

# MANUALUL CALITĂȚII MEDIULUI, SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII OCUPAȚIONALE



**URALIS S.R.L.**  
**CHISINAU 2020**

**ACEST MANUAL A FOST ELABORAT, VERIFICAT ȘI APROBAT SUB RESPONSABILITATEA  
ȘI AUTORITATEA**

	NUME	FUNCTIA	DATA	SEMNATURA
<b>ELABORAT</b>	Alexandru Alaiba	Manager Proiect	15,05,2020	
<b>VERIFICAT</b>	Petru Moraru	Responsabil Asigurarea Calitatii	15.05.2020	
<b>APROBAT</b>	Anatolie Alaiba	Director General	15.05.2020	



*Acest document conține informații și date care sunt proprietatea URALIS SRL.  
Prezentul manual este destinat utilizării exclusive pentru propriile cerințe.  
Reproducerea sau utilizarea integrală sau parțială a Manualului în orice scop și prin orice procedeu (electronic,  
mecanic, fotocopiere, microfilmare etc) este interzisă fără acordul scris al PROPRIETARULUI.*

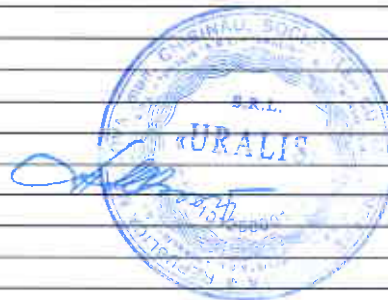
Cod : FP-001-2/1.1.

Evidenta modificarilor:

Nr. Crt.	Denumire capitol	Codificare capitol	Descrierea modificarii	Observatii

## CUPRINS

	Pagina de garda	2
	Evidenta modificarilor	3
0	Cuprins	4
1.1.	<i>Politica in domeniul calitatii, mediului sanatatii, securitatii ocupationale</i>	5
1.2.	Declaratia Directorului General privind implementarea si imbunatatirea SMI	8
2.	Prezentarea URALIS S.R.L.	9
2.1	Denumirea si tipul organizatiei	9
2.2	Organizarea URALIS S.R.L.	11
3.	<b>CAPITOLUL 3. SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT (SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITATII, MEDIULUI SANATATII SI SECURITATII OCUPATIONALE)</b>	11
3.1.	Prezentarea sistemului integrat de management	11
3.2.	Scop si domeniu de aplicare	14
3.3	Termeni de baza si definitii	15
3.4	Documente de referinta	15
3.5	Lista abrevierilor	15
3.6	Cerinte referitoare la documentatie	16
4.	<b>RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI</b>	17
4.1	Angajamentul managementului	17
4.2	Orientarea catre client	18
4.3	Politica referitoare la calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala	19
4.4	Planificare	19
4.5	Responsabilitate, autoritate si comunicare	22
4.6	Analiza efectuata de management	23
5.	<b>MANAGEMENTUL RESURSELOR</b>	25
5.1	Asigurarea resurselor	25
5.2	Resurse umane.	25
5.3	Infrastructura	26
5.4	Mediu de lucru	27
6.	<b>REALIZAREA LUCRĂRILOR</b>	27
6.1	Planificarea realizarii lucrărilor	27
6.2	Procese referitoare la relatia cu clientul	28
6.3.	Verificarea proiectelor	30
6.4	Aprovizionare	30
6.5	Executia lucrarilor de constructii si instalatii	32
6.6	Controlul echipamentelor de masurare si monitorizare	35
6.7	Control operational	35
6.8	Pregatirea pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns	38
7.	<b>MASURARE, ANALIZA SI IMBUNATATIRE</b>	40
7.1	Generalitati	40
7.2	Monitorizare si masurare	40
7.3	Controlul produselor, serviciilor si lucrarilor neconforme	44
7.4	Analiza datelor	44
7.5	Imbunatatire	45
Anexa A	<b>ANEXA A: ORGANIGRAMA URALIS S.R.L.</b>	



## CAPITOLUL 1. POLITICA IN DOMENIUL CALITATII, MEDIULUI SANATATII SI SECURITATII OCUPATIONALE SI ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

### 1.1. POLITICĂ ÎN DOMENIUL CALITĂȚII, MEDIULUI SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII OCUPATIONALE

Managementul URALIS reprezintă un model de conducere concentrat asupra calitatii lucrărilor de:

- execuție de lucrări de construcții civile și industriale;
- execuție de lucrări apeducte și canalizări
- execuție de lucrări rețele și instalații gazoducte
- execuție lucrări construcții auxiliare.

Sistemul este bazat pe implicarea totală a fiecărui angajat și vizează succesul pe termen lung prin satisfacerea cerințelor clienților interni și externi și crearea de avantaje pentru organizație și pentru parteneri.

Considerăm ca există următorii factori motrici ai calitatii:

- calitatea este cel mai important obiectiv al organizației;
- orientarea către client;
- motivarea procalitate a personalului;
- dezvoltarea de parteneriate strategice;
- dezvoltarea capacității de conducere a tuturor managerilor de subdiviziuni organizatorice;
- internalizarea relației client furnizor;
- viziune sistemică asupra funcționării organizației;
- stabilirea și monitorizarea obiectivelor și argumentarea cu date a deciziilor.

Societatea se angajează prin managementul său să asigure:

- Luarea deciziilor în conformitate cu cerințele de protecția mediului
- Prevenirea poluării și a producerii daunelor față de mediu
- Menținerea, ameliorarea calitatii mediului
- Crearea unui sistem propriu de monitoring al factorilor de mediu
- Utilizarea durabilă a resurselor și mediului.
- Luarea deciziilor în conformitate cu cerințele de protecția sănătății și securității ocupationale
- Prevenirea accidentelor și îmbolnăvirilor profesionale
- Menținerea, ameliorarea performanțelor de sănătate și securitate ocupationale
- Crearea unui sistem propriu de monitoring al riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională



Principalele direcții strategice pentru managementul mediului pe care URALIS S.R.L. le vizează și se angajează să le realizeze sunt :

- Prevenirea și reducerea continuă a poluării
- Funcționarea în conformitate cu legislația și alte reglementări de mediu în vigoare
- Implementarea unui SMI la nivelul organizației, care să creeze condițiile necesare îmbunătățirii continue a performanțelor de mediu
- Eficientizarea utilizării energiei, apei și a carburanților ca formă de economisire a resurselor naturale și financiare;
- Reducerea cantității de deșuri rezultate din activitatea desfășurată
- Informarea tuturor angajaților cu privire la "Politica de mediu" și implicarea acestora în atingerea obiectivelor propuse
- Mediatizarea în rândul angajaților și a comunității locale a rezultatelor pozitive obținute în domeniul protecției mediului, în scopul îmbunătățirii imaginii organizației și relațiilor cu vecinii și autoritățile locale.

Principalele direcții strategice pentru managementul sănătății și securității ocupationale pe care URALIS S.R.L. le vizează și se angajează să le realizeze sunt :

- Prevenirea și reducerea continuă a riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională;
- Funcționarea în conformitate cu legislația și alte reglementări de OH&S în vigoare
- Implementarea unui SMI la nivelul organizației, care să creeze condițiile necesare îmbunătățirii continue a performanțelor de sănătate și securitate ocupatională;
- Informarea tuturor angajaților cu privire la "Politica de sănătate și securitate ocupatională și implicarea acestora în atingerea obiectivelor propuse
- Mediatizarea în rândul angajaților și a comunității locale a rezultatelor pozitive obținute în domeniul protecției sănătății și securității ocupationale, în scopul îmbunătățirii imaginii organizației și relațiilor cu vecinii și autoritățile locale.

Organizația se angajează să:

- să se conformeze cu toate cerințele SMI;
- să respecte legislația națională și internațională aplicabilă și cu alte cerințe la care am subscris și să respecte principiile în domeniul SSO și a condițiilor de muncă;
- să nu utilizeze munca forțată, obligatorie sau munca prestată de copii, direct sau indirect;
- să respecte libertatea de asociere și dreptul la negociere colectivă a salariaților;
- să asigure securitatea și sănătatea salariaților în toate aspectele legate de muncă;
- să elimine orice formă de discriminare și practicile disciplinare;
- să respecte timpul de muncă și principiile remunerării în conformitate cu prevederile legale.



MANAGERUL SMI este reprezentantul managementului pentru SMC (RM) este numit și împuternicit de Directorul General cu proiectarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMI în cadrul organizației având autoritatea și responsabilitatea asigurării implementării cerințelor SMI.

MANAGERUL SMI are acces permanent la conducerea organizației pentru analizarea funcționării SMI și de a asigura informarea permanentă a conducerii în legătură cu funcționarea SMI, evidențiind acțiunile corective și preventive întreprinse și evaluând efectele implementării măsurilor respective.

Buna funcționare și eficiența SMI se analizează anual de către conducere în baza: evaluării rapoartelor de audit intern și extern, rapoartelor de neconformitate, programelor de îmbunătățire, eventual a reclamațiilor clienților și studiilor efectuate în urma monitorizării satisfacției clienților și a personalului organizației etc.

Politica în domeniul calității, mediului, sănătății și securității ocupationale se aplică în întreaga activitate desfășurată în organizație, iar prevederile manualului calității mediului sănătății și securității ocupationale mediului sănătății și securității ocupationale și procedurilor SMI sunt obligatorii în activitatea tuturor salariaților.

Managerii de subdiviziuni organizatorice vor întreprinde măsuri pentru a se asigura că politica este înțeleasă, implementată și menținută la nivelul subdiviziunilor organizatorice pe care le conduc.

Politica în domeniul calității, mediului, sănătății și securității ocupationale este comunicată tuturor angajaților și nivelul de înțelegere a acesteia este evaluată la auditurile interne și cu ocazia instruirilor în domeniul calității.

Fiecare salariat are obligația de a conștientiza obiectivele calității, mediului, sănătății și securității ocupationale și cerințele SMI implementat și de a-și îmbunătăți permanent activitatea.

Fiecare salariat are obligația de a face propuneri de măsuri de îmbunătățire a activității pe care le adresează managerului subdiviziei organizatorice din care face parte, acesta analizează oportunitatea și eficiența implementării măsurilor respective și dacă este cazul întreprinde măsurile de îmbunătățire care se impun.

În centrul preocupărilor URALIS S.R.L. stă interesul pentru satisfacerea clienților cu lucrări de construcții și instalații de calitate, realizate în contextul sănătății angajaților săi, precum și a siguranței mediului înconjurător și a respectării cerințelor privind sănătatea și securitatea ocupatională.

Principiile și elementele strategice în virtutea cărora este formulată „Politica în domeniul calitatii mediului sanatații și securității ocupaționale” a organizației noastre au la baza conceptul dezvoltării durabile și satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților, vizând, în principal:

- luarea deciziilor în conformitate prevederile legale în vigoare aplicabile și cu cerințele contractuale privind calitatea lucrărilor și cu cerințele de protejare a mediului și prevenirea accidentelor și îmbolnăvirilor profesionale;
  - prevenirea riscurilor ecologice și a producerii daunelor față de mediu;
  - menținerea, ameliorarea calitatii și reconstruirea zonelor deteriorate;
- Politica URALIS S.R.L în ceea ce privește asigurarea calitatii lucrărilor de construcții și instalații este în mod fundamental orientată spre:
- Satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților, îndeosebi spre cerințele contractuale, performanțele, disponibilitatea și prețul
  - Satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților, asociaților și ale comunității locale;
  - Protejarea mediului înconjurător și utilizarea rațională a resurselor naturale;
  - Prevenirea accidentelor și îmbolnăvirilor profesionale
  - Îmbunătățirea continuă a performanțelor de mediu, sanatație și securitate ocupațională
  - Respectarea cerințelor legale și de reglementare aplicabile.

Conducerea S.C URALIS S.R.L considera că succesul organizației depinde de înțelegerea necesităților clienților, și de asigurarea satisfacției acestora.

SMI acoperă toate activitățile organizației și asigură conducerea organizației garanția controlului asupra calitatii lucrărilor realizate. SMI va fi utilizat, îmbunătățit continuu și extins în scopul reducerii neconformităților proceselor și îmbunătățirii continue.

24.08.2020



Data:

.....Director SRL URALIS, ANATOLIE ALAIBA

## 1.2 Declaratia Directorului General privind implementare si imbunatatirea SMI

Directorul General considera ca succesul URALIS S.R.L. si realizarea obiectivelor pot fi realizate numai prin implicarea tuturor salariatilor si va urmari asigurarea resurselor si mijloacelor necesare pentru realizarea lucrarilor de constructii, si instalatii intr-un mediu stimulat, constructiv bazat pe colaborarea pe orizontala si pe verticala organizatiei.

SMI aflat in subordinea directa a Directorului General acopera toate departamentele organizatiei si va fi utilizat, imbunatatit si extins in cadrul intregii organizatii, pentru a asigura mentalitatile si deprinderile caracteristice unei societati comerciale active.

Directorul general URALIS S.R.L. isi exprima angajamentul ferm pentru:

- indeplinirea politicilor in ceea ce priveste calitatea, mediul sanatarea si securitatea ocupationala pentru lucrarile de CONSTRUCTII care se realizeaza prin implicarea tuturor angajatilor pentru realizarea obiectivelor;
- respectarea si aplicarea integrala a prevederilor manualului calitatii mediului sanatarea si securitatii ocupationale, a procedurilor si ale tuturor celorlalte documente ale SMI, care sunt obligatorii pentru intreg personalul organizatiei;
- imbunatatirea continua a SMI;

Reprezentantul managementului pentru SMI, este Responsabilul Asigurarea Calitatii si este direct responsabil de asigurarea functionarii SMI in firma.

Raspunderea pentru mentinerea si imbunatatirea continua a SMI revine in intregime reprezentantului managementului si sefilor de subdiviziuni organizatorice.

Politicile in domeniul calitatii, mediului sanatarea si securitatii ocupationale vor fi actualizate periodic pentru a asigura adaptarea lor continua la necesitatile organizatiei si vor fi disponibile atat pentru salariatii acestora, cat si pentru clienti sau publicul interesat.

Data: 15.05.2020



Director General, ANATOLIE ALAIBA

## CAPITOLUL 2. PREZENTAREA URALIS S.R.L.

### 2.1. Prezentarea organizatiei

URALIS S.R.L. este o societate cu capital integral privat, cu sediul în MD-2012, mun. Chisinau, str. Armeneasca 13/A. Obiectivul de baza al companiei noastre este îmbunătățirea permanentă a calității și a promptitudinii produselor și serviciilor la nivelul cerințelor pieței interne și internaționale;

Calitatea activității societății este dată de utilizarea unor sisteme tehnice moderne, conforme cu normele și standardele europene în vigoare. Beneficiem de o calitate ridicată a materialelor utilizate, precum și de o înaltă calificare a personalului.

Putem să abordăm orice proiect de construcții, indiferent de complexitatea lui cu aceeași seriozitate și dedicație. Fiecare client este la fel de important pentru noi.

URALIS S.R.L. execută o gamă largă de lucrări de construcții civile, industriale și tehnico-edilitare.

Executam:

- lucrări de construcții civile și industriale;
- lucrări apeducte și canalizări
- lucrări rețele și instalații gazoducte
- lucrări construcții auxiliare.



Birourile firmei se afla în Chisinau, strada Armeneasca 13/A

Activitățile desfășurate în această locație sunt: servicii de management al firmei (ingineresti, economice, financiare, secretariat-administrativ).

**Istoric, Infrastructura :**

**Societatea Comerciala URALIS S.R.L a fost infiintata in anul 2012.**

Societatea și-a început activitatea cu lucrări de mai mică amploare, dar care prin calitatea execuției și seriozitatea cu care au fost abordate angajamentele contractuale cu clienții, au adus cel puțin capitalul de încredere care să o recomande pentru noi colaborări.

Capacitatea organizației de a se adapta cu rapiditate cerințelor în continua schimbare ale clienților și, în general, ale pieței serviciilor din domeniul construcțiilor, a dat posibilitatea contractării de lucrări care au presupus un grad sporit de dificultate sau care a presupus utilizarea de materiale și tehnologii noi.

Acest lucru a fost posibil în condițiile în care managementul firmei a înțeles din primul moment că unul din elementele cheie ale funcționării proceselor este capabilitatea personalului și că trebuie să întreprindă acțiuni care să garanteze permanenta ei concordanță cu cerințele.

**URALIS S.R.L** este o firmă dinamică, dornică să-și consolideze poziția pe segmentul de piață pe care acționează prin execuții de lucrări al căror element de referință să fie **CALITATEA**.

Faptul că în prezent firma are în execuție lucrări cu beneficiari reprezentativi pe plan național demonstrează că direcția către care se îndreaptă dezvoltarea firmei este cea bună.

### **Resurse**

#### **Resurse tehnice și tehnologice**

Organizația detine resurse adecvate pentru a putea demonstra că lucrările sunt realizate conform obiectivelor sale privind calitatea. Capacitatea resurselor sale de a satisface cerințele proceselor sistemului de management proiectat, este analizată potrivit planificării de către management.

Conformitatea activităților aferente proceselor Sistemului calității, procese orientate spre furnizorii serviciului/ produsului către client, conform cerințelor presupune din punct de vedere al resurselor, următoarele:

- asigurarea de personal cu instruire corespunzătoare cerințelor activităților necesare a fi desfășurate și furnizarea de instruire în toate situațiile în care se identifică un decalaj al capacității personalului în raport cu cerințele;

- elaborarea de proceduri documentare pentru efectuarea activităților cu identificarea clară a resurselor necesare;

- asigurarea standardelor și reglementărilor naționale și internaționale aplicabile pentru tehnologiile utilizate;

- asigurarea resurselor necesare îmbunătățirii comunicării inter-compartimentale, dar și cu părți externe organizației (telefonie, internet, fax, rețea intranet, etc.);

- asigurarea de materiale și echipamente necesare desfășurării corespunzătoare a proceselor de execuție, potrivit categoriilor de lucrări contractate.

Baza de producție industrială dispune de capacitățile și dotările necesare pentru realizarea confecțiilor metalice.

**URALIS S.R.L.** dispune atât de utilaje, echipamente specifice activității de construcții și mijloace de transport și de o infrastructură ce permite desfășurarea în condiții de conformitate a activităților sale.

