

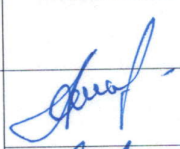
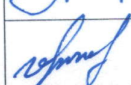
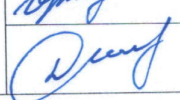
S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 1 din 41

# MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT A FOST ELABORAT ÎN  
CONFORMITATE CU STANDARDUL SR EN ISO 9001:2015

ACEST DOCUMENT ESTE PROPRIETATEA S.C. "BASLIFT" S.R.L.  
COPIEREA NEAUTORIZATĂ NU ESTE ADMISĂ!

## AVIZĂRI/APROBĂRI

	Nume	Funcția	Data intrării în vigoare	Semnătura
<b>Elaborat</b>	D. Croitoru	Responsabil SMC	22/03/2022	
<b>Verificat</b>	Sîrbu Vasile	Inginer șef		
<b>Aprobat</b>	Sergiu Carabajac	Director General		

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 2 din 41

## FIȘA DE MODIFICĂRI

Ediția/ Revizia	Data aplicării	Obiectul reviziei	Natura modificării		
			modificat	adăugat	suprimat
Ed. 3/rev.1	01/07/2018	Elaborarea ediției datorită implementării noului standard SR EN ISO 9001:2015	-	-	-
Ed. 3/rev.2	22/03/2022	<b>Cap. 1</b>		Proiectarea, Producerea, montarea Platformelor de ridicat.	
		<b>Cap.2</b>		Referințe normative, p.2.2; p.2.3	
		<b>Cap.4</b>	p.4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează  p.4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității		
		<b>4.4.1 Menținerea informației documentate</b>	Lista documentelor		

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 3 din 41

### LISTA DE DIFUZARE

Nr.c rt.	Destinatar	Data	Nume prenume	semnătura	suprimat
			-	-	-

S.C. “BASLIFT” S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 4 din 41

## CUPRINS

<b>1.</b>	<b>DOMENIU DE APLICARE</b> .....	7
<b>2.</b>	<b>REFERINȚE NORMATIVE</b> .....	7
<b>3.</b>	<b>TERMENI ȘI DEFINIȚII</b> .....	9
<b>3.1</b>	<b>Termeni referitori la calitate</b> .....	9
<b>3.2</b>	<b>Termeni referitori la management</b> .....	9
<b>3.3</b>	<b>Termeni referitori la organizație</b> .....	10
<b>3.4</b>	<b>Termeni referitori la proces și produs</b> .....	10
<b>3.5</b>	<b>Termeni referitori la caracteristici</b> .....	11
<b>3.6</b>	<b>Termeni referitori la conformitate</b> .....	11
<b>3.7</b>	<b>Termeni referitori la documentație</b> .....	11
<b>3.8</b>	<b>Termeni referitori la examinare</b> .....	12
<b>3.9</b>	<b>Termeni referitori la audit</b> .....	13
<b>3.10</b>	<b>Termeni referitori la asigurarea calității proceselor de măsurare</b> .....	13
<b>3.11</b>	<b>Abrevieri</b> .....	13
<b>4.</b>	<b>CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI</b> .....	14
<b>5.</b>	<b>LEADERSHIP</b> .....	23
<b>5.1</b>	<b>Leadership și angajament</b> .....	23
<b>5.2</b>	<b>Politică</b> .....	24
<b>5.3</b>	<b>Roluri organizaționale, responsabilități și autorități</b> .....	25
<b>6.</b>	<b>PLANIFICARE</b> .....	26
<b>6.1.</b>	<b>Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților</b> .....	26
<b>6.2.</b>	<b>Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor</b> .....	26
<b>6.3.</b>	<b>Planificarea schimbărilor</b> .....	27
<b>7.</b>	<b>SUPPORT</b> .....	27
<b>7.1.</b>	<b>Resurse</b> .....	27
<b>7.2.</b>	<b>Competență</b> .....	29
<b>7.3.</b>	<b>Conștientizare</b> .....	29
<b>7.4.</b>	<b>Comunicare</b> .....	29
<b>7.5.</b>	<b>Informații documentare</b> .....	29
<b>8.</b>	<b>OPERARE</b> .....	31
<b>8.1</b>	<b>Planificare și control operațional</b> .....	31
<b>8.2</b>	<b>Cerințe pentru produse și servicii</b> .....	31

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 5 din 41

8.3	Proiectare și dezvoltare produselor și serviciilor .....	32
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate.....	34
8.5	Producție și furnizare de servicii .....	35
8.6	Eliberarea produselor și serviciilor .....	37
8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme .....	37
<b>9.</b>	<b>EVALUAREA PERFORMANȚEI.....</b>	<b>38</b>
9.1	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare.....	38
9.2	Audit intern.....	39
9.3	Analiza efectuată de management .....	39
<b>10.</b>	<b>ÎMBUNĂTĂȚIRE .....</b>	<b>40</b>
10.1	Generalități .....	40
10.2	Neconformitate și acțiune corectivă.....	41
10.3	Îmbunătățire continuă .....	41

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 6 din 41

## ÎNTRUDUCERE

Acest Manual al Sistemului de Management al Calității descrie sistemul de management al organizației și conformitatea acestuia cu cerințele standardului internațional SR EN ISO 9001:2015.

Acest manual este destinat:

- Utilizării interne, pentru comunicarea către toți angajații a politicii sistemului de management și a obiectivelor organizației, pentru ai familiariza cu metodele folosite pentru atingerea conformității cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015, pentru facilitarea implementării, menținerii sistemului de management și asigurarea continuității și actualizării acestuia în cazul modificării condițiilor de lucru, pentru asigurarea unei comunicări și a unui control eficient calității activităților și documentelor care constituie baza sistemului de management.
- Utilizări externe, pentru informarea clienților organizației și a altor părți interesate în legătură cu politica, sistemul de management al calității implementat și evaluările privind conformitatea cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015.

Manualul Sistemului de Management al Calității este elaborat de și menținut de Reprezentantul Managementului de Calitate. Actualizarea Manualului se face conform cerințelor procedurilor interne aplicabile. RMC va avea o copie a acestui manual care trebuie să fie disponibilă tuturor angajaților.

RMC se asigură că reviziile perimate ale manualului sunt declarate necorespunzătoare și dispuse conform procedurilor în vigoare, (**Control documente PS-01, și Control înregistrări PS-02**).

Pentru fiecare clauză a standardului de referință pe care se bazează sistemul de management, se va face referire la procedurile sistemului aplicabile, care la rândul lor vor face referire la alte proceduri sau instrucțiuni aplicabile. Manualul sistemului și procedurile se vor folosi ca o bază de raportare pentru analiza documentelor și audituri interne sau externe.

Această revizie a Manualului Sistemului de Management al Calității a intrat în vigoare la data de **22 martie 2022**.

**Toate documentele SM sunt încărcate și păstrate în QMS, în forma PDF, accesul la documente sunt restricționate în dependență de utilizatori.**

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 7 din 41

## 1. DOMENIU DE APLICARE

Manualul Sistemului de Management al Calității este un document, în care întreprinderea SRL "BASLIFT" își definește și documentează politica, obiectivele și angajamentul cu privire la calitate.

Prevederile Manualului Sistemului de Management al Calității se aplică tuturor entităților funcționale din cadrul SRL "BASLIFT", care au responsabilități referitoare la proiectarea, implementarea, menținerea și dezvoltarea SMC, în acord cu standardele de referință, pentru domeniul de activitate practicat de întreprindere: **proiectarea, fabricarea, montarea și deservirea ascensoarelor. Servicii de mentenanță a ascensoarelor și escalatoarelor.**

Obiectul principal al manualului calității constă în prezentarea dispozițiilor generale luate de întreprindere, pe baza cerințelor specifice de management al calității în domeniul activității de producere a ascensoarelor, pentru obținerea și garantarea calității produselor și serviciilor prestate, în conformitate cu reglementările legale și alte cerințe ale standardului SR EN ISO 9001:2015.

## 2. REFERINȚE NORMATIVE

**2.1.** Sistemul de Management al Calității implementat de SRL "BASLIFT" este conform cerințelor următoarelor standarde:

- SR EN ISO 9000:2015 – Sistem de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
- SR EN ISO 19011: 2018 – Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității;
- SR EN ISO 9001:2015 – Sistem de management al calității. Cerințe.

**2.2.** Legi și standarde în proiectarea, construcția și montarea ascensoarelor:

- LEGE Nr. 235 din 01.12.2011 - privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității.
- HG nr. 8 din 20.01.2016 - cu privire la aprobarea Reglementării tehnice privind ascensoarele și componentele de siguranță pentru ascensoare.
- HG nr. 506 din 05.07.2017 - pentru aprobarea Cerințelor minime de securitate privind exploatarea ascensoarelor
- Directiva Parlamentului European 2014/33/UE – de armonizare a legislației statelor membre referitoare la ascensoare și la componentele de siguranță pentru ascensoare.
- **DIRECTIVA 2006/42/CE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI din 17 mai 2006- privind echipamentele tehnice**

**2.3.** Standarde referitoare la proiectarea, construcția și montarea ascensoarelor:

- SM EN 81-20:2020 - Reguli de securitate pentru execuția și montarea ascensoarelor. Ascensoare pentru transportul persoanelor și materialelor. Partea 20: Ascensoare pentru persoane și ascensoare pentru persoane și materiale

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 8 din 41

- SM EN 81-21:2018 - Reguli de securitate pentru execuția și montarea ascensoarelor. Ascensoare de persoane și de materiale. Partea 21: Ascensoare noi de persoane și de materiale și persoane în clădiri existente
- SM EN 81-22:2015 - Reguli de securitate pentru execuția și montarea ascensoarelor. Ascensoare pentru transportul persoanelor și materialelor. Partea 22: Ascensoare electrice cu cale înclinată
- SM SR EN 81-28:2011 - Reguli de securitate pentru execuția și montarea ascensoarelor. Ascensoare de persoane și de materiale. Partea 28: Alarmă la distanță pentru ascensoare de persoane și ascensoare de materiale
- SM EN 81-50:2020 - Reguli de securitate pentru execuția și montarea ascensoarelor. Examinări și încercări. Partea 50: Reguli de proiectare, calcule, examinări și încercări ale componentelor ascensoarelor
- SM EN 81-58:2018 - Reguli de securitate pentru execuția și montarea ascensoarelor. Examinare și încercări. Partea 58: Încercarea de rezistență la foc a ușilor de palier
- SM SR EN 81-70:2011 - Reguli de securitate pentru execuția și montarea ascensoarelor. Aplicații particulare pentru ascensoarele de persoane și ascensoarele de persoane și materiale. Partea 70: Accesibilitate în ascensoare pentru persoane inclusiv persoane cu handicap
- SM SR EN 81-71+A1:2011 - Reguli de securitate pentru execuția și montarea ascensoarelor. Aplicații particulare pentru ascensoarele de persoane și ascensoarele de persoane și materiale. Partea 71: Ascensoare rezistente la acte de vandalism
- SM SR EN 81-72:2011 - Reguli de securitate pentru execuția și montarea ascensoarelor. Aplicații particulare pentru ascensoare de persoane și materiale. Partea 72: Ascensoare de pompieri
- SM SR EN 81-73:2011 - Reguli de securitate pentru execuția și montarea ascensoarelor. Aplicații particulare pentru ascensoarele de persoane și ascensoarele de persoane și materiale. Partea 73: Funcționarea ascensoarelor în caz de incendiu
- SM EN 81-77:2014 - Reguli de securitate pentru execuția și montarea ascensoarelor. Aplicații particulare pentru ascensoarele de persoane și ascensoarele de persoane și materiale. Partea 77: Ascensoare supuse condițiilor seismice
- **SM SR EN 81-41: 2011- Reguli de securitate pentru execuția și montarea ascensoarelor. Ascensoare speciale de persoane și materiale. Partea 40: Platforme de ridicat pentru utilizarea de persoane cu mobilitate redusă.**
- SM EN 12016:2014 - Compatibilitate electromagnetică. Standard gama de produse pentru ascensoare, scări și trotuare rulante. Imunitate
- SM SR EN 12385-3+A1:2011 - Cabluri de oțel. Securitate. Partea 3: Informații pentru utilizare și pentru mentenanță
- SM SR EN 12385-5:2011 - Cabluri de oțel. Securitate. Partea 5: Cabluri cu toroane pentru ascensoare



S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 9 din 41

- SM EN ISO 12100:2014 - Securitatea masinilor. Principii generale de proiectare. Aprecierea riscului si reducerea riscului
- SM SR EN 13015+A1:2011 - Mentenanța ascensoarelor și scărilor rulante. Reguli pentru elaborarea instrucțiunilor de mentenanță
- SM SR EN 13411-7+A1:2011 - Accesorii de capăt pentru cabluri din sârmă de oțel. Securitate. Partea 7: Papuc simetric pentru fixarea capetelor de cablu.

