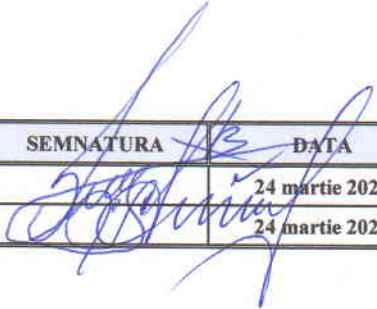




MANUAL DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE-MEDIU-SSM MMI-01

EDITIA 1, REVIZIA 1

CONFORM
SM SM SR EN ISO 9001:2015
SM SR EN ISO 14001:2015
SM SR ISO45001:2018

	NUME SI PRENUME	FUNCTIA	SEM NATURA	DATA
INTOCMIT	BOTEZATU ANDREI	RMI		24 martie 2020
APROBAT	ANDREI CAVCALIUC	ADMINISTRATOR		24 martie 2020



LISTA DE DIFUZARE SI RETRAGERE

DENUMIRE DOCUMENT DIFUZAT / RETRAS	COD DOCUMENT
MANUAL DE MANAGEMENT INTEGRAT	MMI-01

NR. EX.	DIFUZARE DOCUMENT			RETRAGERE DOCUMENT		
	NUME	DATA	SEM NAT.	NUME	DATA	SEM NAT.
MANUAL DE MANAGEMENT INTEGRAT MMI-01 ed.1, rev.0						
1	Botezatu Andrei	26 martie 2020				
2	Andrei Cavcaliuc	26 martie 2020				



CUPRINS

REF.	CAP.	TITLU CAPITOL / SUBCAPITOL / PARAGRAF	PAG.	PROCEDURA APLICABILA
	0	Foia de garda	1	
	0	Lista se difuzare / retragere	2	
	0	Lista de imbunatatiri si revizii	3	
	0	Cuprins	4	

INTRODUCERE

		INTRODUCERE	13	
		Date de identificare	13	
		Prezentarea organizatiei	14	
		Statut, structura organizatorica	15	

1 DOMENIU DE APLICARE

9001	1	Domeniu de aplicare	17	
14001	1	Domeniu de aplicare		
45001	1	Domeniu de aplicare		

2 REFERINTE NORMATIVE

9001	2	Referinte normative	17	
14001	2	Referinte normative		
45001	2	Referinte normative		

3 TERMENI SI DEFINITII

9001	3	Termeni si definitii	18	
14001	3	Termeni si definitii		
45001	3	Termeni si definitii		

4 CONTEXTUL ORGANIZATIEI

9001	4	Contextul organizatiei	24	
14001	4	Contextul organizatiei		
45001	4	Contextul organizatiei		
9001	4.1	Intelegerea organizatiei si a contextului in care actioneaza	24	
14001	4.1	Intelegerea organizatiei si a contextului in care actioneaza		
45001	4.1	Intelegerea organizatiei si a contextului acesteia		



9001	4.2	Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate	24	
14001	4.2	Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate		
45001		Intelegerea necesitatilor si asteptarilor lucratorilor si a altor parti interesate		
9001	4.3	Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii	24	
14001	4.3	Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management de mediu		
45001		Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management SSM		
9001	4.4	Sistemul de management al calitatii si procesele sale	25	
14001	4.4	Sistem de management de mediu		
45001	4.4	Sistem de management SSM		

5 LEADERSHIP

9001	5	Ledership	26	
14001	5	Leadership		
45001	5	Leadership si participarea lucratorilor		
9001	5.1	Leadership si angajament	26	
14001	5.1	Leadership si angajament		
45001	5.1	Leadership si angajament		
9001	5.1.1	Generalitati	26	
14001				
45001				
9001	5.1.2	Orientarea catre client	26	
14001				
45001				
9001	5.2	Politica	27	
14001	5.2	Politica de mediu		
45001	4.2	Politica SSM		
9001	5.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate	27	
14001				
45001				
9001	5.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate	28	
14001				
45001				
9001	5.3	Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati	28	
14001	5.3	Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati		

45001		Roluri, responsabilitati si autoritati organizationale		
-------	--	--	--	--

6 PLANIFICARE

9001	6	Planificare	29	
14001	6	Planificare		
45001	6	Planificare		
9001	6.1	Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor	30	PM 6.1 ERA Identificarea, evaluarea si tratarea riscurilor si oportunitatilor
14001	6.1	Actiuni pentru tratarea riscurilor si oportunitatilor		
45001	6.1	Actiuni pentru tratarea riscurilor si oportunitatilor		
9001			30	PM 4.3.1 IP Identificare pericolelor, evaluarea si controlul riscurilor de SSM
14001	6.1.1	Generalitati		
45001	6.1.1	Generalitati		
9001			31	PM 6.1.2 AM Identificarea, evaluarea si tratarea aspectelor de mediu
14001	6.1.2	Aspecte de mediu		
45001	6.1.2	Identificarea pericolelor si evaluarea riscurilor si oportunitatilor		
9001			33	
14001	6.1.3	Obligatii de conformaare		
45001	6.1.3	Determinarea cerintelor legale si a altor cerinte		
9001			34	
14001	6.1.4	Planificarea actiunilor		
45001	6.1.4	Planificarea actiunilor		
9001	6.2	Obiective referitoare la calitate si planificarea realizarii lor	34	
14001	6.2	Obiective de mediu si planificarea pentru realizarea acestora		
45001	6.2	Obiective SSM si planificarea realizarii acestora		
9001			34	
14001	6.2.1	Obiective de mediu		
45001	6.2.1	Obiective SSM		
9001			35	PM 6.2.2 GD Gestiunea deseurilor
14001	6.2.2	Planificarea actiunilor pentru realizarea obiectivelor de mediu		
45001	6.2.2	Planificarea realizarii obiectivelor SSM		
9001	6.3	Planificarea schimbarilor	37	
14001				
45001				



7 SUPORT

9001	7	Suport	37	
14001	7	Suport		
45001	7	Suport		
9001	7.1	Resurse	37	
14001	7.1	Resurse		
45001	7.1	Resurse		
9001	7.1.1	Generalitati	37	
14001				
45001				
9001	7.1.2	Personal	38	
14001				
45001				
9001	7.1.3	Infrastructura	38	
14001				
45001				
9001	7.1.4	Mediu pentru operarea proceselor	39	
14001				
45001				
9001	7.1.5	Resurse de monitorizare si masurare	40	PM 7.1.5 CEM Controlul echipamentelor de masurare
14001				
45001				
9001	7.1.6	Cunostinte organizationale	41	
14001				
45001				
9001	7.2	Competenta	42	PM 7.2/7.3 CI Competenta, instruire si constientizare
14001	7.2	Competenta		
45001	7.2	Competenta		
9001	7.3	Constientizare		
14001	7.3	Constientizare		
45001	7.3	Constientizare		
9001	7.4	Comunicare	43	PM 7.4 CO Comunicare
14001	7.4	Comunicare		
45001	7.4	Comunicare		
9001			44	
14001	7.4.1	Generalitati		
45001	7.4.1	Generalitati		
9001			44	
14001	7.4.2	Comunicare interna		
45001	7.4.2	Comunicare interna		

