

CITY CONS GROUP SRL

Or. Chisinau, str. Igor Vieru 16/1, cod fiscal: 1019600038075 , BC Moldova-Agroindbank SA, cod bancar:
ACRNMD2X876 , IBAN : MD92AG000000022513927070 , Cod TVA : 0610936 email:
cityconscompany@gmail.com

MANUAL DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE, MEDIU, SANATATE SI SECURITATE OCUPATIONALA

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

ISO 45001:2018

Elaborat:

RMI


Gutan Ruslan

Aprobat:

Administrator:


Carpov Andrei



MANUAL AL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

Cod: MSMI-CCG revizia 0, ediția 1

APROBARI INTERNE

	Functia	Prenume, nume	Semnatura	Data
Elaborat	RMI	Gutau Lucian		10.2.2021
Aprobat	Director general	Carпов Andrei		10.2.2021

LISTA DE CONTROL A MODIFICARILOR / EDITIILOR

Ediția/Data	Număr capitol, pagina, paragraf modificat	Modificările efectuate, paragrafe noi apărute	Pe ce bază au fost făcute modificările
03.02.2023	Sesiunea 9 / pct. 9.6	Pct. 9.6	Modificarea măsurătorii
02.02.2024	Nu este		Actualizarea asigurării

LISTA DE DIFUZARE

Destinatar	Modalitatea de difuzare	Primit: Prenume, nume	Signat	Data difuzării
Director general	Copie controlată	Carпов A		10.2.2021
RMI	Copie controlată	Gutau L		10.2.2021

SECȚIUNEA 1. DOMENIU DE APLICARE

1.1 GENERALITATI

ISTORICUL CITY CONS GROUP S.R.L.

CITY CONS GROUP S.R.L. este o firmă cu capital privat, cu sediul social în Municipiul Chisinau, Republica Moldova, MD-2074 str. Igor Vieru, nr. 16/1, office 34, tel: +37369200378, număr de înmatriculare la registrul comertului MD 419040 / 02.08.2019, cod fiscal 1019600038075.

Domeniile principale de activitate sunt: *Lucrari de constructii a drumurilor si autostrazilor; Constructii de poduri si tuneluri; Lucrari de constructii a cladirilor rezidentiale si nerezidentiale; Alte lucrari de finisare.*

CAPABILITATEA ORGANIZATIEI

CITY CONS GROUP S.R.L. dispune de persoane instruite si pregatite, are dotarile și mijloacele de transport necesare pentru activitățile specifice acestor activități / afaceri.

1.2 DOMENIU DE APLICARE

Prezentul manual de management integrat prezintă politica în domeniul calității, mediului, ssm și descrie sistemul de management proiectat și implementat în cadrul CITY CONS GROUP S.R.L., servind ca referință permanentă a acestuia.

SECȚIUNEA 2. REFERINTE NORMATIVE

2.1. DOCUMENTE DE REFERINTA

Manualul de Management al calității, mediului, ssm Sănătății si Securitatii Ocupationale este bazat pe urmatoarele standarde si legi in vigoare:

ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale si Vocabular;

ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerinte;

ISO 14001:2015 Sisteme de management de mediu. Cerinte cu Ghid de utilizare;

ISO 19011:2018 Ghid pentru auditarea sistemelor de management.

Legislatie aplicabila in domeniu Anexa 7 la manual.

SECȚIUNEA 3 TERMENI, DEFINITII SI ABREVIERI

3.1 Pentru termenii specifici sistemului de management integrat, CITY CONS GROUP S.R.L. aplica definitiile din ISO 9000:2015.

In plus, se mai aplica si urmatoarele abrevieri:

RMI– Reprezentantul conducerii cu managementul sistemului de management integrat.

SECȚIUNEA 4 CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

Organizația și-a determinat aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția sa strategică și care influențează capabilitatea sa de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului său de management al calității.

Organizația monitorizează și să analizează informațiile despre aceste aspecte externe și interne.

4.1 ÎNȚELEGEREA NECESITĂȚILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR PĂRȚILOR INTERESATE.

Părțile interesate sunt persoane sau grupuri care afectează sau sunt afectate de către o organizație și activitățile acesteia.

Actualele strategii de afaceri și schimbările din mediul de afaceri înseamnă, deseori, un nou set de părți interesate.

Există diferite dimensiuni pe care le avem în vedere când identificăm părțile interesate:

În funcție de responsabilitate: părți față de care avem sau e posibil să avem în viitor responsabilități juridice, financiare și operaționale, a căror obligativitate este desemnată prin reglementări, contracte, politici sau coduri de practică.

În funcție de influență: părți care pot sau vor putea în viitor să influențeze abilitatea organizației de a-și atinge obiectivele – indiferent dacă acțiunile lor pot să vă întârzie sau vor împiedica performanța.

Această categorie poate include atât părțile cu influență informală, cât și pe cele cu putere oficială de decizie.

În funcție de vecinătate: părțile cu care organizația interacționează cel mai mult, incluzând părțile interesate interne, cele cu care avem o relație de lungă durată, cele de care depindem pentru operațiunile zilnice și cele care se găsesc în apropiere de amplasamentele noastre.

În funcție de dependență: persoanele care depind cel mai mult de organizație, de exemplu angajații și familiile acestora, clienții care depind de produsele sau serviciile organizației, în ceea ce privește siguranța, stilul de viață, sănătatea sau bunăstarea, sau furnizorii pentru care suntem un client major.

În funcție de reprezentare: părțile care sunt, prin intermediul structurilor de reglementare sau cultură/tradiție, însărcinați să reprezinte alte părți interesate, cum ar fi: conducători ai comunității locale, reprezentanți ai sindicatului, consilieri, reprezentanți ai organizațiilor profesionale etc.

PARTE INTERESATĂ	CERINȚE
Investitori/acționari	Profitul afacerii.
Clienți sau potențiali clienți	Serviciu conform. Preț acceptabil. Respectarea termenelor contractuale. Nivel ridicat de satisfacție.
Top management	Stabilire, menținere și îmbunătățire continuă a sistemului de management. Stabilire concisă a obiectivelor. Atingerea obiectivelor.
Angajați	Loc de muncă stabil. Salariu corespunzător muncii. Beneficii diverse. Condiții de muncă adecvate.
Guvernul și organismele de reglementare	Respectarea legislației interne și internaționale (când este cazul). Conformare pentru plata taxelor și impozitelor.
Mass-media	Respectarea dreptului la liberă informare
Concurenți/omologi	Păstrarea unui mediu concurențial onest.
Lideri de opinie	Acces la informații.

4.2 DETERMINAREA DOMENIULUI DE APLICARE A SISTEMULUI DE MANAGEMENT

Toți angajații sunt obligați să îndeplinească cerințele sistemului de management integrat al calității, mediului, ssm, responsabilității sociale, așa cum sunt ele explicitate în documentele sistemului de management integrat.