### 3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

În prezentul manual sunt aplicați termenii din standardul SR EN ISO 9001 : 2015.

#### 3.1 Termeni referitori la calitate

**3.1.1 Calitate:** norma în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele.

**3.1.2 Cerință:** nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.

**3.1.3 Satisfacție a clientului:** percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.

NOTA1: Reclamațiile clientului sunt un indicator obișnuit al satisfacției scăzute a clientului, dar absența acestora nu implică în mod necesar o satisfacție înaltă a clientului.

NOTA2: Chiar dacă cerințele clientului au fost stabilite cu acesta și au fost îndeplinite, aceasta nu asigură în mod necesar și o satisfacție înaltă a clientului.

**3.1.4 Capabilitate:** abilitatea unei organizații, sistem sau proces de a realiza un produs care va îndeplini cerințele pentru acel produs.

#### 3.2 Termeni referitori la management

**3.2.1 Sistem de management:** prin care se stabilesc politica și obiectivele și se realizează acele obiective.

NOTĂ: Un sistem de management al unei organizații poate include diferite sisteme de management cum sunt: un sistem de management al calității, un sistem de management financiar sau un sistem de management de mediu.

**3.2.2 Sistem de management al calității:** sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

**3.2.3 Politica referitoare la domeniul calității:** intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

**3.2.4 Obiectiv al calității:** ceea ce este urmărit sau avut în vedere referitor la calitate.

NOTA1: În general obiectivele calității se bazează pe politica organizației referitoare la calitate.

NOTA2: În general obiectivele calității sunt specificate la niveluri și funcții relevante din organizație.

**3.2.5 Management la cel mai înalt nivel:** persoana sau grup de persoane de la cel mai înalt nivel care orientează și controlează o organizație.

**3.2.6 Planificarea calității:** parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale și resursele aferente necesare pentru a îndeplini obiectivele calității.

NOTĂ: Stabilirea planurilor calității poate fi parte a planificării calității.

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 10 din 41

**3.2.7 Controlul calității:** parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate.

**3.2.8 Asigurarea calității:** parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la managementul calității vor fi îndeplinite

**3.2.9 Îmbunătățirea calității:** parte a managementului calității, concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate.

NOTĂ: Cerințele pot fi referitoare la orice aspecte cum ar fi: eficacitatea, eficiența sau trasabilitatea.

**3.2.10 Îmbunătățire continuă:** activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințele.

NOTĂ: Procesul de stabilire a obiectivelor și de determinare a oportunităților de îmbunătățire este un proces continuu care utilizează constatările auditurilor și concluziile auditurilor, analiza de date, analize efectuate de management sau alte mijloace și conduce în general la acțiuni corective sau la acțiuni preventive.

**3.2.11 Eficacitate:** măsura în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate.

**3.2.12 Eficiență:** relație între rezultatul obținut și resursele utilizate.

### 3.3 Termeni referitori la organizație

**3.3.1 Organizație:** grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, de autorități și de relații (ex. companie, corporație, firma, întreprindere, instituție, organizație de caritate, comerciant individual, asociație sau părți sau combinații ale acestora).

**3.3.2 Structura organizatorică:** ansamblu de responsabilități, autorități și relații dintre persoane.

**3.3.3 Infrastructura:** „organizație” sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații.

**3.3.4 Mediu de lucru:** ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea.

NOTĂ: Condițiile includ factori fizici, sociali, psihologici și de mediu (cum ar fi temperatura, scheme de recunoaștere a meritelor, factori ergonomici și cei referitori la compoziția atmosferei).

**3.3.5 Client:** organizație sau persoana care primește un produs (ex. consumator, cumpărător, utilizator final, comerciant cu amănuntul, beneficiar și achizitor).

NOTĂ: Un client poate fi din interiorul sau exteriorul organizației.

**3.3.6 Furnizor:** organizație sau persoana care furnizează un produs (ex. producător, distribuitor, comerciant cu amănuntul sau vânzător al unui produs sau furnizor al unui serviciu sau al unei informații).

NOTA 1: Un furnizor poate fi din interiorul sau exteriorul organizației.

NOTA 2: În situații contractuale furnizorul este denumit uneori „contractant”.

**3.3.7 Parte interesată:** persoane sau grup care au un interes legat de performanța sau succesul unei organizații (ex. clienți, proprietari, persoane în cadrul unei organizații, furnizori, bancheri, sindicate, parteneri sau societăți).

### 3.4 Termeni referitori la proces și produs

**3.4.1 Proces:** ansamblu de activități intercorelate care transformă intrările în ieșiri

**3.4.2 Produs:** rezultat al unui proces.

NOTA 1: Există patru categorii generice de produse, după cum urmează:

S.C. “BASLIFT” S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 11 din 41

- *Servicii*
- *Software*
- *Hardware*
- *Materiale procesate*

NOTA 2: Serviciul este rezultatul cel puțin al unei activități necesare a fi realizate la interfața dintre furnizor și client și este în general imaterial.

**3.4.3 Fază :** secvența definită a unei activități.

**3.4.4 Procedură:** mod specificat de desfășurare a unei activități sau al unui proces.

NOTA 1: Procedurile pot fi documentate sau nu.

NOTA 2: Atunci când o procedură este documentată, se utilizează frecvent termenul de „procedură scrisă” sau „procedură documentată”. Documentul care conține o procedură poate fi definit ca „procedură document”.

### 3.5 Termeni referitori la caracteristici

**3.5.1 Trasabilitate:** abilitatea de a regăsi istoricul, realizarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare.

NOTA. Atunci când este luat în considerare un produs, trasabilitatea se poate referi la:

- *Originea materialelor și componentelor*
- *Istoricul procesării și*
- *Distribuția și localizarea produsului după livrare.*

### 3.6 Termeni referitori la conformitate

**3.6.1 Conformitate:** îndeplinirea unei cerințe.

**3.6.2 Neconformitate:** neîndeplinirea unei cerințe.

**3.6.3 Defect:** neîndeplinirea unei cerințe referitoare la o utilizare intenționată sau specificată.

**3.6.4 Acțiune preventivă:** acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei situații nedorite potențiale.

**3.6.5 Acțiune corectivă:** acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități sau a altei situații nedorite detectate.

**3.6.6 Corecție:** acțiune pentru a elimina o neconformitate constatată.

### 3.7 Termeni referitori la documentație

**3.7.1 Document:** informația împreună cu mediul ei suport (ex. înregistrare, specificație, document procedura, desen, raport, standard).

NOTA 1. Mediul poate fi hârtie, discuri magnetice, electronice sau optice pentru computer, fotografie sau mostra sau combinații ale acestora.

NOTA 2. Un set de documente, de exemplu specificații și înregistrări este frecvent denumit „documentație”.

NOTA 3. Unele cerințe (lizibilitatea) se referă la toate tipurile de documente, totuși pot fi cerințe diferite pentru specificații (ex. să fie controlată revizia) și înregistrări (ex. cerința de a fi regăsite).

**3.7.2 Specificație:** document care stabilește cerințe.

**3.7.3 Manualul Calității:** document care descrie MSMC al unei organizații.

S.C. “BASLIFT” S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 12 din 41

**3.7.4 Planul Calității:** document care specifică ce proceduri și resurse asociate trebuie aplicate, de cine și când pentru un anumit proiect, proces, produs sau contract.

**3.7.5 Înregistrare:** document prin care se declară rezultate obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate.

NOTA. Înregistrările pot fi utilizate, de exemplu, pentru a documenta trasabilitatea și pentru a furniza dovada verificării, acțiunii preventive și a acțiunii corective.

### **3.8 Termeni referitori la examinare**

**3.8.1 Inspecție:** evaluarea conformității prin observare și judecare însoțite după măsurare, încercare sau comparare cu un calibru.

**3.8.2 Încercare:** determinarea uneia sau mai multor caracteristici în conformitate cu procedura.

**3.8.3 Verificare:** confirmare, prin furnizare de dovezi obiective că au fost îndeplinite condițiile specificate.

NOTA. Confirmarea poate include activități ca:

- *Efectuarea de calcule alternative*
- *Compararea unei specificații pentru un proiect nou cu o specificație pentru un proiect similar verificat*
- *Efectuarea de încercări și demonstrații și*
- *Analizarea documentelor înainte de emitere.*

**3.8.4 Validare:** confirmare, prin furnizarea de dovezi obiective că au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau o aplicație intenționate.

S.C. “BASLIFT” S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 13 din 41

### 3.9 Termeni referitori la audit

- 3.9.1 Audit:** proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor obiectivă pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.
- 3.9.2 Program de audit:** ansamblu de unu sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume.
- 3.9.3 Criterii de audit:** ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință.
- 3.9.4 Dovezi de audit:** înregistrări, enunțarea faptelor sau alte informații care sunt relevante în Raport cu criteriile de audit.
- 3.9.5 Constatări ale auditului:** rezultatele evaluării, a dovezilor de audit colectate în Raport cu criteriile de audit.
- 3.9.6 Concluzii ale auditului:** rezultatele unui audit furnizate de echipa de audit, luarea în considerare a obiectivelor de audit și a tuturor constatărilor de audit.
- 3.9.7 Auditat:** organizație care este auditată.
- 3.9.8 Auditor:** persoana care are competență de a efectua un audit.
- 3.9.9 Echipa de audit:** unul sau mai mulți auditori care efectuează un audit.
- 3.9.10 Expert tehnic:** „audit” persoana care furnizează cunoștințe sau experiență profesională specifice în legătură cu subiectul de auditat.

### 3.10 Termeni referitori la asigurarea calității proceselor de măsurare

- 3.10.1 Echipament de măsurare:** mijloc de măsurare, software, etalon, material de referință sau aparatura auxiliară sau combinații ale acestora necesare pentru a realiza un proces de măsurare.