9001				
14001	7.4.3	Comunicare externa	45	
45001	7.4.3	Comunicare externa		
9001	7.5	Informatii documentate		PM 7.5.3 CID Controlul informatiilor documentate
14001	7.5	Informatii documentate	45	
45001	7.5	Informatii documentate		
9001	7.5.1	Generalitati		
14001	7.5.1	Generalitati	45	
45001	7.5.1	Generalitati		
9001	7.5.2	Creare si actualizare		
14001	7.5.2	Creare si actualizare	45	
45001	7.5.2	Creare si actualizare		
9001	7.5.3	Controlul informatiilor documentate		
14001	7.5.3	Controlul informatiilor documentate	46	
45001	7.5.3	Controlul informatiilor documentate		

8 OPERARE

9001	8	Operare		
14001	8	Operare	46	
45001	8	Operare		
9001	8.1	Planificare si control operational		46
14001	8.1	Planificare si control operational		
45001	8.1	Planificare si control operational		
9001				48
14001				
45001	8.1.1	Generalitati		
9001				48
14001				
45001	8.1.2	Eliminarea pericolelor si reducerea riscurilor de SSM		
9001				48
14001				
45001	8.1.3	Managementul schimbarii		
9001				48
14001				
45001	8.1.4	Aprovizionare		
9001	8.2	Cerinte pentru produse si servicii		49
14001	8.2	Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns		
45001	8.2	Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns		

9001	8.2.1	Comunicarea cu clientul	49	urgenta si capacitate de raspuns
14001				
45001				
9001	8.2.2	Determinarea cerintelor pentru produse si servicii	50	
14001				
45001				
9001	8.2.3	Analiza crintelor pentru produse si servicii	50	
14001				
45001				
9001	8.2.4	Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii	51	
14001				
45001				
9001	8.3	Proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor	52	
14001				
9001	8.3.1	Generalitati	52	
14001				
45001				
9001	8.3.2	Planificarea proiectarii si dezvoltarii	53	
14001				
45001				
9001	8.3.3	Elemente de intrare ale proiectarii si dezvoltarii	53	PM 8.3 Proiectare si dezvoltare
14001				
45001				
9001	8.3.4	Controale ale proiectarii si dezvoltarii	54	
14001				
45001				
9001	8.3.5	Elemente de iesire ale proiectarii si dezvoltarii	55	
14001				
45001				
9001	8.3.6	Modificari ale proiectarii si dezvoltarii	55	
14001				
45001				
9001	8.4	Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior	56	PM 8.4 CPA Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior
14001				
45001				
9001	8.4.1	Generalitati	56	
14001				

45001				
9001	8.4.2	Tipul si amploarea controlului	56	
14001				
45001				
9001	8.4.3	Informatii pentru furnizorii externi	57	
14001				
45001				
9001	8.5	Controlul productiei si al furnizarii de servicii	57	
14001				
45001				
9001	8.5.1	Controlul productiei si al furnizarii de servicii	58	
14001				
45001				
9001	8.5.2	Identificare si trasabilitate	58	PM 8.5.2 IT Identificare si trasabilitate
14001				
45001				
9001	8.5.3	Proprietate care apartine clientilor sau furnizorilor externi	59	
14001				
45001				
9001	8.5.4	Pastrare	59	
14001				
45001				
9001	8.5.5	Activitati post-livrare	60	
14001				
45001				
9001	8.5.6	Controlul modificarilor	61	
14001				
45001				
9001	8.6	Eliberarea produselor si serviciilor	61	
14001				
45001				
9001	8.7	Controlul elementelor de iesire neconforme	61	PM 8.7 CPN Controlul elementelor de iesire neconforme
14001				
45001				

9 EVALUAREA PERFORMANTEI

9001	9	Evaluarea performantei	62	
------	---	------------------------	----	--

14001	9	Evaluarea performantei		
45001	9	Evaluarea performantei		
9001	9.1	Monitorizare, masurare, analiza si evaluare	62	
14001	9.1	Monitorizare, masurare, analiza si evaluare		
45001	9.1	Monitorizarea, masurarea, analiza si evaluarea performantei		
9001	9.1.1	Generalitati	62	
14001	9.1.1	Generalitati		
45001	9.1.1	Generalitati		
9001	9.1.2	Satisfactia clientului	63	PM 9.1.2 ASC Analiza satisfactiei clientului
14001	9.1.2	Evaluarea conformarii		
45001	9.1.2	Evaluarea conformarii		
9001	9.1.3	Analiza si evaluare	63	PM 4.5.3 II Investigarea incidentelor de SSM
14001				
45001				
9001	9.2	Audit intern	64	PM 9.2 AI Auditul intern
14001	9.2	Audit intern		
45001	9.2	Audit intern		
9001			64	
14001	9.2.1	Generalitati		
45001	9.2.1	Generalitati		
9001			65	
14001	9.2.2	Programul de audit intern		
45001	9.2.2	Program de audit intern		
9001	9.3	Analiza efectuata de management	65	
14001	9.3	Analiza efectuata de management		
45001	9.3	Analiza efectuata de management		
9001	9.3.1	Generalitati	65	
14001				
45001				
9001	9.3.2	Elemente de intrare ale analizei efectuate de management	66	
14001				
45001				
9001	9.3.3	Elemente de iesire ale analizei efectuate de management	66	
14001				
45001				

10 IMBUNATATIREA

9001	10	Imbunatatirea	67	
------	----	---------------	----	--



14001	10	Imbunatatire		
45001	10	imbunatatire		
9001	10.1	Generalitati	67	
14001	10.1	Generalitati		
45001	10.1	Generalitati		
9001	10.2	Neconformitate si actiune corectiva	68	PM 10.2 NAC Tratarea neconformitatilor si actiuni corective
14001	10.2	Neconformitate si actiune corectiva		
45001	10.2	Incident, neconformitate si actiune corectiva		
9001	10.3	Imbunatatire continua	68	
14001	10.3	Imbunatatire continua		
45001	10.3	Imbunatatire continua		

ANEXE

1	ORGANIGRAMA UNITATII	A1
2	STRUCTURA STANDARDULUI DE CALITATE IN CICLUL PDCA	A2
3	STRUCTURA STANDARDULUI DE MEDIU IN CICLUL PDCA	A3
4	STRUCTURA ELEMENTELOR UNUI PROCES	A4
5	REALIZAREA SERVICIULUI	A5
6	LISTA PROCESELOR DE MANAGEMENT	A6
7	LISTA LOCTIITORILOR	A7
8	POLITICA IN DOMENIUL CALITATII, MEDIULUI, SSM	A8



INTRODUCERE

1 DATE DE IDENTIFICARE

SRL "DELMAR CONSTRUCTION"

IDNO 1005600033831 TVA 8600632

Adresa juridică: Str. Calea Orheiului, 28/1, mun. Chisinau

✉ delmar@delmar.md

Site web www.delmar.md

☎ Telefon: +373 68387770 Cavcaliuc Andrei

+373 60 002 770

+373 60 794 040

+373 22 838 154 (Fax)

COD CAEN	DESCRIERE
	1. Terasamente și lucrări de teren 1.1. Lucrări de terasiere. 1.2. Consolidarea și compactarea terenurilor.
	2. Executarea construcțiilor 2.2. Construcții din zidărie cu înălțime limitată la două nivele. 2.3. Construcții din zidărie cu înălțimea peste două nivele 2.6. Clădiri și edificii din beton armat prefabricat-monolit. 2.7. Clădiri și edificii din cadre monolit și prefabricate. 2.8. Clădiri din beton armat monolit. 2.9. Lucrări de amenajare a teritoriului. 2.16. Construcții metalice portante la obiective cu un singurnivel. 2.17. Construcții metalice portante la obiective cu mai mult nivel. 2.21. Coșuri de fum și carcase pentru conducte de aspirație. 2.25. Construcții din lemn. 2.26. Consolidarea structurilor portante. 2.27. Produse și elemente din profile de aluminiu și policlorură de vinil.
	3. Lucrări de protecție a construcțiilor și utilajelor 3.1. învelitori și șarpante, izolații hidrofuge. 3.2. izolații termice. 3.3. Izolații anticorozive
	4. Lucrări de finisare a construcțiilor 4.1. Tencuieli, placaje exterioare și interioare. 4.2. Pardoseli. 4.3. Produse de tâmplărie. 4.4. Profile și ornamente decorative.
	5. Instalații și rețele interioare 5.1. Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare. 5.2. Instalații și rețele termice. 5.4. Instalații și rețele de alimentare cu energie electrică. 5.6. Sisteme de ventilare și condiționare a aerului.
	6. instalații și rețele exterioare 6.1. Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare. 6.2. Instalații și rețele termice. 6.7. Instalații și rețele de alimentare cu energie electrică.