Sunt alocate responsabilitățile și autorizațiile utilizatorilor documentației și informațiilor, ținând cont de gradul de securitate și accesibilitate impus, mai ales formatelor electronice utilizate și controlului modificărilor.

Manualul de management integrat - calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională (cod MSMI-CCG) este documentul care furnizează informații adecvate, atât pentru scopuri interne, cât și externe, descriind domeniul de aplicare, structura documentației sistemului și interacțiunea între procesele acestuia.

Documentația sistemului de management integrat al calității, mediului, ssm include :

- declarații documentate ale politicii și obiectivelor în domeniul calității, mediului, ssm;
- manualul de management al calității, mediului, ssm;
- proceduri documentate cerute de standardele ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.
- documentele necesare pentru a se asigura de planificarea, operarea și controlul eficace ale proceselor;
- înregistrări în conformitate cu cerințele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

Implementarea și menținerea unui sistem integrat de management al calității, mediului, ssm conform cerințelor standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 are ca scop obținerea următoarelor avantaje :

- realizarea unui management performant în atingerea obiectivelor planificate;
- susținerea protecției mediului și prevenirea poluării în echilibru cu necesitățile socio-economice ale organizației;
- minimizează riscurile pentru angajați și alte părți interesate care pot fi expuse la riscuri SSM asociate cu activitățile desfășurate
- obținerea încrederii clienților și realizarea cu aceștia a unui parteneriat reciproc avantajos;
- stabilirea unor relații de parteneriat cu furnizorii astfel încât rezultatul să fie îmbunătățirea continuă a calității a produselor/serviciilor oferite și a îmbunătățirii performanțelor de mediu și angajaților săi.

4.4 SISTEMUL DE MANAGEMENT SI PROCESELE SALE

CITY CONS GROUP S.R.L. demonstrează abilitatea sa de a furniza consecvent produse/servicii care să satisfacă cerințele clientului și ale reglementărilor legale aplicabile, precum și modul cum se urmărește mărirea satisfacției clientului prin aplicarea eficace a sistemului, inclusiv a proceselor de îmbunătățire continuă a sistemului, prin asigurarea conformității cu cerințele clientului și a celor de reglementare aplicabile, totodată cu susținerea protecției mediului și prevenirea poluării în echilibru cu necesitățile socio-economice ale organizației precum și cu minimizarea riscurilor pentru angajați și alte părți interesate care pot fi expuse la riscuri SSM asociate cu activitățile desfășurate.

CITY CONS GROUP S.R.L.:

- a identificat procesele sistemului de management integrat și aplicarea acestora în întreaga organizație,
- a determinat succesiunea și interacțiunea acestor procese,
- determinat criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că atât efectuarea cât și controlul acestor procese sunt eficace,
- a asigurat disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru operarea și monitorizarea acestor procese,
- monitorizează, măsoară și analizează aceste procese
- implementează acțiuni necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.

Interacțiunea între procesele identificate este ilustrată în Harta proceselor. În cadrul societății au fost identificate procesele conform Anexei 1.

CITY CONS GROUP S.R.L. conduce aceste procese în conformitate cu cerințele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

Societatea urmărește să-și mențină:

- capacitatea de a furniza în mod consecvent produse și servicii care satisfac cerințele clientului și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- facilitarea oportunității de creștere a satisfacției clientului;
- luarea în considerare a riscurilor și oportunităților asociate contextului și obiectivelor sale;
- capacitatea de a demonstra conformitatea cu cerințele specificate ale sistemului de management al calității.

Pentru ca organizația să funcționeze eficient sunt determinate și conduse toate activitățile acesteia în strânsă corelație între ele. Această abordare pe bază de proces presupune aplicarea unui sistem de procese, împreună cu identificarea și interacțiunile acestora, precum și conducerea interactivă pentru a se obține rezultatul dorit.

Aportul acestei abordări determină implicit:

- Înțelegerea și satisfacerea cerințelor.
- Considerarea proceselor în funcție de valoarea adăugată.
- Rezultate în ceea ce privește performanța și eficacitatea.
- Îmbunătățirea continuă a proceselor pe baza măsurilor obiective.

Organizația aplică ciclul – PDCA – Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează

PLANIFICĂ	Stabilește obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politica firmei.
EFFECTUEAZĂ	Implementează procesele.
VERIFICĂ	Monitorizează și măsoară procesele și produsul față de politicile, obiectivele și cerințele pentru produs și raportează rezultatele.
ACȚIONEAZĂ	Întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor.

Abordarea pe bază de proces permite societății să își planifice procesele și interacțiunile lor.

Ciclul PDCA permite societății să se asigure că procesele sunt gestionate corect, au alocate resurse adecvate și că oportunitățile de îmbunătățire sunt determinate și se acționează în consecință.

Gândirea pe bază de risc permite societății să determine factorii care ar putea cauza abaterea proceselor sale și a sistemului de management integrat de la rezultatele planificate, să pună în practică controale pentru a minimiza efectele negative și să utilizeze la maximum oportunitățile pe măsură ce apar. Astfel, într-un mediu cu o complexitate și dinamică mereu în creștere, respectarea consecventă a cerințelor și luarea în considerare a necesităților și așteptărilor viitoare reprezintă o provocare pentru organizație. Pentru a realiza aceste obiective, organizația este pregătită să adopte diferite forme de îmbunătățire, în plus față de corecții și îmbunătățirea continuă, cum ar fi schimbarea bruscă, inovarea și reorganizarea.

SECȚIUNEA 5 LEADERSHIP

5.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Managementul de cel mai înalt nivel a stabilit angajamentul sau pentru dezvoltarea și implementarea sistemului de management al calității, mediului, ssm și îmbunătățirea continuă a eficacității sale prin :

- comunicarea în cadrul organizației a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și a celor de reglementare,
- stabilirea politicii în domeniul calității, mediului, ssm,
- asigurarea faptului că sunt stabilite obiectivele calității, mediului, ssm,
- conducerea analizelor efectuate de management pentru sistemul de management integrat;
- asigurarea disponibilității resurselor.

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură că cerințele clientului sunt identificate și satisfăcute, în scopul creșterii satisfacției acestuia.

Managerii operaționali furnizează dovezi obiective a angajamentului pentru mediu și SSM prin vizitarea și inspectarea locațiilor, participarea la investigarea accidentelor și furnizarea resurselor pentru acțiuni corective participarea la ședințe pe teme de mediu și SSM și emiterea de mesaje de susținere.

5.2 POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII, MEDIULUI, SSM

Politica elaborată pentru sistemul de management integrat stabilește orientarea generală și definește principiile de acțiune pentru CITY CONS GROUP S.R.L. Ea stabilește obiectivele calității, mediului, ssm pentru responsabilitățile definite și performanța cerută în toată organizația. Politica demonstrează angajamentul oficial al CITY CONS GROUP S.R.L., în special al managementului de vârf, în direcția unui management integrat performant.

