



MANUALUL SMI (CALITATE, MEDIU, SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ)

Cod: M-SMI-01

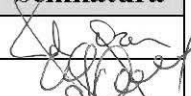
Ediția: 02

STANDARDUL DE REFERINȚĂ: SM EN ISO 9001:2015

SM SR EN ISO 14001:2016

SM ISO 45001:2018

Prezentul document este proprietatea „EMCOM E&E” S.R.L.
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii organizației.

Statut	Nume, Prenume	Funcție	Data	Semnătura
Elaborat:	OPREA Adrian	Director executiv/RSMI	27.07.2023	
Verificat:	OPREA Gheorghe	Inginer-șef	28.07.2023	

CUPRINS

ÎNTRUDUCERE	7
1. Domeniul de aplicare.....	8
2. Referințe normative.....	9
3. Definiții și abrevieri	9
3.1 Definiții	9
3.2 Abrevieri.....	11
A. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII.....	11
4.A. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI	11
4.1.A. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	11
4.2.A. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate.....	13
4.3.A. Determinarea domeniului de aplicare al Sistemului de management al calității....	14
4.4.A. Sistemul de management al calității și procesele sale	14
5.A. LEADERSHIP	15
5.1.A. Leadership și angajament	15
5.1.1.A Generalități	15
5.1.2.A. Orientarea către client	16
5.2.A. Politica.....	16
5.2.1.A. Stabilirea politicii referitoare la calitate	16
5.2.2 .A.Comunicarea politicii referitoare la calitate	17
5.3.A. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	17
6.A. PLANIFICARE	18
6.1.A. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	18
6.2.A. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor	18
6.3.A. Planificarea schimbărilor	19
7.A. SUPORT	20
7.1.A. Resurse	20
7.1.1.A. Generalități	20
7.1.2.A. Personal	20
7.1.3.A. Infrastructură	21
7.1.4.A. Mediu pentru operarea proceselor	21
7.1.5.A. Resurse de monitorizare și măsurare	21

7.1.6.A. Cunoștințe organizaționale.....	22
7.2.A. Competență.....	22
7.3.A. Conștientizare.....	22
7.4.A. Comunicare	23
7.5.A. Informații documentate	24
7.5.1.A. Generalități	24
7.5.2.A. Creare și actualizare	24
7.5.3.A. Controlul informațiilor documentate	24
8.A. OPERARE.....	24
8.1.A. Planificare și control operațional.....	24
8.2.A. Cerințe pentru produse și lucrări	25
8.2.1.A. Comunicarea cu clientul	25
8.2.2.A. Determinarea cerințelor pentru produse, servicii și lucrări.....	26
8.2.3.A. Analiza cerințelor pentru produse, servicii și lucrări	26
8.2.4.A. Modificări ale cerințelor pentru produse, servicii și lucrări	26
8.3.A. Proiectare și dezvoltare	27
8.3.1.A. Generalitati	27
8.3.2.A. Planificarea proiectarii si dezvoltarii	27
8.3.3.A. Elemente de intrare pentru proiectare și dezvoltare	27
8.3.4.A. Controale ale proiectarii si dezvoltarii	27
8.3.5.A. Elemente de iesire pentru proiectare si dezvoltare	27
8.4.A. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	28
8.5.A. Producție, furnizare de servicii, efectuare lucrări	29
8.5.1.A. Controlul producției și al furnizării de servicii, efectuare lucrări.....	29
8.5.2.A. Identificare și trasabilitate.....	30
8.5.3.A. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi	31
8.5.4.A. Păstrare	32
8.5.5.A. Activități post – livrare	32
8.5.6.A. Controlul modificărilor.....	32
8.6.A. Eliberarea produselor și furnizarea serviciilor, lucrărilor	32
8.7.A. Controlul elementelor de ieșire neconforme.....	33
9.A. EVALUAREA PERFORMANȚEI	33

9.1.A. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	33
9.1.1.A. Generalități	33
9.1.2.A. Satisfacția clientului	34
9.1.3.A. Analiză și evaluare	35
9.2.A. Audit intern	35
9.3.A. Analiza efectuată de management	36
9.3.1.A. Generalități	36
9.3.2.A. Elementele de intrare ale analizei efectuate de management.....	36
9.3.3.A. Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management.....	37
10.A. ÎMBUNĂTĂȚIRE	37
10.1.A. Generalități.....	37
10.2.A. Neconformitate și acțiune corectivă	37
10.3.A. Îmbunătățire continuă.....	38
B. SISTEMUL DE MANAGEMENT DE MEDIU.....	39
4. B. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI.....	39
5. B. LEADERSHIP	39
6 B. PLANIFICARE.....	39
6.1.B. Acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților	39
6.1.1.B. Generalități.....	39
6.1.2.B. Aspecte de mediu	39
6.1.3.B. Obligații de conformare	40
6.1.4.B. Planificarea acțiunilor	40
6.2.B. Obiectivele de mediu și planificarea pentru realizarea acestora	40
7.B. SUPORT	40
7.1.B. Resurse	40
7.2.B. Competență.....	40
7.3.B. Conștientizare.....	40
7.4.B. Comunicare.....	41
7.5.B. Informații documentate	41
8.B. OPERARE.....	41
8.1.B. Planificare si control operational.....	41
8.2.B. Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns.....	41

9.B. EVALUAREA PERFORMANȚEI	41
9.1.B. Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare	41
9.1.2.B. Evaluarea conformării	41
9.2.B. Auditul intern	42
9.3.B. Analiza efectuată de management	42
10.B. ÎMBUNĂTĂȚIRE	42
10.1.B Generalități	42
10.2.B. Incident, neconformitate și acțiune corectivă	42
10.3.B. Îmbunătățire continuă	43
C. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII ÎN MUNCĂ	43
4.C. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI	43
5.C. LEADERSHIP ȘI PARTICIPAREA LUCRĂTORILOR.....	43
5.1.C. Leadership și angajament	43
5.2.C. Politica SSM	43
5.3.C. Roluri, responsabilități și autorități organizaționale.....	43
5.4.C. Consultarea și participarea lucrătorilor	43
6.C. PLANIFICARE	44
6.1.C. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților.....	44
6.1.1.C. Generalități	44
6.1.2.C. Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor și oportunităților.....	44
6.1.3.C. Determinarea cerințelor legale și altor cerințe	45
6.1.4.C. Planificarea acțiunilor.....	45
6.2.C. Obiective SSM și planificarea realizării acestora	45
7.C. SUPORT	45
7.1.C. Resurse	45
7.2.C. Competență.....	45
7.3.C. Conștientizare.....	45
7.4.C. Comunicare	45
7.5.C. Informații documentate.....	46
8.C. OPERARE.....	46
8.1.C. Planificare și control operațional.....	46
8.1.1.C. Generalități	46

8.1.2.C. Eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM	46
8.1.3.C. Managementul schimbării	46
8.1.4.C. Aprovizionare	47
8.2.C. Pregătirea pentru situații de urgență și capacitate de răspuns.....	47
9.C. EVALUAREA PERFORMANȚEI	47
9.1.C. Monitorizarea, măsurarea, analizarea și evaluarea performanței.....	47
9.1.2.C. Evaluarea conformării	48
9.2.C. Auditul intern	48
9.3.C. Analiza efectuată de management	48
10.C. ÎMBUNĂTĂȚIRE	48
10.1.C. Generalități	48
10.2.C. Incident, neconformitate și acțiune corectivă.....	48
10.3.C. Îmbunătățire continuă.....	48

ÎNTRUDUCERE

„EMCOM E&E” S.R.L. este o organizație cu sediul în r-nul Ialoveni, s. Bardar, Republica Moldova, care are ca obiect de activitate: lucrări de instalații electrice; fabricarea de construcții metalice și părți componente ale structurilor metalice; lucrări de construcții ale altor proiecte ingineresti n.c.a; activitatea de proiectare pentru toate categoriile de construcții, pentru urbanism, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții, restaurări; construcții de clădiri și (sau) construcții ingineresti, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții, consolidări, restaurări.

În activitatea sa, de peste 12 ani, „EMCOM E&E” S.R.L. combină perfect tehnologiile moderne de efectuare a lucrărilor și prestare a serviciilor în domeniul de construcții.

Scopul Sistemului de Management Integrat (Calitate-Mediu-Securitate și Sănătate în Muncă) este de a furniza sistematic lucrări și produse care să corespundă cerințelor explicite și implicite ale clienților organizației și reglementarilor legale în vigoare în domeniu, inclusiv a celor din domeniul Calității, Mediului, Sănătății și Securității în Muncă.

Obiectivul principal al „EMCOM E&E” S.R.L. îl reprezintă abordarea în mod profesionist a cerințelor clienților și altor părți interesate, întărind o relație pe termen lung cu aceștia, bazată pe încredere, respect și integritate.

IDNO: 1011600027451
Data înregistrării: 11 august 2011
Statutul Legal: Societate cu răspundere limitată
Adresa: r. Ialoveni, s. Bardar, MD-6811, Republica Moldova
Director: **OPREA Emil**
Tel.: + 373 605 90 033
e-mail: emcom333@gmail.com

1. Domeniul de aplicare

Manualul Sistemului de Management Integrat (SMI) prezintă sistemul de management al calității implementat în cadrul organizației conform cerințelor standardului SM EN ISO 9001:2015, sistemul de mediu conform cerințelor standardului SM SR EN ISO 14001:2016, sistemul de management al sănătății și securității în muncă conform cerințelor standardului SM ISO 45001:2018.

Prezentul Manual explică și face cât mai accesibil părților interesate Sistemul de Management Integrat (Calitate, Mediu, Sănătate și Securitate în Muncă).

Sistemul de management al calității conform cerințelor standardului SM EN ISO 9001:2015 se aplică în cadrul organizației pentru:

- a) a demonstra capacitatea de a realiza consecvent produse și lucrări în construcții de calitate care să satisfacă cerințele clientului, cerințele legale și reglementate aplicabile;
- b) a demonstra conformitatea cu cerințele sistemului de management al calității;
- c) a demonstra că organizația urmărește să crească satisfacția clientului prin aplicarea eficace a sistemului;
- d) a asigura comunicarea eficace cu părțile interesate relevante în ceea ce privește calitatea produselor și lucrărilor în construcții efectuate;
- e) a asigura, că organizația se conformează politicii sale declarate de calitate.

Cerințele standardului SM EN ISO 9001:2015 sunt implementate integral, nu există excluderi.

Sistemul de management de mediu conform cerințelor standardului SM SR EN ISO 14001:2016 se aplică în cadrul organizației pentru a:

- a) crește performanța de mediu;
- b) gestiona responsabilitățile de mediu într-un mod sistematic, care să contribuie la pilonul mediu înconjurător al sustenabilității;
- c) îndeplinirea obligațiilor de conformare;
- d) îndeplinirea obiectivelor de mediu.

Cerințele standardului SM SR EN ISO 14001:2016 sunt implementate integral, nu există excluderi.

Sistemul de management al sănătății și securității în muncă conform cerințelor standardului SM ISO 45001:2018 se aplică în cadrul organizației pentru a:

- a) asigura locuri de muncă sigure și sănătoase prin prevenirea traumatismelor și îmbolnăvirilor determinate de muncă;
- b) îmbunătățirea continuă a performanței referitoare la SSM;
- c) îndeplinirea cerințelor legale și altor cerințe;
- d) realizarea obiectivelor referitoare la SSM.

Cerințele standardului SM ISO 45001:2018 sunt implementate integral, nu există excluderi.

Manualul SMI se aprobă de către Directorul general al organizației, iar aplicarea acestuia este o cerință obligatorie pentru toate procesele din cadrul organizației. Manualul SMI se utilizează:

- a) în scopuri interne pentru informarea, instruirea și conștientizarea personalului;
- b) în scopuri externe pentru a fi difuzat organismelor de certificare, clienților, autorităților și celorlalte părți interesate relevante, la solicitarea acestora.

Manualul SMI este structurat după cum urmează:

- a) Cerințele standardului SM EN ISO 9001:2015 - **Compartiment A**;
- b) Cerințele standardului SM SR EN ISO 14001:2016 - **Compartiment B**;
- c) Cerințele standardului ISO 45001:2018 - **Compartiment C**.

2. Referințe normative

SM EN ISO 9000:2016 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

SM EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe.

SM SR EN ISO 14001:2016 Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare.

SM ISO 45001:2018 Sisteme de management al sănătății și securității în muncă. Cerințe și îndrumări pentru utilizare.

Legea Nr.163/2010 privind autorizarea executării lucrărilor de construcție.

Legea Nr. 721/1996 privind calitatea în construcții.

Legea securității și sănătății în muncă Nr. 186/2008.

Hotărârea Guvernului RM Nr. 95/2009 privind aprobarea unor acte normative privind implementarea Legii securității și sănătății în muncă nr. 186-XVI din 10 iulie 2008.

Hotărârea Guvernului RM Nr. 579/1991 cu privire la formarea sistemului unic de stat pentru supravegherea calității construcțiilor.