2 PREZENTARE

Întreprinderea Mixtă, moldo-irlandeză "DELMAR CONSTRUCTIONS" SRL activează pe piața construcțiilor Republicii Moldova din anul 2005.

Noi executăm lucrări de construcție a blocurilor locative și administrative de o complexitate vastă, cu toate rețelele ingineresti incluse și cu darea în exploatare în varianta alba sau cu finisarea "la cheie" a obiectelor.

În cadrul companiei activează peste 65 de angajați: ingineri, maiștri, manageri și muncitori profesioniști cu o experiență vastă în domeniul construcției.

Principiile de care ne ghidăm în activitatea noastră sunt următoarele:

- Respectarea procesului tehnologic,
- Executarea lucrărilor calitativ,
- Implementarea tehnologiilor noi,
- Respectarea termenului de execuție a lucrărilor și a obligațiilor contractuale.

Fundamentul activității noastre este calitatea. Datorită calității și a respectării termenilor construcțiilor am fost selectați de către donatori externi ca: Banca Mondială, Programul Națiunilor Unite și Fondul European de Investiții pentru construirea mai multor proiecte de importanță socială.

Efectuăm reparații și finisări profesioniste a apartamentelor și caselor de locuit

Reparația modernă, dacă este efectuată reușit, poate transforma spre bine locuința dincolo de așteptările și imaginația clientului. Compania de construcții Delmar Construction vă oferă servicii de reparație/finisare "la cheie" a apartamentelor și caselor de locuit, atât pe interior, cât și pe exterior. În activitatea noastră tindem să depășim așteptările clienților și să le oferim doar satisfacție și emoții pozitive. Avem capacitățile de-a executa toate tipurile de lucrări, oferind următoarele avantaje:

Lucrăm în bază de contract cu condiții, obligațiuni și responsabilități prestabilite. Respectăm cu strictețe clauzele contractuale.

Garantăm calitate. Asigurăm controlul intern al procesului de reparație. Înlăturăm din contul nostru defectele apărute (în caz că vor fi). Oferim garanție 2 ani la materialele de construcție și lucrări.

Echipă de profesioniști. Dispunem de designeri, ingineri, divizieri, arhitecți și meșteri experimentați pentru toate tipurile de lucrări.

Garantăm reparația apartamentului în 2 luni. Dacă nu ne încadrăm în termen, rambursăm clientului 500 lei pentru fiecare zi de întârziere.

Raport excelent preț/calitate. Asigurăm clientului un preț avantajos la o calitate înaltă, prin organizarea eficientă a lucrărilor în cadrul proiectului.

Design interior. Oferim servicii de creare a design-ului locuinței, executat de designeri profesioniști, specializați pe design de interior.

Monitorizarea de către client a derulării lucrărilor. Săptămânal oferim clienților poze cu stadiul derulării lucrărilor de reparație a locuinței.

PRINCIPALELE ETAPE DE EXECUTARE A PROIECTULUI

Efectuarea măsurărilor la obiectul clientului

Pentru a începe lucrările în cadrul proiectului, efectuăm măsurările la obiect și ascultăm cu atenție solicitările clientului.

Realizarea design-ului locuinței cu vizualizare 3D

Efectuăm 2-3 opțiuni diferite de design, reieșind din solicitările clientului și particularitățile locuinței. Pentru a maximiza senzația de prezență în viitoarea locuință, pregătim imaginile tridimensionale a încăperilor. Clientul aprobă varianta finală a design-ului.



Selectarea materialelor în conformitate design-ul aprobat

Împreună cu clientul selectăm materialele conform design-ului aprobat.

Prezentarea ofertei comerciale

Pregătim oferta comercială individual pentru fiecare client la cele mai favorabile condiții.

Efectuarea lucrărilor de reparație/finisare a obiectului

Executăm lucrările de reparație/finisare a locuinței. Pe tot parcursul executării lucrărilor verificăm în mod responsabil ca reparația să corespundă rigorilor de calitate și design-ului aprobat de către client. După executarea lucrărilor de reparație facem curățenie în încăpere, îndepărtând toate deșeurile reparației.

Predarea în primire a proiectului

După realizarea controlului intern de către supervisorul companiei Delmar Construction, clientul ia în primire obiectul și semnează "Actul de predare-primire a lucrărilor".

Serviciile SRL "DELMAR CONSTRUCTION" sunt concepute în așa fel încât să satisfacă cerințele clienților. De asemenea firma noastră își propune să contribuie în mod semnificativ la realizarea pentru dvs. a unui spațiu de locuit sau de lucru modern și confortabil.

Datorită bunei organizării și coordonării activității, societatea s-a impus pe piața microintreprinderilor din Republica Moldova.

De la an la an societatea și-a dublat cifra de afaceri, chiar și în perioada de criză, ajungând ca în anul 2019 să aibă o cifră de afaceri de XXXXXX Lei

Societatea colaborează cu o serie de clienți, care în timp au devenit colaboratori permanenți, printre care amintim: _____, etc.

De asemenea, societatea noastră este un client important pentru o serie de furnizori cum sunt: _____, etc.

Societatea a anticipat cerințele de o rigurozitate sporită pentru industrie și a diversificat oferta largind în același timp și spectrul licențelor. Lucrările executate de noi sunt în permanentă coordonare și supravegheate de personal de specialitate și cu experiență în domeniul proiectării și executării de instalații în construcții.

Deși are sediul în Mun. Chișinău, la solicitarea clienților, societatea și-a extins aria de execuție a lucrărilor, în momentul de față compania având în desfășurare proiecte pe tot teritoriul Moldovei.

Suntem conștienți de faptul că obiectivele noastre pot fi atinse cu ajutorul priceperii și mentalității corespunzătoare a angajaților noștri, motiv pentru care asigurăm o calificare - perfecționare corespunzătoare domeniului nostru de activitate.

Pentru promovarea imaginii organizației și pentru întregirea portofoliului de comenzi și contracte, am participat și vom participa în continuare la târguri și expoziții de profil din țară și străinătate.

SRL "DELMAR CONSTRUCTION" s-a dezvoltat permanent. Eforturile continue pentru implementarea conceptului de calitate totală au dus la continuarea demersurilor pentru inițierea certificării, SM SR EN ISO 9001, SM SR EN ISO 14001, și SM SR ISO 45001.

3 STATUT, STRUCTURA ORGANIZATORICĂ

SRL "DELMAR CONSTRUCTION" funcționează conform legislației Republicii Moldova având o structură organizatorică proprie și statut propriu.