Declarația de politică constituie baza planurilor de orientare și metodologia pentru toate activitățile legate de calitate în cadrul firmei. S-au luat în considerare elementele: politica și obiectivele relevante activității din CITY CONS GROUP S.R.L. ca întreg, cerințele clientului, cerințele legale, de reglementare și alte cerințe, performanța proceselor trecute și prezente, necesitățile partilor interesate, oportunitățile de îmbunătățire, resursele necesare și contribuțiile angajaților.

Politica este comunicată și promovată de directorul general, astfel:

- este adecvată față de scopul organizației,
- include un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management integrat,
- asigură un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor, tintelor stabilite,

- este comunicata si inteleasa catre toti angajatii, astfel incat acestia devin constienti de obligatiile lor individuale;
- disponibila partilor interesate
- este analizata pentru adecvarea ei continua si amendata si revizuita daca este necesar, astfel incat se asigura ca orice resurse financiare, abilitati, obiective declarate sunt realizabile in mod realist realizabile in cadrul respectiv;
- corespunde naturii si nivelului riscurilor SSM din CITY CONS GROUP S.R.L., fiind realista si coerenta cu o anticipare asupra viitorului organizatiei;
- include un angajament de conformitate cu legislatia de mediu, SSM si cu alte cerinte la care CITY CONS GROUP S.R.L. subscrie.

5.3 ROLURI ORGANIZAȚIONALE, RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI

Managementul de la cel mai înalt nivel a desemnat responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante din organizație. Acestea au fost comunicate incluse în fișele posturilor urmărindu-se permanent înțelegerea acestora în cadrul organizației.

Au desemnate responsabilități și autorități pentru:

- Menținerea sistemului de management integrat conform cu cerințele standardelor referentiale;
- Furnizarea elementelor de ieșire intenționate de către procesele care se desfășoară în organizație;
- Managementul de la cel mai înalt nivel să urmărească și să se raporteze permanent la performanța sistemului de management integrat precum și la oportunitățile de îmbunătățire;
- Promovarea orientării către client în întreaga organizație;
- Menținerea integrității sistemului de management atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale sistemului de management al calității.

Instrumente:

- *Organigrama societății.*
- *Dispozițiile operaționale.*
- *Fișele de post.*
- *Decizii de numire a managerilor de procese.*
- *Organizarea accesului la documente.*
- *Acțiuni (activități) pentru ținerea sub control a furnizorilor de servicii implicați în SMI*
(*auditori externi, consultanți, evaluatori de riscuri etc.*).

5.4 RESPONSABILITATE SI AUTORITATE

Managementul de la cel mai înalt nivel a definit și a stabilit responsabilitățile și autoritatea fiecărui post, care sunt comunicate titularilor prin intermediul fișelor Posturilor, eliminând ambiguitățile. Personalul care conduce, efectuează și verifică activitățile, are suficientă libertate și autoritate organizatorică pentru:

- a) a iniția acțiuni de prevenire a apariției oricărei neconformități referitoare la produsele/serviciile executate și la sistemul de management integrat;
- b) a identifica și înregistra orice probleme referitoare la produsele/serviciile efectuate și la sistemul de management integrat;
- c) a iniția, a reclama sau a furniza soluții pe căi prestabilite;
- d) a verifica implementarea soluțiilor;
- e) a controla prelucrarea informațiilor până când deficiența sau starea necorespunzătoare este corectată.

REPREZENTANTUL CONDUCERII ÎN DOMENIUL MANAGEMENTULUI INTEGRAT

Managementul de la cel mai înalt nivel a numit prin decizie un Reprezentant al conducerii cu managementul calității, mediului, ssm (RM) care, în afara altor responsabilități, are responsabilitatea și autoritatea pentru :

- a se asigura ca procesele necesare sistemului de management integrat sunt stabilite, implementate și menținute;
- a raporta managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea sistemului de management integrat și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- a se asigura ca este promovată în cadrul organizației conștientizarea referitoare la cerințele clientului.

RM reprezintă organizația în relația cu părțile externe pe aspecte legate de sistemul de management al calității.

Managerii operaționali asigură ca cerințele de mediu sunt gestionate corespunzător în sferile lor de operare.

SECȚIUNEA 6 PLANIFICARE

CITY CONS GROUP S.R.L. își realizează politicile și obiectivele prin stabilirea unor programe de management pe baza strategiilor dezvoltate și planurilor de acțiune. Progresul înregistrat în realizarea obiectivelor este monitorizat, analizat și înregistrat, iar strategiile și planurile sunt actualizate și îmbunătățite în consecință.

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură:

- planificarea sistemului de management integrat, efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor clientului și cerințelor reglementărilor aplicabile, precum și a obiectivelor calității și mediului, SSM;
- integritatea sistemului de management integrat, menținută atunci când schimbările sistemului sunt planificate și implementate.

Datele de intrare pentru planificarea sistemului de management integrat includ: strategiile organizației, obiectivele stabilite, necesitățile și așteptările identificate ale clienților, cerințe cuprinse în reglementările legale aplicabile, performanțele proceselor, experiența anterioară, oportunități de îmbunătățire identificate și evaluări ale riscurilor.

Datele de ieșire ale planificării se concretizează în planuri și programe (ex: programe de management, planuri de realizare a obiectivelor etc.), acestea definesc, după cum este necesar, etapele de realizare, termene, responsabilitățile și autoritățile pentru aplicarea planurilor de îmbunătățire, abilități și cunoștințe necesare, resurse financiare și de infrastructură, indicatori pentru evaluarea performanței, metode și instrumente și necesități pentru documentație, inclusiv înregistrări.

Pentru atingerea obiectivelor CITY CONS GROUP S.R.L. elaborează Programe de management, elaborate anual și se actualizează semestrial.

6.1 ACȚIUNI DE TRATARE A RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR

Pentru planificarea sistemului de management al calității, organizația a luat în considerare în considerare aspectele menționate la 4.1 și cerințele menționate la 4.2 și a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:

- a se asigura că sistemul de management integrat poate obține rezultatul/rezultatele intenționat/intenționate;
- a crește efectele dorite;
- a preveni sau a reduce efectele nedorite;
- a realiza îmbunătățirea.

Organizația 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 al calității,
- să evalueze eficacitatea acestor acțiuni.

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

EVALUAREA RISCURILOR DETERMINATE DE FACTORII INTERNI ȘI EXTERNI

Ierarhizarea finală a riscurilor identificate se referă doar la riscurile subiective și obiective, în ansamblul lor și la riscul total, ca medie aritmetică a riscurilor identificate.

Se mai scot în evidență și riscurile primare care sunt de nivel ridicat a căror tratare este de aceeași importanță ca și riscurile totale.