Hotărârea Guvernului RM Nr. 285/1996 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente.

Hotărârea Guvernului RM Nr. 361/1996 privind aprobarea Regulament cu privire la verificarea proiectelor și a execuției construcțiilor și expertizarea tehnică a proiectelor și construcțiilor.

Hotărârea Guvernului RM Nr. 913/2016 privind aprobarea Reglementării tehnice cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții .

Ordinul Serviciului de Stat Arhivă Nr.57/2016 cu privire la aprobarea Indicatorului documentelor-tip și al termenelor lor de păstrare pentru organele administrației publice, pentru instituțiile, organizațiile și întreprinderile RM și a Instrucțiunii privind aplicarea Indicatorului.

3. Definiții și abrevieri

3.1 Definiții

Sistem de management al calității = Parte a unui sistem de management referitoare la calitate.

Calitate = Măsură în care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui obiect îndeplinește cerințele.

Politica în domeniul calității = intenția și orientarea unei organizații privind calitatea, așa cum sunt exprimate oficial de către managementul de la cel mai înalt nivel.

Informație = date care necesită a fi controlate și menținute de o organizație împreună cu mediul care le conține.

Nota 1 - Informațiile documentate pot exista în orice format, pe orice mediu și din orice sursă.

Nota 2 - Informațiile documentate se pot referi la:

- sistemul de management, inclusiv la procesele conexe;

- informațiile create în scopul funcționării organizației (documentație);
- dovezi ale rezultatelor obținute (Înregistrări).

Informație documentată = reprezintă toate cerințele referitoare la documente (formă, conținut, înregistrări, etc.).

Documente Normative = documente care conțin regulile, principiile generale, caracteristici referitoare la anumite activități sau rezultatele lor. Documente normative pot fi de origine internă sau externă.

Procedură = prezentare în scris a pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților.

Procedură documentată = modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport hârtie sau în format electronic. Procedurile documentate pot fi proceduri generale și proceduri operaționale.

Procedura de sistem = document de stabilire a formelor și metodelor de punere în aplicare a anumitor procese, cerințele obligatorii în cadrul organizației.

Procedură operațională = document care descrie o etapă a unui proces, mai amănunțit, în baza obiectivelor stabilite.

Instrucțiune de lucru = un document care exprima mai detaliat decât procedurile interne, metodele și tehnicile specifice pentru punerea în aplicare a acțiunilor sau sarcinilor specifice.

Harta de proces - un document structurat în detaliu cu elemente și cerințele pentru punerea în aplicare a oricăror acțiuni specifice sau de a face legătură cu un proces.

Înregistrare = document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate.

Nota 1 - Înregistrările pot fi utilizate, de exemplu, pentru a oficializa trasabilitatea și pentru a furniza dovada referitoare la verificare, acțiune preventivă și acțiune corectivă.

Mediu = mediul înconjurător în care funcționează o organizație, care include aerul, apa, solul, resursele naturale, flora, fauna, oamenii și relațiile dintre aceștia.

Aspect de mediu = element al activităților, produselor sau serviciilor unei organizații care interacționează sau pot interacționa cu mediul.

Condiție de mediu = stare sau caracteristică a mediului, determinate la un anumit moment.

Impact de mediu = modificare a mediului, benefică sau dăunătoare, care rezultă total sau parțial din aspectele de mediu ale unei organizații.

Obiectiv = rezultat care trebuie îndeplinit.

Obiectiv de mediu = obiectiv stabilit de organizație în conformitate cu politica sa de mediu.

Prevenirea poluării = utilizarea unor procese, practice, tehnici, materiale, produse, servicii sau energie care împiedică, reduce sau controlează (separate sau în combinație) crearea, emisia sau descărcarea oricărui tip de poluant sau deșeu, pentru a reduce impacturile dăunătoare asupra mediului.

Pericol = sursă, situație sau acțiune cu un potențial de a produce o vătămare, în termeni de rănire sau îmbolnăvire profesională sau o combinație a acestora.

Identificare pericol = proces de reunoastere a faptului că există un pericol și de definire a caracteristicilor acestuia.

Îmbolnavire profesională = condiție fizică sau psihică deteriorată, identificabilă, provocată de/sau înrăutățită de o activitate profesională și/ sau o situație legală de muncă.

Incident = eveniment (evenimente) legal (legale) de muncă care a generat sau ar fi putut să genereze o rănire sau îmbolnăvire profesională (indiferent de gradul de severitate) sau deces.

Cerinta = nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.

Obligații de conformare (termen preferat) cerințe legale și alte cerințe (termen admis) cerințe legale la care o organizație trebuie să se conformeze și alte cerințe la care o organizație trebuie sau a ales să se conformeze.

3.2 Abrevieri

„EMCOM E&E” S.R.L. – organizație

SMC - Sistemul de management al calității

SMM - Sistemul de management de mediu

SMSSM - Sistemul de management al sănătății și securității în muncă

SMI - Sistemul de management integrat (calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă)

SSM - Sănătate și securitate în muncă

RSMI - Responsabilul de sistemul de management integrat din cadrul organizației

PSM - Procedura sistemului de management

A. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

4.A. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1.A. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Organizația a determinat aspectele interne și externe care sunt relevante pentru scopul și direcția sa strategică și care influențează capacitatea sa de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului de management al calității, mediului sănătății și securității în muncă.

Succesul **organizației** este determinat și influențat de un șir de factori de proveniență internă și externă, adică de mediul său de activitate.

Contextul extern reprezintă o sumă de factori externi (politic, economic, socio-cultural, tehnologic, etc.) care pot afecta calitatea produselor, serviciilor și lucrărilor.

Factorul politic reprezintă gradul de stabilitate al mediului politic național și internațional, stabilitatea structurilor legislative, gradul de stabilitate a legislației aplicabile, concordanța dintre legislația națională și cea internațională, politica de cooperare cu organizații internaționale, etc.

Factorul economic reprezintă situația economică națională și internațională, tendințele pieței, dinamica factorilor macroeconomici (inflația), solvabilitatea clientului, termene și condiții de plată externe, cererea de muncă, costul forței de muncă, etc.

Factorul socio-cultural este reprezentat de publicitate, atitudinea și opinia consumatorilor față de sănătate, gradul de educație și informare, situația demografică, etc.

Factorul tehnologic reprezintă dezvoltarea tehnologică (computerizare, dezvoltarea comunicațiilor, etc.), care reflectă cunoștințele, experiența și creativitatea tehnică, impactul tehnologiilor noi, potențialul de inovație, informarea și comunicarea, etc.

Contextul intern este reprezentat de următorii factori:

- a) valorile organizației;
- b) securitatea cibernetică;
- c) structura organizatorică, sarcini și responsabilități;
- d) cunoștințe organizaționale.

Analiza SWOT efectuată de către organizație, Tabelul nr. 1 din prezentul Manual al SMI, reprezintă o radiografie a organizației, evaluând în același timp factorii interni și externi de influență, dar și poziția pe piață, față de ceilalți concurenți, astfel încât să scoată în evidență punctele tari și punctele slabe ale organizației, față de oportunitățile și amenințările care există la un anumit moment pe piața respectivă.

Tabelul nr. 1

Analiza SWOT

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Misiune, viziune și valori bine definite. 2. Respectul și încrederea din partea clienților. 3. Imagine pozitivă pe piață. 4. Seriozitate și punctualitate. 5. Competență înaltă a personalului. 6. Relații interpersonale excelente. 7. Management performant și angajați calificați. 8. Adaptabilitate la situații neprevăzute. 9. Dotarea cu infrastructura necesară. 10. Mediu de lucru adecvat. 11. Operativitate în procesarea cererilor și comenzilor. 12. Comunicare eficientă cu toate părțile interesate. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cultura organizațională insuficient dezvoltată. 2. Competențe reduse în domeniul marketing-ului strategic și digital. 3. Lipsa canalelor de comunicare (Facebook, Instagram, LinkedIn, pagina oficială) ale organizației. 4. Uzura fizică a unor echipamente și utilajelor tehnice. 5. Resurse financiare insuficiente. 6. Clienți neloiali. 7. Lipsa unei cunoașteri bune a pieței și a mediului concurențial.
OPORTUNITĂȚI	AMENINȚĂRI
<ol style="list-style-type: none"> 1. Accesul la informații prin posibilitatea de participare în zonă a unor cursuri de formare profesională, informare în domeniul sistemelor de management. 2. Posibilitatea de creștere a numărului de locuri de munca. 3. Falimentul unor jucători importanți de pe piață și alte îmbunătățiri ale mediului concurențial. 4. Diversificarea proiectelor. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concurența potențială. Înăsprirea mediului concurențial. 2. Perturbarea lanțurilor de aprovizionare. 3. Sporirea prețurilor la bunuri și servicii. 4. Situația legislativă și politică instabilă. 5. Situația economico-financiară nesigură. 6. Reducerea cererii pe piață. 7. Incertitudinea pieței. 8. Schimbarea nevoilor și preferințelor clienților.

4.2.A. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Organizația a definit următoarele părți interesate, care au un impact direct asupra proceselor sistemului și produselor realizate:

- a) fondatorii organizației;
- b) managementul de vârf;
- c) personalul intern al organizației;
- d) autoritățile de reglementare;
- e) bănci;
- f) organismele de certificare;
- g) clienții;
- h) utilizatorul final;
- i) furnizorii;
- j) concurenții.

Organizația a stabilit părțile interesate, descriind în documentația sistemului de management al calității, interesul respectivei părți, acțiunile necesare pentru îndeplinirea cerințelor părților interesate, precum și cât este de relevant acest interes asupra capacității de a furniza consecvent produse, servicii și lucrări de calitate care să satisfacă cerințele clientului, cerințele legale și de reglementare. Cerințele de bază și așteptările acestora sunt stabilite în Tabelul nr. 2 din prezentul Manual.

Tabelul nr. 2

Părțile interesate și așteptările părților interesate

Părți interesate	Așteptările părților interesate
Fondatorii organizației	Profitabilitate durabilă. Transparența operațiunilor.
Managementul de vârf	Respectarea prevederilor cadrului legal și procedurilor de sistem de către angajați. Nivel de satisfacție al clienților înalt. Zero reclamații.
Personalul intern al organizației	Siguranța locului de muncă. Mediu de lucru adecvat. Recunoaștere și recompensare.
Autorități de reglementare	Respectarea cadrului legal în domeniul de activitate. Achitarea taxelor și impozitelor. Raportarea în termene stabilite.
Bănci	Respectarea regulilor de prevenire a spălării banilor și finanțării terorismului.
Organismul de certificare	Nivelul de conformitate cu cerințele standardelor de referință.
Clienți	Produse și servicii de înaltă calitate și sigure, la prețuri avantajoase. Livrarea produselor și prestarea serviciilor în termene stabilite. Comunicare eficientă. Certificarea sistemelor de management.
Utilizatorul final	Produse de înaltă calitate și sigure, la prețuri avantajoase.
Furnizori	Continuitatea relației și beneficii reciproce. Achitarea în termene stabilite. Comenzi clare și ferme. Comunicare eficientă.

Concurenți	Concurență loială
Societatea	Protecția mediului ambiant. Comportament etic. Respectarea cerințelor legale și de reglementare.

4.3.A. Determinarea domeniului de aplicare al Sistemului de management al calității

La determinarea domeniului de aplicare al SMC **organizația** a luat în considerare:

- a) aspectele externe și interne menționate la pct.4.1;
- b) cerințele părților relevante menționate la pct.4.2;
- c) produsele realizate și lucrările efectuate.

Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității include toate procesele aferente:

- a) lucrărilor de instalații electrice;
- b) fabricării de construcții metalice și părți componente ale structurilor metalice;
- c) lucrărilor de construcții ale altor proiecte ingineresti n.c.a;
- d) activității de proiectare pentru toate categoriile de construcții, pentru urbanism, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții, restaurări;
- e) construcțiilor de clădiri și (sau) construcțiilor ingineresti, instalațiilor și rețelor tehnico-edilitare, reconstrucții, consolidări, restaurări.

Organizația aplică toate cerințele standardului SM EN ISO 9001:2015.