Structura organizatorică este concepută și implementată prin „Regulamentul Intern RI - 01, în care se specifică încadrarea personalului, organizarea muncii, drepturile și îndatoririle societății și a salariaților, norme de igienă sanitară și securitatea muncii, reguli de disciplină și sancțiuni.

În cadrul societății există o organigramă, aprobată de ADMINISTRATOR, din care se poate vedea compartimentarea, nivelele ierarhice, direcțiile de subordonare și de colaborare dintre componentele acestei structuri.

Pentru toate funcțiile și persoanele care le ocupă, în societate există fișe de post. De asemenea există și alte documente specifice prin care se respectă reglementările în vigoare privind legislația muncii, protecției omului și mediului înconjurător.



Administratorul – coordoneaza, supravegheaza si supervizeaza intreaga activitate a societatii.

In lipsa acestuia, atributiile mai sus mentionate revin Directorului adjunct.

Director adjunct – coordoneaza si supravegheaza activitatea societatii si raporteaza Administratorului despre functionarea sistemului si despre necesitatile de imbunatatire.

In lipsa acestuia, atributiile sunt preluate de catre Administrator.

Compartiment Proiectare – in baza deciziei Administratorului organizatiei, compartimentul asigura si supravegheaza desfasurarea activitatii de proiectare si de executie prin colaborarea cu seful compartimentului tehnic si cu echipele de lucru, comunicand in permanenta cu Administratorul organizatiei.

Interimatul postului este asigurat de catre Administratorul organizatiei.

Compartimentul tehnic – in baza deciziei Administratorului organizatiei si a proiectului tehnic primit, coordoneaza si executa lucrarile cerute impreuna cu echipele de lucru.

Compartimentul financiar contabil- este coordonat de Directorul adjunct prin personal angajat (secretara/contabil si un expert contabil).

Compartimentul Resurse Umane – este coordonat de Directorul adjunct, care urmareste intocmirea actelor necesre pentru angajarea/incetarea CIM, tine legatuta cu ITM si raspunde de dosarele personale ale angajatilor.

Compartimentul Arhivare – este in grija Secretarului-Arhivar, care are responsabilitatea arhivarii documentelor. Verificarea si controlul acestei activitati intra in atributia Directorului adjunct.

Compartimentul Aprovizionare – achizitioneaza toate materialele necesare executarii lucrarilor contractate.

Compartimentul este coordonat direct de catre Administrator.

Echipele de lucru – sunt formate din muncitori specialisti, fiecare echipa avand in frunte un conducator in persoana unui inginer sau specialist.

Servicii externalizate – Medicina muncii, SSM-SU, Asistenta juridica – sunt departamente reprezentate de firme colaboratoare, autorizate sa presteze asemenea servicii, iar legaturile sunt consolidate prin contracte de prestari servicii.

Societatea dispune de peste 20 de specialisti atestati si cu experienta in domeniile reglementate (Electricieni autorizati ANRE, gradul IB, IIB, Ingineri autorizati ANRE, gradul IIIA, IIIB, RTE atestat MLPAT, RTE atestat M.E.F (M.E.C.) pe domeniul EA, Manager de proiect, Expert contabil), etc.

Controlul calitatii – serviciile prestate sunt verificate permanent pe fluxul de executie (in fiecare faza de realizare) cat si in faza finala de predare a lucrarii.

Imbunatatirea continua a calitatii produselor si a SMI se realizeaza printr-o orientare permanenta catre client si metode specifice de masurare, analiza si imbunatatire.



CAPITOLUL 1 DOMENIU DE APLICARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	1 Domeniu de aplicare
SR EN ISO 14001:2015	1 Domeniu de aplicare
SR ISO45001:2018	1. Domeniu de aplicare

Manualul de Management Integrat (MMI) al calitatii, mediului si SSM descrie modul in care implementarea SMI in cadrul SRL "DELMAR CONSTRUCTION" asigura:

- demonstrarea capabilitatii sale de a furniza continuu produse si servicii conforme cu cerintele clientului si cu cerintele legale si de reglementare aplicabile;
- ofera o imagine de ansamblu a sistemului si prin aceasta stabilirea unor masuri de imbunatatire eficiente;
- serveste drept standard de referinta autorizat pentru implementarea sistemului de SMI cu aplicare in toate departamentele functionale si compartimentele companiei;
- defineste structura orgnizatorica si responsabilitatile diferitelor compartimente sau grupuri functionale si traseaza canalele de comunicare transversale si longitudinale ce dreneaza toate problemele legate de securitatea muncii, mediu si calitatea serviciilor;
- cresterea satisfactiei clientului prin imbunatatirea continua a SMI si prin asigurarea conformitatii cu cerintele clientului si cu cerintele legale si de reglementare aplicabile;
- prezervarea resurselor si conservarea mediului ecologic si evitarea poluarii mediului ambient;
- mentinerea unui mediu de lucru sigur, evitarea accidentelor si imbolnavirilor profesionale;
- asigurarea unor locuri de munca sigure si sanatoase, prin prevenirea traumatismelor si imbolnavirilor determinate de munca, si prin imbunatatirea proactiva a performantelor referitoare la SSM.

Prevederile MMI se aplica tuturor entitatilor functionale din cadrul DELMAR care au responsabilitati referitoare la implementarea, mentinerea si dezvoltarea SMI in conformitate cu standardele de referinta, cerintele si reglementarile legale.

CAPITOLUL 2 REFERINTE NORMATIVE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	2 Referinte normative
SR EN ISO 14001:2015	2 Referinte normative
SR ISO 45001:2018	2 Referinte normative

2.1 STANDARDE DE REFERINTA

SM SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calitatii. Cerinte

SR EN ISO 14001:2015 – Sisteme de management de mediu. Cerinte cu ghid de utilizare

ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calitatii. Principii fundamentale si vocabular

SR EN ISO 9004:2010 – Sisteme de management al calitatii. Linii directoare pentru imbunatatirea performantei

SR ISO45001:2018 – Sisteme de management al sanatatii si securitatii in munca. Cerinte

CAPITOLUL 3 TERMENI SI DEFINITII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	3 Termeni si definitii
SR EN ISO 14001:2015	3 Termeni si definitii
SR ISO45001:2018	3 Termeni si definitii

3.1 TERMENI SI DEFINITII REFERITORI LA CALITATE

3.1.1 TERMENI REFERITORI LA PERSOANA SAU PERSONAL

Management de la cel mai inalt nivel – persoana sau grup de persoane care conduce si monitorizeaza o organizatie la cel mai inalt nivel

Consultant pentru SMC – persoana care sprijina organizatia in realizarea SMC furnizand sfaturi sau informatii

Implicare – participare la o activitate, un eveniment sau la o situatie

Angajament – implicare in, si contributie la, activitati pentru a indeplini obiective comune

3.1.2 TERMENI REFERITORI LA ORGANIZATIE

Organizatie – persoana sau grup de persoane care are propriile sale functii cu responsabilitati, autoritati si relatii, u a-si indeplini obiectivele

Context al organizatiei – combinatie de aspecte interne sau externe care pot avea un efect asupra modului in care o organizatie abordeaza dezvoltarea si realizarea obiectivelor sale

Parte interesata – persoana sau organizatie care poate afecta, poate fi afectata de, sau se poate percepe ea insasi ca fiind afectata de o decizie sau activitate

Client – persoana sau organizatie care ar putea primi sau primeste un produs sau serviciu destinat acestei persoane sau organizatii sau care este cerut de aceasta