## 2.2 Organizarea URALIS S.R.L.

2.2.1 Activitatea curentă a organizației este condusă de către Directorul General ANATOLIE ALAIBA

2.2.2 Organigrama URALIS S.R.L. este prezentată în Anexa A.

2.2.3 Organizarea, atribuțiile și responsabilitățile conducerii și personalului din URALIS S.R.L. sunt definite prin decizii, fișe post etc.

2.2.4 Pentru a răspunde cerințelor standardului ales ca model de referință în cadrul SMI au fost definite responsabilitățile și autoritatea pentru toate funcțiile/persoanele care:

- inițiază acțiuni de prevenire a apariției neconformităților;
- identifică, analizează și înregistrează problemele legate de neconformități;
- inițiază și/sau întreprind acțiuni corective în vederea înlăturării neconformităților;
- verifică modul de implementare și eficacitatea acțiunilor corective întreprinse;
- controlează realizarea lucrărilor în toate fazele, de la contractare și până la predarea la client, cât și pe perioada de garanție.

2.2.5 În conformitate cu organigrama URALIS S.R.L., structura organizatorică a organizației este următoarea:

Directorul General are în subordine directă următoarele structuri:

- Secția juridică și resurse umane
- Contabilitate
- Departament Asigurarea Calității
- Secția Tehnică și de Producere
- Secția Transport și Reparații
- Secția Aprovizionare
- Secția Montare Apeducte și Canalizări
- Secția Montaj Utilaje
- Secția Reglare a Utilajului



Responsabilitățile și autoritatea pentru funcții din organizație sunt prezente în fișele de post.

## CAPITOLUL 3. SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT (SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII, MEDIULUI SĂNĂȚĂȚII ȘI SECURITĂȚII OCUPATIONALE)

### 3.1. Prezentarea sistemului integrat de management

Sistemul de management integrat este parte integrantă a sistemului de conducere a organizației, stabilit pentru o gestiune eficientă în acest domeniu și satisfacerea deplină a clienților.

Sistemul de management este proiectat și implementat în scopul implementării politicilor organizației și pentru atingerea obiectivelor.

Principiile care stau la baza funcționării SMI sunt următoarele:

- a. *Orientarea către client.*
- b. *Leadership*
- c. *Antrenarea și motivarea personalului.*
- d. *Abordarea bazată pe proces.*
- e. *Abordarea sistemică a activității firme;*
- f. *Îmbunătățirea continuă.*
- g. *Argumentarea cu informații și date a deciziilor.*
- h. *Dezvoltarea de relații reciproc avantajoase cu toți partenerii.*



b. Prezentul manual prezintă:

- Politicile și obiectivele și așa cum au fost formulate de către managementul de la cel mai înalt nivel;
- Procesele SMI, succesiunea și interacțiunea lor;
- Activitățile și responsabilitățile privind planificarea, realizarea, urmărirea, controlul, măsurarea și monitorizarea,

analiza și îmbunătățirea proceselor SMI;

- Documentele SMI aplicabile.

c. Prezentul Manual are în vedere:

- Asigurarea unei baze documentate pentru auditarea internă și externă a SMI;
- Demonstrarea conformității SMI cu standardele de referință
- Îmbunătățirea comunicării în relațiile cu partenerii săi de afaceri;
- Asigurarea eficienței a calității proceselor de realizare și comercializare obiecte de mobilier în conformitate

cu cerințele legale și cerințele clienților

- Conștientizare pro-calitate a personalului prin înțelegerea elementelor SMI și conștientizarea astfel a impactului activității fiecăruia asupra calității produselor realizate.

Conducerea în cadrul tuturor departamentelor organizației a procedat la:

- a. identificarea proceselor necesare SMI, și monitorizează modul în care acesta este implementat în întreaga organizație;
- b. determinarea conținutului și interacțiunilor dintre procese;
- c. determinarea criteriilor și metodelor necesare pentru a se asigura că atât operarea cât și controlul acestor procese este eficace;

- d. asigurarea valabilității resurselor și informațiilor necesare pentru a susține operarea și monitorizarea acestor procese;
- e. asigurarea monitorizării, măsurării și analizării acestor procese;
- f. implementarea acțiunilor necesare pentru a asigura finalizarea rezultatelor planificate și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Aceste procese sunt conduse de către organizație în conformitate cu cerințele standardelor de calitate.

Manualul SMI prezintă modul în care firma URALIS S.R.L. aplică cerințele standardelor de calitate, fiind întocmit în conformitate cu prevederile acestora și în concordanță cu politica în domeniul calității, mediului sanatații și securității ocupaționale stabilite de conducerea organizației, pentru a:

- demonstra capacitatea de a furniza consecvent produse/servicii care satisfac cerințele clientului și cele de reglementare aplicabile;
- crește încrederea și satisfacția clienților prin aplicarea eficace a SMI și prin asigurarea conformității cu cerințele clientului și cu cele ale reglementărilor de calitate, mediu sanatație și securitate ocupațională aplicabile.
- demonstra preocuparea pentru aplicarea principiilor de prevenire a poluării și îmbunătățire continuă

MSMI constituie baza documentată pentru:

- auditarea SMI și mediului și demonstrarea conformității sistemului cu cerințele referențiale;
- instruirea personalului organizației cu privire la condițiile referitoare la SMI;
- asigurarea continuității controlului și îmbunătățirii funcționării SMI.
- documentarea, formularea, diseminarea și adaptarea/revizuirea politicii de calitate, mediu și sanatație și securitate
- ocupațională URALIS S.R.L.
- identificarea și evaluarea aspectelor de mediu și a riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională semnificative asociate activităților desfășurate în cadrul URALIS S.R.L.
- stabilirea acelor reglementări legale și cerințe de mediu și sanatație și securitate ocupațională care sunt relevante pentru aspectele de mediu și riscurile de accidentare și îmbolnăvire profesională semnificative cu scopul urmăririi conformității cu acestea;
- stabilirea obiectivelor de mediu aplicabile aspectelor de mediu semnificative, în vederea formulării programelor de management de mediu – instrumente esențiale pentru asigurarea conformității legale și cu standardul de calitate
- stabilirea obiectivelor de OH&S aplicabile riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională evaluate, în vederea formulării programelor de management de OH&S – instrumente esențiale pentru asigurarea conformității legale și cu standardul SR OHSAS 18001:2008;
- identificarea cadrului organizatoric și relational la toate nivelurile, ținând seama de implicațiile și influențele activităților și serviciilor URALIS S.R.L. asupra mediului sanatații și securității ocupaționale și de aspectele de mediu implicite sau explicite și riscurile de accidentare și îmbolnăvire profesională;
- identificarea necesităților de instruire și motivare ale personalului din URALIS S.R.L. pentru implementarea și menținerea politicii de calitate, mediu sanatație și securitate ocupațională adoptate și cerințelor SMI;
- stabilirea criteriilor de ierarhizare și a condițiilor de circulație și înregistrare a documentelor ce rezultă din implementarea SMI;
- precizarea cerințelor generale privind prevenirea și intervenția în situații de urgență;
- identificarea indicatorilor de performanță ai SMI și stabilirea modului de monitorizare și evaluare a aspectelor semnificative de mediu și riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională;
- stabilirea responsabilităților și autorității privind acțiunile preventive și/sau corective pentru reducerea impacturilor asupra mediului și a riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională;
- stabilirea criteriilor privind analiza efectuată de conducere și acțiunile de audit ale SMI.

b. Prezentul manual al sistemului integrat prezintă:

- Politica în domeniul calității, mediului sanatații și securității ocupaționale și obiectivele așa cum au fost formulate de către managementul de la cel mai înalt nivel;
- Procesele SMI, succesiunea și interacțiunea lor;

- Activitățile și responsabilitățile privind planificarea, realizarea, urmărirea, controlul, măsurarea și monitorizarea, analiza și îmbunătățirea proceselor SMI;
- Documentele SMI aplicabile.

Prezentul manual are în vedere:

- Asigurarea unei baze documentate pentru auditarea internă și externă a SMI;
- Demonstrarea conformității SMI cu referențialele alese;
- Îmbunătățirea comunicării în relațiile cu partenerii săi de afaceri;
- Asigurarea eficienței a calitatii lucrărilor realizate în conformitate cu cerințele legale și contractuale;
- Orientarea personalului către beneficiile calitatii și prin luarea la cunoștință și înțelegerea elementelor SMI și

constientizarea astfel a impactului activității fiecăruia asupra calitatii lucrărilor realizate și asupra mediului înconjurător.

Prevederile prezentului manual al calitatii sunt obligatorii pentru toți angajații organizației.

Organizația menține și îmbunătățește continuu efectivitatea SMI conform cerințelor referențialului ales și luând în considerare necesitățile tuturor părților: clienți, furnizori, organisme de reglementare și control, public, autorități.

Organizația:

- a. a identificat procesele necesare SMI;
- b. a determinat succesiunea și interacțiunea proceselor;
- c. a determinat criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că atât operarea și controlul proceselor sunt eficiente;
- d. s-a asigurat de disponibilitatea resurselor și documentației necesare pentru operarea și monitorizarea proceselor;
- e. monitorizează, măsoară și analizează aceste procese;
- f. implementează acțiunile necesare pentru a atinge rezultatele planificate și pentru îmbunătățirea proceselor SMI;

Nu au fost identificate excluderi de la cerințele standardelor de calitate.

Procesele SMI identificate în URALIS S.R.L. sunt: procese de management, procese de bază și procese suport; aceste procese sunt conduse de către organizație în conformitate cu cerințele standardelor de calitate. Diagrama proceselor SMI, succesiunea și interacțiunile dintre acestea sunt prezentate în Anexa D la manualul calitatii.

Procesele externalizate sunt următoarele: instruirea externă, verificarea metrologică a EMM și mentenanța echipamentelor, procesul care vizează consilierea și reprezentarea firmei în domeniul SSM și SU; aceste procese sunt ținute sub control prin evaluarea, selecția și acceptarea furnizorilor și prin clauze contractuale.

Orice activitate identificată pe parcurs este analizată din punctul de vedere al influenței sale asupra proceselor SMI deja definite ale organizației, urmând a fi integrată în structura SMI implementată și ținută sub control în același mod ca și procesele existente.

### 3.2. Scop și domeniu de aplicare al SMI

Activitățile curente ale organizației sunt:

- execuție de lucrări de construcții civile și industriale;
- execuție de lucrări de preparare și distribuție apă caldă;
- execuție lucrări de alimentare cu energie termică;
- execuție de lucrări de alimentare cu apă și canalizare;
- execuție lucrări construcții auxiliare.

Sistemul de management integrat se aplică activităților de mai sus.



Activitățile din domeniul precizat mai sus, se desfășoară la sediile clienților. La sediul organizației și la punctul de lucru se desfășoară activități de marketing, ofertare, contractare, aprovizionare, resurse umane, administrativ și contabilitate.

URALIS S.R.L. a stabilit, a documentat și menține un SMI cu ajutorul căruia se asigură funcționarea organizației ca o organizație orientată spre client și protecția mediului.

Procesul de aplicare a SMI a presupus următoarele activități:

- identificarea proceselor necesare funcționării SMI determinarea succesiunii și a interacțiunii dintre acestea ;
- determinarea metodelor de conducere care să asigure funcționarea, controlul și monitorizarea/măsurarea eficace a proceselor;
- alocarea de resurse și informații care să sprijine funcționarea optimă a proceselor;
- planificarea tuturor activităților și monitorizarea rezultatelor pentru cunoașterea situației acestora față de rezultatele așteptate/planificate (ex. planificarea calității, planificarea resurselor etc.)
- asigurarea ca toate activitățile, procesele și produsele care au impact direct sau indirect asupra mediului să fie conforme cu politica declarată de mediu și cu obiectivele generale și specifice asumate. Principiile, elementele, documentațiile și acțiunile componente de mediu a SMI sunt conforme cu cerințele specificate standardelor de calitate.
- asigurarea ca implementarea componente de mediu a SMI la URALIS S.R.L. necesită o disponibilitate la schimbare de la managementul de vârf și executiv și până la nivelul personalului de la toate entitățile organizatorice și funcționale din cadrul URALIS S.R.L. proiectarea Cadrului de implementare a componente de mediu a SMI la URALIS S.R.L. prin folosirea următoarelor reglementări :
  - reglementări proprii, de organizare, cum ar fi Statutul Societății, ROF, ROI;
  - reglementări legale generale și specifice, aplicabile domeniilor de activitate ale organizației, precum actele normative privitoare la organizarea și funcționarea organizației, norme și reglementări interne, având caracter tehnic sau funcțional-organizatoric, inclusiv cele referitoare la protecția mediului înconjurător;
  - cerințe care provin din sistemul actual de management și care se referă la politica de dezvoltare a organizației, la cele privind calitatea produselor și a serviciilor oferite clienților, privind protecția sănătății personalului și securitatea muncii dar și în ceea ce privește politica de mediu deja elaborată;
  - cerințe izvorâte din legăturile cu interfețele interne și externe ale organizației (solicitarile interne de dezvoltare, clienții, furnizorii și contractorii, autoritățile publice centrale și locale, organizațiile neguvernamentale, participarea la programe de colaborare și cooperare internațională) care impun noi limitări sau, dimpotrivă, noi oportunități de dezvoltare a activităților societății.
  - cerințele legale și cele de altă natură se stabilesc, documentează, inventariază, păstrează și actualizează în conformitate cu procedura PSM-002.

### 3.5 Lista abrevierilor

**DG** = Director general

**SMI** : Sistemul de management integrat al calității, mediului sănătății și securității ocupaționale

**P**: Proceduri

**IL**: Instrucțiuni de lucru;

**IM**: Înregistrări de mediu;

**RM**: Raport de mediu;

**MANAGER SMI** : Măgner al sistemului calității, mediului sănătății și securității ocupaționale

**PSI** : Prevenirea și stingerea incendiilor

**RTE**: Responsabil tehnic cu executia

**CTA**: Comisia tehnică de avizare

**ISC**: Inspectoratul de Stat în Construcții

**EMM**: Dispozitive de măsurare și monitorizare;

**PCCVI**: Planul de control calitate, verificări și încercări.

**DTE**: Documentație tehnică de execuție (piese scrise și desenate)

**MSMI** : Manualul sistemului integrat de management al calității, mediului sănătății și securității ocupaționale



### 3.6 Cerinte referitoare la documentatie

#### 3.6.1. Generalitati

Documentatia SMI include:

- Declaratia privind politica referitoare la calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala, obiectivele si angajamentul Directorului general;
- Manualul SMI;
- Proceduri documentate cerute de standardele de referinta, proceduri, instructiuni si documente necesare organizatiei pentru a se asigura de planificarea, operarea si controlul eficace al proceselor sale;
- Inregistrările cerute de standardele de referinta.

Documentatia SMI se regaseste pe suport hartie sau suport electronic.

Utilizarea documentatiei SMI contribuie la:

- asigurarea conformitatii cu cerintele clientilor si imbunatatirea calitatii;
- oferirea unei instruiiri adecvate a personalului;
- asigurarea repetabilitatii si trasabilitatii;
- furnizarea de dovezi obiective;
- evaluarea eficacitatii si a adecvarii continue a SMI.

Documentatia SMI este conceputa astfel incat sa satisfaca cerintele standardelor de referinta precum si cerintele proceselor organizatiei.

Procedurile SMI reprezinta documentatia de baza pentru planificarea, operarea, controlul si imbunatatirea proceselor SMI. Acestea descriu (cu gradul de detaliere necesar pentru controlul adecvat al activitatilor implicate): responsabilitatile, autoritatile si interdependentele personalului care conduce, efectueaza, verifica sau analizeaza activitati care influenteaza calitatea mediului sanatatea si securitatea ocupationala, modul in care sunt efectuate activitatile, documentele care se folosesc si metodele de control care se aplica.

Lista procedurilor SMM din URALIS S.R.L. este prezentata in Anexa B.

#### 3.6.2 Manualul SMI

Manualul SMI include:

- scopul, domeniul de aplicare si descrierea detaliata a SMI aplicat in organizatie;
- descrierea interactiunii si succesiunii dintre procesele SMI
- referire la proceduri si lista acestora.

Gestionarea manualului sistemului integrat de management (MSMI)

*Elaborarea MSMI*

a. Manualul este elaborat un consultant in management si verificat de MANAGER SMI cu consultarea partilor interesate (conducere, utilizatori) conform procedurii cod P-001, "Elaborarea si controlul documentelor", verificarea este realizata de MANAGER SMI si aprobarea a fost realizata de Directorul General.

b. Versiunile urmatoare ale MSMI pot fi elaborate de MANAGER SMI / consultant, verificate de Directorul General sau de catre un consultant si aprobate de catre DG, data aprobarii reprezentand data intrarii in vigoare a MSMI.

c. Manualul este gestionat de catre MANAGER SMI si se tine sub control conform prevederilor procedurii P-001, "Elaborarea si controlul documentelor".

*Difuzarea / retragerea MC*

a. Daca este cazul, MSMI se difuzeaza pe suport de hartie sau se consulta pe suport electronic. Documentele pe hartie sunt difuzate de MANAGER SMI intr-una din variantele: "document controlat" sau "document necontrolat", aceasta mentiune se face in rubrica "Document" din subsolul paginii. Difuzarea in exterior a MSMI se face numai cu autorizarea DG.

b. Pentru difuzarea/retragerea in regim controlat, MANAGER SMI intocmeste „Lista de difuzare” conform prevederii procedurii cod P-001, "Elaborarea si controlul documentelor".

c. Exemplarele din manualul calitatii difuzate in cazul ofertelor/ licitatiilor sau la solicitarea clientilor, pentru care nu este prevazut controlul modificarilor/ actualizarilor sunt difuzate in varianta "document necontrolat".



### 3.6.3 Controlul documentelor

Documentele cerute de SMI sunt controlate.