### 3.11 Abrevieri

- **MSMC** - Manualul Sistemului de Management al Calității
- **DG** – Director General
- **RMC** – Reprezentantul Managementului de Calitate
- **RA** – Responsabil de Activitate
- **RP** – Responsabil de Proces
- **RA** - Responsabil de Aprovizionare
- **SM** – Sistem de management
- **AS** – Auditor Sef
- **EA** – Echipa de Audit
- **PS** – Procedură Sistem
- **PP** – Procedura de Proces
- **PO** – Procedura Operațională
- **IL** – Instrucțiune de Lucru

**OBSERVAȚIE:** alte abrevieri și definiții, în afară de cele cu caracter general, prezentate mai sus, se explicitează în procedurile în care se regăsesc.

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 14 din 41

## 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

### 4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

S.C. "BASLIFT" S.R.L. este unica organizație care activează în domeniul producerii ascensoarelor din Moldova și a platformelor de ridicat. Produsele oferite de întreprindere sunt ascensoare de persoane și/sau mărfuri, precum și platforme de ridicat.

În afară de proiectare și producere, întreprinderea se ocupă de montarea ascensoarelor a platformelor de ridicat și prestează servicii de mentenanță a ascensoarelor, esaloatoarelor și platformelor.

Organizația se angajează prin analiza SWOT, să determine aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția sa strategică și care influențează capabilitatea sa de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului de management.

#### Analiza SWOT

##### 1. Avantaje (S):

- 1) Amplasarea favorabilă (în orașul Chișinău) a întreprinderii, este unul din cei mai importanți factori de dezvoltare a activității;
- 2) Existența terenului propriu pe care sunt amplasate imobilele de producere este un avantaj ce asigură stabilitatea afacerii;
- 3) Existența forțelor proprii și a unui set de mijloace fixe destinate procesului de producere a ascensoarelor;
- 4) Întreprinderea este unicul producător de ascensoare din țară și din țările apropiate, precum, Romania, fapt ce asigură o piață stabilă și în creștere;
- 5) Furnizori stabili de componente pentru ascensoare;
- 6) Existența unui laborator de încercări componente ascensoare cu care conlucram;
- 7) Surse financiare proprii pentru producere.

##### 2. Dezavantaje (W):

- 1) Lipsa unui program special (software) de proiectare ascensoare;
- 2) Lipsa unui program special (software) de mentenanță a proceselor de producere;
- 3) Lipsa personalului calificat la producere ascensoare.

##### 3. Oportunități (O):

- 1) Cererea pieței are un ritm ascendent de dezvoltare;
- 2) Posibilități de dezvoltare a capacităților de producere;
- 3) Concurența mică pe piață în activitatea de producere ascensoare;
- 4) Creșterea anuală a volumului de servicii de mentenanță ascensoare;
- 5) Posibilitate de extindere a producerii în afara țării;
- 6) Posibilitate de export a produselor.

##### 4. Amenințări (T):

- 1) Politica în domeniul de producere ascensoare a statului este destul de instabilă;
- 2) Instabilitatea cursului valutar;
- 3) Migrația personalului calificat în alte țări.

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 15 din 41

#### 4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

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

- **părți interesate relevante pentru sistemul de management** - clienții, angajații, furnizorii, autoritățile de reglementare, acționarii, asociații de comerț și profesionale;
- **cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management** – legi, permise licențe și alte forme de autorizare, hotărâri ale instanțelor administrative, tratate, convenții și protocoale, standarde industriale relevante, acorduri cu autoritățile publice și clienții, cerințele organizatorice, angajamentele referitor la mediu, obligațiile care decurg din acordurile contractuale cu organizația..

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste părți și cerințele lor relevante – a se vedea procedura internă (Analiza efectuată de management **PP – 03**).

#### 4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității

Manualul sistemului de management, conține prevederi referitoare la funcțiile sistemului de management, rezultate din aplicarea și adoptarea Standardelor Internaționale SR EN ISO 9001:2015, la specificul și domeniul de aplicare al sistemului de management al următoarelor activități:

- Proiectare, producere, montare și deservire a ascensoarelor și escalatoarelor.**
- Proiectarea, Producerea, montarea Platformelor de ridicat.**

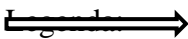
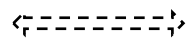
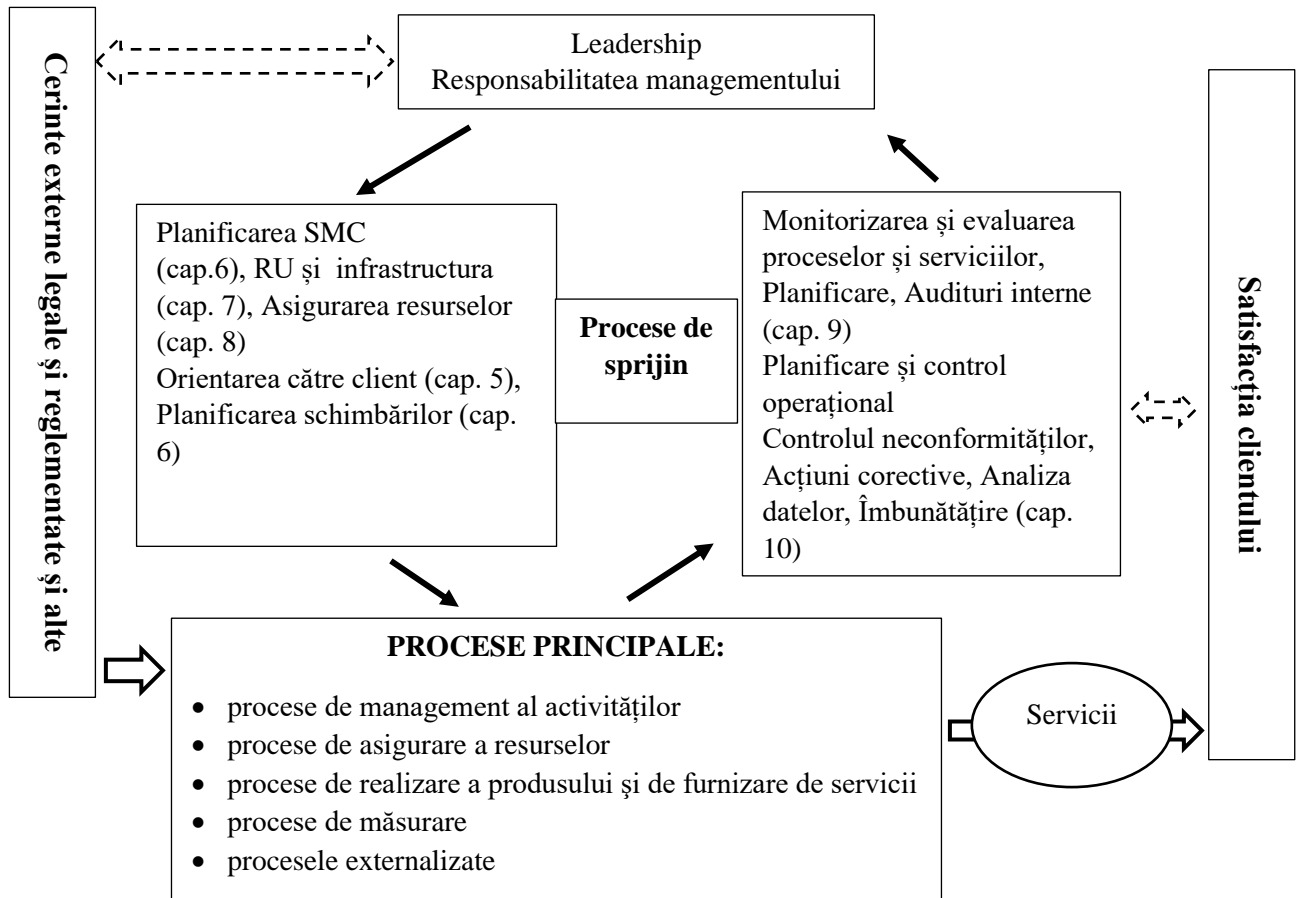
Organizația aplică cerințele standardului la toate activitățile ei, aceste cerințe sunt stabilite în documentația specifică pentru fiecare activitate și menținute pentru fiecare produs sau servicii utilizate. Organizația pe parcursul desfășurării activităților specifice se asigură de conformitatea produselor și serviciilor sale la cerințele standardului și de satisfacerea cerințelor clienților.

#### 4.4 Sistemul de management al calității și procesele sale

Managementul organizației se angajează să: - stabilească, documenteze, implementeze, mențină și îmbunătățească continuu sistemul de management pentru a se asigura că produsele și serviciile întrunesc cerințele specificate. Sistemul de management respectă cerințele SR EN ISO:2015.

Pentru a stabili modul în care cerințele, aplicabile și specificate, ale sistemului de management vor fi îndeplinite, organizația stabilește și utilizează proceduri documentate ale sistemului de management, proceduri operaționale și instrucțiuni de lucru, în scopul asigurării, identificării, definirii, controlului, verificării, măsurării, monitorizării și analizării diferitor procese ale sistemului de management, privind eficacitatea implementării, punerii în aplicare și a conformității cu SR EN ISO:2015, a rezultatelor sistemului de management în raport cu cerințele și îmbunătățirea continuă.

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 16 din 41



Fluxul de informații

Activități care adaugă valoare

Procese de sprijin

#### 4.4.2 Principalele procese din cadru întreprinderii.

Managementul organizației:

- determină elementele de intrare cerute și elementele de ieșire așteptate de aceste procese;
- determină succesiunea și interacțiunea acestor procese – a se vedea [fig. 1-5](#) de mai jos;
- determină și aplică criteriile și metodele (inclusiv monitorizări, măsurări și indicatori de performanță aferenți) necesare pentru a se asigura de operarea și controlul eficace ale acestor procese;
- determină resursele necesare pentru aceste procese și să se asigure de disponibilitatea acestora (PP-03- Analiza efectuată de management);
- atribuie responsabilități și autorități pentru aceste procese;



S.C. “BASLIFT” S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 17 din 41

- f) tratează riscurile și oportunitățile așa cum au fost determinate în conformitate cu cerințele p. 6.1 din standardul SR EN ISO:2015 (a se vedea registrul riscurilor și PP – 08/R);
- g) evaluează aceste procese și implementează toate schimbările necesare pentru a se asigura că aceste procese realizează rezultatele intenționate;
- h) îmbunătățește procesele și sistemul de management – a se vedea procedurile (PP-03- Analiza efectuată de management).
- 1) PROCESSE DE MANAGEMENT AL ACTIVITĂȚILOR, se referă la activități de:
- analiză a tuturor proceselor din organizație,
  - interacțiunea tuturor proceselor din organizație;
  - planificarea tuturor proceselor prin stabilirea:
    - *obiectivelor cuantificabile (acolo unde este posibil);*
    - *termenului de realizare a obiectivelor;*
    - *responsabilităților pentru îndeplinirea obiectivelor propuse.*
- 2) PROCESSE DE ASIGURARE A RESURSELOR ce întrunesc activități de alocare a resurselor umane, materiale și financiare necesare pentru realizarea produselor/serviciilor.
- 3) PROCESSE DE REALIZARE A PRODUSULUI ȘI DE FURNIZARE DE SERVICII, ce se referă la activitățile de:
- ofertare/contractare;
  - aprovizionare materiale și servicii etc;
  - planificarea activității de:
    - *proiectare,*
    - *producere,*
    - *montare,*
    - *deservirea ascensoarelor, escalatoarelor și platformelor de ridicat.*
- 4) PROCESSE DE MĂSURARE, se referă la:
- satisfacția clientului în scopul îmbunătățirii calității produselor/serviciilor furnizate de întreprindere;
  - serviciu, produs, proces (activitățile de verificare pentru fiecare produs, proces, se regăsesc în planul de control și verificări), precum și activități de evaluare a SMC – audit intern.
  - Procesele de măsurare furnizează datele pentru analiza și îmbunătățirea SMC, a proceselor întreprinderii.
- 5) PROCESSELE EXTERNALIZATE, sunt cele referitoare la:
- Servicii IT;
  - Servicii externe de medicină a muncii;
  - Servicii de prevenire și protecție în domeniul securității și sănătății ocupaționale;
  - Servicii de metrologie.