Furnizor – organizatie care furnizeaza un produs sau serviciu

Furnizor extern – furnizor care nu face parte din organizatie

Asociatie – organizatie alcatuita din persoane sau organizatii membre

3.1.3 TERMENI REFERITORI LA ACTIVITATE

Imbunatatire – activitate pentru cresterea performantei

Imbunatatire continua – activitate repetata pentru cresterea performantei

Management – activitati coordonate pentru a orienta si a controla o organizatie

Managementul calitatii – management referitor la calitate

Planificarea calitatii – parte a managementului calitatii concentrata pe stabilirea obiectivelor referitoare la calitate si care specifica procesele operationale necesare si resursele aferente pentru a realiza obiectivele calitatii

Asigurarea calitatii – parte a managementului calitatii concentrata pe furnizarea increderii ca cerintele referitoare la calitate vor fi indeplinite

Controlul calitatii – parte a managementului calitatii concentrata pe indeplinirea cerintelor referitoare la calitate

Imbunatatirea calitatii – parte a managementului calitatii concentrata pe cresterea capacitatii de a indeplini cerintele referitoare la calitate



Controlul modificarilor – activitati pentru controlul elementelor de iesire dupa aprobarea oficiala a informatiilor referitoare la configuratia produsului

Activitate – cel mai mic element de lucru identificat intr-un proiect

3.1.4 TERMENI REFERITORI LA PROCES

Proces – ansamblu de activitati corelate sau in interactiune care utilizeaza elemente de intrare pentru a livra un rezultat intentionat

Proiect – proces unic care consta dintr-un ansamblu de activitati coordonate si controlate, cu data de inceput si data de finalizare, intreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerintelor specifice si care include constrangeri referitoare la timp, costuri si resurse

Realizarea SMC – proces de stabilire, documentare, implementare, mentinere si imbunatatire continua a unui SMC

Achizitia competentei – proces de dobandire a competentei

Procedura – mod specific de realizare a unei activitati sau a unui procesa

A externaliza – a face un aranjament prin care o organizatie externa efectueaza o parte dintr-o functie sau un proces al unei organizatii

Contract – acord obligatoriu

Proiectare si dezvoltare – ansamblu de procese care transforma cerintele pentru un obiect in cerinte mai detaliate pentru acest proiect

3.1.5 TERMENI REFERITORI LA SISTEM

Sistem – ansamblu de elemente corelate sau in interactiune

Infrastructura – sistem de facilitati, echipamente si servicii de care este nevoie pentru functionarea unei organizatii

Sistem de management – ansamblu de elemente corelate sau in interactiune ale unei organizatii prin care se stabilesc politicile si obiectivele, precum si procesele prin care se realizeaza aceste obiective

Sistem de management al calitatii – parte a unui sistem de management referitoare la calitate

Mediu de lucru – ansamblu de conditii in care se desfasoara activitatea

Politica – intentii si obiective ale unei organizatii asa cum sunt exprimate oficial de managementul sau de managementul sau de la cel mai inalt nivel

Viziune – aspiratie spre ceea ce o organizatie ar dori sa devina, asa cum

Misiune – ratiunea de a exista o organizatie asa cum este exprimata de managementul sau de la cel mai inalt nivel

Strategie – plan pentru indeplinirea unui obiectiv pe termen lung sau a unui obiectiv general

3.1.6 TERMENI REFERITORI LA CERINTE

Obiect – entitate, articol, orice este perceptibil sau imaginabil

Calitate – masura in care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui obiect indeplineste cerintele

Clasa – categorie sau rang alocat diferitelor cerinte pentru obiecte avand aceeasi utilizare functionala

Cerinta – nevoie sau asteptare care este declarata, in general implicita sau obligatorie

Cerinta referitoare la calitate – cerinta pentru calitate

Cerinta legala – cerinta obligatorie specificata de un organism legislativ

Cerinta reglementata – cerinta specificata de o autoritate mandatata de un organism legislativ

Conformitate – indeplinirea unei cerinte

Neconformitate – neindeplinirea unei cerinte

Defect – neconformitate referitoare la o utilizare intentionata sau specificata

Capabilitate – capacitatea unui obiect de a realiza un element de iesire care va indeplini cerintele pentru acel element de iesire

Trasabilitate – capacitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea unui obiect



Dependabilitate – abilitatea de a functiona cum si cand se solicita

3.1.7 TERMENI REFERITORI LA REZULTAT

Obiectiv – rezultat de indeplinit

Obiectiv referitor la calitate – obiectiv in legatura cu calitatea

Succes – indeplinirea unui obiectiv

Succes sustenabil – succes pe o perioada de timp

Element de iesire – rezultatul unui proces

Produs – element de iesire al unei organizatii care poate fi produs fara existenta unei tranzactii care are loc intre organizatie si client

Serviciu – element de iesire al unei organizatii cu cel putin o activitate desfasurata in mod necesar intre organizatie si client

Performanta – rezultat masurabil

Risc – efect al incertitudinii

Eficienta – relatia dintre rezultatul obtinut si resursele utilizate

Eficacitate – gradul in care activitatile planificate sunt realizate si rezultatele planificate sunt obtinute

3.1.8 TERMENI REFERITORI LA DATE, INFORMATII SI DOCUMENTE

Date – fapte despre un obiect

Informatii – date semnificative

Dovezi obiective – date care sustin existenta sau veridicitatea unui lucru

Sistem informational – retea de canale de comunicare utilizate intr-o organizatie

Document – informatii si mediul care le contine

Informatii documentate – informatii care necesita a fi controlate si mentinute de o organizatie impreuna cu mediul care le contine

Specificatie – document care contine cerinte

Manual al calitatii – specificatie pentru SMC al unei organizatii

Plan al calitatii – specificatie care precizeaza procedurile si resursele asociate care vor fi aplicate unui obiect specific, cand si de catre cine

Inregistrare – document prin care se declara rezultatele obtinute sau se furnizeaza dovezi ale activitatilor realizate

Plan de management – document care specifica ce este necesar pentru a atinge obiectivul

Verificare – confirmare, prin furnizare de dovezi obiective ca cerintele specificate au fost indeplinite

Validare – confirmare, prin furnizare de dovezi obiective ca cerintele pentru o utilizare sau aplicatie intentionata au fost indeplinite

3.1.9 TERMENI REFERITORI LA CLIENT

Feedback – opinii, comentarii si exprimari ale interesului fata de un produs, un serviciu sau un proces de tratare a reclamatilor

Satisfactia clientului – perceptie a clientului despre masura in care asteptarile clientului au fost indeplinite

Reclamatie – exprimarea insatisfactiei, adresata unei organizatii referitoare la produsul sau serviciul acesteia sau la procesul in sine de tratare a reclamatilor, la care este asteptat in mod implicit un raspuns sau o rezolutie

Service furnizat clientului – interactiunea dintre organizatie si client, pe parcursul ciclului de viata al produsului sau serviciului

Cod de conduita – promisiuni facute clientilor de catre o organizatie, referitor la comportarea sa

Litigiu – dezacord, generat de o reclamatie trimisa unui furnizor

3.1.10 TERMENI REFERITORI LA CARACTERISTICA

Caracteristica – trasatura distinctiva

Caracteristica referitoare la calitate – caracteristica inerenta a unui obiect referitoare la o cerinta

Factor uman – caracteristica a unei persoane, care are un impact asupra unui obiect luat in considerare

Competenta – capacitate de a aplica cunostinte si abilitati pentru a obtine rezultate intentionate

Configuratie – caracteristici functionale si fizice corelate ale unui produs sau serviciu definite in informatiile referitoare la configuratia produsului