Din analiza probabilității de materializare și a impactului evenimentelor nedorite, caracterizate prin riscurile identificate, s-a obținut următoarea distribuție a riscurilor:

Foarte Scăzut	Scăzut	Mediu	Ridicat	Foarte Ridicat
1	2 - 4	5 - 9	10 - 16	17 - 25

Distribuția matriceală

Imaginea distribuției reale a riscurilor este prezentată în matricea riscurilor de ansamblu și total determinată de factorii probabilitate – impact (consecință).

Determinată de factorii probabilitate și impact (consecință).						
Foarte Ridicat 5	IMPACT	FS·FR 5	S·FR 10	M·FR 15	R·FR 20	FR·FR 25
Ridicat 4		FS·R 4	S·R 8	M·R 12	R·R 16	FR·R 20
Mediu 3		FS·M 3	S·M 6	M·M 9	R·M 12	FR·M 15
Scăzut 2		FS·S 2	S·S 4	M·S 6	R·S 8	FR·S 10
Foarte Scăzut 1		FS·FS 1	S·FS 2	M·FS 3	R·FS 4	FR·FS 5
		PROBABILITATE				
		Foarte Scăzută 1	Scăzută 2	Medie 3	Ridică 4	Foarte Ridică 5

6.2 OBIECTIVE ȘI PLANIFICAREA LOR**OBIECTIVELE CALITĂȚII**

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură ca obiectivele calității, inclusiv acelea necesare pentru îndeplinirea cerințelor referitoare la serviciile oferite, sunt stabilite pentru funcțiile și nivelurile relevante ale CITY CONS GROUP S.R.L.

Obiectivele calității sunt măsurabile și în concordanță cu politica în domeniul calității.

Între compartimentele din CITY CONS GROUP S.R.L. există relații de colaborare, fiecare având atribuții specifice prin care se realizează funcțiile sistemului de management al calității.

OBIECTIVELE DE MEDIU

Obiectivele de mediu au fost stabilite și comunicate în cadrul organizației și sunt coerente cu politica de mediu. Obiectivele și țintele de mediu sunt propuse ca urmare a identificării aspectelor de mediu care au un impact semnificativ asupra mediului în scopul reducerii impactului asupra acestuia. Obiectivele și țintele de mediu sunt măsurabile și sunt monitorizate.

6.3 PLANIFICAREA SCHIMBĂRILOR

Necesitatea de schimbare a sistemului de management integrat este determinată de evoluția afacerii precum și de previziunile managementului de top privind dezvoltarea acesteia.

Organizația planifică schimbările luând în considerare:

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

6.4 ASPECTE DE MEDIU

CITY CONS GROUP S.R.L. a stabilit si mentine modalitatea de identificare a aspectelor de mediu asociate produselor, proceselor, serviciilor sau activitatilor precum si de determinare a aspectelor de mediu semnificative prin procedura de sistem *PS-14 Identificare aspecte de mediu*. Aspectele semnificative de mediu sunt stabilite anual la nivelul organizatiei de către Echipa de mediu interfuncțională numite prin decizie la nivelul CITY CONS GROUP S.R.L.

Criteriile de identificare a aspectelor de mediu semnificative sunt incadrarea in prevederile legale si evaluarea consecintelor impactului asupra mediului.

Aspectele de mediu semnificative stau la baza elaborării Programelor de management de mediu.

6.5 IDENTIFICARE PERICOLE, EVALUARE SI CONTROL RISC

CITY CONS GROUP S.R.L. a parcurs procesele de identificare a pericolelor si de evaluare si control a riscurilor si detine o caracterizare completa a tuturor pericolelor semnificative din domeniul sau.

Procedura *PS-20 Identificare pericol, evaluare risc și stabilire controale* include evaluari cu privire la: activitati de rutina si speciale; activitatile personalului care are acces la locurile de munca (inclusiv clienti, subcontractanti, vizitatori etc.), facilitățile de la locul de munca si care ia in considerare operatiile curente si ocazionale din cadrul CITY CONS GROUP S.R.L. precum si potentialele conditii de urgență.

Rezultatele evaluarilor si efectele masurilor de control sunt utilizate la stabilirea obiectivelor SSM. Identificarea pericolelor si evaluarea riscurilor asigura identificarea pericolelor, determinarea riscurilor asociate pericolelor identificate; indicarea nivelului riscurilor aferente fiecarui pericol si daca acestea sunt sau nu tolerabile; masurile pentru monitorizarea si controlul riscurilor; identificarea cerintelor de competenta si de instruire pentru implementarea masurilor de control; inregistrările generate de controlul operational efectuat.

6.6 PREVEDERI LEGALE SI ALTE CERINTE

CITY CONS GROUP S.R.L. promoveaza constientizarea si intelegerea responsabilitatilor legale si asigura in cadrul sistemului de management integrat calitate-mediu-sanatate si securitate ocupationala identificarea, disponibilizarea si accesul la legislatia de mediu si SSM si reglementarile romane sau internationale la care Romania este parte semnatară, precum si la autorizatii si acorduri de mediu, standarde, normative, aplicabile. Procedura *PS-15 Identificare si acces la prevederi legale si alte cerinte* este aplicabila pentru toate aspectele de mediu identificate in organizatie si stabileste responsabilitatile in acest sens.

CITY CONS GROUP S.R.L. este constienta si intelege modul in care activitatile sale sunt influentate de cerintele legale si de alte cerinte.

Evaluarea conformarii activitatii CITY CONS GROUP S.R.L. in raport cu prevederile legale si cu alte cerinte identificate se face anual conform procedurii documentate cod PS-02, in urma evaluarii elaborandu-se un raport de mediu si SSO pentru analiza de management a organizatiei.

SECȚIUNE 7 SUPT

7.1 RESURSE

7.1.1 GENERALITĂȚI

Organizația a determinat și a pus la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Au fost luate în considerare:

- capacitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente;
- necesarul de obținut de la furnizorii externi.

CITY CONS GROUP S.R.L. a determinat si asigura resursele necesare pentru a implementa si mentine sistemul de management integrat si imbunatatirea continua a eficacitatii lui și pentru a creste satisfactia clientului prin realizarea cerintelor sale.

7.1.2 PERSONAL

Personalul care efectuează activități care influențează calitatea serviciilor oferite clienților are competența necesară din punct de vedere al studiilor, al instruirilor, al abilităților și al experienței profesionale.

7.1.3 INFRASTRUCTURA

Infrastructura este determinată de management având în vedere domeniul de activitate. Ea este asigurată, menținută și dezvoltată corespunzător în funcție de evoluția ulterioară a afacerilor și de cerințele specifice gamei de produse/servicii.

7.1.4 MEDIU DE LUCRU PENTRU OPERAREA PROCESELOR

CITY CONS GROUP S.R.L. a determinat și conduce mediul de lucru necesar pentru a realiza conformitatea cu cerințele serviciilor efectuate.