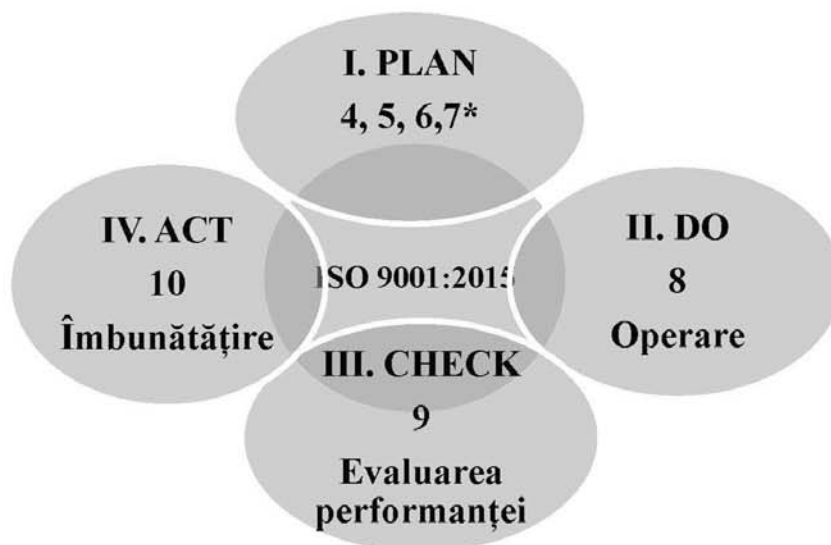
4.4.A. Sistemul de management al calității și procesele sale

Managementul **organizației** a definit procesele necesare pentru funcționarea Sistemului de management al calității. Harta proceselor SMC se prezintă în Anexa nr. 1 la prezentul Manual al SMC. **Organizația** a determinat procesele sistemului de management după cum urmează:

- a) procese de management;
- b) procese de operare;
- c) procese suport;
- d) procese de măsurare, analiză și îmbunătățire.

Tuturor proceselor li se aplică metodologia cunoscută sub numele PDCA (Plan - Do - Check - Act), ceea ce înseamnă:

- a) **Planifică:** se stabilesc obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și politica **organizației**;
- b) **Efectuează:** se implementează procesele;
- c) **Verifică:** se monitorizează și se măsoară procesele și produsul față de politicile obiectivele și cerințele față de produsele furnizate și se raportează rezultatele;
- d) **Acționează:** se întreprind acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor.



** 4-Contextul organizației, 5-Leadership, 6-Planificare, Suport*

Organizația a stabilit pentru toate procesele identificate:

- a) elementele de intrare cerute și elementele de ieșire așteptate de la aceste procese;
- b) succesiunea și interacțiunea acestor procese;
- c) criteriile și metodele necesare pentru a se asigura de operarea și controlul eficace ale acestor procese;
- d) resursele necesare pentru aceste procese și asigurarea disponibilității acestora;
- e) atribuirea responsabilităților și autorităților pentru aceste procese;
- f) tratarea riscurilor și oportunităților;
- g) evaluarea acestor procese și implementarea schimbărilor necesare pentru a se asigura, că aceste procese realizează rezultate intenționate;
- h) activitățile de îmbunătățire a sistemului de management al calității.

5.A. LEADERSHIP

5.1.A. Leadership și angajament

5.1.1.A Generalități

Managementul de la cel mai înalt nivel al organizației, reprezentat prin Directorul general, demonstrează Leadership și angajament referitor la sistemul de management al calității prin:

- a) semnarea angajamentului privind răspunderea pentru eficacitatea sistemului de management al calității;
- b) asigurarea că politica referitoare la calitate și obiectivele SMC sunt stabilite și sunt compatibile cu direcția strategică a organizației;
- c) integrarea cerințelor sistemului de management al calității în procesele de afaceri ale organizației;
- d) promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc;

- e) asigurarea resurselor necesare pentru menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității;
- f) comunicarea importanței unui management eficace al calității și a conformării cu cerințele sistemului de management al calității;
- g) asigurarea că sistemul de management al calității obține rezultate intenționate;
- h) angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management al calității;
- i) promovarea îmbunătățirii continue.

Angajamentul managementului de vârf este documentat în „Declarația de Politica în domeniul calității”, DP - C - M - SSM, întocmită în conformitate cu punctul 5.2 din prezentul manual. La elaborarea bugetului anual se iau în calcul resursele și acțiunile necesare pentru dezvoltarea, implementarea menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității.

În cadrul analizei periodice din partea managementului se investighează modul în care se respectă angajamentul managementului, respectiv dacă este comunicată în cadrul **organizației**, importanța satisfacerii cerințelor clienților și altor părți interesate, a cerințelor legale și a celor de reglementare, dacă politica și obiectivele în domeniul calității sunt adecvate și au fost atinse, dacă au fost alocate resursele necesare pentru derularea în condiții optime a proceselor.

5.1.2.A. Orientarea către client

Managementul de la cel mai înalt nivel, reprezentat prin Directorul general, acordă o importanță majoră principiului orientarea către client prin asigurarea precum, că sunt:

- a) determinate, înțelese și satisfăcute în mod consecvent cerințele clientului, precum și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- b) sunt determinate și tratate riscurile și oportunitățile care pot influența conformitatea produselor și lucrărilor efectuate, precum și capabilitatea de a crește satisfacția clientului;
- c) menținute orientările către creșterea satisfacției clientului.

Orientarea către client poate fi dovedită prin astfel de acțiuni cum ar fi:

- a) organizarea întrunirilor în cadrul organizației cu accent asupra tuturor proceselor sistemului de management al calității;
- b) organizarea unor evenimente speciale pentru clienți;
- c) utilizarea chestionarelor pentru identificarea cerințelor clienților.

Monitorizarea gradului de satisfacție al clientului se asigură conform pct. 9.1.2 din prezentul Manual.

5.2.A. Politica

5.2.1.A. Stabilirea politicii referitoare la calitate

Directorul general al organizației a stabilit și documentat „Declarația de Politica în domeniul calității, mediului, sănătății și securității în muncă”, DP - C - M - SSM. Aceasta este:

- a) adecvată scopului și contextului organizației;
- b) furnizează un cadru pentru stabilirea și revizuirea obiectivelor în domeniul calității, mediului, sănătății și securității în muncă;

- c) include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile privind calitatea produselor, serviciilor și lucrărilor efectuate, inclusiv cerințele legale și de reglementare și cerințele referitoare la calitatea produselor, serviciilor și lucrărilor efectuate;
- d) abordează comunicarea internă și externă;
- e) include un angajament de îmbunătățire continuă al sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă;
- f) abordează necesitatea de a asigura competențe în domeniul calității, mediului, sănătății și securității în muncă.

5.2.2 .A.Comunicarea politicii referitoare la calitate

Directorul general se asigură, că politica referitoare la sistemul de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă este comunicată și înțeleasă în cadrul **organizației** prin:

- a) instruirea întregului personal cu privire la cerințele sistemului de management al calității;
- b) punerea la dispoziția tuturor părților interesate, afișând politica în zonele unde acestea au acces, de exemplu, la intrare în cadrul organizației.

5.3.A. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Modul de organizare al **organizației EMCOM E&E** este redat schematic în organigrama aprobată de către Directorul general al organizației. În Fișele de post se prezintă detaliat responsabilitatea, autoritatea și interdependența personalului cu atribuții în domeniul sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă.

Managementul de la cel mai înalt nivel, reprezentat prin Directorul organizației, stabilește politica în domeniul calității, mediului, sănătății și securității în muncă, aprobă documentele necesare în acest sens, organizează și asigură mijloace necesare menținerii și îmbunătățirii sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă.

Directorul general a desemnat, prin ordin, persoana responsabilă de sistemul de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă din cadrul organizației, care are responsabilitatea pentru:

- a) asigurarea precum, că sistemul de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă se conformează cu cerințele standardelor de referință;
- b) asigurarea precum, că procesele furnizează elemente de ieșire intenționate;
- c) raportarea, în special către Directorul general al organizației, referitor la performanța sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă și la oportunitățile de îmbunătățire;
- d) asigurarea, că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- e) asigurarea, că este menținută integritatea sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă, atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă.

Întreg personalul are responsabilitatea de a raporta problemele sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă către persoanele desemnate.

6.A. PLANIFICARE

6.1.A. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

6.1.1 Organizația a luat în considerare aspectele menționate la pct.4.1 și cerințele menționate la punctul 4.2 și a determinat riscurile și oportunitățile care trebuie tratate pentru a:

- a) asigura, că sistemul de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă poate obține rezultatele intenționate;
- b) crește efectele dorite;
- c) preveni sau a reduce efectele nedorite;
- d) realiza îmbunătățirea continuă.

6.1.2 Managementul riscului este un proces continuu la care participă întreg personalul și este gestionat de către managementul de vârf al **organizației** prin:

- a) identificarea riscurilor care pot afecta realizarea obiectivelor;
- b) evaluarea și prioritizarea riscurilor;
- c) stabilirea toleranței la risc;
- d) reacția la risc;
- e) monitorizarea, revizuirea și raportarea riscurilor.

Fiecare compartiment din cadrul organizației participă la stabilirea obiectivelor specifice, identifică riscurile asociate obiectivelor sale și asigură un management eficient al riscurilor.

Evaluarea riscurilor presupune analiza și cuantificarea probabilității de materializare a riscurilor și impactului asupra obiectivelor stabilite. Combinația dintre nivelul estimat al probabilității și nivelul estimat al impactului ($\text{Probabilitat} \times \text{Impact} = \text{Expunerea la risc}$) constituie expunerea la risc în baza căreia se realizează profilul riscurilor.

Managementul riscurilor asociate obiectivelor în domeniul calității, mediului, sănătății și securității în muncă se asigură conform procedurii PSM - 08 „Managementul riscurilor”.

6.2.A. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

Organizația a stabilit obiectivele referitoare la calitate, Anexa nr. 01 la procedura de sistem PSM - 02 „Responsabilitatea managementului”, pentru funcțiile, nivelurile și procesele relevante sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă.

Obiectivele referitoare la calitate sunt:

- a) consecvente cu politica referitoare la calitate, mediu, securitate și sănătate în muncă;
- b) măsurabile;
- c) iau în considerare cerințele aplicabile;
- d) relevante pentru conformitatea produselor, serviciilor și lucrărilor și pentru creșterea satisfacției clientului;
- e) sunt monitorizate periodic (cel puțin o dată pe an);
- f) comunicate;
- g) actualizate dacă este necesar.

La planificarea obiectivelor se determină:

- a) ce se va face (acțiunile necesare);
- b) ce resurse vor fi necesare pentru atingerea obiectivelor;
- c) cine va fi responsabil de implementarea acțiunilor necesare pentru realizarea obiectivelor;

- d) când se va finaliza (perioada de realizare a obiectivelor);
- e) cum se vor evalua rezultatele (monitorizările planificate).

Obiectivele generale și cele specifice în domeniul sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă se analizează și revizuiesc, periodic, în cadrul ședinței de analiza a sistemului de management. Pentru stabilirea obiectivelor se iau în considerare rezultatele analizelor efectuate de management anterioare, feedback-ul de la clienți, etc.

6.3.A. Planificarea schimbărilor

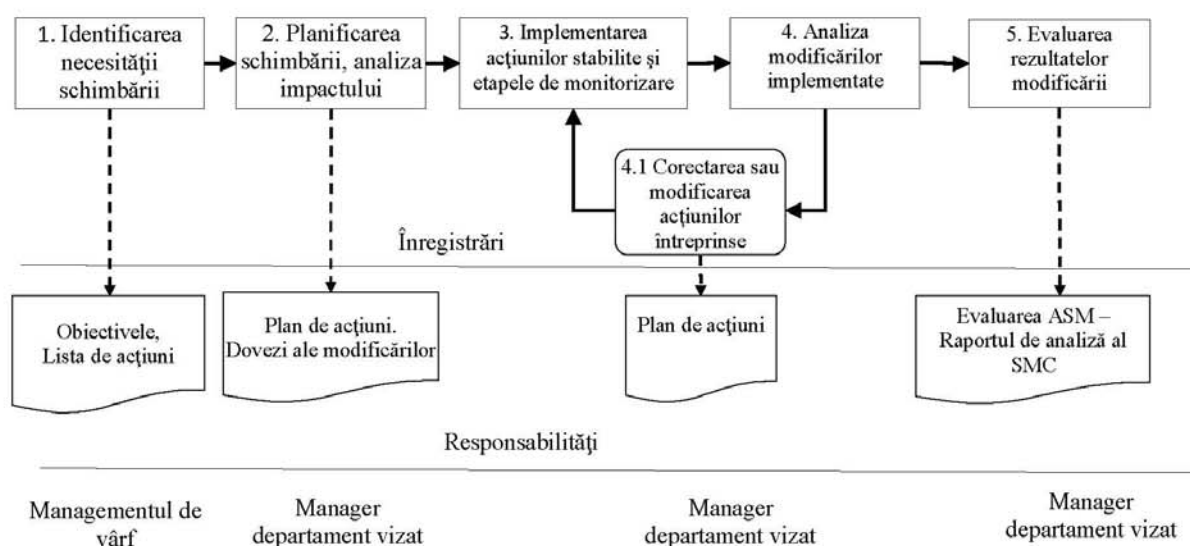
Atunci, când organizația determină necesitatea de schimbare a sistemului de management al calității, această schimbare se efectuează într-un mod planificat, luându-se în considerare scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora, integritatea sistemului de management al calității, disponibilitatea resurselor, alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

Modificările pot rezulta dintr-o analiză a riscurilor și oportunităților care indică necesitatea unor îmbunătățiri de produse, procese, reorganizare, etc.