3.1.11 TERMENI REFERITORI LA DETERMINARE

Determinare – activitate care identifica una sau mai multe caracteristici si valorile lor specifice

Analiza – determinare a potrivirii, adecvării sau eficacității unui obiect pentru a indeplini obiective stabilite

Monitorizare – determinare a stării unui sistem, proces, produs, serviciu sau a unei activitati

Masurare – proces de determinare a unei valori

Proces de masurare – ansamblu de operatii pentru determinarea valorii unei cantitati

Echipment de masurare – instrument de masurare, software, etalon de masurare, material de referinta sau aparate auxiliare sau o combinatie a acestora, necesare pentru realizarea procesului de masurare

Inspectie – determinare a conformitatii cu cerintele specificate

Incercare – determinare conform cu cerintele pentru o utilizare sau aplicatie intentionata specifica

Evaluare a progresului – aprecierea progresului obtinut in realizarea obiectivelor proiectului

3.1.12 TERMENI REFERITORI LA ACTIUNE

Actiune corectiva – actiune de eliminare a cauzei unei neconformitati si de prevenire a reaparitiei

Corectie – actiune de eliminare a unei neconformitati detectate

Reclasare – modificare a clasei unui produs sau serviciu neconform pentru a-l face conform cu cerintele diferite de cele initiale

Derogare – autorizatie de a utiliza sau elibera un produs sau serviciu care nu este conform cu cerintele specificate

Eliberare – autorizare de a trece la etapa urmatoare a unui proces sau la urmatorul proces

Reprelucrare – actiune asupra unui produs sau serviciu neconform pentru a-l face conform cu cerintele

Reparare – actiune asupra unui produs sau serviciu neconform pentru a-l face acceptabil pentru utilizarea intentionata

Rebutare – actiune asupra unui produs sau serviciu neconform pentru a impiedica utilizarea intentionata initial

3.1.13 TERMENI REFERITORI LA AUDIT

Audit – proces sistematic, independent si documentat in scopul obtinerii de dovezi obiective si evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina masura in care sunt indeplinite criteriile de audit

Audit combinat – audit efectuat de un singur auditat pentru doua sau mai multe sisteme de management impreuna

Audit comun – audit efectuat la un singur auditat de doua sau mai multe organizatii de auditare

Program de audit – ansamblu de unu sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp si orientate spre un scop anume

Domeniul auditului – amploarea si limitele unui audit

Plan de audit – descriere a activitatilor si a acordurilor pentru un audit

Criterii de audit – ansamblul de politici, proceduri sau cerinte utilizate ca referinta fata de care este comparata dovada obiectiva

Dovada de audit – inregistrari, declaratii ale faptelor sau alte informatii care sunt relevante in raport cu criteriile de audit si sunt verificabile

Constatari ale auditului – rezultate ale evaluarii dovezilor de audit colectate in raport cu criteriile de audit



Concluzie a auditului – rezultat al unui audit după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatarilor auditului

Client al auditului – organizație sau persoană care solicită un audit

Auditat – organizație care este auditată

Ghid – persoană numită de auditat pentru a asista echipa de audit

Echipa de audit – una sau mai multe persoane care efectuează un audit susținuti dacă este nevoie de experți tehnici

Auditor – persoană care efectuează un audit

Expert tehnic – persoană care furnizează expertiză sau cunoștințe specifice echipei de audit

Observator – persoană care însoțește echipa de audit dar nu acționează ca un auditor

3.2 TERMENI ȘI DEFINIȚII REFERITORI LA MEDIU

3.2.1 TERMENI REFERITORI LA ORGANIZAȚIE ȘI LEADERSHIP

Sistem de management de mediu – parte a sistemului de management utilizată pentru a gestiona aspectele de mediu pentru a îndeplini obligațiile de conformare și a trata riscurile și oportunitățile

Politica de mediu – intențiile și direcția unei organizații referitoare la performanța de mediu, exprimate în mod oficial de managementul de la cel mai înalt nivel

3.2.2 TERMENI REFERITORI LA PLANIFICARE

Mediu – mediu inconjurator, în care funcționează o organizație, care include aerul, apa, solul, resursele naturale, flor, fauna, oamenii și relațiile dintre acestea

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

Condiție de mediu – stare sau caracteristică a mediului, așa cum a fost determinată la un anumit moment

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

Obiectiv de mediu – obiectiv stabilit de organizație în conformitate cu politica sa de mediu

Prevenirea poluarii – utilizarea de procese, practici, tehnici, materiale, produse, servicii sau energie care împiedică, reduce sau controlează (separat sau în combinație) creșterea, emisiile sau deversarea oricărui tip de poluant sau deșeu, pentru a reduce impacturile dăunătoare asupra mediului

Cerință – nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie

Obligații de conformare – cerințe legale față de care o organizație este obligată să se conformeze și alte cerințe față de care o organizație este obligată sau alege să se conformeze

Riscuri și oportunități – efecte adverse potențiale (amenințări) și efecte benefice potențiale (oportunități)

3.2.3 TERMENI REFERITORI LA SUPT ȘI OPERARE

Ciclu de viață – etape consecutive și intercorelate ale unui sistem produs (sau serviciu), de la achiziția materiilor prime sau generarea acestora din resurse naturale până la reintegrarea în natură

3.2.4 TERMENI REFERITORI LA EVALUAREA PERFORMANȚEI ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

Indicator – reprezentarea măsurabilă a stării sau stadiului proceselor de operare, de management sau a condițiilor

Monitorizare – determinarea stării unui sistem, proces sau a unei activități

Performanța de mediu – performanța care se referă la managementul aspectelor de mediu

3.3 TERMENI REFERITORI LA ISO

Lucrator – persoana care efectueaza o munca sau activitati legate de munca aflate sub controlul organizatiei.

Participare – implicare in procesul de luare a deciziilor

Consultare – solicitare de puncte de vedere inainte de luarea unei decizii

Loc de munca – loc aflat sub controlul organizatiei in care o persoana este necesar sa se afle sau catre care este necesar sa se deplaseze pentru a-si efectua munca

Contractant – organizatie externa care furnizeaza servicii organizatiei conform specificatiilor, termenilor si conditiilor convenite

Sistem de management al sanatatii si securitatii in munca – sistem de management sau o parte dintr-un sistem de management utilizat pentru realizarea politicii referitoare la SSM

Cerinte legale si alte cerinte – cerinte legale fata de care o organizatie trebuie sa se conformeze si alte cerinte fata de care organizatia trebuie sau alege sa se conformeze

Politica referitoare la sanatate si securitate in munca – politica de prevenire a ranirii si imbolnavirii determinate de munca a lucratorilor si de asigurare a unor locuri de munca sigure si sanatoase

Obiectiv referitor la sanatatea si securitatea in munca – obiectiv stabilit de organizatie pentru obtinerea unor rezultate specifice consecvente cu politica SSM

Traumatism si boala – efect advers asupra starii fizice, mentale sau cognitive a unei persoane

Pericol – sursa susceptibila sa produca traumatism si boala

Risc referitor la sanatatea si securitatea in munca – combinatia dintre probabilitatea de aparitie a unui eveniment sau a unei expuneri periculoase legate de munca si gravitatea traumatismelor si bolii care poate fi cauzata de acel eveniment sau expunere

Performanta referitoare la sanatatea si securitatea in munca – performanta referitoare la eficacitatea prevenirii traumatismelor si bolii si la asigurarea unor locuri de munca sigure si sanatoase

Incident – eveniment care rezulta din munca efectuata sau care se produce in timpul muncii si care ar putea conduce la traumatism si boala