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 18 din 41

### Harta generală a proceselor SRL "BASLIFT"

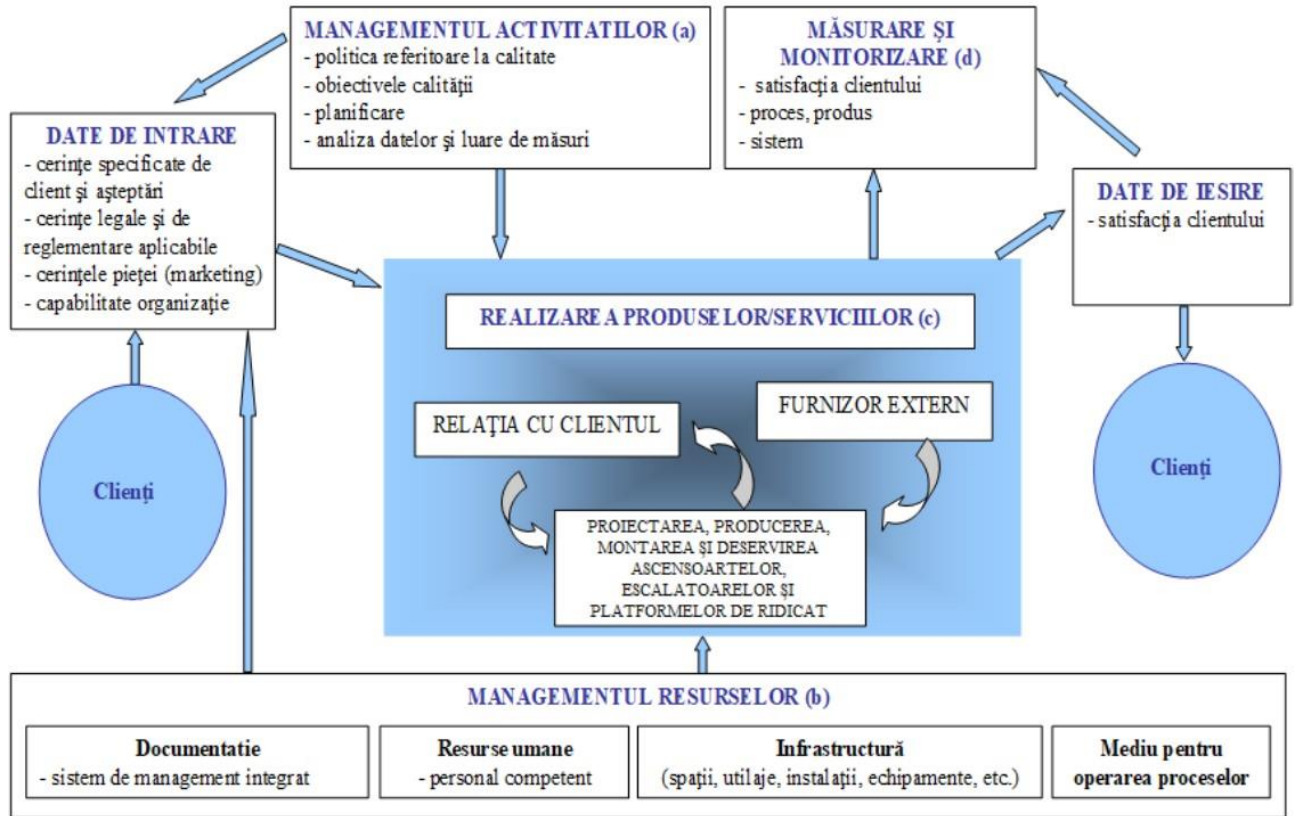


Fig.1.

#### Harta proceselor de management al activităților (harta a)

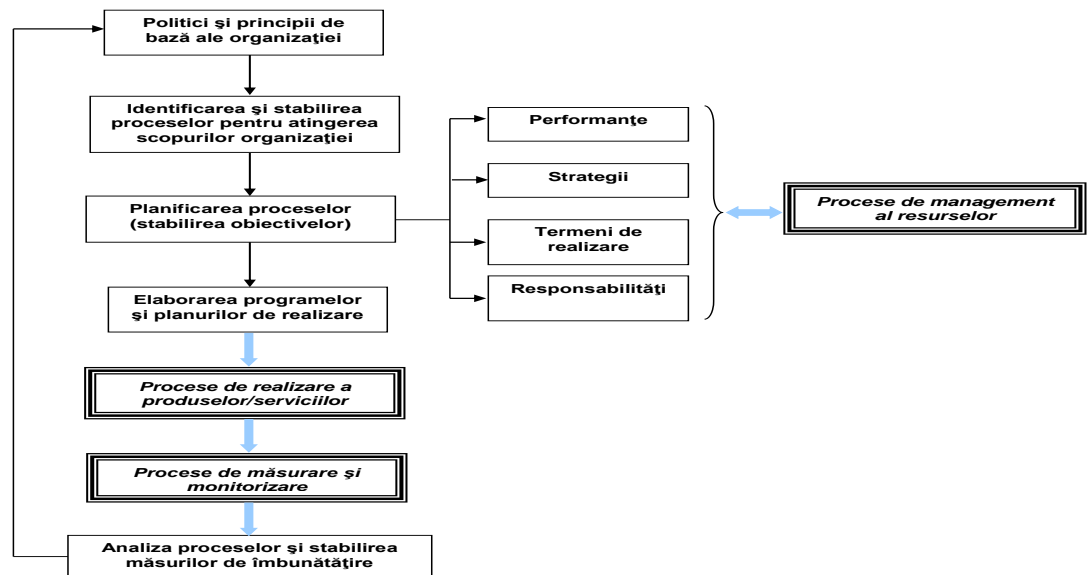


Fig. 2

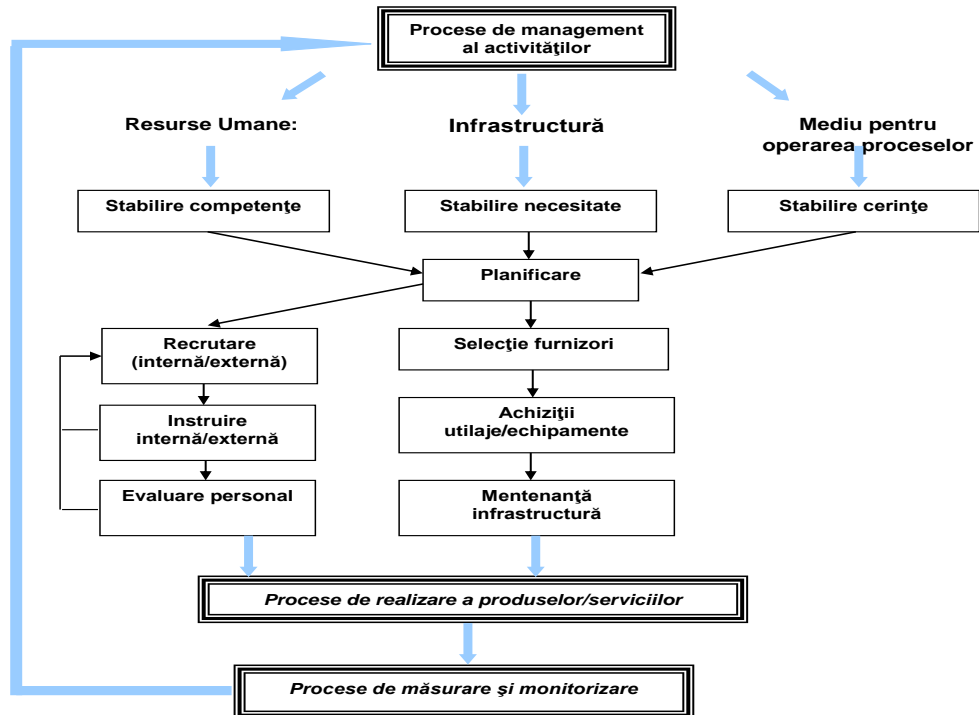


Fig. 3

**Harta proceselor de realizare a produselor/serviciilor (harta c)**

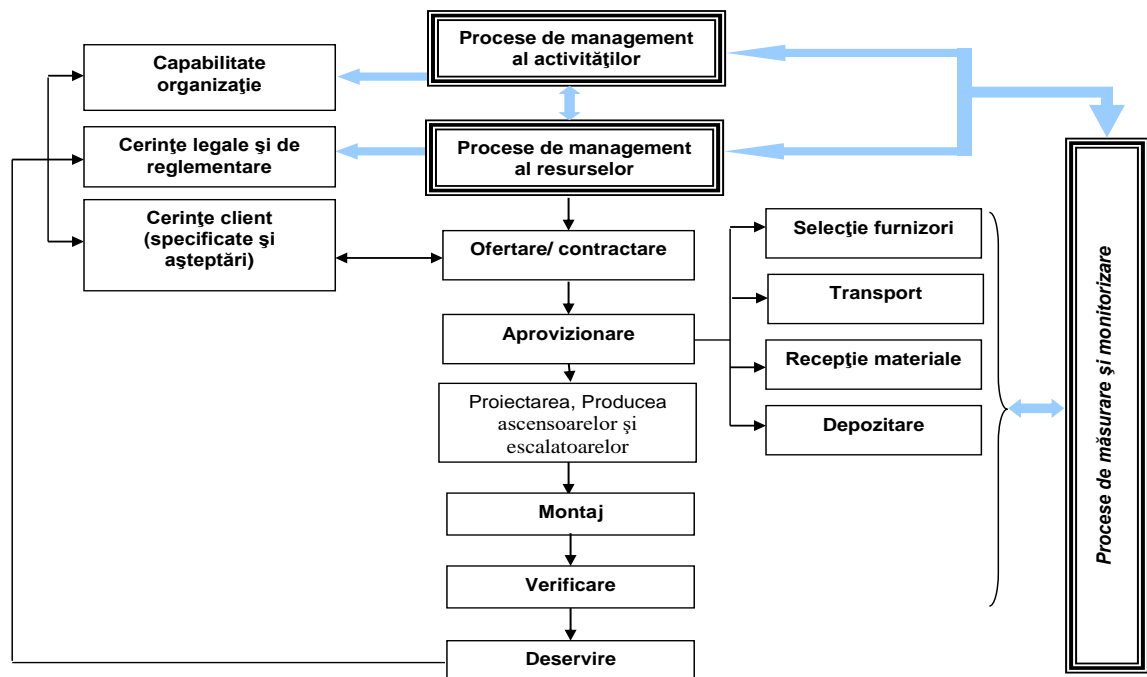
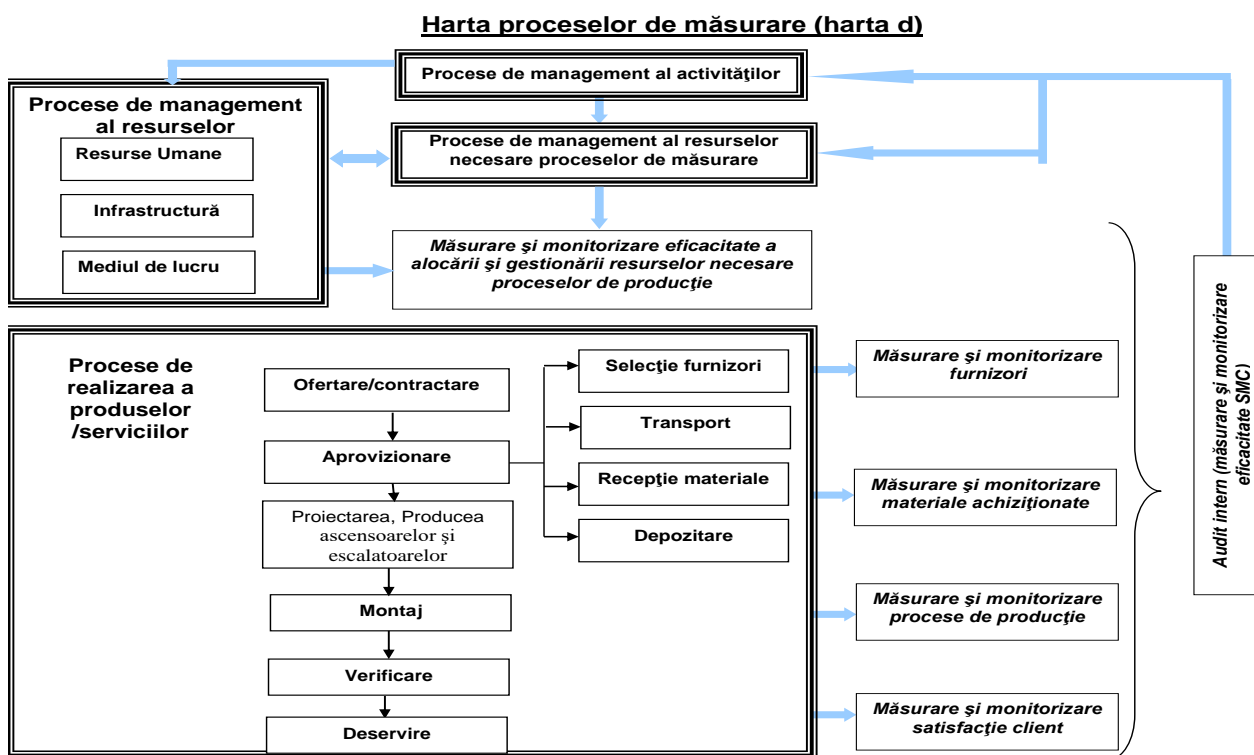


