la analizele anuale efectuate de management și, dacă este necesar, sunt întreprinse măsuri adecvate.

În funcție de aceste obiective se stabilesc riscurile și oportunitățile care derivă din acestea. Apoi se face analiza riscurilor respective.

6.2.2 Ca obiective de viitor conducerea își propune:

- introducerea de tehnologii moderne care să asigure competitivitate;
- instruirea întregului personal cu documentele sistemului calității elaborate în

scopul conștientizării crescânde a calității;

- alocarea resurselor necesare pentru prevenirea neconformităților, controlul execuției, informarea și pregătirea profesională a angajaților, etc.
- menținerea certificatului sistemului calității elaborat de către o organizație acreditată și recunoscută de Organul Național de Dirijare în Construcții.

6.3 Planul calității

6.3.1 Planul de control al calității, verificări și încercări sînt documentele și cerințele de bază pentru confirmarea și îndeplinirea PAC pe parcursul lucrărilor de producere și construcții-montaj.

6.3.2 Planul de control este întocmit de responsabilul pe calitate (dirigintele de șantier) în conformitate cu activitatea curentă și documentația tehnică- normativă (DNT) aprobată de Directorul al «CREDO INDUSTRY» SRL

6.3.3 Lucrările de producere și construcții-montaj ale «CREDO INDUSTRY» SRL se realizează în corelație cu planul anual de control a calității și respectarea cerințelor prevăzute în DTN.

În planul de control a calității sînt indicate persoanele responsabile de efectuarea lucrărilor de producere

Planul de control calitate, verificări și încercări «CREDO INDUSTRY» SRL definește:

- obiectivele calității ce trebuie atinse;
- alocarea responsabilităților pe tot parcursul lucrărilor;
- procedurile specifice, metodele și instrucțiunile de lucru aplicabile; încercări, verificări, examinări și programe de audit.

Planul de control al «CREDO INDUSTRY» SRL prezintă o derulare a principalelor operații și activități de verificare, începînd cu intrarea materialelor, pînă la instalarea, desăvîrșirea lucrărilor de producere și construcții-montaj.

Pentru realizarea controlului de calitate, verificări și încercări, întreprinderea elaborează documentația:

- documentația tehnologică;
- documentația normativă;
- documentația contractuală.

6.4 Planificarea schimbărilor

Planificarea sistemului de management integrat, al calității și mediului, luându-se în considerare cerințele standardelor de referință s-a realizat pe parcursul elaborării sistemului de management și rezultatul acesteia este documentat în prezentul Manual. În cazul în care cerințele legate de serviciile serviciiile prestate nu pot fi îndeplinite prin respectarea prevederilor, se efectuează planificarea schimbărilor.

În cadrul planificării sistemului de management sunt stabilite următoarele:

- succesiunea și interacțiunea proceselor care concură la realizarea cerințelor specificate,
- metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei funcționări și reglementări eficiente,
- alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a surselor de informații necesare.

Prin planificarea sistemului de management și aplicarea măsurilor stabilite se asigură integritatea, actualitatea și eficacitatea sistemului de management, inclusiv pe parcursul dezvoltării organizației sau în cazul eventualelor schimbări din cadrul organizației.

Elaborarea Planurilor de măsuri, care au ca scop atingerea obiectivelor stabilite prin planificarea SMI CMSSO este responsabilitatea persoanelor desemnate de către Directorul general. Planurile de măsuri conțin sarcini, responsabilii cu efectuarea acestora, resursele necesare și termenul de realizare. Persoanele desemnate urmăresc realizarea măsurilor stabilite, verifică efectuarea și înregistrează în Planurile de măsuri etapele realizate. În cazul în care constată abateri de la Planurile de măsuri, persoanele desemnate mențin înregistrări și stabilesc, respectiv aplică măsuri adecvate.

La SRL CREDO INDUSTRY schimbările majore se planifica, analizeaza si aproba in cadrul ședințelor Consiliului de Administrare.

În cadrul acestor ședințe se analizeaza: scopul schimbărilor si consecințele potențiale ale acestora, integritatea sistemului de management al calității, disponibilitatea resurselor, alocarea sau realocarea responsabilităților.

În urma Hotărârilor Consiliului de Administrare, în anumite domenii de activitate se solicită și aprobarea Ministerului de Construcții.