Organizația activează într-un mediu optim, necesar pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor.

7.1.6 CUNOȘTINȚE ORGANIZAȚIONALE

Au fost determinate cunoștințele necesare pentru operarea proceselor și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor. Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar.

Când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare precum și actualizările cerute.

Cunoștințele organizaționale se bazează pe:

- surse interne (de exemplu proprietate intelectuală; cunoștințe obținute din experiență; lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes; captarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate; rezultatele îmbunătățirilor proceselor, produselor și serviciilor;
- surse externe (de exemplu standarde, surse academice, conferințe, obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi).

7.2 COMPETENȚA ȘI INSTRUIRE

CITY CONS GROUP S.R.L.:

- a identificat competența necesară pentru personalul care desfășoară activități ce influențează calitatea produselor/serviciilor,
- a asigurat instruirea inițială a angajaților, precum și perfecționarea pregătirii profesionale,
- a evaluat eficacitatea acțiunilor întreprinse,
- a asigurat ca angajații săi sunt conștienți de relevanța și importanța activităților proprii și de modul în care fiecare contribuie la realizarea obiectivelor calității,
- menține înregistrări adecvate referitoare la studii, instruire, abilități și experiență.

Angajarea personalului se face în conformitate cu *PS-11 Competență, Conștientizare și Instruire*.

În organizație :

- S-au determinat competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul organizației și pot să influențeze performanța și eficacitatea sistemului de management al calității.
- S-a urmărit ca aceste persoane să fie competente pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate.
- Atunci când este aplicabil, se întreprind acțiuni de dobândire a competenței necesare și se evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse. Acțiunile aplicabile includ furnizarea instruirii, mentoratul sau realocarea personalului deja angajat, angajarea sau contractarea unor persoane competente.
- Se păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței.

7.3 CONȘTIENTIZARE

Organizația se asigură că persoanele care lucrează sub controlul ei sunt conștientizate referitor la:

- politica referitoare la calitate;
- obiectivele relevante referitoare la calitate;

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

7.4 COMUNICAREA INTERNA

Managementul de la cel mai înalt nivel a stabilit în cadrul organizației procese adecvate de comunicare, inclusiv referitoare la aspectele ce se referă la eficacitatea sistemului de management al calității, mediului, ssm.

Comunicarea este descendenta, ascendentă, orizontală și în diagonală. Din punct de vedere al modului de transmitere se utilizează comunicarea: verbală (directă și indirectă); nonverbală (vizuală, prin aviziere); scrisă (adrese interne și externe, rapoarte, articole, publicații).

CITY CONS GROUP S.R.L. încurajează comunicarea între și la toate nivelurile și funcțiile pentru rezolvarea problemelor, pentru coordonarea activităților, pentru urmărirea planurilor de acțiune și pentru dezvoltarea viitoare a programelor de management.

Comunicarea cu părțile externe interesate este un instrument eficient pentru management, conform procedurii PS-16 *Comunicare, consultare și participare*.

CITY CONS GROUP S.R.L. promovează consultări referitoare la dezvoltarea și analiza politicilor și obiectivelor sau referitoare la schimbări care afectează locul de muncă și comunică informații SSM pertinente către și de la angajații săi și alte părți interesate.

7.5 INFORMAȚII DOCUMENTATE

Documentele sistemului de management integrat al calității, mediului, ssm aplicat de CITY CONS GROUP S.R.L. sunt ținute sub control prin aplicarea procedurii de sistem: *Controlul informațiilor documentate cod PS – 01*; sunt definite controalele necesare pentru:

- aprobarea documentelor, înainte de emitere, în ceea ce privește adecvarea acestora, analizarea, actualizarea dacă este cazul, și reaprobarea documentelor,
- asigurarea că sunt identificate modificările și stadiul revizuirii curente a documentelor,
- asigurarea că versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare,
- asigurarea că documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință,
- asigurarea că documentele de proveniență externă sunt identificate și distribuția lor controlată,
- prevenirea utilizării neintenționate a documentelor perimate și aplicarea unei identificări adecvate, dacă sunt păstrate pentru orice alt scop.

Documentația este disponibilă și accesibilă la cerere, în condiții curente sau ocazionale, inclusiv în situații de urgență.

Sistemul de management integrat implementat în organizație include:

- informații documentate cerute de standardele referențiale;
- informații documentate determinate de organizație ca fiind necesare pentru eficacitatea sistemului de management al calității.

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

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

Informațiile documentate cerute de sistemul de management integrat și de acest standard internațional trebuie controlate pentru a se asigura că:

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

Pentru controlul informațiilor documentate organizația ia în considerare următoarele activități:

- difuzare, acces, regăsire și utilizare;
- depozitare și protejare, inclusiv menținerea lizibilității;
- controlul modificărilor (exemplu controlul versiunilor);

- păstrare și eliminare.

Informațiile documentate de origine externă determinate de organizație ca fiind necesare pentru planificarea și operarea sistemului de management integrat se identifică, după cum este cazul, și sunt controlate.

Informațiile documentate păstrate ca dovezi ale conformității sunt protejate împotriva deteriorărilor neintenționate.

Accesul la informații se face prin decizii referitoare la permisiunea numai de vizualizare a informației documentate sau la permisiunea și autoritatea de vizualizare și modificare a informației documentate.

SECȚIUNEA 8 OPERARE

8.1 PLANIFICARE ȘI CONTROL OPERAȚIONAL

CITY CONS GROUP S.R.L. identifică, planifică și dezvoltă procesele necesare pentru realizarea serviciilor prestate.

Identificarea interfețelor între procese realizează continuitatea între diversele etape ale realizării serviciilor.

Planificarea realizării serviciilor este în concordanță cu cerințele pentru celelalte procese ale sistemului de management al calității.

În cadrul planificării realizării serviciilor sunt identificate :

- obiectivele calității, mediului, ssm și cerințele pentru realizarea serviciilor;
- necesitatea de a stabili procesele, documentele și de a alocă resurse specifice;
- activități pentru verificarea, validarea, monitorizarea, inspectia serviciului, precum și criteriile de acceptare ale serviciului;
- înregistrările necesare pentru a furniza dovezi că serviciile satisfac cerințele.

Datele de ieșire ale acestei planificări sunt într-o formă adecvată cu metoda de operare a organizației. Elaborarea planurilor calității și de control operațional de mediu se face cu respectarea precizărilor procedurilor și reglementărilor interne.

8.2 CERINȚE PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII

8.2.1 COMUNICAREA CU CLIENTUL

Comunicarea cu clientul include :

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

8.2.2 DETERMINAREA CERINTELOR REFERITOARE LA SERVICIU

Sunt identificate:

- cerințele specificate de către client, referitoare la produsul/serviciul realizat.
- cerințele nespecificate de către client, dar necesare pentru utilizarea specifică sau intenționată, aceasta fiind cunoscută,
- cerințele legale și de reglementare referitoare la serviciu,
- orice alte cerințe suplimentare identificate de către organizație.