După punerea în aplicare a modificărilor acestea se monitorizează pentru a evalua eficacitatea acestora și dacă au generat noi factori de risc. În conformitate cu obiectivele stabilite și planurile de acțiuni respective, pot apărea modificări specifice în scopul optimizării proceselor și îmbunătățirii produselor, eliminării factorilor care duc la apariția de neconformități ale proceselor, produselor, lucrărilor. Aceste modificări se datorează în mare parte:

- a) **legislației aplicabile domeniului de activitate** - modificarea legislației.
- b) **cerințelor clientului** - modificări datorate cerințelor specifice ale clientului.
- c) **sistemului de management al calității** – actualizările cu scop de îmbunătățire a procedurilor SMC, planurile de control a riscurilor, etc.
- d) **altor circumstanțe** - mdificări datorate factorului uman (plecarea angajatului, etc.)

Schema de mai jos indică metodele pentru punerea în aplicare a modificărilor survenite:



Toate modificările necesare se stabilesc în lista de măsuri sau obiectivele anuale, luând în considerare cerințele capitolului 6.2. Resursele financiare pentru implementarea modificărilor se

planifică în bugetul anual. Atunci când se planifică modificări, managementul de vârf va analiza impactul schimbării, va stabili perioada de punere în aplicare și persoană responsabilă.

Pentru toate modificările efectuate se mențin înregistrări.

La sfârșitul anului, rezultatele modificărilor se analizează în cadrul analizei efectuate de management în conformitate cu pct. 9.3.A. din prezentul manual.

7.A. SUPORT

7.1.A. Resurse

7.1.1.A. Generalități

Organizația determină și pune la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă pentru a crește satisfacția clientului prin îndeplinirea cerințelor sale.

Atunci când se stabilesc resursele necesare se ia în considerare:

- a) capacitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente;
- b) ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

Organizația anual, stabilește bugetul de venituri și cheltuieli și alocă resursele necesare pentru implementarea politicii în domeniul calității, mediului, sănătății și securității în muncă. Se alocă resurse pentru:

- a) asigurarea cu personal instruit și calificat;
- b) asigurarea cu personal calificat pentru efectuarea auditurilor interne în domeniul sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă;
- c) îmbunătățirea performanței întregului personal prin instruire periodică;
- d) numirea în funcție de conducere și în cele de execuție doar a personalului cu experiență;
- e) asigurarea cu infrastructura necesară;
- f) asigurarea cu resurse materiale necesare;
- g) asigurarea cu mediu de lucru adecvat.

7.1.2.A. Personal

Organizația a determinat numărul de personal necesar pentru implementarea eficace a sistemului propriu de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă, precum și pentru operarea și controlul proceselor sale. Anual, se aprobă lista statelor de personal necesar pentru desfășurarea activităților din domeniul de activitate.

Angajarea personalului se asigură luând în considerare experiența, sarcina de muncă curentă și competența persoanelor relevante pentru a efectua funcții și roluri în sistemul de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă.

Personalul care realizează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la produse, servicii, lucrări este competent în ceea ce privește studiile, instruirea, abilitățile și experiența adecvate.

Menținerea și îmbunătățirea competenței personalului se asigură prin aplicarea procedurii de sistem PSM - 03 „Competență, conștientizare, instruire”.

7.1.3.A. Infrastructură

Organizația a determinat și pune la dispoziție infrastructura necesară pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și lucrărilor cu cerințele sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă.

Infrastructura disponibilă realizării în condiții optime a proceselor de realizare a produselor și lucrărilor reprezintă:

- a) clădirile și spațiile de lucru;
- b) utilitățile asociate acestor spații de lucru (sursa de energie electrică, de ventilație, apă, căldură, rețea canalizare ape menajere, etc.);
- c) utilaje tehnologice;
- d) echipamente de măsurare și monitorizare;
- e) echipamente TI (hardware și software);
- f) transport;
- g) echipamente de lucru și protecție.

Mentenanța clădirilor și echipamentelor se asigură conform procedurii de sistem PSM - 05 „Controlul infrastructurii”.

7.1.4.A. Mediu pentru operarea proceselor

Organizația a determinat și menține mediul de lucru necesar pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și lucrărilor efectuate. Mediul de lucru adecvat include o combinație de factori fizici și umani cum ar fi:

- a) sociali (nediscriminare, atmosferă calmă, fără confruntări);
- b) psihologiei (reducerea stresului, prevenirea epuizării, protecție emoțională);
- c) fizici (temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot).

Activitatea se desfășoară într-un mediu adecvat, iar responsabilitatea păstrării igienei și curățeniei la locul de muncă îi revine fiecărui angajat.

Spațiile de lucru și echipamentele sunt dispuse astfel, încât oferă personalului cele mai bune condiții de lucru, securitate și igienă.

Controlul mediului de lucru se asigură conform procedurii de sistem PSM - 06 „Controlul mediului de lucru”.

7.1.5.A. Resurse de monitorizare și măsurare

7.1.5.1.A. Generalități

Organizația a determinat și pune la dispoziție resursele necesare pentru a se asigura rezultate valide și de încredere atunci când, pentru a verifica conformitatea produselor, serviciilor și lucrărilor efectuate cu cerințele, se utilizează monitorizarea și măsurarea.

Organizația se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

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

Respectarea acestei cerințe se asigură prin aplicarea procedurii PSM - 07 „Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare”.

7.1.5.2. A. Trasabilitatea măsurărilor

Atunci când trasabilitatea măsurării este o cerință sau este considerată de către **organizație** ca o parte esențială pentru furnizarea încrederii în validitatea rezultatelor măsurătorilor, echipamentele de măsurare sunt:

- a) verificate sau etalonate la intervale planificate sau înainte de utilizare, față de etaloane de măsurare trasabile la etaloane naționale sau internaționale; atunci când astfel de etaloane nu există, baza utilizată pentru etalonare sau verificare se păstrează ca informație documentată;
- b) identificate pentru a determina stadiul lor;
- c) protejate împotriva ajustărilor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul etalonării și rezultatele măsurătorilor ulterioare.

Personalul care utilizează astfel de echipamente este instruit periodic în conformitate cu cerințele de exploatare. Planificarea mentenanței echipamentelor de măsurare și monitorizare se asigură prin aplicarea procedurii PSM - 07 „Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare”. Rezultatele verificării echipamentelor de monitorizare și măsurare se păstrează ca informație documentată (buletine de verificare metrologică, certificate de etalonare).

7.1.6.A. Cunoștințe organizaționale

În cadrul **organizației** se încurajează obținerea de cunoștințe necesare, bazate pe necesități și tendințe prin identificarea și furnizarea instruirilor necesare.

Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, **organizația** ia în considerare cunoștințele deținute și determină modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare, precum și actualizările cerute. În stabilirea și menținerea cunoștințelor organizaționale se iau în considerare:

- a) sursele interne: cunoștințe obținute prin experiență, lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes, captarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate, rezultatele îmbunătățirii proceselor, produselor;
- b) sursele externe: standarde, surse academice, conferințe, obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi.

Identificarea și planificarea necesităților de instruire pentru asigurarea competenței necesare este stabilită în procedura de sistem PSM - 03 „Competență, conștientizare, instruire”.

7.2.A. Competență

Conformitatea cu această cerință a standardului SM EN ISO 9001:2015 se asigură conform procedurii de sistem PSM - 03 „Competență, conștientizare, instruire”.

7.3.A. Conștientizare

Conștientizarea personalului cu privire la impactul muncii sale asupra calității, mediului, securității și sănătății în muncă impune reguli și responsabilități referitoare la:

- a) politica în domeniul calității, mediului, sănătății și securității în muncă;
- b) obiectivele sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă relevante pentru sarcina lor;
- c) contribuția individuală la eficacitatea sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite;

d) implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă.

Îndeplinirea acestei cerințe se asigură prin:

- a) furnizarea instruirilor interne și externe. Instruirea în domeniul sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă se efectuează, de regula, o dată pe an, sau atunci când apar modificări ale sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă;
- b) organizarea întrunirilor periodice cu părțile interesate (angajații, furnizorii, subcontractanți, etc.);
- c) colectarea feedback-ului, etc.

7.4.A. Comunicare

Organizația a determinat comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă, inclusiv:

- a) despre ce se comunică;
- b) când se comunică;
- c) cu cine se comunică;
- d) cum se comunică;
- e) cine comunică.

Prin comunicarea internă și externă se urmărește realizarea următoarelor obiective:

- a) informarea corectă și la timp;
- b) formarea de opinii în legătură cu diferite evenimente, discutarea acestora și transmiterea către cei interesați;
- c) luarea deciziilor și transmiterea acestora;
- d) evaluarea performanțelor obținute.

Forme de comunicare internă și externă:

- a) scrisă;
- b) verbală.

Mijloace de comunicare internă și externă:

- a) mijloace electronice;
- b) întruniri, ședințe planificate/neplanificate.

În cadrul **organizației** se aplică următoarele tipuri de comunicare:

- a) comunicarea operațională, realizată între personalul, desemnat de către Directorul general, cu personalul din cadrul organizației și interlocutorii din exteriorul organizației;
- b) comunicarea strategică care constă în construirea sau extinderea unei rețele de comunicare;
- c) comunicarea de promovare (publicitate, relații publice, etc.).

Comunicarea operațională se referă la faptul că persoana desemnată, de regulă, conducătorii compartimentelor comunică în domeniul profesional cu persoane atât din mediul intern cât și din mediul extern al **organizației**.

Comunicarea strategică presupune dezvoltarea de relații de comunicare cu mediul extern și previzionarea evoluției și schimbărilor care se pot produce în exteriorul **organizației** și care pot afecta activitatea acesteia.

Comunicarea cu rol de promovare se desfășoară unilateral, dinspre **organizație** către mediul exterior al acesteia. Comunicarea externă, cu rol de promovare, se asigură de către personalul desemnat de către Directorul general al organizației.

Responsabilitățile privind comunicarea cu clientul și alte părți interesate sunt stabilite în Fișele de Post și Procedurile de sistem.

7.5.A. Informații documentate

7.5.1.A. Generalități

Sistemul de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă include:

- a) informații documentate cerute de standardele SM EN ISO 9001:2015, SM SR EN ISO 14001:2016, SM ISO 45001:2018;
- b) informații documentate determinate de către **organizație** ca fiind necesare pentru eficacitatea sistemului de management al calității.

7.5.2.A. Creare și actualizare

Atunci când sunt create și actualizate informațiile documentate, **organizația** se asigură că următoarele aspecte sunt adecvate:

- a) identificarea și descrierea (titlu, dată, autor sau număr de referință, ediție);
- b) formatul (limbă, versiune software, grafică) și mediul suport (hârtie, electronic etc.);
- c) analizarea și aprobarea din punct de vedere al potrivirii și adecvării.

7.5.3.A. Controlul informațiilor documentate

Informațiile documentate cerute de sistemul de management al calității sunt controlate pentru a se asigura că:

- a) sunt disponibile și adecvate pentru utilizare, acolo unde și atunci când este necesar;
- b) sunt protejate adecvat (împotriva pierderii confidențialității, utilizării incorecte sau deteriorării).

Pentru controlul informațiilor documentate **organizația** ia în considerare următoarele activități, după caz:

- a) difuzare, acces, regăsire și utilizare;
- b) depozitare și protejare, inclusiv menținerea lizibilității;
- c) controlul modificărilor (ex. controlul edițiilor);
- d) păstrare și eliminare.

Conformitatea cu această cerință a standardului se asigură conform procedurii de sistem PSM – 01 „Controlul informației documentate”.

8.A. OPERARE

8.1.A. Planificare și control operațional

Organizația planifică procesele necesare pentru realizarea produselor, prestarea serviciilor și efectuarea lucrărilor.

În cadrul planificării realizării produselor, prestării serviciilor și efectuării lucrărilor se are în vedere, după caz:

- a) obiectivele calității și cerințele pentru produse, servicii și lucrări;
- b) necesitatea de a stabili procesele, documentele și de a aloca resurse specifice (umane, informaționale, materiale, financiare);
- c) activitățile de verificare, validare, monitorizare, inspecție specifice produselor, serviciilor și lucrărilor, precum și criteriile pentru acceptare;
- d) înregistrările necesare pentru a furniza dovezi, că procesele, produsele, serviciile și lucrările satisfac cerințele stabilite.

Planificarea proceselor, de asemenea, include:

- a) emiterea comenzilor interne;
- b) documentația de lansare a produselor, prestare a serviciilor și efectuare a lucrărilor: documentația de execuție (DDE), fișe tehnice, instrucțiuni de lucru, planuri ale calității, încercări și verificări, bonuri de consum;
- c) asigurarea cu materiale, echipamente de lucru adecvate și monitorizare și măsurare;
- d) mentenanța echipamentelor;
- e) utilitățile tehnologice (energie electrică, rețea IT, apă, etc.);
- f) resursele umane calificate;
- g) asigurarea măsurilor de protecție a mediului, de sănătate și securitate a muncii.