Risc acceptabil – risc care a fost redus la un nivel care poate fi acceptat de catre organizatie in raport cu obligatiile sale legale si propria sa politica

Identificare pericol – proces de recunoastere a faptului ca exista un pericol si de definire a caracteristicilor acestuia

Imbolnavire profesionala – conditie fizica sau psihica deteriorata, identificabila, provocata de/sau inrautatita de o activitate profesionala si/sau o situatie legata de munca

Parte interesata – persoana sau grup, in interiorul sau in afara locului de munca, preocupat sau afectat de performantele SSM ale unei organizatii

3.4 PRESCURTARI

In cuprinsul manualului au fost utilizate urmatoarele prescurtari:

ADM	Administrator
DOC	Document
SMI	Sistem de Management Integrat
MMI	Manual de Management Integrat
RMI	Reprezentantul Managementului pentru SMI
PP	Proprietar de Proces
RD	Responsabil de departament
PM	Procedura de Management
IL	Instructiune de Lucru
F	Formular Informatie documentata

CAPITOLUL 4 CONTEXTUL ORGANIZATIEI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	4 Contextul organizatiei
SR EN ISO 14001:2015	4 Contextul organizatiei
SR ISO45001:2018	4 Contextul organizatiei

4.1 INTELEGEREA ORGANIZATIEI SI A CONTEXTULUI IN CARE ACTIONEAZA

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	4.1 Intelegerea organizatiei si a contextului in care actioneaza
SR EN ISO 14001:2015	4.1 Intelegerea organizatiei si a contextului in care actioneaza
SR ISO45001:2008	4.1 Intelegerea organizatiei si a contextului acesteia

Organizatia trebuie sa determine aspectele interne si externe care sunt relevante pentru scopul si directia sa strategica si care influenteaza capacitatea de a realiza rezultatele intentionate ale SMI. Aceste aspecte trebuie sa includa conditiile de mediu afectate de organizatie sau care o pot afecta.

4.2 INTELEGEREA NECESITATILOR SI ASTEPTARILOR PARTILOR INTERESATE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	4.2 Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate
SR EN ISO 14001:2015	4.2 Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate
SR ISO45001:2008	4.2 Intelegerea necesitatilor si asteptarilor lucratorilor si altor parti

Datorita efectului lor, sau efectului lor potential, asupra capacitatii organizatiei de a furniza consecvent produse si servicii care satisfac cerintele clientului si pe cele legale si reglementate aplicabile, organizatia trebuie sa determine:

- partile interesate relevante pentru SMI;
- celelalte parti interesate, pe langa lucratori;
- nevoile si asteptarile relevante ale acestor parti interesate;
- care dintre aceste nevoi si asteptari devin obligatiile sale de conformare.

4.3 DETERMINAREA DOMENIULUI DE APLICARE AL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE-MEDIU- SSM

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii
SR EN ISO 14001:2015	4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management de mediu
SR ISO45001:2018	4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management SSM



Pentru a stabili domeniul de aplicare al SMI organizatia trebuie sa determine limitele si aplicabilitatea acestuia.

Atunci cand isi determina domeniul de aplicare, organizatia trebuie sa ia in considerare:

- aspectele interne si externe;
- cerintele partilor interesate relevante;
- obligatiile de conformare;
- unitatile sale organizationale, functiile si delimitarile fizice;
- activitatile, produsele si serviciile organizatiei;
- autoritatea si capacitatea de a exercita control si influenta.

Odata ce domeniul de aplicare este definit, este necesar ca toate activitatile, produsele si serviciile organizatiei, din cadrul acestui domeniu, sa fie incluse in SMI.

Domeniul de aplicare trebuie sa ofere justificari pentru orice cerinta a acestor standarde internationale pe care organizatia o determina ca fiind neaplicabila pentru domeniul de aplicare al SMI.

Conformitatea cu standardele internationale poate fi declarata numai daca cerintele determinate ca fiind neaplicabile nu afecteaza capacitatea sau responsabilitatea organizatiei de a se asigura de conformitatea produselor si serviciilor sale si de cresterea satisfactiei clientului.

Domeniul de aplicare al SMI trebuie sa fie disponibil si mentinut ca informatie documentata.

4.4 SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE-MEDIU - SSM

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	4.4 Sistemul de management al calitatii si procesele sale
SR EN ISO 14001:2015	4.4 Sistemul de management de mediu
SR ISO45001:2018	4.4 Sistem de management SSM

Pentru a atinge rezultatele intentionate, inclusiv cresterea performantei de mediu si SSO, organizatia a stabilit, implementat, mentine și imbunatatește continuu un SMI, care include procesele necesare si interactiunile acestora, in conformitate cu cerintele standardelor.

Organizatia a determinat procesele necesare pentru SMI si le aplică in cadrul organizatiei prin:

- determinarea elementelor de intrare cerute si elementele de iesire asteptate de la aceste procese;
- determinarea succesiunii si interactiunii acestor procese;
- determinarea si aplicarea criteriilor si metodelor (inclusiv monitorizari, masurari si indicatori de performanta aferentă necesară pentru a se asigura de operarea si controlul eficace ale acestor procese;

Fiecare departament:

- a determinat resursele necesare pentru aceste procese si sa întreprinde măsuri pentru a se asigura de disponibilitatea acestora;
- atribuie responsabilitati si autoritati pentru aceste procese;
- tratează riscurile si oportunitatile asa cum au fost determinate;
- evaluează aceste procese si implementează toate schimbarile necesare pentru a se asigura ca aceste procese realizeaza rezultatele intentionate;
- imbunatateasca procesele si SMI.

Organizatia mentine informatii documentate pentru a sustine operarea proceselor sale si pentru a conferi incredere ca procesele se realizeaza asa cum au fost planificate.



CAPITOLUL 5 LEADERSHIP

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5 Leadership
SR EN ISO 14001:2015	5 Leadership
SR ISO45001:2018	5. Leadership

5.1 LEADERSHIP SI ANGAJAMENT

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5.1 Leadership si angajament
SR EN ISO 14001:2015	5.1 Leadership si angajament
SR ISO45001:2018	5.1 Leadership si angajament

5.1.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5.1.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2008	

Managementul de la cel mai inalt nivel demonstrează leadership si angajament referitor la SMI prin:

- asumarea raspunderii pentru eficacitatea SMI;
- asigurarea ca politica si obiectivele referitoare la calitate si mediu sunt stabilite pentru SMI si sunt compatibile cu contextul si directia strategica ale organizatiei;
- asigurarea ca cerintele SMI sunt integrate in procesele de afaceri ale organizatiei;
- promovarea abordarii pe baza de proces si a gandirii pe baza de risc;
- asigurarea ca resursele necesare pentru SMI sunt disponibile;
- comunicarea importantei unui management eficace si a conformarii cu cerintele SMI;
- asigurarea ca SMI obtine rezultatele intentionate;
- angrenarea, directionarea si sustinerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea SMI;
- promovarea imbunatatirii;
- sustinerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora asa cum se aplica zonelor lor de responsabilitate;
- dezvoltarea, conducerea si promovarea in interiorul organizatiei a unei culturi care sprijina rezultatele intentionate ale SMI;
- protejarea lucratorilor de represalii atunci cand raporteaza incidente, pericole, riscuri si oportunitati;
- asigurarea ca organizatia stabileste si implementeaza un proces pentru consultarea si participarea lucratorilor;
- sustinerea infiintarii si functionarii comitetelor de sanatate si securitate.