8.2.3 ANALIZA CERINTELOR REFERITOARE LA SERVICIU

CITY CONS GROUP S.R.L. analizează cerințele referitoare la serviciu. Această analiză se face înainte de angajamentul de a livra un serviciu clientului (de exemplu: transmiterea de oferte, acceptarea unor contracte sau a unor comenzi, acceptarea unor modificări ale contractelor sau comenzilor) și asigură ca :

- cerințele referitoare la serviciu sunt definite,
- cerințele din contract sau comandă care diferă de cele exprimate anterior sunt analizate și rezolvate,
- este asigurată capacitatea ca să fie îndeplinite cerințele definite.

Sunt menținute înregistrări ale rezultatelor analizei și ale acțiunilor aparute în urma analizei.

Atunci cand clientul nu furnizeaza nici o declaratie documentata a cerintelor, cerintele clientului sunt confirmate de CITY CONS GROUP S.R.L. inaintea acceptarii lor.

Atunci cand cerintele referitoare la serviciu sunt modificate, organizația se asigură ca documentele relevante sunt modificate si ca personalul implicat este informat cu privire la modificarea cerintelor.

CITY CONS GROUP S.R.L. a identificat si implementeaza modalitatile eficiente pentru comunicarea cu clientii in legatura cu :

- informatiile despre produsul/serviciul realizat si comercializat;
- tratarea cererilor de oferta, a contractelor sau a comenzilor, inclusiv amendamentele la acestea;
- feedback-ul de la client, inclusiv reclamatii acestuia.

8.2.4 MODIFICĂRI ALE CERINTELOR 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.

8.3 PROIECTARE SI DEZVOLTARE

NA – excludere justificata.

8.4 CONTROLUL PROCESELOR, PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR FURNIZATE DIN EXTERIOR

CITY CONS GROUP S.R.L. se asigura ca produsul aprovizionat este conform cu cerintele de aprovizionare specificate. Tipul si amploarea controlului aplicat asupra furnizorului si asupra produsului aprovizionat depinde de efectul produsului aprovizionat asupra realizarii ulterioare a serviciului desfășurat.

CITY CONS GROUP S.R.L. evalueaza si selecteaza furnizorii pe baza abilitatii acestora de a furniza un produs in concordanta cu cerintele organizatiei și ale clienților. Sunt stabilite criteriile de selectie, de evaluare si de reevaluare. Sunt mentinute inregistrari ale rezultatelor evaluarilor si ale oricaror actiuni necesare aparute in urma evaluarii.

În procesul de aprovizionare se asigura ca :

- materialele folosite, echipamentele tehnice, vehiculele au un impact minim asupra mediului, sănătății si securității in munca;
- materialele folosite sunt reciclabile, economice energetic, nepoluante, sau contin substante biodegradabile.

Aceste activitati sunt descrise in procedura *Aprovizionare*, cod PS-09. Informatiile referitoare la aprovizionare descriu produsul de aprovizionat, inclusiv atunci cand este cazul :

- cerinte pentru aprobarea produsului, procedurilor, proceselor si echipamentelor,
- cerinte pentru calificarea personalului,
- cerinte pentru sistemul de management integrat.

CITY CONS GROUP S.R.L. se asigura ca cerintele de aprovizionare specificate sunt adecvate, inainte de comunicarea acestora catre furnizor/producător.

CITY CONS GROUP S.R.L. a stabilit si implementat inspectii sau alte activitati necesare pentru a se asigura ca produsul aprovizionat satisface cerintele de aprovizionare specificate.

Atunci cand CITY CONS GROUP S.R.L. sau clientul acesteia intentioneaza sa desfasoare verificarea la furnizor, se specifică, in informatiile referitoare la aprovizionare, înțelegerile referitoare la verificarea si metoda de eliberare a produsului.

8.5 PRODUCTIE SI FURNIZARE DE SERVICII

8.5.1 CONTROLUL FURNIZARII SERVICIULUI

CITY CONS GROUP S.R.L. planifica si realizeaza fluxul de realizare a serviciilor in conditii controlate, *Producție și furnizare de servicii* cod PS-12, ceea ce include :

- pregatirea tehnologica a executiei produselor/ serviciilor;
- identificarea proceselor de productie;
- planificarea proceselor de productie;
- realizarea produselor/ serviciilor;
- inspectia si incercarea produselor/ serviciilor;
- receptia si predarea produselor/ serviciilor;
- incasarea contravalorii produselor/ serviciilor;

Planificarea proceselor include:

- analiza comenzii
- documentatia de lansare: desene, prescriptii energetice, fise tehnologice, planuri de calitate;
- asigurarea cu materiale, echipamente de lucru si monitorizare/masurare;
- mentenanta echipamentelor proprii;
- utilități tehnologice;
- resurse umane calificate;
- asigurarea masurilor de securitatea muncii;

In scopul desfășurării activitatilor specifice in conditiile protejării mediului inconjurator, au fost identificate aspectele de mediu, conform procedurii operationale *Identificare aspecte de mediu* cod PS-13.

Relația dintre aspectele de mediu și impacturile asupra mediului este o relație cauză-efect. Se urmărește identificarea unui număr cât mai mare de aspecte de mediu/impacturi asupra mediului, reale și potențiale, benefice și nocive, care sunt asociate activității/serviciului ales.

Aspectele de mediu asociate activitatilor care pot genera impact de mediu sunt tinute sub control conform procedurii operationale *Control operational* cod PS-17, in scopul:

- prevenirii poluarii
- conservarii resurselor
- conformității cu cerintele interne si externe.

Se pastreaza inregistrari privind activitatile desfasurate si monitorizează rezultatele obtinute pe tot parcursul desfășurării acestor activități.

8.5.2 IDENTIFICARE SI TRASABILITATE

Atunci cand este cazul, CITY CONS GROUP S.R.L. identifica produsul/serviciul folosind mijloace adecvate pe durata realizarii lui.

CITY CONS GROUP S.R.L. identifica stadiul realizării serviciului in raport cu cerintele de masurare si monitorizare.

Identificarea serviciului se realizeaza pe tot parcursul proceselor de executie incepand de la intrarea materialelor la receptie, depozitare, pe parcursul executiei, la produsele finite si la client.

Identificarea, precum si stadiul monitorizării si măsurării se realizeaza prin etichetare, precum si prin inregistrările specifice rezultate in urma executiei si inspectiei produsului/ serviciului.

Trasabilitatea este asigurata prin inregistrările din dosarul lucrării/ serviciului si/sau identificarea unica a serviciului. Identificarea si trasabilitatea sunt asigurate si prin configuratia serviciului conform instructiunilor de proces corespunzatoare.