S-a stabilit procedura "*Elaborarea și controlul documentelor*" care definește controlul necesar pentru:

- a. a aproba documentele înainte de emiteră în ceea ce privește adecvarea acestora;
- b. a analiza, a actualiza dacă este cazul și a reaproba documentele;
- c. a se asigura că sunt identificate modificările și stadiul actualizării curente ale documentelor;
- d. a se asigura că versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare;
- e. a se asigura că documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință;
- f. a se asigura că documentele de proveniență externă sunt identificate iar distribuția lor este controlată;
- g. a preveni utilizarea neintenționată a documentelor perimate și a le aplica o identificare adecvată dacă sunt păstrate pentru orice alt scop.

Manualul, procedurile și instrucțiunile înainte de implementare sunt aprobate de Directorul general.

Documentele sunt analizate și actualizate periodic, aprobarea actualizărilor la acestea făcându-se în același fel ca și în cazul documentelor inițiale.

### 3.6.4. Controlul înregistrărilor

Înregistrările sunt stabilite și menținute pentru a dovedi conformitatea cu cerințele și/sau operarea eficientă a SMI.

S-a stabilit procedura "Controlul înregistrărilor" pentru a defini controlul necesar pentru identificarea, colectarea, indexarea, accesul, îndosărirea, arhivarea, păstrarea și eliminarea înregistrărilor SMI, asigurându-se că:

- a. înregistrările sunt păstrate pentru demonstrarea conformității cu cerințele și a funcționării eficiente a SMI;
- b. toate înregistrările sunt lizibile, arhivate și păstrate astfel încât să fie regăsite prompt, să se prevină deteriorarea, distrugerea sau pierderea lor;
- c. înregistrările sunt protejate împotriva accesului neautorizat și împotriva modificării lor necontrolate;
- d. atunci când se cere prin contract, înregistrările sunt disponibile pe o perioadă stabilită, în vederea evaluării lor de client sau de reprezentantul acestuia;
- e. în stabilirea termenului de păstrare a înregistrărilor se iau în considerare reglementările legale și în lipsa acestora, aspectele referitoare la răspunderea juridică privind lucrările și lucrările executate și la legalitatea modalităților de arhivare.

Înregistrările se păstrează pe suport de hârtie sau electronic.

Pentru fiecare tip de înregistrare s-a stabilit că durata de păstrare este 5 ani, dacă nu sunt prevăzute reglementări legislative, contractuale, sau alte precizări, care au prioritate.

## CAPITOLUL 4 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

### 4.1 Angajamentul managementului

DG își asumă angajamentul pentru dezvoltarea și implementarea SMI și îmbunătățirea continuă a eficacității sale prin :

- comunicarea în cadrul organizației a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a partilor interesate, a cerințelor legale și a celor de reglementare (conform procedurii "*Comunicarea internă și externă*");
- stabilirea politicilor (prin "*Politica în domeniul calității mediului sanatații și securității ocupaționale*");
- asigurarea faptului că sunt stabilite obiectivele;
- conducerea analizelor efectuate de management (conform procedurii "*Analiza efectuată de management*");
- preocuparea pentru constientizarea permanentă a personalului organizației în privința satisfacerii tuturor cerințelor (ale clientului, ale produsului, de reglementare, etc.).



- preocuparea pentru constientizarea permanenta a personalului organizatiei in privinta aplicarii reglementarilor legale aplicabile;
- elaborarea declaratiilor de politica in domeniul calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale precum si a obiectivelor care trebuie urmarite
- preocuparea pentru aplicarea principiilor de prevenire a poluarii, prevenire a accidentelor si imbolnavirilor profesionale si de asigurare a conformarii cu legislatia de mediu si OH&S.
- efectuarea periodica a analizei SMI
- planificarea si asigurarea resurselor necesare

#### 4.2 Orientarea catre client

4.2.1 **Directorul general** a stabilit ca URALIS S.R.L. este o organizatie orientata catre client prin

- a. asigurarea ca cerintele clientilor sunt determinate si mentinute in scopul cresterii satisfactiei clientilor (conform procedurii , "Procese referitoare la relatia cu clientii" si procedurii "Evaluarea satisfactiei clientilor";
- b. definirea si imbunatatirea proceselor SMI care duc la imbunatatirea performantei organizatiei;
- c. orientarea catre imbunatatirea continua a SMI (conform procedurii "Actiuni corective si preventive");
- d. utilizarea analizelor periodice ale SMI pentru a evalua imbunatatirea proceselor SMI (conform procedurii "Analiza efectuata de management").

In cadrul SMI al URALIS S.R.L., identificarea, evaluarea, clasificarea si revizuirea aspectelor de mediu asociate produselor, proceselor, serviciilor si activitatilor, se realizeaza conform procedurii "Aspecte de mediu". Aceasta procedura se aplica activitatilor, proceselor, produselor si serviciilor dezvoltate la nivelul tuturor entitatilor functionale din cadrul URALIS S.R.L..

Identificarea aspectelor de mediu se realizeaza si in cazul dezvoltarilor, a noilor proiecte si investitii.

Pe baza criteriilor stabilite in procedura indicata mai sus se identifica, evalueaza si prezinta aspectele de mediu semnificative.

Aspectele de mediu asociate activitatilor, proceselor, produselor si serviciilor URALIS S.R.L., precum si impacturile de mediu generate sunt cuprinse intr-o lista centralizata a aspectelor si impacturilor semnificative de mediu in conditii de functionare normala, anormala si de urgenta la nivelul URALIS S.R.L.

Avand in vedere specificul activitatii URALIS S.R.L., principalele activitati si/sau fenomene generatoare de impact asupra mediului sunt:

Activitatile curente ale firmei sunt:

- executie de lucrari de constructii civile si industriale;
- executie lucrari de alimentare cu energie termica;
- executie de lucrati de alimentare cu apa si canalizare;
- executie lucrari constructii auxiliare.
- gospodaria de uleiuri, combustibili si de echipamente dezafectate.



Cunoasterea exigentelor care provin din reglementarile legale existente la nivel national, aplicabile in ceea ce priveste protectia mediului inconjurator si sanatatea si securitatea ocupationala, este extrem de importanta, influentand direct elementele SMI. Conformarea legislativa in domeniul protectiei mediului si sanatatii si securitatii ocupationale reprezinta de altfel una dintre cerintele de baza ale SMI in URALIS S.R.L..

Identificarea, analiza, inregistrarea si actualizarea listei prevederilor legale si a altor cerinte de mediu aplicabile activitatilor, proceselor, produselor si serviciilor dezvoltate in cadrul URALIS S.R.L., se realizeaza de catre MANAGER SMI .

Prevederile legale pe care URALIS S.R.L., le-a adoptat si care sunt aplicabile aspectelor de mediu si riscurilor de accidentare si imbolnavire profesionala ale activitatilor, produselor si serviciilor sale, sunt clasificate astfel:

- *Legislatie de mediu (grupata pe factorii de mediu – apa, aer, sol)*
- *Legislatie de OH&S)*
- *Alte documente de reglementare (avize, autorizatii)*

Lista documentelor legale este prezentata in Registrul reglemntarilor legale si a altor cerinte de mediu.

Identificarea si clasificarea prevederilor legale se realizeaza prin aplicarea procedurii "Cerinte legale si alte cerinte".

### 4.3 Politica in domeniul calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale

Responsabilitatea directa a elaborarii politicii in domeniul calitatii, mediului sanatatii si securitatii ocupationale este a Directorului

General al organizatiei, care a stabilit politica avand in vedere scopul organizatiei si cerintele standardelor de referinta si reglementarilor legale aplicabile. Aceasta este comunicata personalului in cadrul activitatilor de pregatire/instruire organizate periodic sau curente si prin afisare in locuri vizibile.

Politica se constituie in declaratii separate, disponibile partilor interesate sau afisate la loc vizibil, pentru constientizare

Politicile URALIS S.R.L. in domeniul calitatii mediului sanatatii se securitatii ocupationale sunt elemente ale politicii generale a conducerii organizatiei si sunt documentate prin MC, proceduri, decizii si programe care prevad metodele si mijloacele atingerii obiectivului fundamental al managementului.

Managementul de la cel mai inalt nivel asigura ca politicile:

- a. sunt adecvate fata de scopul organizatiei;
- b. includ angajamentul pentru satisfacerea cerintelor si pentru imbunatatirea continua a eficacitatii SMI;
- c. asigura un cadru pentru stabilirea si analiza obiectivelor;
- d. sunt comunicate si intelese in cadrul organizatiei;
- e. sunt analizate pentru adecvarea continua.

Politicile sunt sustinute de organizarea URALIS S.R.L. si sunt prezentate in cap. 1.

Cerintele politicilor referitoare la calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala sunt obligatorii pentru intregul personal al URALIS S.R.L., de la orice nivel, constient ca orice abatere de la prevederile acestora duce la pierderi de imagine, resurse materiale, financiare si de timp.

### 4.4 Planificare

#### 4.4.1 Obiectivele calitatii, mediului sanatatii si securitatii ocupationale

Planificarea in cadrul SMI si politica referitoare la calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala furnizeaza un cadru pentru stabilirea unui set de obiective ale SMI, precum si a obiectivelor de produs (dupa caz).

Obiectivele calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale au fost stabilite de conducerea URALIS S.R.L., pentru o perioada de timp determinata, de regula un 1-2 ani calendaristici, putand fi modificate si mai des, in functie de dinamica activitatii organizatiei. Pentru urmarirea eficienta si pentru ajustarea la conditiile curente, obiectivele au fost elaborate ca un document de sine statator, separat de manual dar inclus si in manual.

Detalii cu privire la modul de desfasurare a analizei SMI, precum si modul de urmarire a obiectivelor se regasesc in prezentul MSMI, la cap 5.6.

In cazul in care clientii si partile interesate au cerinte specifice pentru lucrarile contractate, conducerea organizatiei se asigura de indeplinirea acestor cerinte, putand stabili obiective specifice pentru fiecare solicitare in parte.

Obiectivele specifice sunt stabilite la inceputul anului, analizate si aprobate din punctul de vedere al asigurarii resurselor in sedintele de analiza a SMI conform cu prevederile procedurii, " *Analiza efectuata de management*". Stadiul realizarii obiectivelor SMI este analizat periodic in analizele efectuate de management, din punct de vedere al eficientei si eficacitatii, managementul de varf dispunand dupa caz, actiuni corective/preventive si/sau de imbunatatire a SMI.

Directorul general se asigura ca obiectivele sunt stabilite pentru functiile si la nivelurile relevante. Obiectivele sunt masurabile si sunt in concordanta cu politica in domeniul calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale.

#### 4.4.2 Planificarea SMI

Datele de intrare pentru planificarea calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale sunt urmatoarele:

- intentii, strategii – materializate in stabilirea politicii si a obiectivelor;
- cerinte si asteptari ale partilor interesate;
- evaluari ale datelor referitoare la performantele produselor si ale proceselor si impactului asupra mediului ale acestora;
- cerintele legale de mediu si OH&S;
- optiuni tehnologice, comerciale, financiare;
- valori rezultate din experienta anterioara;
- date provenite din feed-back de la client, sugestii, reclamatii, recomandari;
- date referitoare la evaluari ale riscurilor.

Procesarea acestor date conduce la obtinerea urmatoarelor date de iesire:

- necesar de resurse umane (personal calificat);
- necesar de resurse financiare si infrastructura;
- necesar de metode si instrumente manageriale de imbunatatire;
- responsabilitati si autoritati privind aplicarea unor programe / planuri de imbunatatire;
- necesar de documentatie;
- necesar de inregistrari.

Integritatea SMI este mentinuta atunci cand schimbarile sistemului sunt planificate si implementate.

Planificarea SMI consta in definirea si documentarea proceselor SMI necesare pentru indeplinirea obiectivelor si a cerintelor calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale.

Datele de intrare pentru planificare includ :

- a. strategia organizatiei si cerintele contractuale;
- b. obiectivele definite ale organizatiei;
- c. necesitatile si asteptarile definite ale clientilor organizatiei;
- d. evaluarea cerintelor legale si de reglementare;
- e. evaluarea datelor referitoare la performanta proceselor SMI;
- f. evaluarea experientelor anterioare;
- g. oportunitatile de imbunatatire identificate.

In scopul satisfacerii conditiilor specificate pentru lucrari se iau in considerare urmatoarele activitati, dupa cum este cazul:

- a. identificarea proceselor SMI, asigurarea resurselor (financiare, materiale, informationale si umane) si a competentelor necesare pentru realizarea calitatii cerute si respectarea cerintelor legale de mediu;
- b. identificarea cerintelor legale si de reglementare aplicabile;
- b. implementarea activitatilor de executie, verificare, control si validare in toate etapele de realizare a lucrarilor prin elaborarea documentatiei corespunzatoare si alocarea responsabilitatilor;
- c. identificarea si elaborarea inregistrarilor.

Datele de iesire ale planificarii calitatii definesc necesarul privind procesele SMI exprimate in:

- a. calificari si cunostinte necesare;
- b. responsabilitatile si autoritatile pentru implementarea planurilor de imbunatatire a proceselor;
- c. resursele necesare, cum ar fi resursele financiare si infrastructura;
- d. indicatori pentru evaluarea imbunatatirii performantei organizatiei;
- e. necesitatile de imbunatatire, inclusiv metode si instrumente.

Managementul analizeaza sistematic datele de iesire in cadrul sedintelor de analiza a SMI (conform procedurii P-005 "Analiza efectuata de management") pentru a se asigura de eficacitatea si eficienta proceselor sale specifice



#### 4.4.3 Aspecte de mediu

Aspectele de mediu generate de procesele coordonate de **URALIS S.R.L.** sunt identificate respectând regulile stabilite în politica de sistem. Identificarea aspectelor de mediu și evaluarea impacturilor semnificative asupra mediului.

În scopul identificării aspectelor de mediu semnificative asociate lor coordonate s-au luat în considerare următorii factori:

- a) aer
- b) apă
- c) gestionarea deșeurilor;
- d) contaminarea solului;
- e) vecinătăți.

La identificarea aspectelor de mediu s-au luat în considerare condițiile normale de funcționare, condițiile de pornire și oprire a instalațiilor cât și impactul potențial în cazuri de avarie. Prin evaluarea aspectelor de mediu corespunzător grilei de evaluare, s-au identificat aspectele de mediu semnificative.

Aspectele de mediu semnificative au fost luate în considerare de managementul de vârf al organizației la stabilirea obiectivelor de mediu.

#### 4.4.4 Cerințe legale și alte cerințe

Actele normative (legi, hotărâri, standarde, normative) de protecția mediului, avizele și autorizațiile necesare, sunt ținute sub control de Managerul SMI.

Prin programele de instruire periodice, se face cunoscută legislația nou apărută întregului personal al organizației.

Identificarea noilor cerințe legale, actualizarea celor existente cu noile prevederi legale și transmiterea către cei interesați a prevederilor legale apărute sunt în responsabilitatea Directorului general. Fiecare coordonator de activitate are obligația de a deține lista prevederilor legale aplicabile activităților coordonate și de a aduce la cunoștința subordonaților săi cerințele legale nou apărute în departamentele de activitate desfășurate de aceștia.

#### 4.4.5. Obiectivele ținte, programe privind mediul

Obiectivele privind mediul sunt precizate prin politica privind mediul și sunt transpuse pentru fiecare angajat implicat în fișa postului.

Procesele ce se desfășoară în cadrul sistemului de management de mediu sunt planificate în scopul urmăririi îndeplinirii cerințelor.

Astfel toate activitățile planificate sunt ținute sub control, există un sistem coerent de depistare a neconformităților și aplicarea măsurilor corective și preventive.

Plecând de la politica de mediu s-au stabilit obiectivele generale în domeniu. Aceste obiective reprezintă telurile generale ale performanței de mediu ale societății.

La stabilirea acestor obiective, sunt luate în considerare:

- cerințele legale și alte cerințe din domeniile mediului;
- aspectele de mediu semnificative și riscurile de accidentare proprii;
- concluzii relevante rezultate în urma analizei efectuate de management;
- performanțele produselor și proceselor curente;
- gradul de satisfacție a partilor interesate;
- rezultate ale autoevaluarilor;
- analiza concurenței și a oportunităților de îmbunătățire;
- resursele necesare atingerii obiectivelor.



Prin obiectivele fixate, societatea se angajează:

- să asigure îmbunătățirea managementului deșeurilor și realizarea conformării cu cerințele legale privind colectarea, depozitarea, valorificarea și eliminarea deșeurilor;
- prevenirea poluărilor accidentale cu repercursiuni asupra mediului;
- creșterea gradului de conștientizare de mediu a personalului;
- cunoașterea cerințelor legale referitoare la mediu aplicabile produselor, serviciilor și proceselor organizației;

- Implementarea eficienta si imbunatatirea continua a sistemului de management de mediu;
  - disponibilitatea Politicii in domeniul Mediului pentru publicul larg, constientizarea organizatiei prin instruire/comunicare continua privind aceasta politica;
  - asigurarea unui dialog permanent cu toate partile interesate din interiorul si din afara organizatiei;
  - cunoasterea cerintelor legale referitoare la mediu aplicabile produselor, serviciilor si proceselor organizatiei;
  - sa asigure cadrul organizatoric necesar si resurse adecvate pentru investitii si aparare in cazul situatiilor de urgent;
  - sa reduca consumurile de materii prime si materiale, combustibili si energie si sa urmareasca reducerea, gestionarea si valorificarea deseurilor;
  - sa implementeze si sa mentina un sistem de management pentru protectia mediului in concordanta cu cerintele standardelor de calitate.
  - mentinerea SMM la nivelul cerintelor impuse de standardele de calitate prin eliminarea tuturor cauzelor care determina neconformitati referitoare la mediu - permanent.
  - prevenirea producerii de pagube propriilor salariatii sau/si altor parti interesate – permanent.
- Programele de management stabilite pentru atingerea obiectivelor cuprind etape ce trebuie parcurse, rezultate asteptate, resurse necesare, responsabilitati si termene de realizare. Stadiul realizarii obiectivelor se analizeaza in cadrul analizelor efectuate de management.

Programul de management al mediului se intocmeste anual la nivelul compartimentelor operationale implicate.

Programul de management al mediului se elaboreaza tinand cont de:

- obiectivele de mediu;
- aspecte semnificative de mediu identificate;
- cerinte legale si de alta natura referitoare la protectia mediului (de exemplu cerinte ale clientilor, etc.);
- punctele de vedere ale partilor interesate de performanta de mediu a societatii (plangeri, reclamatii sau penalizari de mediu inregistrate, evenimente de mediu produse anterior);
- propuneri de investitii proprii.