Activitățile specifice, desfășurate în cadrul organizației, se execută în conformitate cu procedurile operaționale, instrucțiunile de lucru, întocmite în conformitate cu cerințele documentației normativ-tehnice în domeniul construcțiilor și prevederile Legii nr. 721/1996 privind calitatea în construcții.

Instrucțiunile de lucru, aplicate în cadrul organizației, descriu detaliat, conform documentației normativ-tehnice, modul de desfășurare a lucrărilor de producere în construcții și nivelul calității cerute.

Rezultatele de control, încercări, verificări ale lucrărilor de producere în construcții se înregistrează, regulat, în Cartea tehnică de lucrări de producție și construcții. Pentru desfășurarea procesului de producție și efectuare a lucrărilor în construcții se întocmesc programe de lucru în baza comenzilor clientului și graficului de execuție a lucrărilor.

8.2.A. Cerințe pentru produse și lucrări

8.2.1.A. Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu clientul se referă la:

- a) furnizarea de informații referitoare la produse, servicii și lucrări;
- b) tratarea contractelor, inclusiv a modificărilor acestora;
- c) obținerea de feedback de la client, inclusiv reclamațiile clientului;
- d) tratarea sau controlul proprietății clientului;
- e) stabilirea cerințelor specifice pentru acțiunile de urgență, atunci când este relevant.

Informația privind realizarea produselor, prestarea serviciilor și efectuarea lucrărilor se comunică prin utilizarea următoarelor metode:

- a) comunicare telefonică și prin e-mail;

- b) participarea la licitațiile publice;
- c) participarea la expoziții, conferințe, seminare, etc;
- d) publicații promoționale în reviste de specialitate;
- e) intruniri cu clienții și comunicare directă.

8.2.2.A. Determinarea cerințelor pentru produse, servicii și lucrări

Cerințele clientului se stipulează în contract, anexe la contract, proiecte de construcții, etc.

Atunci când se determină cerințele pentru produsele, serviciile și lucrările ce vor fi realizate clienților, **organizația** se asigură că:

- a) cerințele pentru produse, servicii și lucrări sunt definite, inclusiv:
 - cerințele legale și reglementate aplicabile;
 - cerințele considerate necesare de către **organizație**;
- b) își poate respecta declarațiile sale referitoare produsele, serviciile și lucrările pe care le realizează.

Atunci când se determină dacă cererile de produse, servicii și lucrări pot fi îndeplinite **organizația** ia în considerare factorii cum ar fi:

- a) resursele disponibile;
- b) capacitatea și capacitatea;
- c) cunoștințele organizaționale, etc.

Atunci când se determină cerințele față de produse, servicii și lucrări se determină în mod direct cerințele clientului, cerințe care nu sunt precizate de către client, dar sunt necesare și bine-cunoscute organizației, cerințele stabilite prin lege și alte cerințe suplimentare posibile.

8.2.3.A. Analiza cerințelor pentru produse, servicii și lucrări

Înainte de realizarea producției, prestarea serviciilor și efectuarea lucrărilor organizația efectuează o analiză a cerințelor specificate de către client. Această analiză include:

- a) cerințe legale și de reglementare să fie luate în considerare;
- b) acțiuni de prestare a serviciilor și finisare a lucrărilor;
- c) dacă pot fi îndeplinite cerințele implicite, adică produsul, serviciile și lucrările trebuie să îndeplinească așteptările clientului;
- d) cerințele suplimentare pe care organizația le alege pentru a depăși cerințele clientului.

Organizația păstrează informații documentate (cereri, contracte, specificații, proiecte și alte documente), după caz, referitoare la:

- a) rezultatele analizei cerințelor clientului;
- b) orice noi cerințe referitoare la produse, servicii și lucrări.

Responsabilitățile privind analiza cerințelor clienților și menținerea înregistrărilor referitoare la rezultatele analizei sunt stabilite în Fișele de Post și Procedurile de sistem.

Cererile, contractele, specificațiile, proiectele și alte documente care reglementează relația organizației cu clientul se păstrează atât pe suport electronic, cât și pe suport de hârtie.

8.2.4.A. Modificări ale cerințelor pentru produse, servicii și lucrări

Rezultatele oricărei revizuirii efectuate în ceea ce privește cerințele și acțiunile rezultate sunt documentate, menținute și aduse la cunoștința compartimentelor/persoanelor implicate.

8.3.A. Proiectare și dezvoltare

8.3.1.A. Generalitati

Organizația a stabilit, implementat și menține un proces de proiectare și dezvoltare adecvat pentru a se asigura de furnizarea ulterioară a produselor și serviciilor.

8.3.2.A. Planificarea proiectării și dezvoltării

La determinarea etapelor și controalelor pentru proiectare și dezvoltare, organizația ia în considerare:

- a) natura, durata și complexitatea activităților de proiectare și dezvoltare;
- b) etapele de proces necesare, inclusiv analizele aplicabile ale proiectării și dezvoltării;
- c) activitățile necesare de verificare și validare ale proiectării și dezvoltării;
- d) responsabilitățile și autoritățile implicate în procesul de proiectare și dezvoltare;
- e) resursele interne și externe necesare pentru proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor;
- f) necesitatea de control al interfețelor între persoanele implicate în procesul de proiectare și dezvoltare;
- g) necesitatea de implicare a clienților și utilizatorilor în procesul de proiectare și dezvoltare;
- h) cerințele pentru furnizarea ulterioară a produselor și serviciilor;
- i) nivelul de control al procesului de proiectare și dezvoltare așteptat de client și alte părți interesate;
- j) informații documentate necesare pentru a demonstra că cerințele de proiectare și dezvoltare au fost îndeplinite.

8.3.3.A. Elemente de intrare pentru proiectare și dezvoltare

La determinarea cerințelor esențiale pentru tipurile specifice de produse și servicii care vor fi proiectate și dezvoltate, organizația ia în considerare:

- a) cerințe funcționale și de performanță;
- b) informații provenite de la activitățile de proiectare și dezvoltare anterioare similare;
- c) cerințe legale și de reglementare;
- d) standarde sau coduri de practică pe care organizația s-a angajat să le implementeze;
- e) consecințe potențiale ale eșecului din cauza naturii produselor și serviciilor.

8.3.4.A. Controale ale proiectării și dezvoltării

Organizația aplică controale pentru procesele de proiectare și dezvoltare pentru a se asigura că:

- a) sunt definite rezultatele care urmează să fie obținute;
- b) sunt efectuate analize pentru a evalua capabilitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;
- c) sunt efectuate activități de verificare pentru a se asigura că elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării întrunesc cerințele elementelor de intrare;
- d) sunt efectuate activități de validare pentru a se asigura că produsele și serviciile rezultate satisfac cerințele pentru aplicația specificată sau pentru utilizarea intenționată.

8.3.5.A. Elemente de ieșire pentru proiectare și dezvoltare

Organizația se asigură că elementele de ieșire pentru proiectare și dezvoltare:

- a) satisfac cerințele elementelor de intrare;
- b) sunt adecvate pentru procesele ulterioare de furnizare a produselor și serviciilor;
- d) specifică caracteristicile produselor și serviciilor care sunt esențiale pentru scopul intenționat și pentru furnizarea lor sigură și adecvată.

8.4.A. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

Atunci când se decide utilizarea elementelor sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă, realizate în exterior, **organizația** se asigură că elementele furnizate sunt:

- a) realizate în conformitate cu cerințele sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă;
- b) aplicabile proceselor și produselor organizației.

Organizația se asigură că materiile prime, materialele auxiliare, materialele consumabile și serviciile furnizate din exterior nu influențează negativ capacitatea de a livra consecvent clienților săi produse, presta servicii și efectua lucrări conforme.

Prin aplicarea controlului la recepție, organizația se asigură, că materiile prime, materialele auxiliare, materialele consumabile și serviciile furnizate din exterior rămân sub controlul sistemului său de management.

Organizația în activitatea sa utilizează următoarele:

Produce

- a) materie primă;
- b) materiale auxiliare;
- c) materiale consumabile;
- d) utilaje tehnologice;
- e) echipamente IT - software (programe, etc.), hardware (calculator, imprimantă, etc.);
- f) echipamente de măsurare și monitorizare;
- g) piese de schimb și lubrifianți.

Servicii

- a) mentenanța transportului;
- b) mentenanța echipamentului IT;
- c) mentenanța utilajului tehnologic;
- d) asigurarea curățeniei în încăperi.

Pentru a asigura controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior **organizația**:

- a) **a stabilit** criteriile de evaluare, selectare, monitorizare a performanței și reevaluare a furnizorilor externi de procese, produse și/sau servicii;
- b) **asigură** comunicarea adecvată a cerințelor impuse către furnizorii externi. În baza contractului de achiziție/aprovizionare sau de prestări servicii se emite, pe suport electronic, comanda de aprovizionare. Comanda de aprovizionare/contractul include informații care descriu clar produsul/serviciul ce urmează a fi furnizat, cum ar fi: denumire, cantitate, preț, data și locul livrării, cerințe de aprobare pentru produse (certIFICATE DE CALITATE/CONFORMITATE, rapoarte de încercări, autorizații, etc.), condiții de autorizare și calitate pentru servicii (licențe, certificate ISO, autorizații, etc.).

- c) **se asigură** că procesele, produsele sau serviciile furnizate din exterior nu afectează negativ capacitatea organizației de a îndeplini în mod constant cerințele SMI prin aplicarea verificărilor la recepție.

Verificările necesare pentru a se asigura, că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior satisfac cerințele se efectuează de către persoana responsabilă conform atribuțiilor stabilite în Fișa de Post. După, caz recepția materiilor prime, materialelor auxiliare, materialelor consumabile și serviciilor furnizate din exterior se efectuează de către comisia de recepție.

Pentru procesele externalizate **organizația** efectuează controlul necesar care va asigura că:

- a) procesele furnizate din exterior rămân sub controlul sau de management al calității (prin contracte, anexe, specificații, desene tehnice);
- b) elementele de ieșire corespund cerințelor de calitate (masurare, verificare, testare, etc.);
- c) este posibilă urmărirea trasabilității (marcări, înregistrări, evidențe statistice etc.).

Conformitatea cu această cerință a standardului SM EN ISO 9001:2015 se asigură conform procedurii de sistem PSM - 09 „Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior”, ce include toate elementele necesare pentru îndeplinirea cerințelor stabilite.

8.5.A. Producție, furnizare de servicii, efectuare lucrări

8.5.1.A. Controlul producției și al furnizării de servicii, efectuare lucrări

Organizația asigură furnizarea produselor, prestarea serviciilor și efectuarea lucrărilor în condiții controlate. Condiții controlate includ, după cum este cazul:

- a) disponibilitatea informațiilor documentate care definesc:
 - o caracteristicile produselor, serviciilor sau a lucrărilor;
 - o rezultatele care urmează să fie obținute;
- b) disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate;
- c) 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;
- d) utilizarea infrastructurii corespunzătoare și mediului corespunzător pentru operarea proceselor;
- e) desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute conform procedurii de sistem PSM - 03 „Competență, conștientizare și instruire”;
- f) implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;
- g) implementarea activităților de eliberare, livrare și post-livrare.

Principiile pe care se bazează controlul producției, prestarea serviciilor și efectuarea lucrărilor sunt următoarele:

- a) predispoziția unei documentații detaliate care include etapele proceselor de producție, prestare servicii și efectuare lucrări;
- b) disponibilitatea, cunoașterea și înțelegerea documentației sistemului de management al calității din partea personalului implicat în activități de control;
- c) calificarea mijloacelor și echipamentelor utilizate, precum și mentenanța acestora;
- d) utilizarea instrumentelor corespunzătoare și eficiente pentru control;
- e) instruirea personalului;

- f) monitorizarea continuă prin intermediul controlului procesului și a auditurilor interne;
- g) menținerea unui mediu de lucru în condiții de ordine și de curățenie, adecvat siguranței personalului.

Eficacitatea sistemului de control al proceselor se bazează pe următoarele criterii:

- a) identificarea situațiilor în care eroarea umană poate avea impact asupra conformității produselor, serviciilor și lucrărilor;
- b) definirea, planificarea, aplicarea și verificarea acțiunilor corective necesare;
- c) definirea și planificarea controalelor înainte de eliberarea produsului, prestării serviciilor și efectuării lucrărilor, punând la dispoziție documentația corespunzătoare și instrucțiunile specifice adecvate;
- d) implementarea și menținerea unui regim de autocontrol ale proceselor de de producție, prestare servicii și efectuare lucrări.

La finalul proceselor de de producție, prestare servicii și efectuare lucrări, acestea se supun unui control pentru verificarea conformității cu cerințele, ținând cont de toate activitățile de control întreprinse până în acel moment.

Validarea proceselor speciale include următoarele etape:

- a) stabilirea metodei necesare de executare a procesului în conformitate cu recomandările organizației de proiectare, indicate în documente de lucru și fișele tehnologice de tip;
- b) stabilirea calificării corespunzătoare a personalului (planurile calendaristice de executare a lucrărilor);
- c) controlul utilajului;
- d) controlul asupra executării tehnologiei și respectării regimului tehnologic;
- e) controlul calității producției și lucrărilor de construcție;
- f) înregistrarea rezultatelor controlului.