8.5.3 PROPRIETATEA CLIENTULUI SAU FURNIZORILOR EXTERNI

CITY CONS GROUP S.R.L. păstrează produsul furnizat de client, tratându-l astfel încât pe întreaga perioadă în care se afla în proprietatea organizației, pentru a fi utilizat de aceasta sau încorporat, să fie identificat, verificat și protejat, fiind pus în siguranță asemeni produselor aprovizionate de la furnizori sau proprii. Orice modificare intervenită asupra proprietății clientului (inclusiv proprietate intelectuală) este raportată acestuia, iar înregistrările generate sunt menținute.

8.5.4 PĂSTRAREA PRODUSULUI

CITY CONS GROUP S.R.L. pastreaza conformitatea produsului cu specificațiile pe parcursul aprovizionării, depozitării, comercializării și efectuării celorlalte activități, până la livrarea spre destinația intenționată. Aceasta include identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea și protejarea.

8.5.5 CONTROL OPERATIONAL SSM

CITY CONS GROUP S.R.L. a stabilit și menține dispoziții pentru a se asigura de aplicarea eficace a măsurilor și contramăsurilor de control, ori de câte ori acestea sunt cerute pentru a controla riscurile operationale, pentru îndeplinirea politicii și obiectivelor SSM și pentru a se conforma cerințelor legale și altor cerințe.

8.5.6 PREGĂTIREA PENTRU SITUAȚII DE URGENȚĂ

Situațiile de urgență de mediu potențiale vor fi identificate și actualizate cel puțin semestrial, în concordanță cu procedura Aspecte de Mediu și cu cerințele de ordin legal și operațional privind pregătirea și răspunsul la urgențe identificate în conformitate cu procedura Prevederile Legale având ca scop:

- pentru a identifica posibilele accidente și situații de urgență
- de a răspunde în situații de urgență
- pentru a preveni și a reduce impactul asupra mediului care poate fi asociat situațiilor de urgență.
- pentru a îmbunătăți această procedură după analiza accidentelor și situațiilor de urgență
- testarea acestei proceduri prin simulări.

CITY CONS GROUP S.R.L. evaluează activ necesitățile de răspuns referitoare la potențialele accidente și situații de urgență, planifică modul de asigurare a acestor necesități, verifică capacitatea de răspuns planificat și caută să își îmbunătățească eficacitatea capacității de răspuns, conform procedurii *Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns* cod PS-18.

Planurile de intervenție în situații de urgență sunt întocmite și revizuite periodic pentru a se asigura adecvarea obiectivelor, responsabilităților și termenele de realizare a acțiunilor de îmbunătățire a calității serviciilor și lucrărilor executate.

Exercițiile practice testează eficacitatea celor mai importante părți din planurile de urgență și testează completitudinea procesului de planificare pentru situațiile de urgență. Simularile practice, la scară reală a incidentelor, trebuie să fie realiste pentru a deveni eficace. Rezultatele situațiilor de urgență și ale exercițiilor practice sunt evaluate și modificările identificate drept necesare sunt implementate. Este identificată nevoia de echipamente de urgență și este asigurată cantitatea necesară din acest echipament.

8.6 CONTROLUL PROCESELOR SPECIALE

CITY CONS GROUP S.R.L. a identificat procesele de producție și de furnizare de servicii, a caror rezultate să nu poată fi verificate prin măsurare sau monitorizare ulterioară (procese speciale care să necesite validare ex. procese desudura, lucrări ascunse etc.).

Toate procesele de producție se desfășoară conform cu procedurile tehnologice și instrucțiunile de lucru existente cu respectarea următoarelor criterii :

- aprobarea echipamentului necesar;
- personal calificat, instruit și autorizat corespunzător;
- resurse de măsură și monitorizare specifice, conform cu normativele și procedurilor tehnologice;
- înregistrări specifice conform cu cerințele procesului;

SECȚIUNEA 9 EVALUAREA PERFORMANȚE

9.1 MONITORIZARE ȘI MASURARE

CITY CONS GROUP S.R.L. planifică și implementează procesele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire pentru a :

- demonstra conformitatea serviciului,
- asigura conformitatea sistemului de management al calității și de mediu, SSM,

- asigurarea conformității caracteristicilor activităților sale față de cerințele de mediu și a îndeplinirii indicatorilor de performanță ale programelor de management de mediu
- îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității și mediului, SSM.

Aceasta include determinarea metodelor aplicabile, inclusiv a tehnicilor statistice, precum și amploarea utilizării lor.

9.1.1 GENERALITĂȚI

Organizația a determinat:

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

Organizația evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management al calității. Sunt păstrate informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor

9.1.2 SATISFAȚIA CLIENTULUI

CITY CONS GROUP S.R.L. monitorizează informațiile referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității. Metodele pentru obținerea și folosirea acestor informații sunt stabilite în procedura *Evaluarea satisfacției clientilor* cod PS-06.

Identificarea clienților reprezintă prima etapă a comunicării cu aceștia, în scopul înregistrării cerințelor și a analizării modalității de a le satisface. Orientarea către client presupune nu numai înțelegerea necesităților curente, dar și viitoare, în scopul depășirii așteptărilor acestora.

9.1.3 ANALIZĂ ȘI EVALUARE

Organizația analizează și evaluează date și informații provenite din monitorizare și măsurare.

Rezultatele analizei sunt utilizate pentru a evalua:

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

9.2 AUDIT INTERN

CITY CONS GROUP S.R.L. efectuează audituri interne la intervale planificate, pentru a determina dacă sistemul de management integrat :

- a) este conform cu măsurile planificate, referitoare la cerințele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 și la cerințele sistemului de management integrat stabilit ;
- b) dacă este implementat și menținut eficace.

Este planificat un program anual de audit, luând în considerare statutul și importanța proceselor și zonelor care trebuie auditate, precum și rezultatele auditurilor precedente. Sunt definite criteriile auditului, domeniul de aplicare, frecvența și metodele. Selectarea auditorilor și modul de efectuare al auditurilor asigură obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit. Auditorii nu își auditează propria lor activitate. Se poate utiliza auditor extern.

Responsabilitățile și cerințele pentru planificarea și efectuarea auditurilor, pentru raportarea rezultatelor și menținerea înregistrărilor sunt definite în procedura de sistem *Audit intern* cod PS - 03. Managementul responsabil pentru zona auditată se asigură ca acțiunile sunt întreprinse fără întârziere, pentru eliminarea neconformităților detectate și a cauzelor acestora. Activitățile de urmărire includ verificarea acțiunilor întreprinse și raportarea rezultatelor acestora.