#### 4.5 Responsabilitate, autoritate si comunicare

##### 4.5.1 Responsabilitate si autoritate

Managementul de la cel mai inalt nivel stabileste, comunica si actualizeaza, dupa caz, responsabilitatile si autoritatile personalului angajat, pentru toate nivelele ierarhice si structurile organizatorice.

Personalului URALIS ii sunt atribuite responsabilitatile si autoritatile necesare pentru a putea contribui la indeplinirea obiectivelor si pentru a stabili implicarea, motivarea si angajamentul acestuia. Aceste responsabilitati si autoritati, inclusiv cele in legatura cu functionarea efectiva, eficienta si eficace a SMI se regasesc in fisele de post aprobate de catre directorul general si care se regasesc la biroul RU si la fiecare angajat. Fisele de post se completeaza si modifica prin decizii ale DG.

Organizarea pe functii/subdiviziuni organizatorice este prezentata in Anexa 1.

Responsabilitatea fiecarei functii a fost stabilita prin fisa postului, ale carei prevederi au fost aduse la cunostinta personalului prin distribuire controlata de DG. Nivelul de autoritate al fiecarei functii rezulta din organigrama organizatiei, precum si din fisa postului.

##### 4.5.2 Reprezentantul managementului pentru SMI

Directorul calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale si privind este reprezentantul managementului pentru SMI si in afara altor responsabilitati are responsabilitatea si autoritatea definite pentru:

- a. a se asigura ca procesele necesare SMI sunt stabilite, implementate si mentinute;
- b. a raporta managementului de la cel mai inalt nivel despre functionarea SMI si despre orice necesitate de

imbunatatire;

- c. a se asigura ca este promovata in cadrul organizatiei constientizarea referitoare la cerintele clientului
- d. relatia cu parti externe in aspecte referitoare la SMI.

Reprezentantul conducerii a fost desemnat în persoana MANAGER SMI, aceștia fiindu-i acordate responsabilitatea și autoritatea necesară pentru stabilirea, aplicarea și menținerea proceselor SMI, monitorizarea și raportarea performanțelor SMI și a îmbunătățirii acestuia și constientizarea cerințelor clientului și ale altor părți interesate.

Comunicarea responsabilităților și autorității fiecărui angajat se face prin aducerea la cunoștință a prevederilor fișei postului, instruire privind însușirea documentelor operative de producție sau profesională, privind responsabilitățile referitoare la SMI, înaintea începerii lucrărilor etc.

#### 4.5.3 Comunicarea internă și externă, consultarea angajaților

În cadrul URALIS se desfășoară permanent un proces de comunicare internă, detaliat în procedura "Comunicarea internă și externă" prin care se realizează informarea tuturor funcțiilor/ persoanelor din organizație (după caz) cu privire la:

- politica în domeniul calității mediului sanatații și securității ocupationale și obiectivele generale/specifice;
- cerințele și așteptările clienților;
- modul de organizare și desfășurare a proceselor SMI;
- cerințe legale și de reglementare aplicabile;
- hotărâri, decizii, schimbări organizatorice și de personal;
- cerințele documentelor și rezultatele funcționării SMI, inclusiv privind eficacitatea acestuia;
- rezultatele activităților/proceselor de realizare a lucrărilor;
- gradul de satisfacție al clienților.
- riscurile de accidentare și îmbolnăvire profesională evaluate și a măsurilor de control a acestora;

Alte elemente ale procesului de comunicare internă și externă referitoare la eficacitatea SMI în URALIS

S.R.L:

- instruirea personalului referitoare la cunoașterea SMI, a procedurilor acestuia, a politicii SMI, a obiectivelor calității mediului sanatații și securității ocupationale;
- transmiterea datelor referitoare la cerințele clientului sau ale solicitărilor/reclamațiilor de mediu către funcțiile relevante;
- circulația între toate nivelele ierarhice și în ambele direcții a informațiilor referitoare la probleme legate de (ne)conformitatea produsului/procesului/ SMI;
- accesul controlat la documentele de pe suport informatic;
- informări organizate referitoare la noutăți profesionale, SMI.



Organizația se asigură prin proceduri ca informații pertinente SSO sunt comunicate și către angajați și către alte părți interesate.

Implicarea lucrătorilor și modalitățile de consultare sunt documentate partilor interesate

Angajații sunt:

-Implicati în dezvoltarea și revizuirea politicilor și procedurilor pentru a gestiona riscurile;

-Consultati în cazul în care există orice modificări care afectează sănătatea și securitatea la locul de muncă;

Lucrătorii participă la dezvoltarea, revizuirea și actualizarea de politici, proceduri și reguli specifice SSO. Aceasta se face prin:

reuniuni, ședințe, emailuri etc.

Comunicările cu părțile interesate externe este coordonată de Managerul SMI. Angajații sunt informați privind cerințele SSO de Managerul SMI, se fac cursuri de formare, ședințe și anual se distribuie buletine de informare SSO.

#### 4.6 Analiza efectuată de management

##### 4.6.1 Generalități

4.6.1.1. SMI este analizat la interval de 12 luni, înaintea evaluărilor ce urmează a fi efectuate de organisme externe organizației, cu ocazia modificărilor structurale majore sau alte situații în care conducerea consideră ca este nevoie.

4.6.1.2. Programarea analizelor SMI efectuate de conducere poate fi modificată, din motive obiective, de MANAGER SMI, cu acordul Directorului General.

4.6.1.3 A fost stabilită procedura "Analiza efectuată de management" care descrie modul în care se analizează eficacitatea SMI și eficiența proceselor SMI și de asemenea modul de desfășurare al ședințelor operative.

4.6.1.4 Ședințele operative se desfășoară de câte ori este necesar și au drept scop analizarea activității și stabilirea de măsuri.

4.6.1.5 Conducerea organizației analizează anual eficacitatea și eficiența SMI pentru a se asigura că acesta este în continuare corespunzător, adecvat și eficient. Ședința de analiză de management se desfășoară în conformitate cu Ordinea de zi elaborată de către MANAGER SMI și este condusă de către DG.

4.6.1.6 În stabilirea frecvenței de desfășurare a analizelor SMI se iau în considerare:

- structura organizatorică proprie;
- îmbunătățirea continuă a funcționării SMI;
- necesitatea schimbărilor SMI, incluzând politicile și obiectivele;
- feedback-ul de la clienți.
- consultarea angajaților în domeniul OH&S;

4.6.1.7 Analiza SMI se realizează în raport cu cerințele standardelor de referință și a procedurilor aplicabile.

4.6.1.8 DG poate convoca ședințe de analiză extraordinare, neprogramate, în anumite situații:

- pregătirea unui audit extern sau analizarea rezultatelor unui audit extern (de terță sau secundă parte);
- dacă auditurile interne pun în evidență neconformități minore repetate;
- dacă apar modificări organizatorice care influențează SMI;
- dacă sunt modificări esențiale ale standardelor de referință pentru SMI sau a legislației aplicabile

în

domeniul construcțiilor;

- la hotărârea conducerii organizației.

#### 4.6.2 Elemente de intrare ale analizei SMI

Datele de intrare ale analizei sistemului de management integrat al calității, mediului, sănătății și securității ocupationale și sunt:

- rapoartele de audit intern și extern;
- reclamațiile de la clienți;
- reclamații de mediu și alte solicitări pertinente ale părților interesate;
- informațiile primite de la clienți privind calitatea produselor livrate și calitatea lucrărilor efectuate;
- informații privind impactul activităților organizației asupra mediului;
- problemele de comportament ale personalului la interfața cu clienții;
- necesarul de resurse materiale pentru SMI;
- rezultatele evaluării riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională;
- accidentele și incidentele înregistrate;
- necesarul de instruire a personalului;
- evaluări ale eficacității SMI în realizarea obiectivelor stabilite;
- informări ale MANAGER SMI;
- evidențe ale neconformităților și acțiunilor corective/preventive etc.
- rapoartele privind stadiul realizării programelor de management;
- rapoartele privind realizarea posibilelor programe de conformare impuse de Agenția de Protecția Mediului;
- rapoartele diverselor inspecții pe linie de mediu și OH&S organizate pe plan intern sau inițiate de diferite instituții sau autorități;
- rezultatele bilanțurilor de mediu, ale analizelor de risc sau studiilor de impact;



- masura in care au fost atinse obiectivele generale si specifice;
- conformitate cu cerintele legale.

Cu cel puțin 5 zile înainte de data planificată pentru efectuarea analizei, comunica participanților ordinea de zi și documentația de referință cu datele de intrare pe care trebuie să le pregătească fiecare.

Participanții la analiza sunt:

- Directorul General;
- Directorul Tehnic;
- Șefii de compartimente implicate în analiză, funcție de ordinea de zi stabilită;
- MANAGER SMI

Cu cel puțin o zi înainte documentația de referință este înaintată de fiecare participant anunțat la MANAGER SMI, care le centralizează, le analizează și le pregătește pentru ședința de analiză. În funcție de complexitatea datelor, DG poate dispune întocmirea unui document de sinteză (nestandardizat).

În cadrul ședinței, DG împreună cu ceilalți participanți analizează toate aspectele și inițiază, dacă este cazul, acțiunile corective și preventive necesare pentru creșterea eficacității SMI și de îmbunătățire a acestuia și pentru realizarea obiectivelor stabilite prin politică în ceea ce privește calitatea și mediul.

Se analizează dacă SMI este corespunzător, adecvat și eficace, urmărindu-se următoarele:

Correspunzător – potrivit, aliniat politicii și obiectivelor.

Adecvat – acoperă toate cerințele care sunt necesare

Eficace – efektiv, conduce la realizarea politicilor precum și a obiectivelor.

MANAGER SMI asigură secretariatul ședinței și întocmește Procesul-verbal al analizei și Programul de îmbunătățire, în care se menționează acțiunile corective și preventive și responsabilitățile stabilite în legătură cu oricare din subiectele enumerate.

#### 4.6.3 Elemente de ieșire ale analizei SMI

În funcție de concluziile analizei efectuate de conducere, se inițiază operativ, acțiunile corective/preventive necesare, care sunt documentate, aplicate, urmărite conform procedurii „Acțiuni corective și preventive”.

Rezultatele analizelor efectuate de management sunt cunoscute de toate funcțiile implicate în domeniul calității mediului sanatații și securității ocupaționale, fie prin participare directă, fie prin difuzarea înregistrărilor calității mediului sanatații și securității ocupaționale în legătură cu acestea, prin grija MANAGER SMI.

Înregistrările analizelor efectuate de conducere sunt păstrate de MANAGER SMI.

## CAPITOLUL 5 MANAGEMENTUL RESURSELOR

### 5.1 Asigurarea resurselor

Managementul URALIS S.R.L. determină și asigură resursele necesare (umane, financiare, materiale, informaționale și de timp) necesare pentru:

- a. a implementa și a menține SMI și a îmbunătăți continuu eficacitatea sa;
- b. a crește satisfacția clientului prin îndeplinirea cerințelor sale.

URALIS S.R.L. și-a stabilit necesarul de resurse astfel încât sistemul de management integrat și mediului, prin menținere și eficacitate continuu îmbunătățită să răspundă unei funcționări dinamice și adaptate condițiilor curente referitoare la volumul activității și să determine creșterea satisfacției clienților și a performanței SMI.

### 5.2 Resurse umane

#### 5.2.1 Generalități

Managementul se asigură că personalul care efectuează activități care influențează calitatea lucrărilor este competent din punct de vedere al studiilor, instruirii, abilităților și experienței adecvate.

Pentru desfășurarea activităților curente s-a stabilit un necesar de resurse umane, conform anexei 1.

Detalii cu privire la cerințele posturilor se regăsesc în fișele posturilor.

Pentru derularea contractelor care necesita un volum de servicii mai mare, se angajeaza personal pentru satisfacerea conditiilor contractuale, pe baza de angajate temporara. Determinarea necesarului de resurse umane de face avandu-se in vedere urmatoarele elemente:

- natura produsului/serviciului;
- volumul de servicii si produse contractate;
- cerintele posturilor de lucru.

### 5.2.2 Competenta, constientizare si instruire

5.2.2.1 Descrierea acestui element al SMI se regaseste in procedura "Recrutarea, instruirea, constientizarea, motivarea si dezvoltarea resursei umane"

5.2.2.2 Sursele de identificare ale necesitatilor de competenta cerute si asteptate pentru personalul care efectueaza activitati care influenteaza calitatea lucrarilor sunt:

- a. politica si obiectivele privind calitatea, mediul sanatatea si securitatea ocupationala;
- b. planificarea strategica;
- c. cerintele legale si de reglementare aplicabile;
- d. asigurarea fortei de munca (resurse pe termen mediu sau scurt-operational);
- e. schimbarile proceselor SMI;
- f. evaluarea competentei individuale a personalului pentru efectuarea activitatilor definite;
- g. rezultatul analizelor efectuate de management.

5.2.2.3. Competenta, pregatirea, abilitatile si experienta necesare sunt determinate la angajarea personalului in firma.

Instruirea personalului este asigurata in conformitate cu procedura P-006, pe categorii de personal si pe nivele de pregatire, pe tematici diferite (profesional, managementul calitatii, managementul de mediu, protectia mediului, protectia muncii, constientizarea relevantei si importantei activitatilor etc.) periodic sau de cate ori este necesar:

- la angajare;
- la atribuirea unor responsabilitati noi;
- la achizitionarea si distributia unor noi echipamente / sisteme;
- ca urmare a cerintei de mentinere a nivelului de pregatire a personalului.

In afara de activitatile specifice de instruire, pentru mentinerea nivelului de informare, personalul organizatiei participa la seminarii, expozitii pe domeniu, publicatii etc.

Inregistrările rezultate care demonstrează efectivitatea și eficacitatea acțiunilor întreprinse în domeniul instruirii personalului sunt completate și păstrate de MANAGER SMI .

5.2.2.4 Responsabilul cu RU are responsabilitatea recrutării personalului în vederea angajării, în funcție de necesitățile de competență stabilite de către DG și precizate în fișele de post. DG evaluează și selectează personalul în vederea angajării pentru funcțiile de conducere iar șefii de birouri evaluează și selectează personalul pentru funcțiile de execuție. Evaluarea și selecția personalului se face după cum este necesar prin: interviu, testare scrisă, proba de lucru, angajare cu perioada de probă și prin analizarea documentelor care dovedesc competența și experiența acestuia.

5.2.2.5 Personalul nou angajat este instruit profesional de către șeful locului de munca, privind managementul calității mediului sănătății și securității ocupationale de către MANAGER SMI .

5.2.2.5 Instruirea personalului (interna și externă) se face pe baza necesităților de instruire stabilite de șefii de compartimente și a "Programului anual de instruire" elaborat de MANAGER SMI pentru instruirea privind managementul calității mediului sănătății și securității ocupationale de Biroul RU pentru instruirea profesională/autorizări/reautorizări/ SSM și SU. Instruirile externe, inclusiv consultanța se fac prin contracte cu furnizori externi de instruire, evaluați și selectați de către Comp.RU. "Programul" se aproba de DG.

5.2.2.6 Evaluarea instruirii se face astfel:

- evaluare profesională prin sondaj de către șeful locului de munca;
- evaluare anuală privind cunoștințele în domeniul managementului calității de către MANAGER SMI pe baza de chestionar/test;
- evaluarea profesională anuală a personalului, se face pe baza Fișei de evaluare profesională a personalului.

5.2.2.7 Cu ocazia auditurilor interne se verifica eficacitatea procesului de instruire si propune actiuni corective/ preventive si/ sau de imbunatatire.

5.2.2.8 Inregistrările referitoare la studii, abilitati si experienta ale personalului sunt pastrate la Biroul RU.

### 5.3 Infrastructura

5.3.1 Managementul URALIS S.R.L. a definit **infrastructura necesara pentru realizarea a lucrarilor din** obiectul de activitate al organizatiei si care cuprinde:

- a. spatiu de lucru si utilitati asociate;
- b. Utilaje, mijloace auto
- b. scule, dispozitive si echipamente
- d. echipamente hardware si software;
- r. servicii suport: telefonie mobila si fixa, fax, e-mail.

In procedura, "Monitorizarea echipamentelor" sunt prezentate cerintele pentru tinerea sub control a echipamentelor utilizate in organizatie.

5.3.2 Procesul de definire a infrastructurii necesare pentru a asigura eficacitatea si eficienta proceselor SMI cuprinde asigurarea unei infrastructuri exprimate in termeni ca: obiective, functionare, performanta, disponibilitate, cost, siguranta, securitate si innoire.

5.3.3 Instalatiile, echipamentele pentru desfasurarea activitatilor cat si serviciile de sprijin (transport, comunicatii, informare etc) necesare pentru desfasurarea proceselor sunt identificate, definite si asigurate de managementul organizatiei.

La selectarea, evaluarea si alocarea lor se tine seama de exigente precum: raportul calitate-pret, fiabilitate, conditii de plata, mentenanta, reglementari tehnice, reglementari legale, etc.

Organizatia a stabilit procedura P-015, "Monitorizarea echipamentelor de masurare si monitorizare Cand anumite echipamente sau componente sunt uzate fizic sau moral procedam la inlocuirea lor cu echipamente corespunzatoare.

### 5.4 Mediul de lucru

5.4.1 Managementul organizatiei urmareste sa asigure un mediul de lucru favorabil desfasurarii in bune conditii a tuturor lucrarilor si proceselor; considerm ca un mediu de lucru placut este un instrument de motivare a salariatilor pentru obtinerea unor performante ridicate.

5.4.2. Cu ocazia intalnirilor dintre management si salariatii acestia au posibilitatea de a face propuneri pentru imbunatatirea mediului de lucru.

5.4.3. URALIS S.R.L. detine sediu, dotare tehnica, birotica, utialaje de constructii (buldoescavator, camioane, betoniere, mijloace de transport proprii si de legatura/comunicare interna si externa cu clientii si colaboratorii prin telefon, fax, internet (E-mail).