Validarea proceselor se efectuează de către Comisia în componența:

- a) diriginte de șantier;
- b) responsabilul pentru supravegherea tehnică - reprezentantul Beneficiarului;
- c) reprezentantul autorului proiectului;
- d) conducătorul liniei responsabilul pentru executarea lucrărilor

Rezultatele validării se documentează în acele de verificare a calității lucrărilor ce devin ascunse, actele controlului calității lucrărilor în fazele finisate.

Metodele indirecte de validare a procesului de efectuare a lucrărilor sunt:

- a) instruirea personalului în conformitate cu planul de instruire stabilit;
- b) evaluarea periodică a competențelor personalului conform prevederilor procedurii de sistem PSM - 03 „Competență, conștiințizare, instruire”;
- c) evaluarea regulată a nivelului de satisfacție al clientului;
- d) monitorizarea feedback-ului de la client.

8.5.2.A. Identificare și trasabilitate

Sistemul de trasabilitate este capabil să identifice, în mod unic, materialele care intră de la furnizori și etapa de distribuție a produsului finit, precum și etapa de finisare a lucrărilor.

Identificarea produselor recepționate

Organizația aplică mijloace adecvate pentru elementele de ieșire atunci când este necesar să se asigure conformitatea produselor și lucrărilor efectuate. Identificarea unică a stadiului produselor recepționate referitor la cerințele de monitorizare și măsurare pe tot parcursul desfășurării procesului de producție include următoarea informație:

- a) denumirea produsului;
- b) tipul;
- c) cantitatea;
- d) furnizorul;
- e) data producției și numărul lotului.

Identificarea lucrărilor în construcție și produselor finite

Identificarea lucrărilor în construcție și produseor finite se realizează prin completarea documentelor de însoțire. Trasabilitatea fiecărei lucrări în construcții se realizează prin atribuirea unui număr unic, numărul contractului, față de începutul operațiilor, prin înregistrările referitoare la inspecții.

Păstrarea produselor

Materiile prime, materialele auxiliare, materialele consumabile, echipamentele recepționate și care corespund cerințelor specificate se depozitează în locuri identificate și destinate produselor conforme.

Materiile prime, materialele auxiliare, materialele consumabile, echipamentele recepționate, care nu corespund cerințelor, se identifică și se plasează în spații corespunzătoare până la soluționarea eventualei probleme/abateri.

8.5.3.A. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

Proprietatea clientului este considerată terenul pe care se desfășoară lucrările de construcție, documentația de proiectare și, în unele cazuri materiale de construcție și utilaj ale clientului.

Cerințele față de gestionarea suprafeței de pământ pe care se desfășoară lucrările în construcții se specifică în contract. În aceste situații organizația respectă obligațiunile sale:

- a) de a nu polua suprafeța de pământ cu gunoi rezultat din lucrările în construcții;
- b) de a nu deversa ape reziduale;
- c) de a amenaja teritoriul după finisarea lucrărilor în construcții;

Documentația de proiectare reprezintă proprietatea intelectuală a beneficiarului și, ulterior, organizația o returnează acestuia, după finalizarea lucrărilor.

Pentru a se asigura confidențialitatea și integritatea față de client, **organizația** utilizează metode sigure de tratare a proprietății care aparține clientului sau furnizorului extern, pe perioada în care aceasta se află sub controlul **EMCOM E&E** și este utilizată de aceasta. Toate datele cu caracter confidențial, care aparțin clientului sunt stocate în condiții de siguranță, cu acces limitat la date.

Personalul **organizației** este responsabil de păstrarea informațiilor clientului în condiții de siguranță, dezvăluindu-le doar persoanelor de contact autorizate, după aprobarea de către Directorul general al organizației.

Atunci când din motive de forș major proprietatea clientului este pierdută, deteriorată sau inaptă pentru utilizare, acesta este informat în cel mai scurt timp posibil. Toate înregistrările necesare, care servesc dovadă a conformării cerințelor specificate vor fi menținute.

8.5.4.A. Păstrare

Organizația păstrează elementele de ieșire pe parcursul desfășurării etapelor de producție, prestare servicii și efectuare lucrări, atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele. Păstrarea poate să includă identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea și protejarea.

Manipulare

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

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

Păstrare

Păstrarea materialelor, edificiilor, articolelor și utilajului se execută în corespundere cu cerințele standardelor, instrucțiunilor de lucru și conform recomandărilor producătorului.

În cadrul organizației sunt stabilite zone corespunzătoare pentru depozitarea produselor aprovizionate. Zonele de depozitare sunt amplasate și utilizate, astfel încât să se respecte cerințele de protecție pentru categoriile de produse care necesită această protecție:

- a) protecția față de agenții atmosferici și/sau de condițiile de mediu specifice;
- b) stocarea și amplasarea corectă a bunurilor, produselor, documentelor, etc.;
- c) limitarea accesului neautorizat;
- d) identificarea corespunzătoare pentru asigurarea trasabilității.

8.5.5.A. Activități post – livrare

Activitățile de post-livrare se documentează în contractele clienților și documentația de proiect.

8.5.6.A. Controlul modificărilor

Apariția schimbărilor reprezintă o realitate destul de frecventă, lucru de care trebuie să se țină cont în timpul activităților de planificare/schimbări cum ar fi:

- a) provenite de la furnizori externi, ex.: întâzieri de livrare sau probleme de calitate;
- b) provenite din interior, ex.: defectarea echipamentelor critice, produse neconforme repetate;
- c) provenite de la clienți, ex.: cerințe noi sau modificate, cerințe de reglementare.

Organizația controlează și analizează modificările referitoare la producție, prestare de servicii și efectuare de lucrări, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

Modificările care apar se mențin sub control prin utilizarea informațiilor documentate care descriu rezultatele analizei modificărilor, persoana care autorizează modificarea, precum și alte acțiuni care rezultă din analiză. Activități tipice care rezultă din controlul modificărilor sunt: aprobarea modificărilor de către Directorul general, revizuirea sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă.

8.6.A. Eliberarea produselor și furnizarea serviciilor, lucrărilor

Organizația garantează că produsele, serviciile și lucrările se realizează în conformitate cu perioada prevăzută în contract sau comandă, iar lucrările în construcții sunt finalizate în conformitate cu documentația tehnică și graficul de execuție a lucrărilor.

Organizația păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor, prestarea serviciilor și efectuarea lucrărilor. Informațiile documentate includ:

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

Informațiile documentate aferente eliberării produselor, prestării serviciilor și realizării lucrărilor în construcții se păstrează de către persoana responsabilă conform atribuțiilor stabilite în Fișa de Post.

8.7.A. Controlul elementelor de ieșire neconforme

8.7.1 **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.

Dacă se identifică elemente de ieșire neconforme, **organizația** întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor/lucrărilor în construcții.

Organizația tratează elementele de ieșire neconforme în unul sau mai multe din următoarele moduri:

- a) corectarea/refacerea;
- b) stoparea, returnarea sau suspendarea livrării produselor;
- c) informarea clientului;
- d) obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare.

8.7.2 **Organizația** păstrează informații documentate care:

- a) descriu neconformitatea;
- b) descriu acțiunile întreprinse;
- c) descriu orice derogări obținute;
- d) identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate.

Conformitatea cu această cerință a standardului SM EN ISO 9001:2015 se asigură conform procedurii de sistem PSM - 04 „Controlul elementelor de ieșire neconforme”

9.A. EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1.A. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.1.1.A. Generalități

Pentru monitorizarea eficacității sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă, **organizația** determină:

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

Se monitorizează:

- a) conformitatea produselor și lucrărilor efectuate;

- b) conformitatea sistemului de management al calității cu cerințele standardului de referință, cerințele legale și de reglementare;
- c) îmbunătățirea continuă a eficacității SMI.

Metodele de monitorizare sunt:

- a) autocontrolul procesului de producție, prestare a serviciilor și efectuare a lucrărilor în construcții;
- b) supervizarea proceselor;
- c) autorizări, verificări, aprobări, etc.;
- d) analiza problemelor semnalate de către client și/sau alte părți interesate;
- e) audituri interne și externe ale SMI și ale proceselor aferente;
- f) analiza SMI în cadrul ședințelor efectuate de către managementul de vârf.

Rezultatele monitorizărilor se analizează, în mod sistematic, de către responsabilii proceselor vizate. Înregistrările aferente procesului de monitorizare și măsurare incluse în SMI sunt menținute în conformitate cu procedurile documentate.

9.1.2.A. Satisfacția clientului

Organizația monitorizează continuu percepțiile clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor. Pentru obținerea informațiilor referitoare la percepția clientului se aplică una sau mai multe din următoarele metode:

- a) chestionarea clientului;
- b) analiza informațiilor recepționate de la client privind calitatea producției eliberate, precum și calitatea lucrărilor efectuate;
- c) analiza scrisorilor de mulțumire;
- d) analiza reclamațiilor și sesizărilor;
- e) analiza informațiilor din mass-media.

Organizația a stabilit ca una din modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității monitorizarea informațiilor privind percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor sale.

Gradul de satisfacție al clientului se determină prin utilizarea „Chestionarului de evaluare al satisfacției clientului, Anexa nr. 2 la prezentul Manual al SMI. Evaluarea gradului de satisfacție al clientului se efectuează, cel puțin o dată pe an.

De regulă, în luna decembrie a anului curent, chestionarul de evaluare a gradului de satisfacție al clienților se transmite spre completare către client.

Informațiile referitoare la gradul de satisfacție al clientului se utilizează ca date de intrare pentru analiza efectuată de management, în vederea stabilirii măsurilor necesare creșterii satisfacției și încrederii clienților în produsele furnizate/lucrările efectuate de către **organizație**.

Pentru a crește gradul de satisfacție al clienților organizația menține evidența tuturor reclamațiilor, plângerilor, sugestiilor, precum și comentariilor parvenite de la clienți. Reclamațiile se tratează conform cerințelor stabilite prin Hotărârea de Guvern Nr. 1141 din 04.10.2006 „*pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații*”.

Reclamațiile se analizează de către persoanele responsabile, desemnate de către Directorul organizației.

9.1.3.A. Analiză și evaluare

Organizația colectează și analizează date rezultate din activitățile de măsurare și monitorizare sau din alte surse relevante pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă.

Exemple de date: rezultate din monitorizarea percepției clientului; stadiul obiectivelor în domeniul calității, mediului, sănătății și securității în muncă; analiza riscurilor întreprinse referitoare la riscuri și oportunități; livrarea în termen a produselor de către furnizori; productivitatea procesului de producție, prestarea serviciilor și efectuare a lucrărilor; conformitatea cu cerințele legale; produse neconforme; realizarea indicatorilor de performanță a proceselor; rezultatele auditurilor interne și externe; etc. Această analiză se realizează pentru a:

a) evalua:

- conformitatea produselor, serviciilor și lucrărilor;
 - gradul de satisfacție al clientului;
 - performanța și eficacitatea sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă;
 - 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 al calității, mediului, sănătății și securității în muncă;
- b) stabili informațiile necesare pentru planificare programului de audit privind situația și importanța domeniilor care urmează a fi auditate;
- c) furniza dovezi că cțiunile corective și corecțiile sunt eficace.

Informațiile rezultate din analiza și evaluarea datelor se documentează de către fiecare compartiment în formă de Notă-Raport (formă liberă) și se prezintă RSMI, acestea fiind ca parte a elementelor de intrare pentru analiza efectuată de management.

9.2.A. Audit intern

9.2.1 Organizația efectuează audituri interne la intervale planificate, pentru a furniza informații referitoare la faptul, că sistemul de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă:

- este conform cu:
 - cerințele proprii ale organizației pentru sistemul de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă;
 - cerințele standardelor de referință;
- este implementat și menținut în mod eficace.

9.2.2.A. Organizația EMCOM E&E:

- a) planifică, stabilește, implementează și menține un program de audit care să includă frecvența, metodele, responsabilitățile, cerințele de planificare și raportare și care trebuie să ia în considerare importanța proceselor implicate, modificările care influențează organizația și rezultatele auditurilor precedente;

- b) definește criteriile de audit și domeniul pentru fiecare audit;
- c) selectează auditorii și efectuează audituri, astfel încât să se asigure obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit;
- d) se asigură că rezultatele auditurilor sunt raportate managementului relevant;
- e) întreprinde corecții și acțiuni corective adecvate, fără întârzieri nejustificate;
- f) păstrează informații documentate, ca dovadă a implementării programului de audit și a rezultatelor auditului.

Conformitatea cu această cerință a standardului SM EN ISO 9001:2015 se asigură conform procedurii de sistem PSM - 10 „Auditul Intern”.