Fig. 4



**Fig. 5**

**Lista proceselor și proprietarii proceselor**

Nr. crt.	Proces	Proprietar proces	Metoda de monitorizare	Frecvența de monitorizare
<b>1</b>	<b>Managementul activităților</b>	Director General	Analiza managementului	anual
	1.1 Stabilire politică și obiective			
	1.2 Stabilire și actualizare organigramă	Director general + Responsabil de proces	Analiza managementului	După fiecare schimbare organizatorică
	1.3 Stabilire responsabilități și autoritate	Director general + Responsabil de proces	Audit intern	Semestrial
	1.4 Coordonare analize efectuate de management	RMC	Analiza managementului	Anual
<b>2</b>	<b>Managementul resurselor</b>	Director general + Resurse umane	Fișe Interviu, CV	În funcție de disponibilitatea personalului
	2.1 Resurse umane			
	2.1.1 Recrutare și selectare personal			
	2.1.2 Identificare competențe necesare	Resurse umane + Responsabil de proces	Lista personalului necesar	În funcție de disponibilitatea personalului
	2.1.3 Instruire personal	Fiecare responsabil de proces	Instruire internă/externă	După fiecare instruire

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 21 din 41

	2.2 Infrastructura 2.2.1 Investiții	Director general + Responsabil de proces	Ședințe	Anual/semestrial
	2.2.2 <i>Mentenanță infrastructură</i>	Responsabil de proces	Verificare stare infrastructură	Conform programului de mentenanță
	2.2.3 <i>Servicii suport (IT)</i>	Responsabil de proces		Anual
	2.3 Managementul informației 2.3.1 <i>Controlul documentelor</i>	RMC	Audit intern	Semestrial
	2.3.2 <i>Securitatea informațiilor</i>	RMC, Responsabil proces	Audit intern	Anual
	2.3.3 <i>Controlul înregistrărilor</i>	RMC	Audit intern	Semestrial
	2.3.4 <i>Managementul cerințelor legale și de reglementare</i>	RMC, Resurse umane	Audit intern	Semestrial
<b>3</b>	<b>Proces de realizare a produsului/serviciului</b> 3.1 <i>Planificare realizare produs</i>	Director General	Audit intern	Semestrial
	3.2 <i>Procese referitoare la relația cu clientul</i>	Director General Director adjunct	Audit intern	Semestrial
	3.3 <i>Proiectare și dezvoltare</i>	Șef secție proiectare	Audit intern	Semestrial
	3.4 <i>Aprovizionare</i>	Responsabil de aprovizionare	Audit intern	Semestrial
	3.5 <i>Realizarea produsului/serviciului</i>	Director general, șefii departamente	Audit intern	Semestrial
	3.6 <i>Controlul DMM</i>	Șefii de departamente	Audit intern	Semestrial
<b>4</b>	<b>Procese de măsurare, analiză și îmbunătățire</b> 4.1 <i>Măsurarea satisfacției clienților</i>	Director General, RMC	Chestionare, Analiză, feed-bak clienți	Trimestrial
	4.2 <i>Audit intern</i>	RMC	Audit intern	Semestrial
	4.3 <i>Monitorizare și măsurare procese</i>	RMC	Audit intern	Semestrial
	4.4 <i>Monitorizare și măsurare servicii</i>	RMC, șefii departamente	Control final	Fiecare serviciu
	4.5 <i>Controlul produsului neconform</i>	RMC, șefii departamente	Control final	Trimestrial
	4.6 <i>Analiza riscurilor</i>	RMC	Analiza statistică	Trimestrial
	4.7 <i>Acțiune corectivă</i>	RMC	Audit intern	Semestrial
	4.8 <i>Îmbunătățire continuă</i>	RMC, Director general	Audit intern, Analiza de management	Anual

#### 4.4.3 Menținerea informației documentate

Organizația menține și păstrează informații documentate pentru a susține operarea proceselor sale și pentru a conferi încredere că procesele se realizează așa cum au fost planificate.

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 22 din 41

Lista documentelor SM:

Nr. Crt.	DENUMIRE DOCUMENT	<i>COD</i>
<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>		
1	MANUALUL CALITĂȚII	MSMC
<b>PROCEDURI DE PROCES</b>		
1.	Elaborare documente	PP – 01
2.	Stabilirea și monitorizarea obiectivelor calității	PP – 02
3.	Analiza efectuată de management	PP – 03
4.	Instruire, Conștientizare, Competențe	PP – 04
5.	Evaluare satisfacție client	PP – 05
6.	Aprovizionare și servicii externe	PP – 06
7.	Identificare și analiză cerințe : - client, legale, reglementare	PP – 07
8.	Managementul riscului și elaborarea registrului de riscuri	PP – 08
<b>PROCEDURI DE SISTEM</b>		
1.	Controlul documentelor	PS – 01
2.	Controlul înregistrărilor	PS – 02
3.	Auditul intern	PS – 03
4.	Controlul neconformităților	PS – 04
5.	Acțiuni corective	PS – 05
<b>PROCEDURI OPERAȚIONALE</b>		
1.	Proiectarea ascensoarelor/ <b>Platformelor de ridicat</b>	<b>PO – 01</b>
2.	Producerea componentelor pentru ascensoare	PO – 02
3.	Instalații electrice preasamblate pentru ascensoare	PO – 03
4.	Montarea ascensoarelor și componentelor de securitate	PO – 04
5.	Mentenanța ascensoarelor	PO – 05
6.	Montare escalatoare	PO – 06
7.	Evacuarea persoanelor blocate în ascensor	PU – 01
8.	Retragerea de pe piață	PR-01
9.	Reclamații și apeluri	PR-02
<b>INSTRUCȚIUNI DE LUCRU</b>		
1.	Instrucțiuni de montare ascensoare electrice	IL – 01
2.	Instrucțiuni de executare jug cabină	IL - 02
3.	Instrucțiuni de executare carcasă contragreutate	IL - 03

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 23 din 41

Nr. Crt.	DENUMIRE DOCUMENT	COD
4.	Instrucțiuni de executare cabină	IL - 04
5.	Instrucțiuni de montare/mentenanță echipament electric	IL – 05
6.	Instrucțiuni de montare rețele electrice	IL – 06
7.	Instrucțiune de lucru la executare componente Platforme	IL-07

## 5. LEADERSHIP

### 5.1 Leadership și angajament

#### 5.1.1 Generalități

Pe lângă alte responsabilități referitoare la activitățile sau problemele legate de calitate, managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că:

- a) Eficacitatea sistemului de management va fi menținută sub control permanent;
- b) Politica și obiectivele referitoare sunt stabilite și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică a întreprinderii;
- c) Cerințele sistemului de management sunt integrate în procesele de producere și de prestări servicii ale întreprinderii;
- d) Este promovată abordarea pe bază de proces și gândirea pe bază de risc;
- e) Resursele necesare pentru sistemul de management sunt disponibile;
- f) Este comunicată importanța unui management eficace și a conformității cu cerințele sistemului de management;
- g) Sistemul de management obține rezultate intenționate;
- h) Sunt angrenate, direcționate și susținute persoanele din întreprindere pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management al calității;
- i) Este promovată îmbunătățirea continuă a sistemului de management;
- j) Sunt susținute rolurile relevante de management, pentru demonstra leadership-ul acestora așa cum se aplică zonelor lor de responsabilitate.

În acest sens sunt conduse cel puțin anual ședințe de analiză a performanței sistemului de management (a se vedea procedura PP-03 Analiza efectuată de management), sunt disponibile resurse necesare derulării adecvate a activităților care afectează calitatea. Implementarea adecvată și funcționarea sistemului de management, precum și continua îmbunătățire a eficacității sale, sunt verificate în timpul auditurilor de sistem de management. Sunt stabilite și menținute proceduri documentate, pentru identificarea și asigurarea conformității cu cerințele legale și de reglementare privind calitatea și funcționarea produselor și serviciilor. Aceste cerințe legale și reglementare sunt cunoscute și respectate de către angajații implicați în producere.

#### 5.1.2 Orientarea către client

Prin orientarea spre satisfacerea clientului, managementul întreprinderii se asigură că:

- a) Sunt cerințele legale și de reglementare aplicabile – a se vedea procedura (identificare și analiză cerințe client, legale, reglementare PP -07);

S.C. “BASLIFT” S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 24 din 41

- b) Sunt determinate și tratate riscurile și oportunitățile care pot influența conformitatea produselor și serviciilor și capacitățile de a crește satisfacția clientului – a se vedea procedura (identificare și evaluarea riscurilor PP-08) ;
- c) Este menținută orientarea către creșterea satisfacției clientului – a se vedea procedura (evaluare satisfacție client PP-05);

Măsurarea eficacității acestor activități și analiza satisfacției clientului se va face în cadrul ședinței de analiză a managementului - a se vedea procedura (analiza efectuată de management PP-03) .