## CAPITOLUL 6 REALIZAREA LUCRARILOR

### 6.1 Planificarea realizarii lucrarilor

6.1.1 Planificarea realizarii unei lucrari este in concordanta cu celelalte procese ale SMI. In cadrul planificarii, organizatia determina dupa caz, urmatoarele:

- a. obiectivele calitatii si cerintele pentru lucrare (cerintele clientului, cerintele legale si de reglementare, cerintele proprii ale organizatiei);
- b. necesitatea de a aloca resurse specifice;
- c. activitatile de executie, control, verificare si validare interna si externa;
- d. responsabilitatile privind identificarea, analiza si tratarea neconformitatilor in toate fazele de realizare a lucrarii;
- e. inregistrările necesare pentru a furniza dovezi ca lucrarea realizata satisface cerintele.

6.1.2 A fost definită o procedură, "Planificare" care documentează modul în care planificarea pentru managementul calitatii se desfășoară la toate nivelurile S. C. URALIS S.R.L.

Procedura prezintă modul în care conducerea de la cel mai înalt nivel asigură planificarea SMI în scopul administrării eficiente a proceselor din organizație, în conformitate cu cerințele standardelor de calitate, cu politica și obiectivele calitatii și cerințele legale și de reglementare în construcții, în vigoare.

Procedura prezintă modul specific în care se aplică cerințele SMI în vederea asigurării integrității acestuia în cazul modificărilor organizatorice ce pot apărea, pentru a asigura satisfacerea cerințelor referitoare la o anumită lucrare de executat pentru care se elaborează planul calitatii, planul de control calitate, verificări și încercări. Pentru fiecare contract se întocmește un grafic de execuție valoric și fizic detaliat și un program de urmărire a calitatii produse, servicii, lucrări.

Pentru domeniul de activitate declarat, conducerea URALIS S.R.L. a identificat procesele de realizare. Planificarea procesului de realizare a produselor și serviciilor constă din:

- identificarea cerințelor produselor, serviciilor și lucrărilor și a obiectivelor specifice;
- stabilirea proceselor și referințelor;
- identificarea elementelor de intrare;
- activitățile necesare;
- definirea elementelor de ieșire așteptate;
- desemnarea responsabilităților;
- alocarea de resurse specifice produselor, serviciilor și lucrărilor;
- stabilirea înregistrărilor prin care se va demonstra satisfacerea cerințelor;
- planificarea derulării în timp.

Documentarea acestor informații se face încă din stadiul de ofertare, care, ajustate în urma procesului de comunicare cu acesta, rezultă într-o formă finală, anexate contractului.

## 6.2 Procese referitoare la relația cu clientul

6.2.1 Organizația a stabilit procedura documentată "Procese referitoare la relații cu clienții" care stabilește regulile de desfășurare pentru activitățile de primire, analizare, acceptare, înregistrare și modificare a cererilor de ofertă și comenzilor/ contractelor clienților.

6.2.2 URALIS S.R.L. a stabilit:

a. modul de determinare a cerințelor referitoare la lucrări;

b. modul de analizare și acceptare a lucrării înainte de angajamentul organizației de a efectua lucrarea pentru a se asigura că:

- cerințele referitoare la produse, servicii și lucrări sunt definite;
- cerințele din contract care diferă de cele exprimate anterior sunt rezolvate;
- URALIS S.R.L. are capacitatea de a îndeplini cerințele definite.

c. modul de comunicare cu clientul în legătură cu:

- informațiile referitoare la lucrări;
- tratarea modificărilor contractelor;
- feedback-ul de la client.

Sursele pentru stabilirea cerințelor referitoare la lucrări sunt următoarele:

- solicitare scrisă a clientului (cerere de ofertă, eventual însoțită de specificații, desene, schițe etc.);
- solicitare nescrisă (telefonică, verbală); ulterior clientul poate emite solicitare scrisă, ca bază pentru inițierea procedurilor interne de analiză-emitere ofertă;
- cerințe obținute din analiza pieței în domeniu și a lucrărilor realizate de concurență;
- experiența organizației în asigurarea de lucrări specifice;
- condiții de funcționalitate;
- cerințe impuse ale lucrărilor similare pe piață;
- cerințe referitoare la condiții de exploatare, manipulare, etc.

## 6.2.3 Determinarea cerințelor referitoare la lucrări



a. Determinarea cerintelor clientilor privind realizarea unei lucrari se face de catre Directorul general pe baza cererile primite la organizatie sau in urma altor demersuri comerciale efectuate.

b. Determinarea cerintelor cu privire la participarea la licitatii se face de catre Directorul General pe baza cererilor de oferte identificate.

c. Directorul General determina toate cerintele necesare pentru realizarea lucrarii.

Cerintele clientilor intra in firma pe urmatoarele cai:

- telefonic
- verbal in cadrul intalnirilor outdoor
- prin fax
- prin corespondenta electronica sau prin posta.

Majoritatea cererilor de oferta intra in firma prin fax si corespondenta care sunt arhivate conform procedurii "Controlul documentelor".

Cerintele nespecificate se stabilesc in faza de analiza a cerintelor si se pot ařusta prin comunicare cu clientul pana in momentul semnarii contractului. Dupa prima intalnire cu clientul, daca acesta nu are un punct de vedere formulat in scris, reprezentantul organizatiei noteaza in agenda proprie toate datele referitoare la dorintele clientului. Pe baza acestor date, la sediul organizatiei, se intocmeste oferta care este transmisa clientului. Dupa atribuirea contractului cerintele pot fi modificate doar in cazuri exceptionale si cu respectarea prevederilor contractuale privind modificarile.

#### 6.2.4 Analiza cerintelor referitoare la lucrari

Analiza, negocierea si acceptarea cerintelor clientilor privind realizarea lucrarilor se face de catre Directorul General pe baza informatiilor primite de la client.

Analiza cerintelor se face imediat dupa primirea acestora in firma, sub forma cererii de oferta, inaintea emiterii ofertei, a comenzii de furnizare sau a incheierii unui contract, de catre managerul de resort, dupa consultarea verbala cu Directorul General.

Analiza modificarilor se face pe baza unui aviz de modificare care se aproba de catre Directorul General care pastreaza si toata documentatia de contractare.

Analiza urmareste urmatoarele:

- Cerintele sa fie definite si documentate corect din punct de vedere tehnic. Daca cerintele sunt definite incomplet, neclar, ambiguu, se cauta clarificare prin procesul de comunicare cu clientul.
- Daca se are in vedere angajarea in onorarea unui contract sau a unei comenzi, analiza are in vedere solutionarea eventualelor diferente intre conditiile contractului/comenzii si conditiile ofertei.
- Daca firma are capacitatea de indeplinire a cerintelor definite.

Rezultatele analizei se concretizeaza in inregistrari, insemnari, rezolutii semnate si datate pe documentele intrate, documentate intr-o forma oficiala care sa poate fi prezentata clientului in cadrul ofertei la licitatie, negociere etc.

Daca clientul aproba oferta propusa, transmite acceptul. Se intocmeste proiectul de contract care se transmite clientului. Dupa analiza, modificari si consultari reciproce, contractul se semneaza de ambele parti.

Daca exista obiectii din partea clientului, acestea se mediaza prin persoana Directorului General pana se convine asupra unei forme agreeate de ambele parti. In functie de complexitatea produsului, partea tehnica a ofertei poate constitui baza pentru anexele tehnice ale contractului.

Contractul poate fi insotit, dupa caz, insotit de anexe continand detalii referitoare produs/serviciu/lucrare.

Modificarile aparute in formularea cerintelor dupa atribuirea contractului se vor regasi in toate documentele relevante si sunt aduse la cunostinta tuturor functiilor implicate.

In cazul modificarilor cerintelor venite ulterior, Directorul General dispune transpunerea acestora in modificari aduse documentelor deja intocmite, aduse la cunostinta functiilor implicate.

#### 6.2.5 Comunicarea cu clientul

6.2.5.1 Conducerea executiva a URALIS S.R.L. identifica si implementeaza modalitati eficace pentru comunicarea cu clientul in conformitate cu procedura, „Comunicarea interna si externa” in legatura cu:

- a. informațiile referitoare la produse/servicii/lucrări;
- b. analiza și acceptarea comenzilor/contractelor și a amendamentelor la acestea;
- c. feedback-ul de la client, inclusiv reclamațiile.

6.2.5.2. La determinarea modalităților de comunicare se au în vedere următoarele elemente:

- momentele din cadrul proceselor în care are loc comunicarea;
- clienții interni, furnizorii externi și celelalte părți interesate;
- cerințele, informațiile, datele de intrare;
- informații, documente, date de ieșire;
- mijloacele prin care are loc comunicarea;
- sensurile comunicării;
- feedback de la clienți;
- responsabilitățile.



6.2.5.3 Comunicarea cu clientul se face în scris, telefonic sau prin întâlniri între persoane desemnate/specialiști din partea organizației, respectiv din partea clientului.

6.2.5.4 Detalierea modalităților de comunicare cu clientul și feedback-ul de la acesta sunt prezentate și în procedurile: "Procese referitoare la relația cu clienții", "Evaluare satisfacție clienților", "Acțiuni corective și preventive".

### 6.3 Verificarea proiectării

Verificarea proiectelor are ca scop evaluarea conformității proiectului cu cerințele beneficiarului.

În cazul identificării unei neconformități se va întocmi un Raport de neconformitate, și se vor propune acțiuni de remediere.

Verificarea rezultatelor proiectării are în vedere identificarea gradului de satisfacere a cerințelor de utilizare specificate cuprinse în elementele de intrare ale proiectării-dezvoltării. Rezultatul proiectării se constituie într-un document pe baza căruia se stabilește necesarul de materiale și este realizată lucrarea.

Verificarea proiectării se realizează de către Directorul Tehnic și urmărește concordanța cerințelor planificate cu produsul rezultat.

#### 6.3.1. Controlul modificărilor în proiectare

Toate modificările proiectului sunt documentate. Modificările trebuie avizate de aceleași funcții care le-au elaborat.

Modificările în activitate de proiectare sunt analizate, verificate și validate (după caz), înainte de implementarea lor.

Analiza modificărilor efectuate asupra unui proiect include evaluarea impactului pe care îl au modificările asupra proiectului în ansamblu (dacă este cazul).

Modificările care afectează proiectarea pot proveni de la o modificare expresă a nevoilor clientului sau, mai general, datorită corecțiilor sau precizărilor aduse specificațiilor deja aprobate.

Toate modificările sunt identificate, înregistrate în scris, evaluate și aprobate de către funcțiile care au participat la proiectare înainte de a fi puse în practică.

Orice modificare adusă proiectului trebuie tratată ca o funcție de complexitate ei, în sensul că, dacă aceasta presupune modificări esențiale, este necesară parcurgerea din nou a etapelor de analiză, verificare și validare a proiectului modificat.

### 6.4 Aprovizionare

#### 6.4.1 Procesul de aprovizionare

7.4.1.1 Organizația a stabilit procedurile documentate "Evaluarea furnizorilor și aprovizionarea produselor și serviciilor", și "Controlul produselor și lucrărilor neconforme" care descriu:

a. modul deținere sub control al procesului de aprovizionare pentru a se asigura că produsul/materialul/serviciul aprovizionat este conform cu cerințele de aprovizionare specificate;

b. modalitățile de evaluare, selectare, acceptare, reevaluare și menținere/excludere a furnizorilor ale căror produse/materiale/servicii au impact asupra realizării lucrărilor. Furnizorii sunt evaluați, selectați și menținuți pe baza abilității lor de a satisface și a menține cerințele de aprovizionare specificate.

c. cerintele pentru produsul/ materialul/ serviciul aprovizionat, modalitățile de verificare și recepție a produsului/ materialului, modalitățile de verificare a serviciului aprovizionat, tratarea neconformităților precum și înregistrările aferente.

6.4.1.2. Procesul de aprovizionare este ținut sub control prin:

- a. stabilirea responsabilităților privind procesul de aprovizionare;
- b. identificarea necesităților organizației și a cerințelor pentru produsul/ materialul/ serviciul aprovizionat;
- c. evaluarea, selecția, reevaluarea, menținerea/excluderea furnizorilor de produse/materiale/servicii;
- d. definirea clară a datelor de aprovizionare în documentele de aprovizionare (comenzi/contracte);
- e. gestionarea documentelor de aprovizionare;
- f. tratarea produsului/ materialului/ serviciului aprovizionat neconform.

6.4.1.3. URALIS S.R.L. acordă o importanță deosebită procesului de aprovizionare.

De calitatea echipamentelor/ materialelor și serviciilor aprovizionate depinde în mod direct calitatea produselor, serviciilor lucrărilor realizate și, în final, satisfacerea nevoilor și așteptărilor clienților.

De aceea, pe timpul procesului de aprovizionare, firma urmărește în mod deosebit ca produsele, serviciile să fie comandate numai la furnizori evaluați și agreeți, iar comenzile de aprovizionare să descrie cât mai clar caracteristicile și condițiile pe care trebuie să le îndeplinească produsul aprovizionat.

6.4.1.4. Grupe de produse/materiale/ servicii aprovizionate și responsabilități

6.4.1.5. Organizația menține înregistrări adecvate ale angajamentelor furnizorilor, inclusiv (fără a se limita însă la) acorduri contractuale și sau angajamente scrise ale acestora referitor la:

- a) Conformarea cu toate cerințele SMI și solicitarea aceluiași lucru și pentru subfurnizorii acestora
- b) Participarea la activitățile de monitorizare așa cum sunt cerute de organizația noastră
- c) Identificarea cauzelor și implementarea promptă a corecțiilor și acțiunilor corective / preventive pentru rezolvarea oricărei neconformități identificate față de cerințele SMI
- d) Informarea promptă și completă a organizației noastre referitor la orice relație de afaceri relevantă cu alții furnizori și subfurnizori

6.4.1.6. Organizația a stabilit, menținut și documentat o procedură pentru evaluarea și selecția furnizorilor / subcontractanților și unde este cazul a subfurnizorilor, luând în considerare performanțele acestora.

6.4.1.7. Dacă se utilizează furnizori sau subcontractanți care lucrează la domiciliu atunci acestora li se vor asigura aceleași condiții ca pentru proprii angajați. Acestea includ dar nu se limitează la:

- a) contracte de aprovizionare scrise care conțin minimul de cerințe impuse de SMI
- b) asigurarea ca cerințele din contractul de aprovizionare sunt înțelese și implementate de lucrătorii la domiciliu și toate celelalte părți interesate în derularea contractului
- c) menținerea unor înregistrări adecvate care să detalieze identitatea lucrătorilor la domiciliu, cantitatea de marfuri produse, serviciile furnizate și /sau orele de lucru prestate de fiecare lucrător casnic,
- d) activități frecvente de monitorizare anunțate și neanunțate pentru a verifica îndeplinirea cerințelor contractului de aprovizionare.

#### **PRODUSE/MATERIALE APROVIZIONATE:**

- a. materii prime, materiale, elemente de construcții, produse pentru instalații, utilaje, echipamente, EMM și alte produse destinate executării lucrărilor de construcții ;
- b. documentație (legislație, normative, regulamente, standarde, etc);
- c. birotică, echipamente hardware și software, consumabile

#### **SERVICII APROVIZIONATE:**

- a. servicii de închiriere echipamente/utilaje;
- b. servicii de încercări materii prime și materiale;



- c. servicii de specialitate (verificari executie lucrari de constructii) si servicii pentru contracte in subantrepriza;
- d. servicii de instruire externa;
- e. servicii de mentenanta preventiva (intretinere), corectiva (reparatii) si de verificari metrologice, dupa cum este cazul.

6.4.1.4 Detalii privind criteriile de evaluare, selectie, acceptare, reevaluare, mentinere, excludere a furnizorilor si responsabilitatile specifice sunt prezentate in procedura *“Evaluarea furnizorilor si aprovizionarea produselor si serviciilor”*.

6.4.1.5 Functiile responsabile de aprovizionarea cu servicii/ materiale/ produse intocmesc Liste de furnizori acceptati pentru produsele/ materialele/ serviciile de care raspund si au responsabilitatea actualizarii permanente a acestora.

6.4.1.6 Reevaluarea furnizorilor se face anual, in luna ianuarie, la incheierea unor contracte dupa caz sau in cazul nerespectarii criteriilor pe baza carora furnizorul a fost acceptat initial.

#### **6.4.2 Informatii pentru aprovizionare**

6.4.2.1 Aprovizionarea cu produse/ materiale/ servicii se realizeaza in functie de volumul si complexitatea lucrarilor pe baza de comenzi si contracte de aprovizionare (daca este cazul) in care sunt documentate toate cerintele de calitate si , modalitatile de verificare, receptie, acceptare, service, garantie.

6.4.2.2 Documentele de aprovizionare sunt analizate inainte de emitere si supuse avizarilor si aprobarilor conform reglementarilor interne, dupa care se transmit furnizorului.

6.4.2.3 Contractele de aprovizionare se modifica prin Acte aditionale care se supun aceluiasi circuit de analizare, avizare si aprobare ca si documentul initial.

6.4.2.4 Documentele de aprovizionare, inclusiv modificarile se pastreaza la DG, iar facturile fiscale se prelucreaza la Biroul Contabilitate.

6.4.2.5. Documentul care descrie datele de aprovizionare referitoare la produsul de aprovizionat este *“comanda”*.

6.4.2.6 Monitorizarea performantelor furnizorilor de produse/ materiale/ servicii si inregistrarea acestor performante constituie date de intrare pentru analiza SMI efectuata de conducerea organizatiei (conform procedurii P-005 *“Analiza efectuata de management”*).

6.4.2.7. Documentele de aprovizionare sunt analizate si aprobate, inainte de emitere, de catre directorul general.

#### **6.4.3 Inspectie si receptie**

6.4.3.1 Organizatia a stabilit procedura *“Evaluarea furnizorilor si aprovizionarea produselor si serviciilor”* care prezinta modalitatile de verificare, receptie si acceptare a produselor, materialelor aprovizionate.

6.4.3.2 Verificarea si receptia echipamentelor se face la santier, punct de lucru sau la sediul URALIS S.R.L.

6.4.3.3 Se pastreaza inregistrari ale procesului de verificare si receptie.

6.4.3.4. Conditii de acceptare, termenele de livrare, mijloacele de transport, conditii de calitate (certificari, certificate de calitate si/sau declaratii de conformitate etc.), cerintele de mediu se stabilesc in comanda/contractul de livrare.