9.3 ANALIZA EFECTUATA DE MANAGEMENT

Managementul de la cel mai înalt nivel analizează anual, în prima lună calendaristică, sau ori de câte ori situația conjuncturală o impune, sistemul de management integrat din organizație, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat și eficient. Această analiză include evaluarea oportunităților pentru îmbunătățire și necesitatea schimbărilor în sistemul de management integrat, ceea ce vizează și politica în domeniul calității și mediului, sănătății și securității ocupationale, precum și obiectivele acestora, conform procedurii *Analiza efectuată de management, cod PS-07*.

Analiza se axează pe performanța globală a sistemului de management și nu pe detalii specifice care sunt gestionate cu mijloace normale.

9.4 MONITORIZAREA SI MASURAREA PROCESELOR

CITY CONS GROUP S.R.L. aplică metode adecvate pentru monitorizare și, acolo unde este aplicabil, măsurarea proceselor sistemului de management al calității. Aceste metode demonstrează abilitatea proceselor de a obține rezultatele planificate. Atunci când rezultatele planificate nu sunt obținute, se întreprind corectii și acțiuni corective, după cum este cazul, pentru a se asigura conformitatea serviciului.

Monitorizarea proceselor *Monitorizare și măsurare*, cod PS-19 presupune :

- verificarea condițiilor prealabile privind executarea produselor/serviciilor;
- verificarea capacității echipamentelor/dotărilor de a satisface cerințele fluxului tehnologic de execuție;
- personal calificat, bine pregătit profesional;
- aprovizionarea cu materialele necesare.
- analiză și controlul documentației tehnice de execuție;
- Controlul informațiilor documentate menținute sistemului de management integrat și mediului folosite la executarea produsului, până în momentul predării acestuia către client;
- controlul modificărilor la documentația aprobată;
- controlul fluxului tehnologic de execuție a produsului/ serviciului;
- controlul efectuării încercărilor, verificărilor, analizelor etc;

Se efectuează monitorizarea parametrilor adecvați ai proceselor și se înregistrează în procese verbale/registre dovezile generate în timpul procesului, în conformitate cu procedurile/ instrucțiunile specifice.

Toate modificările privind instrumentele, echipamentele, materialele și procesele sunt documentate. Produsul/serviciul se evaluează după fiecare modificare a procesului de execuție, pentru a verifica dacă modificările făcute au avut efectul dorit asupra calității și compatibilității cu cerințele tehnice ale obiectivului și ale beneficiarului.

9.5 MONITORIZAREA SI MASURAREA PRODUSULUI/ SERVICIULUI

CITY CONS GROUP S.R.L. monitorizează și măsoară caracteristicile serviciului, pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele referitoare la serviciu, caracteristicile principale ale operațiilor și activităților care pot avea un impact semnificativ asupra mediului, procesele SMI. Acest lucru este făcut în toate etapele de realizare a serviciului, în conformitate cu măsurile planificate. Dovezile conformității cu criteriile de acceptabilitate sunt menținute. Înregistrările indică persoana care a efectuat monitorizarea și măsurile dispuse.

9.6 MONITORIZAREA SI MASURAREA PERFORMANTEI

CITY CONS GROUP S.R.L. are o abordare sistematică prin aplicarea procedurii PS-19 *Monitorizare și măsurare*, pentru măsurarea și monitorizarea performanței de mediu și SSM la intervale regulate, prin măsurări cantitative sau calitative, sau observații de-a lungul timpului.

Sistemul de management include atât monitorizare proactivă pentru a verifica conformitatea cu activitățile SSM, cât și monitorizare reactivă pentru a investiga, analiza și înregistra deficiențele sistemului, inclusiv accidente, incidente fără urmări, cazuri de îmbolnăvire și cazuri de daune aduse proprietății.

SECȚIUNEA 10 IMBUNĂȚIRE

10.1 CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM

CITY CONS GROUP S.R.L. se asigura ca produsul/serviciul care nu este conform cu cerintele prescrise este identificat si tinut sub control, pentru a preveni utilizarea neintentionata. Aceste metode de control, responsabilitatile si autoritatile asociate pentru tratarea produsului neconform sunt definite in procedura de sistem *Controlul produsului neconform si a neconformitatilor SMI, PS –04*.

CITY CONS GROUP S.R.L. trateaza produsul/serviciul neconform prin una sau mai multe dintre urmatoarele metode :

- prin intreprinderea unor actiuni de eliminare a neconformitatii detectate;
- prin intreprinderea unei actiuni care sa impiedice destinarea sau utilizarea lui intentionata initial.

Inregistrările referitoare la natura neconformităților si la orice actiuni ulterioare intreprinse, inclusiv derogările obtinute, sunt mentinute.

Atunci cand produsul/serviciul neconform este corectat, este supus unei reverificari pentru a se demonstra conformitatea cu cerintele.

Cand produsul/ produsul/serviciul neconform este detectat dupa livrare, CITY CONS GROUP S.R.L. intreprinde actiuni corespunzatoare consecintelor sau potentialelor consecinte ale neconformității.

Atunci când neconformitățile se referă la procese care au asociate aspecte de mediu sau SSM, se are în vedere ca modul de rezolvare propus pentru îndepărtarea neconformității să fie în concordanță cu cerințele legale.

Dacă neconformitățile se referă la nerespectarea unei cerințe de mediu sau SSM atunci tratarea neconformității impune adoptarea unor măsuri pentru reducerea oricărui impact produs asupra mediului sau risc asociat și atunci când totuși acesta s-a produs se aplică cerințele procedurii *Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns cod PS-18*.

10.2 ACTIUNE CORECTIVA

CITY CONS GROUP S.R.L. actioneaza pentru a elimina cauzele neconformitatilor, in scopul de a preveni reaparitia acestora. Actiunile corective sunt adecvate consecintelor neconformitatilor aparute.

Este stabilita procedura de sistem *Actiune corectiva cod PS – 05*, care definește cerintele pentru:

- analiza neconformitatilor (inclusiv a reclamatilor clientilor),
- determinarea cauzelor neconformităților,
- evaluarea necesitatilor de actiuni pentru a se asigura ca neconformitățile nu reapar,
- determinarea si implementarea actiunii necesare,
- inregistrările rezultatelor actiunii intreprinse,
- analiza actiunii corective intreprinse.

10.3 IMBUNĂȚIRE CONTINUA

CITY CONS GROUP S.R.L. își imbunatateste continuu eficacitatea sistemului de management integrat al calității si mediului prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a actiunilor corective si a analizei efectuate de management.

11. ANEXE

Anexa 1: Harta proceselor

Anexa 2: Lista documentelor controlate ale sistemului de management integrat;

Anexa 3: Lista formulare;

Anexa 4: Politica sistemului de management integrat;

Anexa 5: Contextual organizațional;

Anexa 6: Organigrama CITY CONS GROUP S.R.L.

Anexa 7: Legislație aplicabilă în domeniu

Anexa 8: Riscuri identificate.