## 5.2 Politică

Managementul de la cel mai înalt nivel a stabilit și implementat o politică a sistemului de management (politică sistemului de management – COD: F-5.2.1), care satisface cerințele organizației și ale clienților săi. Politică sistemului de management include angajamentul întreprinderii de a satisface nevoile interne și cerințele clienților, precum și angajamentul față de îmbunătățirea continuă și asigurarea condițiilor pentru stabilirea și analizarea obiectivelor.

Politică sistemului de management este comunicată atât în cadrul organizației, cât și în afara acesteia, atât furnizorilor cât și clienților, este înțeleasă și implementată de către angajații cu responsabilități directe referitor la atingerea obiectivelor. Politică sistemului de management este concepută astfel încât să fie în conformitate cu toate reglementările în domeniu, atât cele care influențează procesele de muncă. În timpul analizei efectuate de management, politica va fi analizată pentru o adecvare a ei continuă.

### 5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate

Responsabilitatea stabilirii politicii în domeniul calității și a strategiei pentru implementarea prevederilor SMC în conformitate cu standardele adoptate, revin Directorului General.

Directorul General are autoritatea necesară pentru ținerea sub control a activităților de implementare, menținere și îmbunătățire continuă a SMC.

Directorul General delegă autoritatea necesară implementării, menținerii și îmbunătățirii continue a SMC la nivelul responsabililor de proces.

Principiile care susțin politica referitoare la calitate sunt:

- dorim clienți mulțumiți, de aceea acceptăm ca premisă fundamentală faptul că nivelul calitativ actual trebuie îmbunătățit;
- calitatea produselor/serviciilor noastre o judecă clientul, de aceea opinia clientului despre produsele/serviciile noastre este hotărâtoare;
- fiecare angajat, contribuie la locul sau de muncă la realizarea scopurilor organizației și trebuie să ia la cunoștință politica referitoare la calitate;
- adoptarea unor acțiuni de prevenire a neconformităților prin identificarea și eliminarea cauzelor ce pot duce la apariția acestora;



S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 25 din 41

Politica referitoare la calitate stabilită de către Directorul General S.R.L. "BASLIFT" are ca principale direcții de acțiune abordate, realizarea următoarelor deziderate:

- îmbunătățirea calității produselor/serviciilor furnizate;
- corelarea valorilor interne orientate spre profit și a scopurilor interne care ghidează activitatea organizației în realizarea sarcinilor propuse, cu interesul macrosocial de protejare a forței de muncă și a mediului;
- îmbunătățirea continuă.

### 5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate

Politica referitoare la calitate și strategii sunt formulate explicit și formalizate, astfel încât să poată fi comunicate tuturor angajaților. Acestea devin operaționale în momentul în care conducerea își dă consimțământul în scris. Politica referitoare la calitate se face cunoscută angajaților prin afișări în locuri vizibile, prin instruirii interne conform raportului de instruire. Pentru persoanele externe Politica se afișează pe sit-ul întreprinderii. După implementare, politica și strategia vor fi revizuite cu regularitate pentru a se adapta modificărilor survenite în funcționarea organizației.

### 5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul întreprinderii - a se vedea (fișe de post, decizii, proceduri, regulament de organizare și funcționare).

**Directorul General** se obligă să stabilească prin prevederile prezentului manual și prin procedurile aferente, dispozițiile și condițiile necesare îndeplinirii cerințelor SMC, în special cele privitoare la:

1. Capacitatea de adaptare a organizației, în acord cu prevederile SMC ;
2. Delegarea **Responsabilului de Managementul Calității (RMC)** cu autoritatea și responsabilitatea necesară implementării, evaluării permanente și îmbunătățirii continue a SMC.
3. Asigurarea condițiilor tehnico-materiale necesare aplicării cerințelor descrise în *Manualul Sistemului de Management al Calității* și în *Procedurile SMC*.

Întregul personal al organizației are obligația și răspunderea respectării și aplicării prevederilor înscrise în prezentul manual și în celelalte documente ale SMC.

**Responsabilul de managementul calității (RMC)** are autoritatea pentru:

- a) a se asigura că sistemul de management se conformează cu cerințele acestui standard;
- b) a se asigura că procesele furnizează elemente de ieșire intenționate;
- c) raportarea, în special către managementul de la cel mai înalt nivel, referitor la performanța sistemului de management și la oportunitățile de îmbunătățire – a se vedea p. 10.1;
- d) a se asigura că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- e) a se asigura că este menținută integritatea sistemului de management atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale sistemului de management.

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 26 din 41

## 6. PLANIFICARE

### 6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

La planificarea sistemului de management, întreprinderea a luat în considerare aspectele menționate la p. 4.1 și cerințele menționate la p. 4.2 și a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate - a se vedea (procedura Identificarea și tratarea riscurilor PP-08) pentru:

- a) a da asigurări că sistemul de management poate obține rezultatul/rezultatele intenționat/intenționate;
- b) a crește efectele dorite;
- c) a preveni sau a reduce efectele nedorite;
- d) a realiza îmbunătățirea.

SRL "BASLIFT" a planificat acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților, precum și modul în care să integreze și să implementeze acțiunile în procesele sistemului de management și să evalueze eficacitatea acestor acțiuni – a se vedea (Registrul riscurilor PP-08-R).

Acțiunile întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților sunt proporționale cu impactul potențial asupra conformității produselor și serviciilor.

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

Oportunitățile pot conduce la adoptarea de noi practici, lansare de noi produse, deschidere de noi piețe, abordarea de noi clienți, dezvoltarea de parteneriate, utilizarea de noi tehnologii și alte posibilități, de dorit și viabile pentru a trata necesitățile organizației sau ale clienților săi.

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

Pentru întreaga organizație sunt stabilite obiective anuale de către managementul organizației. Obiectivele sunt:

- a) consecvente cu politica sistemului de management;
- b) măsurabile;
- c) conform cerințelor aplicabile;
- d) relevante pentru conformitatea produselor și serviciilor și pentru creșterea satisfacției clientului;
- e) monitorizate;
- f) comunicate;
- g) actualizate după caz.

Organizația menține informații documentate referitor la obiectivele sistemului de management – a se vedea (procedura Stabilirea și monitorizarea obiectivelor PP-02).

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 27 din 41

### 6.3. Planificarea schimbărilor

Este responsabilitatea Reprezentantului Managementului de a efectua planificarea sistemului de management. Pentru efectuarea planificării, el trebuie să țină seama de:

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

Schimbările organizaționale rezultate ca urmare a planificărilor sunt definite pe parcursul proceselor de planificare și se desfășoară în condiții controlate. Conform cerințelor, documentele sistemului de management sunt actualizate – a se vedea procedura (Analiza efectuată de management PP-03).

## 7. SUPORT

### 7.1. Resurse

#### 7.1.1 Generalități

Organizația determină și pune la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității – a se vedea procedura (stabilirea și monitorizarea obiectivelor, PP-02).

Organizația ia în considerare:

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

#### 7.1.2 Personal

Organizația a determinat și pune la dispoziție persoanele necesare pentru implementarea eficace a sistemului propriu de management al calității și pentru operarea și controlul proceselor sale.

#### 7.1.3 Infrastructură

Conducerea întreprinderii are responsabilitatea identificării, definirii, furnizării și menținerii facilităților de lucru adecvate necesare asigurării performanței activităților, proceselor și serviciilor pentru a asigura conformitatea cu cerințele specificate. Facilitățile includ spațiul de lucru adecvat și utilitățile asociate, echipamente, hardware și software, resurse pentru transport, tehnologii informaționale și comunicații, întreținerea necesară și alte servicii de suport identificate. Menținerea echipamentelor este realizată periodic de către firme și instituții autorizate în bază de contract de mentenanță sau servicii.

#### 7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

Conducerea întreprinderii are responsabilitatea de a asigura mediul de lucru adecvat atingerii performanțelor sistemului de management și eficienței definite. Mediul de lucru adecvat poate fi o combinație de factori fizici și umani cum ar fi:

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 28 din 41

- sociali (de ex. nediscriminare, atmosferă calmă, fără confruntări);
- psihologici (reducerea stresului, prevenirea epuizării);
- fizici (temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă).

#### 7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

Organizația determină monitorizările și măsurările care trebuie efectuate și echipamentele de măsurare și monitorizare necesare pentru a furniza dovezi ale conformității produselor și serviciilor cu cerințele determinate.

Organizația stabilește procesele prin care să se asigure că monitorizările și măsurările pot fi efectuate într-un mod care este în concordanță cu cerințele de monitorizare și măsurare.

Atunci când este necesar să se asigure rezultate valide, echipamentele de măsură sunt:

- etalonate sau verificate, sau ambele, la intervale de timp specificate;
- ajustate sau reajustate, după cum este necesar;
- au o identificare pentru a se putea determina starea etalonării;
- puse în siguranță împotriva ajustărilor care ar putea invalida rezultatul măsurării;
- protejate în timpul manipulării, întreținerii și depozitării împotriva degradărilor și defectărilor.

În plus, organizația evaluează și înregistrează validitatea rezultatelor măsurărilor anterioare atunci când echipamentul este găsit neconform cu cerințele.

Organizația întreprinde acțiuni adecvate asupra echipamentului și a oricărui produs afectat conform procedurilor aplicabile.

Sunt menținute înregistrări referitoare la rezultatele etalonării și verificării conform procedurilor aplicabile.

#### 7.1.6 Cunoștințe organizaționale

SRL "BASLIFT" a determinat cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor. Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar – a se vedea (Fișe de post).

Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, întreprinderea ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare precum și actualizările cerute – a se vedea procedura (instruire, conștientizare, competențe, PP-04).

Cunoștințele organizaționale sunt cunoștințe specifice organizației și se obțin în general prin experiență. Acestea sunt informații utilizate și împărtășite pentru a realiza obiectivele organizației.

Cunoștințele organizaționale se bazează pe:

- surse interne (proprietate intelectuală, cunoștințe obținute din experiență; lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes; captarea și împărtășire cunoștințelor și experiențelor nedocumentate; rezultatele îmbunătățirilor proceselor, produselor și serviciilor);

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 29 din 41

- surse externe (standarde, surse academice, conferințe, obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi).

## 7.2. Competență

Organizația a stabilit și menține o procedură documentată referitor la activitățile de instruire, cerințele de calificare și conștientizare – a se vedea procedura internă (instruire, conștientizare, competențe PP-04).

Procedura asigură că:

- a) se determină competențele necesare ale persoanei (persoanelor) care lucrează sub controlul organizației și pot să influențeze performanța și eficacitatea sistemului de management al calității;
- b) aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate;
- c) atunci când este aplicabil, se întreprind acțiuni de dobândire a competenței necesare și se evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse;
- d) se păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței.

Acțiunile aplicabile pot include, de exemplu, furnizarea instruirii, mentoratul sau realocarea personalului deja angajat, angajarea sau contractarea unor persoane competente.

## 7.3. Conștientizare

Organizația a stabilit și menține o procedură documentată referitor la activitățile de instruire, cerințele de calificare și conștientizare – a se vedea procedura internă (instruire, conștientizare, competențe PP-04). Procedura asigură că persoanele care lucrează sub controlul organizației sunt conștientizate referitor la:

- politica sistemului de management;
- obiectivele sistemului de management;
- contribuția lor la eficacitatea sistemului de management, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite;
- implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management.