6.4.3.5. URALIS S.R.L. solicita efectuarea verificarii la furnizori prin reprezentantul sau, numai daca acest lucru este specificat in documentele de aprovizionare

#### **6.5. Executia lucrarilor de CONSTRUCTII si INSTALATII**

Conducerea executiva a URALIS S.R.L. are in vedere imbunatatirea eficacitatii si eficientei proceselor referitoare la executia lucrarilor prin:

- a. asigurarea documentarii corespunzatoare a proceselor;
- b. alocarea responsabilitatilor si instruirea personalului de la toate nivelurile;
- c. implementarea de actiuni preventive in vederea prevenirii neconformitatilor;
- d. reducerea pierderilor prin identificarea, analiza si tratarea oportuna a neconformitatilor;

- e. comunicare interna si externa eficienta si inregistrarea informatiilor;
- f. aplicarea si imbunatatirea continua a metodelor de verificare, control si validare.

Detalii privind executia lucrarilor de constructii si instalatii se regasesc in: procedura P-013 "Executia lucrarilor de constructii" si in instructiunile de lucru.

Documentele SMI elaborate prezinta modul in care executia lucrarilor de constructii si instalatii si executia lucrarilor se desfasoara controlat in conformitate cu cerintele legale si de reglementare aplicabile si responsabilitatile personalului de executie, verificare, control si validare.

Toate activitatile de realizare a produselor/ serviciilor/ lucrarilor din URALIS S.R.L.se desfasoara in conditii controlate.

### 6.5.1 Controlul procesului de executie a lucrarilor

6.5.1.1 Procesul se realizeaza in conditii controlate prin:

- a. disponibilitatea si comunicarea informatiilor care descriu caracteristicile lucrarilor solicitate de catre client (comenzi/ contracte);
- b. disponibilitatea legislatiei, regulamentelor, normativelor, standardelor etc in vigoare in domeniul constructiilor;
- c. disponibilitatea documentatiei de executie;
- d. planificarea realizarii lucrarilor;
- e. disponibilitatea instructiunilor de lucru;
- f. disponibilitatea si utilizarea echipamentului adecvat si a EMM;
- g. disponibilitatea personalului instruit si atestat/ calificat de executie, verificare, control si validare;
- h. implementarea activitatilor in perioada de garantie a lucrarilor.

6.5.1.2 Planificarea, controlul, verificarea si validarea etapelor de executie a lucrarilor se face pe baza planurilor calitatii.

6.5.1.3 Executia lucrarilor in conditii controlate este coordonata de catre Directorul de Productie .

6.5.1.4 Verificarea si controlul executiei lucrarilor de constructii si instalatii se face astfel:

#### a. Control intern

- nivel I - verificare si autocontrol de catre executant pentru fiecare operatie;
- nivel II - control de catre sef echipa/sef punct de lucru;
- nivel III - control RTE, D.

#### b. Control extern

- nivel I – ISC;
- nivel II – Beneficiar/Reprezentant al Beneficiarului/ Proiectant.



6.5.1.5 Pentru a mentine sub control activitatile de realizare a lucrarilor se are in vedere urmatoarele:

- identificarea cat mai exacta a cerintelor pentru lucrare;
- asigurarea documentatiei tehnice specifice;
- utilizarea unor echipamente cat mai performante;
- utilizarea de personal competent si bine instruit;
- realizarea unui sistem de comunicare viabil;
- utilizarea de echipamente de inspectie verificate si etalonate pentru masurarea si monitorizarea proceselor.

6.5.1.6 Personalul de executie, control si verificare in toate fazele lucrarii de executie este disponibil, competent si instruit; se pastreaza inregistrari privind activitatile de executie, verificare si control, inclusiv a modului de identificare, analiza si tratare a neconformitatilor si a reverficarii executiei.

### 6.5.2. Validarea proceselor de executie a lucrarilor

6.5.2.1 Pentru procesele de executie a lucrarii de constructii la care datele de iesire rezultate nu pot fi verificate in intregime prin inspectia aferenta si deficientele devin evidente in fazele ulterioare de executie sau

la/dupa receptia la client, de exemplu: turnare beton operatii de protejare-finisare etc validarea are loc o data cu executia fazei respective a lucrarii. Se intocmesc procese verbale de lucrari ascunse si procese verbale de receptie calitativa. Procesele sunt tinute sub control prin: parametrii procesului, cand este cazul, instructiuni de lucru, controlul utilajelor/EMM, instruirea personalului, stabilirea cerintelor speciale de mediu ce afecteaza calitatea (conditii meteo, temperatura si alti factori), stabilirea criteriilor de acceptabilitate.

6.5.2.2 Revalidarea proceselor are loc la modificarea unuia din criteriile utilizate la validare.

6.5.2.3 Procesele speciale se valideaza inaintea aplicarii. Referitor la validarea proceselor, dispozitiile sunt urmatoarele :

- a) existenta de criterii definite pentru analiza si aprobarea acestor procese;
- b) aprobarea echipamentului si calificarea personalului;
- c) utilizarea de metode si proceduri specifice;
- d) respectarea cerintelor referitoare la inregistrari;
- e) revalidare.

### 6.5.3. Identificare

6.5.3.1 Organizatia a stabilit procedura "*Identificare si trasabilitate*" care prezinta modul in care sunt identificate materialele utilizate pentru realizarea constructiei, echipamentele/utilajele/EMM achizitionate sau inchiriate, materialele utilizate in timpul executiei lucrarii de constructii.

6.5.3.2 Produsele/ materialele prezentate la punctul 7.5.3.2 sunt identificate de catre persoanele responsabile dupa caz, prin: documentele de certificare a calitatii (dupa caz, certificate de calitate, certificate/declaratii de conformitate, buletine de analiza si incercari, avize/autorizatii, etc) de la furnizori si laboratoare de incercari autorizate, acordate tehnice, "*Lista de utilaje*", "*Condica de betoane*", etc.

6.5.3.3 Materialele neconforme sunt identificate corespunzator si depozitate in zone special amenajate. Lucrarile neconforme sunt identificate corespunzator si se procedeaza la remedierea lor pana devin conforme.

6.5.3.4 URALIS S.R.L. identifica si inregistreaza sursa oricarui produs sau serviciu care face parte din produsul/ serviciul/ lucrarea prestata, inclusiv responsabilitatea personala pentru verificare si pentru alte activitati efectuate pe tot parcursul procesului de prestare a serviciului, in scopul de a se asigura trasabilitatea in cazuri de neconformitati, de reclamatii ale clientului si raspundere juridica.

6.5.3.5 Identificarea materialelor, echipamentelor si pieselor de schimb aprovizionate sau puse la dispozitie de client se asigura prin activitatile si inregistrarile calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale prevazute in procedura de aprovizionare.

6.5.3.6 Identificarea echipamentelor de monitorizare si masurare se asigura prin mentinerea inregistrarilor calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale prevazute in procedura „Controlul echipamentelor de monitorizare si masurare”.

### 6.5.4 Trasabilitatea

- a. Trasabilitatea produselor/ materialelor aprovizionate se realizeaza prin documentele de aprovizionare.
- b. Trasabilitatea contractului cu beneficiarul se realizeaza prin "*Registrul contractelor*" si dosarul lucrarii.
- c. Trasabilitatea etapelor de executie a lucrarii de constructie se realizeaza prin planurile calitatii/PCCVI si documentele de receptie pe faze determinante.

### 6.5.5. Proprietatea clientului

6.5.5.1 Managementul URALIS S.R.L. asigura identificarea, verificarea, protejarea si punerea in siguranta a proprietatii clientului pusa la dispozitie pentru a fi utilizata pentru realizarea lucrarii pe intreaga perioada in care aceasta se afla sub controlul sau este utilizata de organizatie.

6.5.5.2 Proprietatea clientului este:

- a. proprietatea intelectuala-proiect de executie lucrare de constructii
- b. materiale etc.
- c. datele personale ale clientului

### 6.5.6. Pastrarea produselor si a materialelor

6.5.6.1 Managementul URALIS S.R.L. identifica resursele necesare pentru pastrarea materialelor aprovizionate sau a utilajelor inchiriate, proiectelor si pentru pastrarea integritatii constructiei pe parcursul executarii acesteia pana la predarea la beneficiar.

6.5.6.2 Materialele aprovizionate care nu sunt puse in opera imediat dupa receptia la punctul de lucru sunt depozitate corespunzator sub coordonarea sefului punctului de lucru.

6.5.6.3 Materialele aprovizionate care sunt puse in opera dupa receptia la punctul de lucru sunt manipulate de catre personalul de executie instruit de seful de echipa/seful locului de munca cu privire la modul de derulare a lucrarilor pe care le au de executat si privind normele de protectia muncii.

6.5.6.4 Utilajele/echipamentele inchiriate sunt manipulate si depozitate conform instructiunilor primite de la proprietar si cu respectarea cerintelor legale privind protectia muncii si PSI, astfel incat sa se previna defectarea acestora si accidente de munca sau de mediu.

6.5.6.5 Materialele aprovizionate neconforme si/sau utilajele/echipamentele inchiriate defecte se identifica si se depoziteaza in mod corespunzator de catre seful punctului de lucru si se returneaza furnizorilor.

6.5.6.6 Pastrarea integritatii constructiei pe parcursul executarii acesteia pana la predarea la beneficiar se face prin respectarea documentelor SMI si a legislatiei in domeniul constructiilor.

6.5.6.7 Predarea lucrarii de constructii catre beneficiar se face pe faze de executie pe baza de procese verbale de receptie.

6.5.6.8 Predarea lucrarii de constructii la finalizare se face pe baza de proces verbal de receptie la finalizarea lucrarii impreuna cu Cartea tehnica a constructiei intocmita de catre beneficiar si proiectantul autorizat.

6.5.6.9 Managementul URALIS S.R.L. identifica resursele necesare pentru pastrarea materialelor aprovizionate necesare realizarii lucrarilor.

6.5.6.10 Predarea lucrarii de constructii dupa finalizarea perioadei de garantie se face pe baza de proces verbal de receptie definitiva.

6.5.6.11 URALIS S.R.L. acorda o atentie deosebita identificarii, manipularii, depozitarii si conservarii materialelor, echipamentelor si pieselor de schimb necesare activitatii de prestare a serviciului, daca este cazul se stabilesc instructiuni specifice pentru manipulare, depozitare, conservare.

### 6.6 Controlul echipamentelor de masurare si monitorizare (EMM)

6.6.1 Organizatia a stabilit procedura "Monitorizarea echipamentelor de masurare si monitorizare" pentru:

- stabilirea si mentinerea unui sistem de monitorizare si masurare necesar pentru a furniza dovezi ale conformitatii executiei lucrarii de constructii cu cerintele din proiecte/detailele de executie cerintele determinate;
- stabilirea proceselor prin care sa se asigure ca monitorizarile si masurarile pot fi si sunt efectuate intr-un mod care este in concordanta cu cerintele de monitorizare si masurare;
- definirea metodelor utilizate pentru a se asigura ca EMM sunt calibrate corespunzator si pot fi utilizate.

6.6.2 Utilizarea, etalonarea si intretinerea tuturor echipamentelor de masurare si incercare folosite de URALIS S.R.L. la realizare sau evaluarea produsului/ serviciului/ lucrarii sunt controlate pentru a se asigura increderea in deciziile sau actiunile bazate pe datele de masurare.

In acest sens, dispozitivele de masurare si incercare utilizate de URALIS S.R.L. sunt controlate permanent pentru a se vedea daca:

- sunt etalonate si replate periodic inainte de a fi utilizate;
- sunt asigurate impotriva ajustarilor care ar putea invalida rezultatele masuratorilor
- sunt protejate impotriva degradarilor si deteriorarilor pe timpul manipularii, intretinerii si depozitarii.

Societatea nu are un atelier propriu de verificare si etalonare a EMM. Verificarile si etalonarile etaloanelor se fac, prin colaborare, la laboratoare autorizate, prestatoare de servicii in domeniul metrologiei.

Modul in care sunt controlate de catre societate dispozitivele de monitorizare si masurare este specificat in procedura „Controlul echipamentelor de monitorizare si masurare”.

6.6.3 In scopul dobandirii increderii in datele obtinute procesele de masurare si monitorizare includ:

- confirmarea ca EMM sunt apte pentru utilizare;

- b. asigurarea ca precizia EMM este mentinuta la standardele acceptate;
- c. un mijloc de identificare a stadiului EMM.

#### 6.7. Managementul situațiilor de urgență

Toate situatiile potentiale sau reale de urgenta si accdentele de mediu trebuie identificate si analizate in cadrul organizatiei. Daca in urma analizei rezulta necesitatea elaborarii unor *Planuri de prevenire a poluarii si de interventie in situatie de urgenta (planuri de interventie)*, acestea vor fi documentate si redactate de Coordonatorul cu SSM si SU si a conducerii SC URALIS SRL.

Scopul *Planurilor de interventie* este de a asigura ca organizatia a luat toate masurile de prevenire a producerii unor astfel de evenimente, iar in cazul in care acestea se produc, organizatia este capabila sa reactioneze potrivit naturii si intensitatii evenimentului respectiv, iar pagubele asociate vor fi eliminate sau cât mai reduse.

Coordonatorul cu SSM si SU are obligatia de a elabora, implementa si mentine *Planuri de interventie* pentru situatiile identificate in cadrul organizatiei.

Coordonatorii cu SSM si SU are obligatia de a instrui personalul din subordine pentru prevenirea situatiilor de urgenta si de actiune in cazul producerii acestora, in conformitate cu *planurile de interventie*. Inregistrările acestui proces se realizeaza in conformitate cu PG-006.

Conducerea SC URALIS SRL aproba planurile de interventie si au obligatia de a asigura resursele necesare pentru asigurarea mijloacelor de prevenire a poluarii si de interventie in situatii de urgenta.

In cazul producerii unui *accident de mediu sau situatie de urgenta* sunt aplicate masurile din *planurile de interventie*. Ele stabilesc responsabilitatile personalului de interventie, modul si mijloacele tehnice de interventie, echipamentele de protectie si elementele privind comunicarea interna si externa pentru astfel de situatii.

Pentru o buna corelare a *Planurilor de interventie* cu situatiile concrete de urgenta, organizatia va testa periodic aceste proceduri, atunci când acest lucru este posibil.

Autoritatile locale si vecinii vor fi informati privind situatiile de urgenta potentiale sau reale precum si modul in care organizatia va coopera cu acestia in cazul producerii unor astfel de evenimente. Conducerea executiva a SC URALIS SRL au responsabilitatea comunicarii externe in astfel de situatii.

Dupa producerea unor accidente de mediu sau depasirea unor situatii de urgenta, Coordonatorii cu SSM si SU, dispune intocmirea unui raport privind *accidentul de mediu*. In acest scop numeste o persoana sau o comisie care sa analizeze cauzele care au stat la baza producerii accidentului de mediu sau situatii de urgenta. Daca in urma analizei rezulta necesitatea elaborarii sau revizuirii unui *Plan de interventie*, atunci dispune acest lucru.

Inregistrările analize accidentelor de mediu sau a situatiilor de urgenta sunt anexate la *Planul de interventie* existent, si contin pe lângă informatiile referitoare la cauzele care au generat necesitatea schimbarii planurilor si elementele care vizeaza schimbarea.

##### 6.7.1. Continutul Planului de interventie

**Planul de interventie contine urmatoarele elemente, fara a se limita la acestea:**

- a) Date privind sursa de poluare (instalatie etc.);
- b) Date privind poluantul (denumire, caracterizare, primul ajutor, toxicologie, etichete de identificare);
- c) Elemente privind prevenirea poluarii;
- d) Evaluare a riscului privind sanatatea persoanelor si impactul asupra mediului;
- e) Mijloace tehnice folosite pentru interventie;
- f) Personal de interventie;
- g) Instruirea personalului;
- h) Echipamente de protectie;
- i) Descrierea modului de interventie;
- j) Simulari (testarea practica);
- k) Comunicare interna (coordonarea cu alte compartimente);
- l) Comunicare externa (coordonarea cu autoritatile locale, vecini).

**In cazul in care, prin prevederi legale sau alte cerinte, pentru o anumita activitate, instalatie, poluant etc., este reglementat continutul *Planurilor de interventie*, acesta se elaboreaza tinând seama cu precadere de prevederile respective.**

### 6.7.2. Echipamente tehnice pentru situatii de urgenta

Conform Planurilor de interventie, organizatia asigura echipamentele necesare de protectie si interventie. Aceste echipamente sunt verificate periodic privind numarul lor, daca sunt accesibile si corespunzatoare situatiilor de interventie pentru care sunt prevazute.

Intra in responsabilitatea Sefilor compartimentelor tehnice si administrative, pentru fiecare amplasament al organizatiei ca aceasta verificare sa fie facuta, iar in cazul in care nu sunt asigurate, acestia trebuie sa ia masuri in cel mai scurt timp pentru a asigura necesarul de echipamente conform Planurilor de interventie.

#### Notificari

Inregistrarea accidentelor de mediu trebuie realizata de catre COORDONATORUL CU SSM SI SU in maxim 3 zile dupa producerea evenimentului.

In cazul in care prin Planurile de interventie sau printr-o prevedere legala sau cerinta reglementara, se specifica notificarea unei institutii abilitate a statului cu rol de control, aceasta notificare va fi facuta in termenul prevazut in Planul de interventie / prevedere legala / cerinta reglementara. Daca nu exista un termen prevazut, atunci notificarea se va face in maxim 48 de ore de la producerea evenimentului.

Managerul SMI pastreaza o evidenta a tuturor Rapoartelor privind accidentele de mediu.

### 6.7.3. Analiza accidentelor de mediu

Toate accidentele de mediu trebuie analizate. Punctele care trebuie incluse in analiza sunt:

- Descrierea accidentului de mediu, incluzând evenimentele principale care au declansat situatia de urgenta;
- Localizarea accidentului de mediu sau a situatiei de urgenta;
- Planurile de interventie aplicabile;
- Lipsurile potentiale ale sistemului sau ale planurilor de interventie;
- Actiuni corective sau preventive;
- Schimbari necesare in politica, proceduri sau instructiuni.

La inregistrarea accidentelor de mediu se utilizeaza formularul din anexa nr. 1.