9.3.A. Analiza efectuată de management

9.3.1.A. Generalități

Managementul de vârf se întrunește anual sau ori de câte ori este necesar pentru a analiza adecvarea și eficiența sistemului calității, mediu, sănătății și securității în muncă.

9.3.2.A. Elementele de intrare ale analizei efectuate de management

Elementele de intrare pentru analiza sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă se referă la:

- a) stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- b) modificările în:
 - aspectele, problemele, subiectele externe și interne care sunt relevante pentru SMI;
 - nevoile și așteptările părților interesate, inclusiv obligațiile de conformare;
 - aspectele sale semnificative de mediu;
 - riscurile și oportunitățile.
- c) informațiile despre performanța și eficacitatea sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă, inclusiv tendințele referitoare la:
 - satisfacția clientului și feedback-ul de la părțile interesate relevante;
 - măsura în care au fost îndeplinite obiectivele calității, mediu, sănătatea și securitatea în muncă;
 - performanța proceselor și conformitatea produselor și serviciilor;
 - tendințele referitoare la incidente, neconformități și acțiuni corective;
 - rezultatele monitorizării și măsurării;
 - îndeplinirea obligațiilor sale de conformare;
 - rezultatele auditurilor;
 - performanța furnizorilor externi.
- d) adecvarea resurselor;
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f) oportunitățile de îmbunătățire;
- g) comunicările relevante de la părțile interesate, inclusiv reclamațiile.

9.3.3.A. Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management

Elemente de ieșire ale analizei efectuată de management includ elementele de ieșire ale analizei efectuate de management, decizii și acțiuni referitoare la:

- a) oportunități de îmbunătățire;
- b) orice necesități de modificare a SMI;
- c) necesități de resurse;
- d) concluzii privind continua adecvare, potrivire și eficacitate a SMI;
- e) oportunități pentru a îmbunătăți integrarea SMI (calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă) cu alte procese ale afacerii;
- f) orice implicații pentru direcția strategică a organizației.

În rezultatul analizei efectuate de management pot fi luate decizii și acțiuni referitoare la:

- a) revizuirea politicii, obiectivelor;
- b) instruirea personalului, motivare;
- c) elaborarea unor noi documente;
- d) alocarea de resurse necesare;
- e) modificarea documentației;
- f) procurarea de noi echipamente, etc.
- g) acțiuni corective pentru neconformități constatate;
- h) acțiuni în vederea prevenirii materializării riscurilor;
- i) îmbunătățirea activității proceselor;
- j) adaptarea structurii organizatorice la noile situații.

Conformitatea cu această cerință a standardului SM EN ISO 9001:2015 se asigură conform procedurii PSM - 02 „Responsabilitatea managementului”.

10.A. ÎMBUNĂTĂȚIRE

10.1.A. Generalități

Organizația determină și selectează oportunitățile de îmbunătățire și implementează toate acțiunile necesare pentru a îndeplini cerințele clientului și pentru a crește satisfacția acestuia. Acestea includ:

- a) îmbunătățirea produselor, serviciilor și lucrărilor pentru a satisface cerințele precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- b) corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- c) îmbunătățirea performanței și eficacității sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă.

Prin implementarea acțiunilor de îmbunătățire se urmărește:

- a) valorificarea oportunităților și diminuarea riscurilor prin stabilirea de acțiuni preventive;
- b) eliminarea cauzelor neconformităților prin stabilirea de acțiuni corective.

10.2.A. Neconformitate și acțiune corectivă

10.2.1 Atunci când apare o neconformitate, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații, **organizația**:

- a) reacționează la neconformitate și, după cum este cazul:
 - întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;
 - se ocupă de consecințe;
- b) evaluează necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei (cauzelor) neconformității, cu scopul ca acestea 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;
- c) implementează orice acțiune necesară;
- d) analizează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
- e) actualizează riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;
- f) efectuează modificări ale sistemului de management al calității, dacă este necesar.

10.2.2 **Organizația** păstrează informații documentate ca dovadă pentru:

- a) natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- b) rezultatele oricărei acțiuni corective.

Conformitatea cu această cerință a standardului SM EN ISO 9001:2015 se asigură conform procedurii de sistem PSM - 04 „Controlul elementelor de ieșire neconforme”.

10.3.A. Îmbunătățire continuă

Organizația îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă.

Pentru stabilirea necesităților sau oportunităților care stau la baza îmbunătățirii continue se iau în considerare rezultatele analizei și evaluării, precum și elementele de ieșire din analiza efectuată de management.

În funcție de rezultatele analizei sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă organizația stabilește măsuri de îmbunătățire ale sistemului de management integrat care să asigure realizarea obiectivelor stabilite.

Pe baza analizelor efectuate sunt stabilite măsuri de îmbunătățire a eficacității sistemului de management integrat. Acestea iau în considerare și au în vedere:

- a) rezultatele auditurilor;
- b) cerințe referitoare la produse;
- c) performanțele proceselor;
- d) obiectivele și cerințele de calitate, mediu, securitate și sănătate în muncă;
- e) acțiuni corective;
- f) oportunități;
- g) modificări ale politicii calității;
- h) modificări ale obiectivelor în domeniul calității, mediu, securitate și sănătate în muncă;
- i) ședințe de analiză a managementului
- j) necesarul de resurse.

Totodată, îmbunătățirea continuă se realizează prin management participativ, respectiv prin organizarea metodică a activității fiecărui salariat pe baza unei motivații determinate de identificarea necesităților de dezvoltare a produselor și serviciilor prin obiective pe care

conducerea le propune. Directorul general al organizației repartizează angajaților obiective de atins și nu sarcini de executat, oferind posibilitatea de a folosi pentru realizarea lor mijloacele pe care le consideră necesare.

Aceștia au posibilitatea de a-și manifesta inițiativa și creativitatea, iar ca procedeu organizatoric principal se utilizează delegarea deciziilor. Scopul constă în stimularea inițiativei, creativității și aptitudinilor salariaților pentru schimbare și progres în folosul firmei.

B. SISTEMUL DE MANAGEMENT DE MEDIU

4. B. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

Conformitatea cu această cerință a standardului SM SR EN ISO 14001:2016 se asigură conform pct. 4.A. din prezentul Manual.

5. B. LEADERSHIP

Conformitatea cu această cerință a standardului SM SR EN ISO 14001:2016 se asigură conform pct. 5.A. din prezentul Manual.

6 B. PLANIFICARE

6.1.B. Acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților

6.1.1.B. Generalități

Conformitatea cu această cerință a standardului se asigură conform pct. 6.1.1.A. din prezentul Manual.

6.1.2.B. Aspecte de mediu

Organizația a determinat aspectele de mediu ale activităților, produselor și serviciilor sale pe care le poate controla și cele pe care le poate influența, precum și impacturile asupra mediului asociate acestora. Atunci când a determinat aspectele de mediu, organizația a luat în considerare:

- a) schimbări, inclusiv dezvoltări noi sau planificate și activități, produse și servicii noi;
- b) condițiile anormale și situațiile de urgență previzibile în mod rezonabil.

Organizația a determinat acele aspecte care au sau pot avea impacturi semnificative de mediu, folosind criteriile stabilite.

Organizația menține informații documentate despre:

- a) aspectele de mediu și impacturile asociate acestora;
- b) criteriile folosite pentru determinarea aspectelor semnificative de mediu;
- c) aspectele de mediu semnificative.

Conformitatea cu această cerință a standardului se asigură conform procedurii PSM - 11 „Identificarea și evaluarea aspectelor de mediu”.

6.1.3.B. Obligații de conformare

Organizația a determinat obligațiile de conformare referitoare la aspectele sale de mediu, precum și modul în care i se aplică obligațiile de conformare. Atunci când a stabilit, implementat, menținut și îmbunătățit continuu propriul sistem de management de mediu organizația a ținut cont de aceste obligații de conformare.

Pentru a facilita urmărirea dispozițiilor legale, organizația stabilește, menține și actualizează formularul PSM-01.F01 „Lista informațiilor documentate” cu toate legile, reglementările și alte cerințe de calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă.

RSMI împreună cu conducătorii compartimentelor identifică domeniile reglementate în legislația în vigoare aplicabilă organizației, funcție de activitățile ce se desfășoară în cadrul compartimentelor, precum și alte cerințe specifice de protecția mediului, prevenire a poluării, sănătate și securitate în muncă.

„Lista informațiilor documentate” se întocmește de către RSMI și este disponibilă tuturor utilizatorilor. Prin actualizarea în permanență a „Listei informațiilor documentate” se aduce la cunoștința factorilor implicați aceste cerințe, care, analizate de către RSMI și alte compartimente (după caz), sunt cuprinse ca specificații în documentele proprii ale SMI și ulterior aplicate de către toți factorii implicați.

6.1.4.B. Planificarea acțiunilor

Organizația planifică acțiuni care să trateze aspectele sale semnificative de mediu, obligațiile de conformare și riscurile și oportunitățile identificate.

Conformitatea cu această cerință a standardului se asigură conform procedurii PSM - 11 „Identificarea și evaluarea aspectelor de mediu”.

6.2.B. Obiectivele de mediu și planificarea pentru realizarea acestora

Conformitatea cu această cerință a standardului se asigură conform pct. 6.2.A. din prezentul Manual.

7.B. SUPORT

7.1.B. Resurse

Conformitatea cu această cerință a standardului SM SR EN ISO 14001:2016 se asigură conform pct. 7.1.A. din prezentul Manual.

7.2.B. Competență

Conformitatea cu această cerință a standardului SM SR EN ISO 14001:2016 se asigură conform pct. 7.2.A. din prezentul Manual.

7.3.B. Conștientizare

Conformitatea cu această cerință a standardului SM SR EN ISO 14001:2016 se asigură conform pct. 7.3.A. din prezentul Manual.

7.4.B. Comunicare

Conformitatea cu această cerință a standardului SM SR EN ISO 14001:2016 se asigură conform pct. 7.4.A. din prezentul Manual.

7.5.B. Informații documentate

Conformitatea cu această cerință a standardului SM SR EN ISO 14001:2016 se asigură conform procedurii PSM - 01 „Controlul informației documentate”.

8.B. OPERARE

8.1.B. Planificare și control operational

Organizația a stabilit, pune în aplicare și ține sub control procesele necesare pentru a satisface cerințele de sistem de management de mediu, și pentru a implementa acțiunile identificate la pct. 6.1.B. și pct. 6.2.B. prin:

- a) stabilirea criteriilor de funcționare pentru procese;
- b) implementarea controlului proceselor în conformitate cu criteriile de funcționare.

Organizația asigură controlul proceselor externalizate prin:

- a) determinarea cerințelor de mediu pentru achiziționarea de produse și servicii;
- b) comunicarea cerințelor sale relevante de mediu către furnizorii externi, inclusiv către contractori.

8.2.B. Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

Conformitatea cu această cerință a standardului SM SR EN ISO 14001:2016 se asigură conform procedurii PSM - 13 „Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns”.

9.B. EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1.B. Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare

În procesul de monitorizare, măsurare, analiză și evaluare organizația:

- a) se asigură că echipamentul de monitorizare și măsurare, etalonat sau verificat, este utilizat și întreținut în mod corespunzător;
- b) evaluează performanța sa de mediu și eficacitatea sistemului de management de mediu.

Organizația comunică informațiile relevante privind performanța de mediu, atât în interiorul cât și în exteriorul organizației, astfel cum s-a identificat în procesul său de comunicare și așa cum este cerut de obligațiile sale de conformare. Organizația păstrează informație documentată cu privire la procesul de monitorizare, măsurare, analiză și evaluare.

9.1.2.B. Evaluarea conformării

Periodic, prin intermediul auditurilor interne se evaluează respectarea în cadrul organizației a reglementărilor, legislației în vigoare și altor cerințe.

Auditul intern de legislație se desfășoară în conformitate cu prevederile procedurii „Auditul intern” și are ca și criterii de audit cerințele legale și de reglementare aplicabile la data auditului. În acest sens se elaborează un chestionar de audit specific, iar rezultatele se consemnează în

raportul de audit. Orice abatere de la cerințele legale și de reglementare se consemnează în Rapoarte de neconformitate, conform procedurii PSM - 04 „Controlul elementelor de ieșire neconforme” și sunt tratate în vederea eliminării lor și a cauzelor de apariție a acestora.

9.2.B. Auditul intern

Conformitatea cu această cerință a standardului SM SR EN ISO 14001:2016 se asigură conform procedurii de sistem PSM - 10 „Auditul Intern”.

9.3.B. Analiza efectuată de management

Conformitatea cu această cerință a standardului SM SR EN ISO 14001:2016 se asigură conform procedurii PSM - 02 „Responsabilitatea managementului”.

10.B. ÎMBUNĂTĂȚIRE

10.1.B Generalități

Organizația determină oportunitățile de îmbunătățire (a se vedea 9.1.B., 9.2.B., și 9.3.B.) și implementează acțiunile necesare pentru a obține rezultatele intenționate ale sistemului de management integrat.