## 7.4. Comunicare

Organizația a determinat și stabilit prin intermediul procedurilor, regulamentelor și fișelor de post modalitățile și canalele de comunicare internă și externă relevante pentru sistemul de management, inclusiv:

- despre ce se comunică;
- când se comunică;
- cu cine se comunică;
- cum se comunică;
- cine comunică.

## 7.5. Informații documentare

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 30 din 41

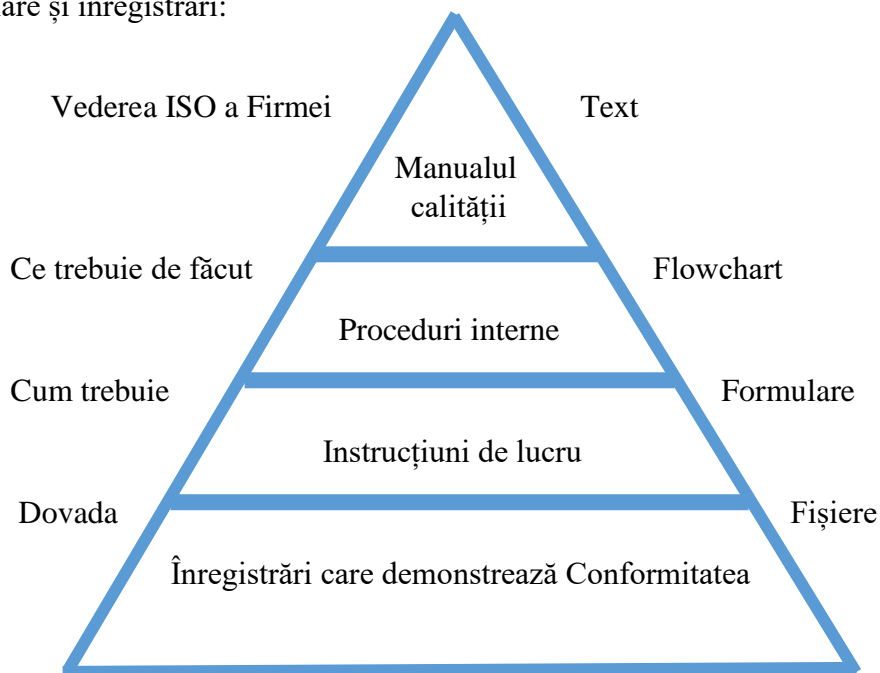
Prin procedurile (Control Documente PS-01) și (Elaborare documente PP-01), reprezentantul managementului, se asigură că procedurile de pe fiecare nivel al sistemului de management asigură controlul eficace al documentelor și consistența operațiilor sistemului de management.

Documentele controlate sunt identificate prin indicarea stadiului ediției și reviziei curente. Alături de alte cerințe, această procedură definește:

- aprobările necesare pentru documente și date, analize, actualizări și reaprobări ale documentelor;
- disponibilitatea identificării reviziei curente;
- retrageri si/sau anulări;
- identificarea adecvată a documentelor și datelor perimate, care au fost reținute din motive legale sau în urma unor recomandări.

Documentația sistemului calității este organizată într-un sistem de patru (4) niveluri:

- 1- manual; 2- proceduri (de sistem, de proces, operaționale); 3- instrucțiuni de lucru; registre, formulare și înregistrări:



Reprezentantul Managementului a stabilit, documentat și implementat o procedură de control a înregistrărilor sistemului de management (Control înregistrări PS-02), pentru a demonstra conformitatea cu cerințele specifice și eficiența sistemului de management al calității, precum și conformitatea cu cerințele reglementare și legale. Această procedură specifică precizează cum vor fi identificate și păstrate aceste înregistrări în locuri corespunzătoare, pentru a se asigura disponibilitatea și protecția lor împotriva deteriorărilor. S-a stabilit perioada de păstrare a înregistrărilor, iar modul de eliminare a lor este de asemenea definit și documentat.

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 31 din 41

Documentele și datele trebuie să fie lizibile, identificabile cu ușurință și ușor de retras. Conform cerințelor, documentele și datele de proveniență externă sunt identificate și controlate. Înregistrările sunt de asemenea controlate.

## 8. OPERARE

### 8.1 Planificare și control operațional

Organizația planifică, implementează și controlează procesele necesare pentru a satisface cerințele pentru livrarea produselor și serviciilor, prin:

- a) determinarea cerințelor pentru produse și servicii;
- b) stabilirea criteriilor pentru procese și pentru acceptarea produselor și serviciilor;
- c) determinarea resurselor necesare pentru realizarea conformității cu cerințele pentru produse și servicii;
- d) implementarea controlului proceselor în conformitate cu criteriile;
- e) determinarea, menținerea și păstrarea informațiilor documentate atât cât este necesar pentru a avea încredere că procesele s-au efectuat conform celor planificate și pentru a demonstra conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele adecvate.

Elementele de ieșire ale acestei planificări sunt adecvate operațiunilor organizației.

Organizația controlează schimbările planificate și analizează consecințele schimbărilor neintenționate, prin întreprinderea de acțiuni care să diminueze orice efecte negative – a se vedea procedura (Identificare și evaluarea riscurilor PP - 08).

Organizația se asigură că serviciile sau procesele externalizate sunt controlate – a se vedea procedura (aprovizionare și servicii externe PP - 06).

### 8.2 Cerințe pentru produse și servicii

#### 8.2.1 Comunicarea cu clientul

Responsabilitățile pentru comunicarea cu clientul în legătură cu:

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

Cerințele sunt definite și incluse în procedurile (identificarea și analiza cerințelor clientului , PP-07), (Controlul neconformităților PS - 04).

#### 8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii

La determinarea cerințelor pentru produsele și serviciile ce vor fi oferite clienților SRL "BASLIFT" se asigură că:

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 32 din 41

- a) cerințele pentru produse și servicii sunt definite, inclusiv orice cerințe legale și reglementate aplicabile, precum și acele cerințe considerate necesare de către organizație;
- b) organizația își poate respecta declarațiile sale referitoare la produsele și serviciile pe care le oferă.

### 8.2.3 Analiza cerințelor pentru produse și servicii

Organizația se asigură că are capacitatea de a satisface cerințele pentru produsele și serviciile ce vor fi oferite clienților. Organizația efectuează o analiză, înainte de a se angaja să furnizeze produse și servicii către client, analiză care include:

- a) Cerințele specificate de client, inclusiv cele pentru activitățile de livrare și post livrare;
- b) Cerințele nespecificate de client, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, atunci când este cunoscută;
- c) Cerințele specificate de organizație;
- d) Cerințele legale sau reglementate aplicabile produselor și serviciilor;
- e) Cerințele din contract sau comandă care diferă de cele exprimate anterior.

Organizația se asigură că cerințele din contract sau comandă care diferă de cele exprimate anterior au fost rezolvate – a se vedea procedura (identificarea și analiza cerințelor clientului PP - 07).

Atunci când clientul nu furnizează o declarație documentată a cerințelor, cerințele clientului trebuie confirmate de organizație înainte de acceptare.

Organizația păstrează informații documentate, după caz, referitoare la:

- Rezultatele analizei;
- Orice noi cerințe referitoare la produse și servicii.

### 8.2.4 Modificări le cerințelor pentru produse și servicii

Atunci când cerințele referitoare la produse și servicii sunt modificate, organizația se asigură că informațiile documentate relevante sunt amendate și că personalul implicat este conștientizat cu privire la cerințele modificate – a se vedea procedura (identificare și analiză client PP - 07).

## 8.3 Proiectare și dezvoltare produselor și serviciilor

### 8.3.1 Generalități

SRL "BASLIFT" în scopul furnizării de produse și servicii de calitate implementează și menține un proces de proiectare și dezvoltare adecvat cerințelor clientului, cerințelor legale și de reglementare.

### 8.3.2 Planificarea proiectării și dezvoltării

Acest capitol se referă la planificarea și ținerea sub control a procesului de proiectare a produselor/serviciilor oferite și se aplică tuturor persoanelor implicate în acest proces.

Planificarea noilor produse/servicii oferite presupune identificarea etapelor dezvoltării, inclusiv analiza, verificarea și validarea acestora. În etapa de planificare S.R.L. "BASLIFT" ia în considerare următoarele:



S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 33 din 41

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

### 8.3.3 Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării

Datele de intrare conțin necesitățile și așteptările clienților sau pieței, specificațiile părților interesate cerințele reglementare, norme internaționale sau naționale, coduri de bună practică industrială.

Datele de intrare pot proveni din activități de dezvoltare care nu sunt în întregime evaluate. Acestea sunt supuse unei evaluări ulterioare, revizuite, verificate și validate.

Exemple tipice de activități de dezvoltare sunt:

- modificarea componentelor produsului/serviciului;
- definirea unor noi produse/servicii;
- noi modalități de realizare a produsului/serviciului;
- acțiuni rezultate în urma unor propuneri de îmbunătățire;
- rezultatele analizei pieței.

Elementele de intrare trebuie să fie adecvate pentru scopurile proiectării și dezvoltării, complete și fără ambiguități.

Elementele de intrare care sunt în conflict cu cerințele proiectării și dezvoltării sunt rezolvate la etapele corespunzătoare.

Organizația păstrează informații documentate referitor la elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării.

### 8.3.4 Controale ale proiectării și dezvoltării

SRL "BASLIFT" aplică controale asupra procesului de proiectare și dezvoltare pentru a se asigura că:

- a) sunt definite rezultatele care urmează să fie obținute;
- b) sunt efectuate analize pentru a evalua capacitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 34 din 41

- c) sunt efectuate activități de verificare pentru a asigura că elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării satisfac cerințele elementelor de intrare;
- d) sunt efectuate activități de validare pentru a se asigura că produsele și serviciile rezultate satisfac cerințele pentru aplicația specificată sau pentru utilizarea intenționată;
- e) sunt întreprinse toate acțiunile necesare referitoare la problemele determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și validare;
- f) sunt păstrate informații documentate ale acestor activități.

### 8.3.5 Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Datele de ieșire ale proceselor de proiectare și dezvoltare sunt documentate astfel încât să se poată realiza verificarea lor cu datele de intrare.

Datele de ieșire ale proceselor de proiectare și dezvoltare:

- a) satisfac cerințele datelor de intrare;
- b) sunt adecvate pentru procesele ulterioare de furnizare a produselor și serviciilor;
- c) includ, sau fac referire la, cerințe pentru monitorizare și măsurare, după caz, și criteriilor de acceptare;
- d) precizează caracteristicile produselor și serviciilor care sunt esențiale pentru scopul intenționat și pentru furnizarea lor sigură și adecvată.

**S.R.L. "BASLIFT"** păstrează informații documentate referitor la elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării.

### 8.3.6 Modificări ale proiectării și dezvoltării

Organizația, identifică, analizează și controlează modificările efectuate ulterior proiectării și dezvoltării produselor și serviciilor, atât cât este necesar pentru a se asigura că nu există niciun impact negativ asupra conformității cu cerințele.

Organizația păstrează informații documentate referitor la:

- modificările proiectării și dezvoltării;
- rezultatele analizelor;
- autorizarea modificărilor;
- acțiunile întreprinse pentru a preveni impactul negativ.

## 8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate

### 8.4.1 Generalități

Organizația se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele înaintate și determină controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior atunci când:

- a) produsele și serviciile de la furnizori externi sunt încorporate în produsele și serviciile proprii ale organizației;

S.C. “BASLIFT” S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 35 din 41

- b) un proces, sau o parte a unui proces, este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizației.