#### Inregistrari

O evidenta a tuturor planurilor de interventie si a documentelor subsidiare acestora va fi disponibila la toate amplasamentele organizatiei. Actualizarea si mentinerea lor intra in responsabilitatea elaboratorului, a persoanelor autorizate conform prevederilor din Planurile de interventie.

Inregistrările privind accidentele de mediu, precum si documentele privind analiza lor au un caracter special si se vor pastra pe o durata de 10 ani.

Pentru sarcinile si atributiile mentionate in prezenta procedura, personalul SC URALIS SRL, are obligatia de a mentine si prezenta inregistrările necesare.

#### Responsabilitate

Responsabilitatea pentru aplicarea prezentei proceduri revine conducerii executive a ORGANIZATIEI

Responsabilitatea difuzarii procedurii la angajatii SC URALIS SRL revine Mnagerului SMI.

Procedura este obligatorie pentru toate activitatile SC URALIS SRL si pentru tot personalul organizatiei.

### 6.7.4. Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns

Una dintre cerintele deosebit de importante ale SMI in cadrul URALIS S.R.L.. consta in prevenirea aparitiei si, dupa caz, minimizarea consecintelor asupra personalului si mediului inconjurator in situatiile de urgenta (situatiile accidentale).

Pentru indeplinirea acestor cerinte, este necesar ca, la toate nivelele si functiile relevante din cadrul URALIS S.R.L.. sa se identifice si evalueze periodic potentialul de productie a unor situatii de urgenta care pot duce la accidente si imbolnaviri profesionale sau pot avea efecte asupra mediului inconjurator si sa se stabileasca resursele si metodele necesare pentru prevenirea aparitiei lor sau, dupa caz, interventia prompta in vederea minimizarii efectelor acestora.

Directorul General în consultare cu Managerul SMI, desemnează responsabilitățile pentru prevenirea și intervenția în situații de urgență.

Identificarea potențialului de producere a unor situații de urgență sau accidentale, a cerințelor și necesităților privind atât prevenirea cât și răspunsul la aceste evenimente cu impact potențial asupra personalului, vizitatorilor, mediului înconjurător, se realizează în conformitate cu prevederile procedurii *Pregătirea pentru situații de urgență și capacitate de răspuns*.

Conform prevederilor legislației în vigoare, personalul URALIS S.R.L. participă, dacă este cazul, în cadrul unor comandamente de intervenție (inclusiv de apărare civilă) în situații de urgență provocate de factori externi URALIS S.R.L.. Aceste comandamente acționează după planuri prestabilite în cadrul organelor locale, precum:

- planuri de alarmare;
- planuri pentru asigurarea cu mijloace de intervenție și alarmare;
- planuri de instruire, coordonare și conducere a acțiunilor echipelor de intervenție;
- planuri de intervenție pentru situații de urgență, avarii, accidente, evenimente meteorologice deosebite, calamități naturale.

Activități ținute sub control :

Activități de prevenire a poluării, accidentarilor și îmbolnăvirilor profesionale și conservarea resurselor :

- Contractare – se ține seama de obiectivele SMI rezultate de politica SMI și de solicitările clienților privind impactul produselor/ lucrărilor asupra mediului/ riscurilor pentru personalul propriu al organizației și pentru beneficiar .

Contractarea se realizează conform procedurii – Analiza cerințelor clienților. În contracte se menționează obligațiile părților privind respectarea cerințelor legale și a altor cerințe de mediu.

- Aprovizionare – se realizează conform procedurii care descrie procesul de aprovizionare. La evaluarea și selectarea furnizorilor de produse/servicii se urmărește ca furnizorul să aibă un sistem de management de mediu/ sso certificat sau cel puțin implementat, să ofere fișe tehnice de securitate pentru substanțele periculoase, să aibă personal competent, să ofere produse/servicii de calitate și care nu au un impact semnificativ asupra mediului .

- Recepție – recepția materialelor, utilajelor se realizează conform deciziei manageriale. Recepția lucrărilor se face conform legislației în vigoare și deciziei manageriale care stabilește comisia de recepție și atribuțiile sale .

Managerul SMI asigură înregistrarea rezultatelor monitorizării și măsurării, gestionarea acestora și verificarea conformității rezultatelor cu cerințele SMM și legislație .

#### **Activități curente de control și supraveghere**

- Activități de execuție – activitățile asociate aspectelor de mediu semnificative identificate în cadrul societății sunt ținute sub control pe baza procedurilor și instrucțiunilor SMI, normelor interne de securitate a muncii și SU - PSI.

- Responsabilul CQ efectuează controlul materiilor prime, a lucrărilor în diferite faze, conform PCCVI și a procedurilor operationale/ tehnice de execuție .

- Toate activitățile de întreținere și reparații sunt planificate pentru a se asigura ca acestea se desfășoară în condițiile specificate .

- Monitorizarea proceselor asociate aspectelor de mediu semnificative se realizează în conformitate cu prevederile procedurii - Monitorizare și măsurare . Evaluarea Conformării.

- Monitorizarea și măsurarea performanțelor SSM se realizează în conformitate cu prevederile procedurii

- Neconformitățile de mediu se identifică și se tratează conform procedurii de sistem - Controlul Neconformităților .

- Instruirea personalului se realizează conform procedurii - Resurse umane .

- Deseurile rezultate din activitățile societății sunt selectate și predate la societăți specializate .

- Identificarea și trasabilitatea produselor/proceselor se demonstrează la nivelul fiecărui compartiment prin înregistrări referitoare la : materii prime, materiale, procese de execuție, control, monitorizare și măsurare factori de mediu ; contractanți; furnizori; pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns, audituri.

#### **6.8. Controlul operational**

Controlul operational urmărește, într-o primă fază, identificarea acelor operații și activități generatoare de aspecte semnificative de mediu și riscuri de accidentare și îmbolnăvire profesională, urmata de planificarea acestor operații și activități, pentru ca organizația să se asigure ca acestea se desfășoară în condiții planificate, în scopul

evitarii abaterilor de la politica și obiectivele de mediu și sănătate și securitate ocupatională. Planificarea activităților include modul specificat de desfășurare al acestora precum și criteriile de operare care trebuie urmărite.

Aceste cerințe sunt formulate prin intermediul documentelor de control operational, care constau în proceduri și instrucțiuni de lucru.

Documentele de control operational definesc mecanismul pentru stabilirea, implementarea și îmbunătățirea cerințelor de planificare la nivelul fiecărui compartiment, pe activități și operațiuni. Sunt incluse activitățile de producție, cercetare, aprovizionare, vânzări, marketing, mentenanță, control, asigurarea calității și protecția mediului, protecția muncii, inspecții și încercări, manipulare, ambalare, depozitare, transport, servicii post-vânzare, instruire etc.

Procedurile fac referire la toate condițiile de funcționare. Sunt identificate și precizate proceduri pentru regimul normal de funcționare, regimul de incident/avarie, regimuri de pornire – oprire ale anumitor tipuri de instalații.

Controlul operational la nivelul URALIS S.R.L. se află în responsabilitatea MANAGER SMI și al șefilor de compartimente și se realizează în conformitate cu prevederile procedurii *Controlul Operational*.

Organizația a stabilit controlul asupra operațiilor și activităților asociate aspectelor de mediu semnificative, corespunzător politicii, obiectivelor generale și obiectivelor sale specifice.

În acest sens, organizația planifică activități, inclusiv activități de întreținere, pentru a asigura că acestea se realizează în condiții specificate prin:

- stabilirea și menținerea politicilor documentate pentru a cuprinde situațiile în care absența unor astfel de politici ar putea conduce la abateri de la politica de mediu, obiectivele generale și obiectivele specifice de mediu ;
- menționarea în politici a criteriilor de operare;
- stabilirea și menținerea politicilor referitoare la aspectele de mediu semnificative, identificabile, ale bunurilor și serviciilor utilizate de organizație și comunicarea către furnizorii și contractanții a politicilor și cerințelor relevante, având elaborate și implementate politicile de proces specifice operațiilor identificate.

Managerul SMI identifică situațiile de risc potențial pe linie de mediu conform procedurii - *Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns*, care pot determina accidente și situații de urgență. Fiecare situație de risc potențial este evaluată pentru a determina dacă planurile de intervenție sunt sigure și eficiente, iar acolo unde este cazul, se elaborează politici documentate. Întregul personal este instruit și conștientizat asupra planurilor de intervenție, iar atunci când este posibil, acestea sunt testate periodic.

Organizația analizează și revizuieste, acolo unde este necesar, politica de pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns, dar nu numai după producerea incidentelor sau apariția unor situații de urgență. De asemenea organizația testează periodic astfel de politici.

Ca surse de informare sunt: auditurile, neconformități de proces, neconformități de mediu, satisfacția clientului, evaluarea performanțelor furnizorilor, elemente de ieșire ale analizelor efectuate de management, experiențe anterioare etc.

#### 6.9. Identificare, evaluare și control risc

Procedura de sistem - IDENTIFICARE-EVALUARE ȘI CONTROL RISC, reglementează metodologia și responsabilitățile pe care le au funcțiile implicate în identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor de sănătate și securitate ocupatională asociate activităților de construcții derulate în cadrul URALIS S.R.L., a acelor riscuri pe care organizația le poate controla și pe care le poate influența.

Metoda are ca scop determinarea cantitativă a nivelului de risc/securitate a muncii pentru un loc de muncă, pe baza analizei sistemice și evaluării riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională. Aplicarea metodei se finalizează cu un document centralizator (FISA DE EVALUARE A LOCULUI DE MUNCĂ) care cuprinde nivelul de risc global pe loc de muncă precum și cu un document Concluzii în care se calculează Nivelul de risc pentru societate și se fac propuneri conducerii utile pentru îndeplinirea Obiectivelor SSM și Programului de management SSM.

Fisa locului de munca astfel intocmita constituie baza fundamentarii programului de prevenire a accidentelor de munca si imbolnavirilor profesionale pentru locul de munca, departamentul sau organizatia analizata.

Metoda folosita pentru identificarea pericolelor si evaluarea factorilor de risc este metoda INCDPM. Aceasta metoda a fost elaborata de INCDPM (Institutul National de Cercetare Dezvoltare pentru Protectia Muncii) si reprezinta o metoda autohtona, capabila sa raspunda cerintelor legislative si de rigurozitate stiintifica pentru realizarea unei evaluari a riscurilor din procesele de munca, realista si cu finalitate practica.

Metoda are ca scop determinarea cantitativa a nivelului de risc pentru un loc de munca, pe baza analizei sistemice si a evaluarii riscurilor de accidentare si imbolnavire profesionala.

Esenta metodei consta in identificarea tuturor factorilor de risc din sistemul analizat (loc de munca) pe baza unor liste de control prestabilite si cuantificarea dimensiunii riscului pe baza combinatiei dintre gravitatea si frecventa consecintei maxim previzibile.

Nivelul de securitate pentru un loc de munca este invers proportional cu nivelul de risc.

#### **6.10. Inregistrarea, investigarea si analiza incidentelor**

Procedura **INREGISTRAREA, INVESTIGAREA ȘI ANALIZA INCIDENTELOR** stabileste modul de investigare, raportare si actiunile care sunt intreprinse in cazul producerii unor accidente de munca. Notificarea accidentelor, incidentelor se face neintarziat, de catre cel care a luat la cunostiinta de producerea evenimentului conducatorului locului de munca sau oricarei persoane din conducerea organizatiei.

Conducatorul locului de munca sau persoana din cadrul conducerii care a fost instiintata anunta directorul de resort, directorul general si RM Aceste comunicari se fac de indata ce s-a luat la cunostiinta ca a avut loc evenimentul.

In cazul accidentelor de munca, Inspectorul SSM informeaza printr-o nota scrisa intocmita conform prevederilor Legii sanatatii si securitatii in munca, Inspectoratul Teritorial de Munca si Casa Judeteana de Pensii. In cazul accidentelor mortale si Procuratura in raza carora s-a petrecut accidentul despre producerea acesteia.

In cazul accidentelor de mediu, Managerul SMI informeaza prin nota scrisa ANPM.

## **CAPITOLUL 7. MASURARE, ANALIZA SI IMBUNATATIRE**

### **7.1 Generalitati**

In cadrul URALIS S.R.L. sunt planificate si implementate procesele necesare de monitorizare, masurare, analiza si imbunatatire pentru:

- a. a demonstra conformitatea lucrarilor cu cerintele DTE si ale beneficiarilor;
- b. a se asigura conformitatea SMI;
- c. a imbunatati continuu eficacitatea SMI.

In URALIS S.R.L. se efectueaza o evaluare continua a desfasurarii proceselor de realizare a produselor, serviciilor, lucrarilor pentru a se identifica si urmari in mod activ posibilitatile de imbunatatire a calitatii produselor, serviciilor, lucrarilor si a performantei de mediu.

Pentru a implementa astfel de evaluari, managementul URALIS S.R.L. mentine un sistem de informare pentru culegerea si difuzarea datelor provenite din toate sursele relevante.

Activitatile de masurare, analiza si imbunatatire desfasurate de URALIS S.R.L. sunt axate in principal pe:

- demonstrarea conformitatii produselor, serviciilor, lucrarilor realizate de firma fata in raport cu cerintele clientului si cerintele de reglementare;
- asigurarea conformitatii SMI cu cerintele standardelor de calitate;
- asigurarea imbunatatirii continue a eficacitatii SMI;
- evaluarea periodica a conformarii cu cerintele legale de mediu si sanatate si securitate ocupationala aplicabile;
- urmarirea indicatorilor care redau caracteristicile factorilor de mediu si ale performantelor de sanatate ale angajatilor;
- asigurarea conformitatii cu obiectivele de mediu si OH&S ale organizatiei;

- urmărirea caracteristicilor principale ale activităților care pot avea un impact semnificativ asupra mediului și/sau asupra sănătății și securității ocupationale.

## 7.2 Monitorizare și măsurare

### 7.2.1 Satisfacția clientului

7.2.1.1 Ca o măsură a performanței SMI, organizația monitorizează informațiile referitoare la percepția clienților privind lucrările executate așa cum se prezintă în procedura *“Evaluarea satisfacției clienților”*.

7.2.1.2 Sursele de informații referitoare la satisfacția clientului sunt:

- a. Reclamațiile - tratate conform prevederilor procedurii *“Tratarea reclamațiilor și sesizărilor clienților”*;
- b. Comunicarea directă - conform prevederilor procedurilor *“Comunicarea internă și externă”* și *“Procese referitoare la relația cu clienții”*.

c. *“Chestionarele de evaluare a gradului de satisfacție”*.

7.2.1.3 La finalizarea contractului MANAGER SMI chestionează clienții pe baza *“Chestionarului de evaluare a satisfacției clientului”*.

7.2.1.4 Prelucrarea rezultatelor din chestionarele completate de clienți se face anual iar rezultatele se analizează de către MANAGER SMI și se prezintă conducerii organizației în prima ședință de analiză efectuată de management.

7.2.1.5 Modul în care se desfășoară activitățile de monitorizare a satisfacției clientului este prevăzut în procedura *“Evaluarea satisfacției clienților”*. Modul în care se realizează monitorizarea performanței de mediu se realizează conform procedurii *“Monitorizarea și măsurarea proceselor și factorilor de mediu”*.

### 7.2.2 Audit intern

7.2.2.1 Auditul intern este un proces planificat, sistematic și independent descris în procedura *“Audit intern”* și care se efectuează pentru:

- a. a determina gradul de conformitate a elementelor SMI cu cerințele specificate;
- b. a determina eficacitatea cu care SMI satisface obiectivele calității;
- c. îmbunătățirea permanentă a SMI;
- d. a oferi conducerii date pentru efectuarea analizelor SMI.

7.2.2.2 URALIS S.R.L. desfășoară audituri interne la intervale planificate pentru a determina dacă SMI este conform cu cerințele standardelor de calitate și dacă este efectiv implementat, menținut și îmbunătățit.

7.2.2.3 Activitatea de audit intern este de asemenea utilizată de societate pentru a analiza eficiența și eficacitatea altor activități desfășurate, incluzând:

- capabilitatea proceselor;
- stabilirea responsabilităților și autorităților;
- competența personalului;
- existența unei documentații adecvate;
- identificarea neconformităților;
- îmbunătățirea activităților;
- utilizarea tehnicilor statistice.

7.2.2.4 Pentru desfășurarea activităților de audit intern societatea folosește personal instruit corespunzător, urmând criteriul independenței auditorului.

7.2.2.5 Modul în care se desfășoară activitatea de audit intern este prevăzut în procedura *“Audit intern”*.

7.2.2.6 Planificarea auditurilor interne se face de către MANAGER SMI prin întocmirea în prima decadă a fiecărui an a *“Programului anual de audituri interne”* care ține cont de starea și importanța proceselor SMI și a zonelor care trebuie auditate, și după caz, de rezultatele auditurilor precedente. *“Programul anual de audituri interne”* se aprobă de către DG.

7.2.2.7 Sunt definite criteriile de audit, scopul auditului, frecvența și metodele de audit. Situațiile în care se efectuează și audituri neplanificate/suplimentare sau se efectuează audituri cu frecvență mai mare sunt identificate.

7.2.2.8 Modificările *“Programului anual de audituri interne”* se fac de către MANAGER SMI, se analizează și se aprobă de către Administratorul.



7.2.2.9 Selectia auditorilor si conducerea auditului asigura obiectivitatea si imparțialitatea procesului de audit. Auditorii nu isi auditeaza propria activitate.

7.2.2.10 Responsabilitatile si cerintele referitoare la planificarea si conducerea auditurilor, raportarea rezultatelor si pastrarea inregistrarilor sunt definite in procedura documentata, "Audit intern". Rezultatele auditurilor se consemneaza in "Raportul de audit", intocmit de catre Conducatorul echipei de audit si semnat de toti membrii echipei de audit. Pentru neconformitatile depistate in timpul auditului se initiaza "Raport de neconformitate pentru procese" sau « Raport de observatii ».

7.2.2.11 Sefii de birouri sunt responsabili pentru luarea deciziilor si stabilirea in timp util a actiunilor corective/preventive care se impun pentru neconformitatile identificate.