Atunci, când se produce un incident sau apare o neconformitate organizația reacționează la timp la incident sau neconformitate luând măsuri pentru a controla și corecta și pentru a face față consecințelor.

10.2.B. Incident, neconformitate și acțiune corectivă

Organizația reacționează la neconformități și, după cum este aplicabil:

- a) ia măsuri pentru a o controla și corecta;
- b) face față consecințelor, inclusiv prin diminuarea impacturilor de mediu adverse.

Organizația evaluează necesitatea acțiunilor pentru a elimina cauzele neconformității, astfel încât aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:

- a) analiza neconformității;
- b) determinarea cauzelor neconformității;
- c) determinarea neconformităților similare, dacă există sau dacă ar putea să apară.

Organizația:

- a) implementează orice măsură necesară;
- b) analizează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
- c) face modificări ale SMI, dacă este necesar.

Organizația evaluează, cu participarea lucrătorilor și implicarea altor părți interesate relevante, dacă este necesară o acțiune corectivă pentru eliminarea cauzei rădăcină a incidentului sau neconformității, astfel încât să nu se mai repete sau să nu apară în altă parte. Aceasta evaluare constă în:

- a) investigarea incidentului sau analiza neconformității;
- b) determinarea cauzelor incidentului sau neconformității;
- c) determinarea dacă au avut loc incidente similare, dacă există neconformități sau dacă acestea ar putea eventual să se producă.

Organizația pune în aplicare orice acțiune necesară eliminării incidentelor sau neconformităților, evaluează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse și, dacă este necesar, face modificări ale sistemului de management.

Conformitatea cu această cerință a standardului SM SR EN ISO 14001:2016 se asigură conform procedurii de sistem PSM - 04 „Controlul elementelor de ieșire neconforme”.

10.3.B. Îmbunătățire continuă

Conformitatea cu această cerință a standardului SM SR EN ISO 14001:2016 se asigură conform pct. 10.3.A. din prezentul Manual.

C. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII ÎN MUNCĂ

4.C. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform pct. 4.A. din prezentul Manual.

5.C. LEADERSHIP ȘI PARTICIPAREA LUCRĂTORILOR

5.1.C. Leadership și angajament

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform pct. 5.1.A. din prezentul Manual.

5.2.C. Politica SSM

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform pct. 5.2.A. din prezentul Manual.

5.3.C. Roluri, responsabilități și autorități organizaționale

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform pct. 5.3.A. din prezentul Manual.

5.4.C. Consultarea și participarea lucrătorilor

Managementul de vârf al organizației a stabilit, implementat și menține un proces de consultare și participare a lucrătorilor la toate nivelurile și pentru toate funcțiile aplicabile, pentru dezvoltarea, planificarea, implementarea, evaluarea performanței și acțiunile de îmbunătățire ale sistemului de management SSM.

Organizația asigură timp, instruire și resurse necesare pentru consultare și participare. Este asigurat accesul din timp la informații clare, inteligibile și relevante despre sistemul de management SSM. Organizația pune accent pe consultarea lucrătorilor care nu dețin funcții manageriale cu privire la:

- a) determinarea necesităților și așteptărilor părților interesate;
- b) stabilirea politicii SSM;
- c) atribuirea rolurilor, responsabilităților și autorităților organizaționale;

- d) determinarea modalităților de îndeplinire a cerințelor legale și a altor cerințe;
- e) stabilirea obiectivelor SSM și planificarea realizării acestora;
- f) determinarea controalelor aplicabile pentru externalizare, aprovizionare și contractanți, determinarea a ceea ce este necesar să fie monitorizat, măsurat și evaluat;
- g) asigurarea îmbunătățirii continue.

6.C. PLANIFICARE

6.1.C. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

6.1.1.C. Generalități

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform pct. 6.1.A. din prezentul Manual.

6.1.2.C. Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor și oportunităților

Organizația a implementat și menține un proces continuu și proactiv pentru identificarea pericolelor. Acest proces ține cont de următoarele:

- a) cum este organizată munca, factorii sociali (inclusiv volumul de muncă, programul de lucru), leadershipul și cultura în cadrul organizației;
- b) activitățile și situațiile care sunt sau nu sunt de rutină, inclusiv pericolele generate de:
 - o infrastructură, echipamente, materiale, substanțe și starea fizică a locului de muncă;
 - o modul cum sunt proiectate produsele și serviciile, încercările, producția, asamblarea, prestarea serviciilor, mentenanța și eliminarea;
 - o factorii umani;
 - o modul în care se realizează munca.
- c) incidentele trecute relevante, interne sau externe și cauzele acestora;
- d) situațiile de urgență potențiale;
- e) persoane, luând în considerare:
 - o persoanele care au acces la locul de muncă și activitățile lor, inclusiv lucrătorii, contractanții, vizitatorii și alte persoane;
 - o persoanele din vecinătatea locului de muncă care pot fi afectate de activitățile organizației;
 - o lucrătorii dintr-o locație care nu se află sub controlul direct al organizației.
- f) alte aspecte, luând în considerare:
 - o proiectarea spațiilor de lucru, procesele, instalațiile, mașinile/echipamentele, procedurile operaționale și organizarea muncii;
 - o situațiile care survin în vecinătatea locului de muncă din cauza unor activități legate de muncă, aflate sub controlul organizației;
 - o situațiile care nu sunt sub controlul organizației și survin în vecinătatea locului de muncă și care pot provoca traumatisme și boli persoanelor aflate la locul de muncă.
- g) modificări existente sau propuse în organizare, operații, procese, activități și sistemul de management SSM
- h) modificări ale cunoștințelor și informațiilor despre pericole.

Evaluarea riscurilor SSM și a altor riscuri referitoare la sistemul de management SSM.

Organizația a implementat un proces pentru evaluarea riscurilor SSM față de pericolele identificate și determinarea și evaluarea celorlalte riscuri referitoare la stabilirea, implementarea, funcționarea și mentenanța sistemului de management SSM.

Evaluarea oportunităților SSM și a altor oportunități referitoare la sistemul de management SSM.

Organizația a implementat un proces pentru evaluarea oportunităților SSM pentru a crește performanța SSM, ținând cont de modificările planificate și de oportunitățile de adaptare a muncii, organizării muncii, oportunitățile de eliminare a pericolelor și de reducere a riscurilor SSM și de îmbunătățire a sistemului de management SSM.

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform procedurii PSM - 12 „Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor de SSM”.

6.1.3.C. Determinarea cerințelor legale și altor cerințe

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform pct. 6.1.3.B. din prezentul Manual.

6.1.4.C. Planificarea acțiunilor

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform pct. 6.1.4.B. din prezentul Manual.

6.2.C. Obiective SSM și planificarea realizării acestora

Conformitatea cu această cerință a standardului se asigură conform pct. 6.2.A. din prezentul Manual.

7.C. SUPORT

7.1.C. Resurse

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform pct. 7.1.A. din prezentul Manual.

7.2.C. Competență

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform pct. 7.2.A. din prezentul Manual.

7.3.C. Conștientizare

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform pct. 7.3.A. din prezentul Manual.

7.4.C. Comunicare

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform pct. 7.4.A. din prezentul Manual.

7.5.C. Informații documentate

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform procedurii PSM - 01 „Controlul informației documentate”.

8.C. OPERARE

8.1.C. Planificare și control operațional

8.1.1.C. Generalități

Organizația a stabilit, pune în aplicare și ține sub control procesele necesare pentru a satisface cerințele de SSM, și pentru a implementa acțiunile identificate la pct. 6.C. prin:

- c) stabilirea criteriilor de funcționare pentru procese;
- d) implementarea controlului proceselor în conformitate cu criteriile de funcționare;
- e) adaptarea muncii la lucrători.

Organizația asigură controlul proceselor externalizate prin:

- c) determinarea cerințelor de SSM pentru achiziționarea de produse și servicii;
- d) comunicarea cerințelor sale relevante de mediu către furnizorii externi, inclusiv către contractori.

8.1.2.C. Eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM

Organizația a stabilit și să mențină un proces pentru eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM, utilizând următoarea ierarhie a controalelor:

- a) eliminarea pericolului;
- b) înlocuirea cu procese, operațiuni, materiale sau echipamente mai puțin periculoase;
- c) utilizarea de controale tehnice și reorganizarea muncii;
- d) utilizarea de controale administrative, inclusiv instruire;
- e) utilizarea echipamentului individual de protecție adecvat.

8.1.3.C. Managementul schimbării

Organizația a stabilit un proces pentru implementarea și controlul schimbărilor planificate, temporare și permanente, care au impact asupra performanței referitoare la mediu și SSM, inclusiv :

- a) noile produse, servicii și procese sau modificările produselor, serviciilor și proceselor existente ținând cont de: amplasamentele și mediul ambiant al locurilor de muncă, organizarea muncii, condițiile de muncă, echipamentele, forța de muncă;
- b) modificări ale cerințelor legale și ale altor cerințe;
- c) modificări ale cunoștințelor sau informațiilor despre pericole și riscuri SSM;
- d) evoluții în domeniul cunoștințelor și tehnologiei.

Organizația analizează periodic consecințele schimbărilor neintenționate și întreprinde acțiuni pentru reducerea efectelor adverse.

8.1.4.C. Aprovizionare

8.1.4.1.C. Generalități

Organizația a stabilit și menținut un proces pentru controlul aprovizionării produselor și serviciilor, pentru a se asigura de conformitatea acestora cu sistemul de management SSM.

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform procedurii PSM - 09 „Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior”.

8.1.4.2.C. Contractanți

Organizația își coordonează cu contractanții procesul de aprovizionare, pentru a identifica pericolele și a evalua și controla riscurile SSM generate de :

- a) activitățile și operațiunile contractanților, cu impact asupra organizației;
- b) activitățile și operațiunile organizației, cu impact asupra lucrătorilor contractanților;
- c) activitățile și operațiunile contractanților, cu impact asupra altor părți interesate de la locul de muncă.

Organizația se asigură că cerințele sistemului său de management SSM sunt îndeplinite de contractanți și lucrătorii acestora. Procesul de aprovizionare definește și aplică criteriile de sănătate și securitate în muncă pentru selectarea contractanților.

8.1.4.3.C. Externalizare

Funcțiile și procesele externalizate de către organizația EMCOM E&E se mențin sub control.

Procesele externalizate sunt consecvente cu cerințele legale și alte cerințe, precum și cu obținerea rezultatelor intenționate ale sistemului de management.

Tipul și nivelul de control aplicate acestor funcții și procese sunt definite în cadrul procedurii PSM - 09 „Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior”.

8.2.C. Pregătirea pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform procedurii PSM - 13 „Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns”.

9.C. EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1.C. Monitorizarea, măsurarea, analizarea și evaluarea performanței

În procesul de monitorizare, măsurare, analiză și evaluare a performanței organizația:

- c) evaluează măsura în care sunt îndeplinite cerințele legale și alte cerințe;
- d) activitățile și operațiunile proprii referitoare la pericolele, riscurile și oportunitățile identificate;
- e) progresul în realizarea obiectivelor SSM ale organizației;
- f) eficacitatea controalelor operaționale și de alt tip.
- g) evaluează performanța SSM și eficacitatea sistemului de management de SSM.

Organizația evaluează dacă echipamentele de monitorizare și măsurare sunt etalonate sau verificate, și că sunt aplicate și menținute în mod corespunzător.

Organizația comunică informațiile relevante privind performanța de mediu, atât în interiorul

cât și în exteriorul organizație, astfel cum s-a identificat în procesul său de comunicare și așa cum este cerut de obligațiile sale de conformare.

Organizația păstrează informație documentată cu privire la procesul de monitorizare, măsurare, analiză și evaluarea performanței.

9.1.2.C. Evaluarea conformării

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform pct. 9.1.2.B. din prezentul Manual.

9.2.C. Auditul intern

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform procedurii de sistem PSM - 10 „Auditul Intern”.

9.3.C. Analiza efectuată de management

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform procedurii PSM - 02 „Responsabilitatea managementului”.

10.C. ÎMBUNĂTĂȚIRE

10.1.C. Generalități

Organizația determină oportunitățile de îmbunătățire (a se vedea 9.1.C., 9.2.C., și 9.3.C.) și implementează acțiunile necesare pentru a obține rezultatele intenționate ale sistemului de management integrat.

Atunci, când se produce un incident sau apare o neconformitate organizația reacționează la timp la incident sau neconformitate luând măsuri pentru a controla și corecta și pentru a face față consecințelor.

10.2.C. Incident, neconformitate și acțiune corectivă

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform pct. 10.2.B. din prezentul Manual și conform procedurii PSM - 04 „Controlul elementelor de ieșire neconforme”.

10.3.C. Îmbunătățire continuă

Conformitatea cu această cerință a standardului SM ISO 45001:2018 se asigură conform pct. 10.3.A. din prezentul Manual.

ANEXE

Anexa nr.01 Harta proceselor sistemului de management al calității M-SMI-01.F01

Anexa nr.02 Chestionarul de evaluare al satisfacției clienților M-SMI-01.F02