Capitolul 7 SUPORT

7.1. Resurse

Pentru realizarea obiectivelor în domeniul calității și mediului, conducerea se obligă să asigure resursele adecvate, cum ar fi:

- asigurarea numărului de personal suficient și calificat pentru activitățile de management, execuție și verificare inclusiv pentru auditurile interne;
- asigurarea utilajelor, echipamentelor, sculelor și dispozitivelor necesare;
- asigurarea documentației, a normelor, standardelor și reglementărilor aplicabile desfășurate;
- asigurarea condițiilor pentru efectuarea instruirilor.

7.1.2. Personal

Conducerea «CREDO INDUSTRY» SRL asigură SMI CMSSO cu personal calificat, instruit și competent pentru aplicarea prevederilor programului de asigurare a calității și atingerea obiectivelor stabilite.

Competențele necesare persoanelor care lucrează în cadrul organizației sunt definite în momentul luării deciziei de angajare a unei noi persoane. Persoanelor respective li se cer diplome de studii sau de calificare, precum și dovada experienței pretinsă.

7.1.3 Infrastructură

Pentru buna desfășurare a proceselor în organizație, **conducerea** a determinat, asigură și menține o infrastructură adecvată care cuprinde:

- clădiri, spații de lucru și utilitățile asociate,
- echipamente necesare realizării lucrărilor de construcție-montaj,
- servicii suport pentru realizarea proceselor.

7.1.4 Mediu de lucru

Conducerea asigură condițiile de muncă necesare angajaților pentru realizarea eficace a activităților, luând în considerare reglementările în vigoare aferente

În birouri există aparate de aer condiționat și elemente de birotică necesare în fiecare birou unde este necesar.

Anual se organizează masa de revelion a angajaților.

7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

Echipamentele pentru control, măsurare și încercare sînt folosite de «CREDO INDUSTRY» SRL doar dacă au nivelul stabilit de precizie și stabilitate.

În scopul de a folosi doar echipamente ce sînt adecvate unei determinări de precizie a parametrilor calității realizării lucrărilor se aplică procedura PSMI CM-11 “Controlul Echipamentelor de Monitorizare și Măsurare”.

Selectarea echipamentului, detalierea instrucțiunilor de folosire, pregătirea personalului de control, măsurare și etalonare se face atent și planificat.

Cerințele față de echipamentele pentru control, măsurare și încercare a întreprinderii sînt:

- stabilirea, documentarea și menținerea procedurilor de etalonare;
- identificarea echipamentului pentru control, măsurare și încercare;
- asigurarea preciziei necesare;
- protejarea aparatului de control;
- necesitatea pregătirii personalului pentru folosirea echipamentelor de control.

7.2. Competențe

Cerința fundamentală pentru fiecare angajat al organizației este să dispună de calificarea, cunoștințele, abilitățile și experiența necesare funcției pe care o îndeplinește, să cunoască, în concordanță cu Politica referitoare la calitate și mediu, obiectivele stabilite, cerințele concrete și reglementările care se referă la activitățile în care este implicat.

În acest sens conducerea «CREDO INDUSTRY» SRL asigură:

→ că utilizează numai personal calificat, instruit și competent pentru aplicarea prevederilor programului de asigurare a calității;

→ că desfășurarea activităților de pregătire și calificare a personalului la cerințele procedurilor PSMI CMSSO are loc pe tot parcursul desfășurării activităților «CREDO INDUSTRY» SRL pe baza programelor de instruire întocmite de șeful AQ și aprobate de Directorul organizației.

→ că verifică și aprobă programele de instruire, pregătire și recalificare a personalului care desfășoară activități cu implicații asupra calității lucrărilor;

In particular perfecționarea și în

- la angajarea de personal nou
- la introducerea unor metode
- pentru cunoașterea cerințelor
- pentru cunoașterea cerințelor
- pentru dobândirea competențelor

cunoștințelor profesionale.

Prin instruire organizația asigură relevanța și importanța activității la realizarea obiectivelor calității.

Instruirea și perfecționarea personalului acesteia, pe baza unui suport de instruire corect, activității de formare/ instruire este verificată în mod direct prin aplicare în practică a cunoștințelor însușite.

7.3. Conștientizare

Persoanele din cadrul organizației au fost instruite cu referire la politica referitoare la calitate, revizuită la 09.01.2018, la obiectivele relevante referitoare la calitate și mediu, care se emit la nivel unității, la contribuția lor la eficacitatea sistemului de management, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite.

Implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management sunt tratate în ROI.

7.4. Comunicare

În cadrul organizației comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management al calității au fost definite și determinate.