7.2.2.12 Rezultatele auditurilor interne sunt date de intrare pentru analiza efectuata de management.

### 7.2.3 Monitorizarea si masurarea proceselor

7.2.3.1 Organizatia a stabilit metodele de monitorizare si acolo unde este aplicabil, metodele de masurare a proceselor SMI si responsabilitatile aferente pentru a demonstra eficacitatea si eficienta acestora.

7.2.3.2 Pentru evaluarea performantelor proceselor SMI, in cadrul URALIS S.R.L. se aplica metode specifice incluse in descrierea fiecarui proces in parte (in proceduri/instructiuni). Cu ajutorul acestor metode se demonstreaza ca se pot obtine rezultatele planificate.

7.2.3.3 In cadrul activitatilor de monitorizare si masurare se au in vedere obiectivele specifice pe proces si indicatorii stabiliti.

7.2.3.4 Prin "Programul anual de audituri interne" sunt prevazute audituri pentru toate procesele SMI si se evalueaza tendintele acestora.

7.2.3.5 Monitorizarea si masurarea performantelor procesului de realizare a produselor/ serviciilor/ lucrarilor si rezultatele acestuia se executa in mod permanent de conducerea organizatiei prin urmarirea permanenta a modului in care datele de iesire ale procesului corespund datelor de intrare, cerintelor si asteptarilor clientilor.

7.2.3.6 Pe timpul monitorizarii procesului de realizare a produselor/ serviciilor/ lucrarilor au loc sedinte de analiza conduse de Directorul General sau de Directorul Executiv, la care participa sefii de birouri, in care sunt analizate urmatoarele probleme:

- stadiul derularii contractelor de realizare a produselor/ serviciilor/ lucrarilor;
- modul de asigurare a intretinerii echipamentelor;
- necesarul de materiale si piese de schimb;
- asigurarea conditiilor de munca;
- rezolvarea operativa a problemelor tehnice aparute (deranjamentelor, neconformitatilor);
- stabilirea de corectii si actiuni corective.

7.2.3.7 Monitorizarea si masurarea proceselor se face si prin auditurile interne desfasurate in cadrul organizatiei, in urma carora, in functie de neconformitatile constatate, sunt stabilite actiuni corective si preventive pentru inlaturarea cauzelor neconformitatilor depistate sau potentiale.

7.2.3.8 Monitorizarea si masurarea permanenta a caracteristicilor principale de performanta ale operatiunilor si activitatilor S.C.URALIS S.R.L., care pot avea impact semnificativ asupra mediului inconjurator, constituie baza pentru evaluarea stadiului implementarii si a functionarii elementelor SMI si mai ales in ceea ce priveste indeplinirea cerintelor exprimate prin Programele de Management de Mediu.

7.2.3.9 La nivelul tuturor entitatilor organizatorice din cadrul organizatiei, activitatile de monitorizare si masurare constau in:

- elaborarea si implementarea de proceduri operationale de mediu si /sau OH&S pentru monitorizarea permanenta sau periodica a proceselor si produselor, care prezinta aspecte semnificative de mediu si/sau riscuri de accidentare si imbolnavire profesionala;
- stabilirea indicatorilor specifici pe activitati si procese;
- evaluarea periodică a conformitatii cu reglementarile tehnice si legislative de mediu si OH&S, in vigoare.

Aceste cerinte sunt indeplinite prin respectarea prevederilor continute in procedura "Monitorizarea si masurarea proceselor si factorilor de mediu".



7.2.310 Evaluarea performanței generale în implementarea SMI se realizează periodic în cadrul Auditului intern al SMI, conform procedurii *Auditul Intern*. În cadrul proceselor de audit intern de mediu, aceste aspecte trebuie tratate cu prioritate, fiind apoi prezentate în rapoartele de audit intern și supuse analizei managementului.

7.2.3.11 Evaluarea globală a implementării și funcționării SMI, care privește aspectele de natură managerială, se realizează de către DG

7.2.3.12 Atunci când nu se obțin rezultatele planificate ale proceselor, conducerea executivă, din analiza datelor, ia decizii privind aplicarea de corecții și acțiuni corective/preventive, după cum este cazul, pentru a se asigura conformitatea proceselor și lucrărilor.

7.2.313 Procedura aplicabilă pentru monitorizarea proceselor este, "Monitorizarea proceselor"

#### 7.2.4 Monitorizarea și măsurarea produselor, materialelor și a lucrărilor ( construcții, instalații)

7.2.4.1 URALIS a stabilit metodele de monitorizare și măsurare, criteriile de acceptare, responsabilitățile și înregistrările aferente pentru:

a. produsele/ materialele aprovizionate (materii prime, materiale, prefabricate, elemente de instalații, materiale/utilaje închiriate);

b. lucrările executate;

7.2.4.2 Măsurarea caracteristicilor produselor/ serviciilor/ lucrărilor este planificată și este executată în toate etapele, de la lansare până la verificare externă.

7.2.4.3 Măsurările și monitorizările se realizează atât intern de către personalul responsabil cât și extern, conform cerințelor legale de către organisme abilitate sau de către client/reprezentanții ai clientului.

7.2.4.4 Metodele de măsurare și monitorizare și înregistrările aferente sunt analizate periodic pentru a determina oportunitățile de îmbunătățire a performanței SMI.

7.2.4.7 Prin procesul de monitorizare și măsurare sunt identificate neconformitățile referitoare la produse/materiale și lucrări, responsabilitățile și autoritățile persoanelor care analizează, dispun măsuri de tratare și verifică acțiunile întreprinse în acest scop conform prevederilor procedurii "Controlul produselor și serviciilor neconforme".

7.2.4.8 Procedura aplicabilă pentru monitorizarea produselor, serviciilor și a lucrărilor este, "Monitorizarea produselor și lucrărilor".

7.2.4.9 Monitorizarea și măsurarea performanțelor serviciului prestat se desfășoară atât pe timpul derulării contractului cât și în momentul predării la client, urmărindu-se dacă cerințele din contract sau din caietul de sarcini au fost îndeplinite.

7.2.4.10 Activitățile cerute de verificare, monitorizare și încercare specifice prestării serviciului sunt precizate, dacă este cazul și în planurile calității. Recepția finală a lucrărilor se face în prezența reprezentanților clientului.

#### 7.2.5. Monitorizarea aspectelor de mediu

Monitorizarea aspectelor de mediu, reprezintă o modalitate de măsurare a performanțelor SMI . Societatea măsoară și monitorizează în mod sistematic caracteristicile principale ale proceselor sale care pot avea un impact semnificativ asupra mediului .

Toate măsurătorile și analizele se execută de personal calificat și se întocmesc înregistrări care reprezintă dovezi ale conformității cu limitele de acceptabilitate admise .

Informațiile culese se păstrează pentru a urmări evoluția în timp a performanțelor.

EMM – urile sunt verificate metrologic și se păstrează înregistrări.

Monitorizarea aspectelor de mediu este descrisă în procedura - Monitorizare și măsurare .

#### 7.2.6. Monitorizarea și măsurarea performanței SSM

Societatea a identificat parametrii cheie de performanță pentru performanța SSM în procedura PSM-06 Monitorizare și măsurare, evaluarea conformării .

#### 7.2.7. Evaluarea conformării



La evaluarea conformării se folosesc informații din următoarele activități :

- Audituri
- Analiza documentelor și înregistrărilor
- Interviuri
- Analiza activităților

Evaluarea conformării se realizează în urma procesului de măsurare și este descrisă în procedurile: Monitorizare și măsurare evaluarea conformării și Evaluarea factorilor de risc la locurile de muncă.

Atunci când se constată abateri, se întocmesc documentele cerute și se acționează conform prevederilor procedurii - Controlul neconformităților.

Modalitatea de evaluare a conformității activității cu cerințele SMM se face prin inspecții periodice pentru a verifica respectarea:

- prevederilor legale în domeniul mediului;
- prevederilor acordurilor și autorizațiilor de mediu;
- măsurilor din rapoartele de inspecție ale autorităților.



### **7.3 Controlul produselor, serviciilor și lucrărilor neconforme**

7.3.1 Organizația a stabilit procedura "*Controlul produselor și lucrărilor neconforme*" care stabilește regulile și responsabilitățile pentru identificarea, analiza, tratarea și înregistrarea neconformităților referitoare la produsele/ materialele/ serviciile aprovizionate și lucrări executate.

7.3.2 Produsele, materialele, serviciile, lucrările neconforme sunt tratate prin următoarele metode:

- a. prin întreprinderea unor acțiuni de eliminare a neconformității detectate;
- b. prin întreprinderea unei acțiuni care să împiedice utilizarea neintenționată;
- c. prin întreprinderea unor acțiuni care să împiedice continuarea executiei lucrării până la soluționarea

neconformității identificate.

7.3.3 Materialele aprovizionate sunt controlate la recepție, înainte de utilizare pentru a identifica eventualele neconformități. Materialele aprovizionate neconforme sunt izolate în zona special amenajată și identificată în mod corespunzător, până la înapoierea către furnizor sau până la stabilirea deciziei de tratare de către Directrul tehnic.

7.3.4 Lucrarea trece de la o fază la alta numai dacă este controlată, verificată și acceptată conform cerințelor specificate, inclusiv a celor legale și de reglementare de către persoanele autorizate.

7.3.5 Personalul implicat în activitățile de execuție a lucrărilor este abilitat de către conducerea organizației cu autoritatea și responsabilitatea de a raporta șefului ierarhic neconformitățile identificate în orice etapă a astfel încât să se asigure detectarea și tratarea în timp util a neconformităților.

7.3.6 Înregistrarea neconformităților se face de către MANAGER SMI în "*Rapoarte de neconformitate*" și se tratează de către persoanele responsabile cu acordul DG.

7.3.7 Datele referitoare la neconformitățile la materialele/ serviciile aprovizionate, lucrări executate sunt culese și prelucrate de persoanele responsabile și constituie date de intrare pentru analizele SMI efectuate de management.

### **7.4 Analiza datelor**

7.4.1 În cadrul URALIS S.R.L. sunt determinate, colectate și analizate date corespunzătoare pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea SMI și pentru a evalua unde se poate aplica îmbunătățirea continuă a a eficacității sale.

7.4.2 Analiza datelor furnizează informații referitoare la:

- a. satisfacția clientului;
- b. conformitatea cu cerințele lucrărilor de construcții și instalații.
- c. caracteristicile și tendințele proceselor SMI și oportunitățile pentru acțiuni preventive;

7.4.3 Analiza datelor se face în scopul evaluării performanței SMI și ajută la determinarea cauzelor problemelor existente sau potențiale, servind ca ghid pentru deciziile care privesc acțiunile corective și preventive necesare pentru îmbunătățire.

7.4.4 Persoanele responsabile conform documentelor SMI prezintă la solicitarea DG sau pentru analizele SMI rapoarte de analiză a datelor provenite din activitățile de: audit intern, aprovizionare cu servicii/ materiale/ produse, feedback-ul de la client etc. În urma analizării acestor rapoarte în ședințele de analiză efectuate de management sunt stabilite după caz, acțiuni corective/preventive și/sau de îmbunătățire a SMI.

7.4.5 URALIS S.R.L. colectează și analizează toate datele necesare pentru demonstrarea adecvării și eficacității sistemului de management integrat al calității mediului sanatații și securității ocupaționale. Analiza datelor ajută firma să identifice cauzele problemelor ce apar, iar rezultatele analizate sunt utilizate să identifice:

- acele activități care au impactul cel mai nefavorabil asupra calității produsului/ serviciului/ lucrării și/sau a mediului;
- erorile (abaterile) sistematice, a cauzei lor și modul de prevenire a acestora;
- satisfacția sau insatisfacția clientului;
- eficacitatea și eficiența societății;
- performanțele economice și financiare;
- conformitatea serviciului prestat față de cerințele specificate.

Datele sunt analizate și interpretate utilizându-se tehnici și metodologii statistice. Rezultatele acestor interpretări constituie date de intrare a analizei efectuate de managementul societății.

7.4.6 Procedura aplicabilă pentru analiză datelor este, "Analiza datelor".

## 7.5 Îmbunătățire

### 7.5.1 Îmbunătățire continuă

7.5.1.1 În URALIS S.R.L. eficacitatea SMI este analizată periodic de către DG în cadrul activităților curente și a ședințelor de analiză, urmărindu-se modul de îndeplinire a politicii în domeniul calității și a obiectivelor calității aprobate, rezultatele auditurilor, stadiul și eficacitatea implementării acțiunilor corective și preventive.

7.5.1.2 În urma acestor analize se stabilesc decizii și acțiuni care să conducă la îmbunătățirea continuă a eficacității

SMI și a proceselor sale care se înregistrează de MANAGER SMI în "Programul de îmbunătățire" întocmit de MANAGER SMI și aprobat de DG. Monitorizarea deciziilor luate și a acțiunilor de îmbunătățire este asigurată de MANAGER SMI și raportată DG.

7.5.1.3 Organizația a stabilit, implementat și menține o procedură pentru a trata o neconformitate existentă sau potențială și pentru a întreprinde acțiuni corective și acțiuni preventive. Procedura definește cerințe pentru:

- a) identificarea și corectarea neconformității (neconformităților) și luarea acțiunii (acțiunilor) de reducere a impacturilor asupra mediului,
- b) investigarea neconformității, (neconformităților), determinarea cauzei (cauzelor) lor și întreprinderea acțiunilor pentru a împiedica revenirea lor,
- c) evaluarea necesităților de acțiune (acțiuni) preventive (preventive) pentru a preveni neconformitatea (neconformitățile) și implementarea acțiunilor corespunzătoare desemnate a împiedica apariția lor,
- d) înregistrarea rezultatelor acțiunii (acțiunilor) corective și a acțiunii (acțiunilor) preventive întreprinse și
- e) analizarea eficacității acțiunii (acțiunilor) corective și a acțiunii (acțiunilor) preventive întreprinse.

Acțiunile întreprinse corespund dimensiunii problemelor și a impacturilor asupra mediului întâlnite. Organizația se asigură că orice schimbări necesare sunt făcute documentației SMI și mediului.

### 7.5.2 Acțiune corectivă

7.5.2.1 Organizația a stabilit procedură "Acțiuni corective și preventive" care definește cerințele pentru:

- a. analiză neconformităților calității, mediului, sanatații și securității ocupaționale, inclusiv a reclamațiilor de la clienți/ organisme de reglementare din domeniu;
- b. determinarea cauzelor care au dus la apariția neconformităților;

c. stabilirea necesarului de acțiuni corective pentru îndepărtarea cauzelor neconformităților și prevenirea reapariției acestora;

d. înregistrarea rezultatelor acțiunilor corective;

e. analiza eficacității acțiunilor corective întreprinse.

7.5.2.2 În cazul identificării unor neconformități la materialele, serviciile aprovizionate, lucrările executate, conducerea URALIS S.R.L. analizează atât modul în care pot fi eliminate acestea, stabilind corecțiile care se impun, cât și cauzele care au condus la apariția neconformităților, stabilind acțiuni corective de înlăturare a acestora, în scopul prevenirii reapariției lor. Acțiunile corective stabilite sunt adecvate consecințelor fiecărei neconformități aparute.

7.5.2.3 Informațiile și datele obiective care conduc la acțiuni corective provin din următoarele surse:

a - informațiile primite de la verificatorii atestați din organisme de control abilitate;

b - analiza rapoarte de audit, de neconformități;

c - analiza efectuată de management;

d - reclamațiile clienților;

e - alte informații referitoare la lucrările executate sau la materialele și serviciile aprovizionate.

7.5.2.4 Responsabilitatea pentru stabilirea și implementarea acțiunilor corective aparține fiecărui șef de subdiviziune organizatorică în parte, iar verificarea implementării și eficacității acțiunii corective se face după caz de către **MANAGER SMI**, DG.

7.5.2.5 În ședințele efectuate de management se determină eficiența acțiunilor corective întreprinse în perioada analizată și se iau decizii care se consemnează în "*Program de acțiuni corective*".

7.5.2.6 Reclamațiile clienților sunt analizate de **MANAGER SMI**, după caz împreună cu echipa lucrării, iar modul de rezolvare este înregistrat într-un Proces verbal încheiat cu clientul.

7.5.2.8 Orice salariat poate completa sesizare fără a fi obligat să o semneze, pe care o poate introduce în cutia poștală a sesizărilor aferente SMI.

7.5.2.9 Organizația nu va lua măsuri de concediere sau alte măsuri disciplinare împotriva angajaților care dezvăluie informații cu privire la politica companiei

7.5.2.10 Sesizările pot fi primite și de la alte părți interesate.

7.5.2.11 **MANAGER SMI** la salariaților au obligația de a analiza sesizările primite și de a răspunde la conformitatea sau neconformitatea față de cerințele legale aplicabile și ale politicii SMI și de a rezolva orice sesizare care se dovedește a fi reală.

### 7.5.3 Acțiune preventivă

7.5.3.1 Procedura "*Acțiuni corective și preventive*" stabilește metodologia de implementare a acțiunilor preventive în cadrul URALIS S.R.L. pentru eliminarea cauzelor neconformităților potențiale ale calității mediului sanatații și securității ocupaționale. Acțiunile preventive sunt adaptate efectelor problemelor potențiale.

7.5.3.2 Procedura stabilește o metodologie de implementare a acțiunilor preventive în cadrul URALIS S.R.L. pentru eliminarea cauzelor neconformităților potențiale. Acțiunile preventive sunt adaptate efectelor problemelor potențiale.

7.5.3.3 Procedura definește cerințele pentru :

a. determinarea neconformităților potențiale ale calității mediului sanatații și securității ocupaționale și a cauzelor acestora;

b. evaluarea necesității de acțiuni pentru a preveni apariția neconformităților;

c. determinarea și implementarea acțiunilor necesare;

d. înregistrarea rezultatelor acțiunilor întreprinse;

e. analiza acțiunilor preventive întreprinse.

7.5.3.4 Acțiunile întreprinse în timpul monitorizării proceselor sunt considerate preventive atunci când se operează intervenții asupra procesului înainte de apariția neconformității. Aceasta activitate este o altă formă de inspecție, care se concentrează asupra proceselor și nu asupra lucrării executate. Pentru aceasta se colectează, prelucrează și analizează date referitoare la procesele SMI de către responsabili de procese.