Organizația determină și aplică pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capabilității acestora de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele organizației.

Organizația păstrează informații documentate ale acestor activități și ale oricăror acțiuni necesare care decurg din evaluări – a se vedea procedura (Aprovizionare și servicii externe PP-06).

#### **8.4.2 Tipul și amploarea controlului**

Organizația se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior nu influențează negativ capabilitatea organizației de a livra consecvent clienților săi produse și servicii conforme.

Prin intermediul procedurii (Aprovizionare și servicii externe PP - 06), organizația se asigură că:

- procesele furnizate din exterior rămân sub controlul sistemului său de management al calității;
- definește controalele pe care intenționează să le aplice asupra unui furnizor extern cât și acelea pe care intenționează să le aplice asupra elementului de ieșire rezultat;
- că ia în considerare impactul potențial al proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior asupra capabilității organizației de a satisface consecvent cerințele clienților și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- determină verificarea sau alte activități necesare pentru a se asigura că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior satisfac cerințele.

#### **8.4.3 Informații pentru furnizori externi**

Organizația se asigură de adecvarea cerințelor înainte de comunicarea lor către furnizorul extern și comunică cerințele sale pentru:

- procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
- aprobarea pentru produse și servicii; metode, procese și echipamente; eliberarea produselor și serviciilor;
- competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor;
- interacțiunile furnizorilor externi cu organizația;
- controlul și verificarea sau validarea de către organizație, sau clientul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

### **8.5 Producție și furnizare de servicii**

#### **8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii**

Organizația implementează producția și furnizarea de servicii în condiții controlate.

Condițiile controlate includ, după cum este cazul:

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 36 din 41

- disponibilitatea informațiilor documentate care definesc caracteristicile produselor care urmează să fie realizate, a serviciilor care urmează să fie furnizate, sau a activităților care urmează să fie efectuate, precum și rezultatele care urmează să fie obținute;
- disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate;
- implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse și servicii;
- utilizarea infrastructurii corespunzătoare și a mediului corespunzător pentru operarea proceselor;
- desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute;
- validarea și re-validarea periodică a capabilității de a obține rezultatele planificate ale proceselor de producție și furnizare de servicii, atunci când elementele de ieșire nu pot fi verificate prin monitorizare sau măsurare ulterioară;
- implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;
- implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

#### **8.5.2** Identificare și trasabilitate

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

Organizația identifică stadiul elementelor de ieșire referitor la cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul producției și furnizării de servicii.

Organizația păstrează informații documentate necesare pentru a permite trasabilitatea (regăsirea), care asigură posibilitatea identificării și controlului tuturor factorilor implicați în realizarea produselor și serviciilor și ținerea sub control a tuturor proceselor.

#### **8.5.3** Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

SRL "BASLIFT" tratează cu grijă proprietatea care aparține clienților sau furnizorilor externi pe perioada în care aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație.

Organizația identifică, verifică, protejează și pune în siguranță proprietatea clienților sau a furnizorilor externi pusă la dispoziție pentru a fi utilizată sau încorporată în produse și servicii.

Atunci când proprietatea unui client sau unui furnizor extern este pierdută, deteriorată sau se constată că este inaptă pentru utilizare, organizația trebuie să raporteze acest lucru clientului sau furnizorului extern și menține informații documentate referitor la ceea ce sa întâmplat.

Proprietatea unui client sau unui furnizor extern poate include materiale, componente, scule și echipamente, spații, proprietatea intelectuală și date personale.

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 37 din 41

#### 8.5.4 Păstrare

Organizația păstrează elementele de ieșire pe parcursul producției și furnizării de servicii atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele. Păstrarea include identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea, transmiterea sau transportul și protejarea.

#### 8.5.5 Activități post – livrare

Organizația îndeplinește cerințele pentru activitățile de post-livrare asociate cu produsele și serviciile. Pentru determinarea amplitudinii activităților de post-livrare cerute, organizația trebuie să ia în considerare:

- cerințele legale și reglementate;
- consecințele potențiale nedorite asociate cu produsele și serviciile sale;
- natura, utilizarea și durata de viață intenționată a produselor și serviciilor sale;
- cerințele clientului;
- feed-backul de la client.

Activitățile de post livrare pot să includă acțiuni supuse prevederilor referitoare la garanție, obligații contractuale cum ar fi servicii de mentenanță și servicii suplimentare cum ar fi reciclarea sau eliminarea finală.

#### 8.5.6 Controlul modificărilor

Organizația controlează și analizează modificările referitoare la producție sau la furnizarea serviciului, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

Organizația păstrează informații documentate care să descrie rezultatele analizării modificărilor, persoana (persoanele) care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiză – a se vedea procedura internă (Analiza efectuată de management PP - 03) .

### 8.6 Eliberarea produselor și serviciilor

SRL "BASLIFT" implementează modalități planificate, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă cerințele pentru produs sau serviciu au fost îndeplinite.

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

Organizația păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor și serviciilor. Informațiile documentate includ:

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

### 8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme

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

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 38 din 41

Organizația întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor și serviciilor. Această abordare se aplică de asemenea produselor și serviciilor neconforme detectate după livrarea produselor, în timpul sau după furnizarea serviciilor – a se vedea procedura (Controlul neconformităților PS-04).

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

- corecție;
- reținere, returnare sau suspendare a livrării produselor și serviciilor;
- informarea clientului;
- obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare.

Conformitatea cu cerințele este verificată atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate – a se vedea procedura (Controlul neconformităților PS-04).

Organizația păstrează informații documentate care:

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

## **9. EVALUAREA PERFORMANȚEI**

### **9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare**

#### **9.1.1 Generalități**

Organizația determină:

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

Organizația evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management și păstrează informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor – a se vedea procedurile (Stabilirea și monitorizarea obiectivelor calității PP-02), (Analiza efectuată de management PP-03).

#### **9.1.2 Satisfacția clientului**

SRL "BASLIFT" monitorizează percepțiile clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor și a determinat metodele pentru obținerea, monitorizarea și analizarea acestor informații - a se vedea procedura (Evaluare satisfacție clienți PP-05).

#### **9.1.3 Analiză și evaluare**

Reprezentantul managementului determină, colectează și analizează datele statistice și informații provenite din monitorizare și măsurare. Rezultatele analizei sunt utilizate pentru evalua:

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 39 din 41

- a) conformitatea produselor și serviciilor;
- b) gradul de satisfacție a clientului;
- c) performanța și eficacitatea sistemului de management al calității;
- d) dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f) performanța furnizorilor externi;
- g) necesitatea de îmbunătățiri pentru sistemul de management al calității.

Este responsabilitatea conducerii de a analiza rezultatele analizei și de a întreprinde acțiuni necesare. Analiza modului de desfășurare a datelor aferente tuturor proceselor din organizație se realizează prin intermediul ședinței de analiză a sistemului de management – a se vedea procedura (Analiza de management PP-03).

## 9.2 Audit intern

SRL "BASLIFT" a stabilit, implementat și menține o procedură documentată, (Audituri interne PS-03), pentru conducerea de audituri interne ale sistemului de management la intervale planificate pentru a furniza informații referitoare la faptul că sistemul de management este conform cu cerințele proprii organizației pentru sistemul de management, cerințele acestui standard internațional și este implementat și menținut în mod eficace.

Prin intermediul procedurii (Audituri interne PS-03), organizația se asigură că:

- planifică, stabilește, implementează și menține un program (programe) de audit care să includă frecvența, metodele, responsabilitățile, cerințele de planificare și raportare, și care trebuie să ia în considerare importanța proceselor implicate, modificările care influențează organizația și rezultatele auditurilor precedente;
- definește criteriile de audit și domeniul pentru fiecare audit;
- selectează auditori și efectuează audituri, astfel încât să se asigure obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit;
- se asigură că rezultatele auditurilor sunt raportate managementului relevant;
- întreprinde corecții și acțiuni corective adecvate fără întârziere nejustificată;
- păstrează informații documentate ca dovadă a implementării programului de audit și a rezultatelor auditului.

Rezultatele auditurilor interne sunt raportate managementului de vârf și analizate în cadrul ședințelor de analiză.

## 9.3 Analiza efectuată de management

### 9.3.1 Generalități

Managementul de la cel mai înalt nivel analizează la intervale planificate sistemul de management din organizație, pentru a se sigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a organizației – a se vedea procedura (Analiza efectuată de management PP-03).

S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 40 din 41

### 9.3.2 Elemente de intrare ale analizei de efectuate de management

Analiza efectuată de management planificată și efectuată ia în considerare următoarele:

- stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- modificări în aspectele externe și interne care sunt relevante pentru sistemul de management al calității;
- informații despre performanța și eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv tendințele referitoare la:
  - 1) satisfacția clientului și feed-back-ul de la părțile interesate relevante;
  - 2) măsura în care au fost îndeplinite obiectivele calității;
  - 3) performanța proceselor și conformitatea produselor și serviciilor;
  - 4) neconformități și acțiuni corective;
  - 5) rezultatele monitorizării și măsurării;
  - 6) rezultatele auditurilor;
  - 7) performanțe furnizori externi;
- adecvarea resurselor;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile (a se vedea 6.1);
- oportunități de îmbunătățire.

### 9.3.3 Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management trebuie să includă decizii și acțiuni referitoare la:

- oportunități de îmbunătățire;
- orice necesități de modificare a sistemului de management;
- necesitățile de resurse.

Organizația păstrează informații documentate ca dovadă a rezultatelor analizelor efectuate de management – a se vedea procedura (analiza efectuată de management PP-03).

## 10. ÎMBUNĂTĂȚIRE

### 10.1 Generalități

SRL "BASLIFT" determină și selectează oportunitățile pentru îmbunătățire și implementează orice acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele clientului și pentru a crește satisfacția clientului.

Aceste acțiuni includ:

- îmbunătățirea produselor și serviciilor pentru a satisface cerințele, precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității sistemului de management al calității.

A se vedea procedura (Stabilirea și monitorizarea obiectivelor calității PP-02), (Analiza efectuată de management PP-03), (Acțiuni corective PS-05).



S.C. "BASLIFT" S.R.L.	Ediția 3
	Revizia 2
Manualul Sistemului de Management al Calității (MSMC)	Pagina 41 din 41

## 10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

Prin intermediu procedurilor documentate, (Controlul neconformităților PS-04) și (Acțiuni corective PS-05), organizația se asigură că atunci când apare o neconformitate, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații:

- a) reacționează la neconformitate și, după cum este cazul întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acestora și se ocupă de consecințe;
- b) evaluează necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei (cauzelor) neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:
  - examinarea și analizarea neconformității;
  - determinarea cauzei neconformității;
  - determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;
- c) implementează orice acțiune necesară;
- d) analizează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
- e) actualizează riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;
- f) efectuează modificări ale sistemului de management al calității, dacă este necesar.

Organizația se asigură că acțiunile corective sunt adecvate efectelor neconformităților survenite și păstrează informații documentate ca dovadă pentru:

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

## 10.3 Îmbunătățire continuă

SRL "BASLIFT" îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea sistemului de management și ia în considerare rezultatele analizei și evaluării, precum și elementele de ieșire din analiza efectuată de management, pentru a determina dacă există necesități sau oportunități care trebuie tratate ca parte a îmbunătățirii continue.