Aceste definiții se regăsesc în Manualul Calității și în Proceduri de Sistem.

7.4.1 Comunicare internă

Metodele de comunicare internă utilizate de către organizație sunt:

- Ședințele **Consiliului de administrație**

- Ședințele de lucru săptămânale a echipei manageriale, la care participă **Șefii de birouri și servicii**. În cadrul acestor ședințe sunt discutate problemele tehnice și administrative ale organizației, sarcinile, responsabilitățile și termenele stabilite.

Celelalte mijloace de comunicare internă, utilizate în cadrul sistemului de management al calității se referă la mijloacele tehnice (telefon /E-mail, etc.)

7.4.2 Comunicare externă

În cadrul comunicării externe, părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității, Politica referitoare la calitate, angajamentul managementului privind îmbunătățirea performanțelor și aspectele semnificative de calitate ale organizației.

Procesul de comunicare externă are în vedere primirea, documentarea și transmiterea răspunsurilor corespunzătoare la solicitările pertinente ale părților interesate din exterior. În cazul în care **RM SMI CMSSO** consideră că sunt necesare comunicările externe privind sistemul de management stabilește și documentează modalitățile de comunicare.

Reprezentantul managementului, prin Secretariat, înregistrează informațiile transmise și primite în *Fișa de evidență comunicări externe/Registrul intrări-iesiri*, care conține cel puțin modul de comunicare, data transmiterii /primirii, parte interesată, tematică, dată și mod de răspuns. **Reprezentantul managementului** informează **Directorul general** privind problemele semnalate și răspunde de soluționarea și urmărirea acestora în *Fișa de evidență comunicări externe/Registru intrări- iesiri*.

Reprezentantul managementului, prin Secretariat, transmite răspunsurile la *solicitările pertinente ale părților interesate din exterior*.

7.5. Controlul informației documentate

Pentru funcționarea efectivă a SMI CMSSO și asigurarea unui înalt nivel de calitate este necesar un control riguros al documentelor SMI CMSSO. Un astfel de control îl asigură prevederile procedurii de sistem PSMI CMSSO-01 "Controlul informației documentate"

7.5.1 Controlul documentelor

Conform procedurii, controlului sunt supuse următoarele documente:

- documentele politicii în domeniul calității și mediului;
- MSMI CM;
- Regulamente, Proceduri de sistem (PSMI CM), instrucțiuni de lucru în vigoare;
- documentația de proiectare și aprovizionare;
- desenele de execuție;
- planul calității;
- instrucțiunile de lucru;

- instrucțiunile de depozitare, manipulare și întreținere;
- **înregistrările calității;**
- rapoartele de prelevare și încercare a probelor;
- rapoartele despre neconformități și acțiuni corective.

7.5.2 Controlul înregistrărilor

Înregistrările, ca dovadă a funcționării elementelor de sistem cât și a sistemului în ansamblu se efectuează cu frecvența stabilită în documentele respective ale SMI CM.

7.5.2.1 Totalitatea înregistrărilor utilizate în SMI CMSSO al SRL «CREDO INDUSTRY» cuprinde următoarele tipuri:

- desenele principalelor echipamente;
- rapoartele controalelor și încercărilor asupra materialelor și lucrărilor de producere;
- înregistrări a materialelor neconforme;
- înregistrările reclamațiilor cu privire la calitatea lucrărilor;
- rapoartele auditului calității;
- înregistrările controlului acțiunilor corective;
- înregistrările etalonării echipamentelor și aparaturii de control, măsurare și încercare;
- înregistrările pregătirii și calificării personalului;
- înregistrările analizei consiliului de conducere;
- înregistrările difuzării MAC;
- modificări de contract și proiect survenite în timpul lucrărilor de construcții;
- înregistrările controlului materialelor aprovizionate, păstrarea lor;
- lista materialelor și semifabricatelor furnizate de clienți;
- înregistrările auditului intern și extern.

7.5.2.2 Înregistrările pe aspecte directe ale calității au loc după cum urmează:

— Realizarea programului de asigurare a calității «CREDO INDUSTRY» SRL se stabilește prin completarea documentației, alcătuirea planului de control și altor scheme și grafice ce contribuie la asigurarea calității lucrărilor de producere și construcții-montaj a întreprinderii

— La selectarea modelului de control a lucrărilor de producere se întocmește un act de prelevare a probelor ce se înregistrează într- un registru special.

— Controlul materialelor de construcții aprovizionate de «CREDO