5.1.2 ORIENTAREA CATRE CLIENT

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5.1.2 Orientarea catre client

Acest document contine informatii si date care sunt proprietatea SRL "DELMAR CONSTRUCTION", si este utilizat exclusiv de catre proprietar ca document intern controlat. Reproducerea sau utilizarea integrala sau partiala a documentului in afara firmei in orice scop si prin orice procedeu este interzis fara acordul proprietarului.

SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2008	

Succesul unei organizatii depinde de intelegerea si satisfacerea nevoilor si asteptarilor, cerintelor actuale si viitoare ale clientilor actuali si potentiali. Pentru aceasta SRL "DELMAR CONSTRUCTION" întreprinde activități care asigură:

- identificarea clientilor si raspunde constant la nevoile si asteptarile acestora;
- transformă nevoile si asteptarile identificate in cerinte;
- comunică cerintele in intreaga organizatie;
- se concentrează pe imbunatatirea procesului pentru a asigura valoare pentru clientii identificati.

Pentru a satisface nevoile si asteptarile clientilor si a utilizatorilor finali managementul organizatiei organizează activitățile care permit:

- sa inteleaga nevoile si asteptarile clientilor, inclusiv pe cele ale clientilor potentiali;
- sa determine caracteristicile cheie ale produsului pentru clienti si utilizatori finali;
- sa identifice si sa evalueze competitia pe piata;
- sa identifice oportunitatile de piata, punctele slabe si avantajele competitive viitoare.

Organizatia identifică nevoile si asteptarile propriilor angajati pentru recunoastere, satisfactia muncii, dezvoltarea personalului. Aceasta atentie arata ca implicarea si motivarea personalului sunt cat se poate de puternice.

Organizatia a definit rezultatele financiare si de alta natura care satisfac nevoile si asteptarile identificate ale actionarilor si investitorilor.

Managementul are in vedere beneficiile potentiale care se pot obtine in urma stabilirii de parteneriate cu furnizorii, care sa creeze valoare pentru ambele parti implicate.

In ceea ce priveste relatia cu societatea, organizatia:

- demonstrează responsabilitatea pentru sanatate si siguranta;
- are in vedere impactul asupra mediului, inclusiv conservarea energiei si a resurselor naturale;
- identifică cerintele legale si de reglementare;
- identifică impactul produselor, serviciilor, proceselor si activitatilor sale asupra societatii in general si a comunitatii locale in special.

5.2 POLITICA IN DOMENIUL CALITATII, MEDIULUI SI SSM

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5.2 Politica
SR EN ISO 14001:2015	5.2 Politica de mediu
SR ISO45001:2018	4.2 Politica SSM

Punctul de plecare in management il reprezinta elaborarea politicii prin care organizatia si-a definit pozitia pe care doreste sa o detina pe piata, luand in considerare contextul sau economic, tehnic si social.

5.2.1 STABILIREA POLITICII REFERITOARE LA CALITATE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul de la cel mai inalt nivel utilizează politica ca pe o modalitate de conducere a

organizatiei catre imbunatatirea performantei.

In stabilirea politicii organizatiei managementul de la cel mai inalt nivel ia in considerare:

- nivelul si tipul de imbunatatire necesare pentru ca organizatia sa aibe succes;
- gradul de satisfactie asteptat sau dorit din partea clientilor;
- dezvoltarea angajatilor in organizatie;
- nevoile si asteptarile clientilor;
- resursele necesare;
- contributiile potentiale ale furnizorilor si partenerilor.

Managementul la cel mai inalt nivel a definit politica organizatiei si se asigura ca in cadrul domeniului definit al sistemului sau de management, aceasta:

- creeaza o directie generala si asigura cadrul pentru stabilirea si analizarea obiectivelor propuse in intreaga organizatie;
- corespunde naturii si dimensiunilor, activitatilor, produselor si serviciilor sale si tipurilor de riscuri SSM ale organizatiei;
- corespunde naturii, dimensiunilor si impacturilor asupra mediului, sanatatii si securitatii in munca ale activitatilor, produselor si serviciilor;
- include un angajament de imbunatatire continua si de prevenire a poluarii;
- include un angajament de conformare cu cerintele legale si cu alte cerinte aplicabile la care organizatia subscrie, referitor la aspectele sale de mediu si de SSO;
- include un angajament de a asigura conditii de lucru sigure si sanatoase pentru prevenirea traumatismelor si bolilor determinate de munca;
- include un angajament de eliminare a pericolelor si de reducere a riscurilor SSM;
- include un angajament de consultare si implicare a lucratorilor sau reprezentantilor lucratorilor;
- este documentata, implementata si mentinuta;
- este adecvata scopului si menirii organizatiei.

Prin ‘Declaratia de politica’ managementul de la cel mai inalt nivel reprezentat de Administratorisi asuma angajamentul de a satisface cerintele clientilor, partilor interesate, a legislatiei si de a imbunatati continuu SMI.

5.2.2 COMUNICAREA POLITICII REFERITOARE LA CALITATE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Politica referitoare la calitate, mediu si SSM trebuie:

- sa fie disponibila si mentinuta ca informatie documentata;
- sa fie comunicata, inteleasa si aplicata in cadrul organizatiei;
- sa fie disponibila partilor interesate relevante;
- sa fie analizata periodic, pentru a se asigura ca ramane relevanta si adecvata pentru organizatie.

5.3 ROLURI ORGANIZATIONALE, RESPONSABILITATI SI AUTORITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	5.3 Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati
SR EN ISO 14001:2015	5.3 Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati
SR ISO45001:2018	5.3 Roluri, responsabilitati si autoritati prganizationale

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa se asigure ca responsabilitatile si autoritatile pentru functiile relevante sunt atribuite, comunicate si intelese in cadrul organizatiei.

Managementul la varf trebuie sa desemneze responsabilitati si autoritati pentru:

- a se asigura ca SMI se conformeaza cu cerintele standardelor;
- a se asigura ca procesele furnizeaza elementele de iesire intentionate;
- raportarea, in special catre managementul de la cel mai inalt nivel, referitor la performanta SMI si la oportunitatile de imbunatatire;
- a se asigura ca orientarea catre client este promovata in intreaga organizatie;
- a se asigura ca este mentinuta integritatea SMI atunci cand sunt planificate si implementate schimbari ale SMI.

5.4CONSULTAREA SI PARTICIPAREA LUCRATORILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	5.4 Consultarea si participarea lucratorilor

Organizatia trebuie sa stabileasca, sa implementeze si sa mentina un proces de consultare si participare a lucratorilor sau a reprezentantilor acestora, la toate nivelurile si pentru toate functiile aplicabile.

Organizatia trebuie:

- sa asigure mecanisme, timp, instruire si resurse necesare consultarii si participarii;
- sa asigure accesul din timp la informatii clare, inteligibile si relevante despre SMI;
- sa determine si sa elimine obstacolele sau barierele din calea participarii si sa le minimizeze pe cele pe care nu le poate inlatura;
- sa puna accent pe consultarea lucratorilor care nu detin functii manageriale.

Consultarea lucratorilor se face cu privire la:

- determinarea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate;
- stabilirea politicii si obiectivelor SSM si planificarea realizarii acestora;
- atribuirea rolurilor, responsabilitatilor si autoritatilor organizationale, dupa cum este aplicabil;
- determinarea modalitatilor de indeplinire a cerintelor legale si a altor cerinte;
- determinarea controalelor aplicabile pentru externalizare, aprovizionare si contractanti;
- determinarea parametrilor de monitorizare, masurare si evaluare.

Este necesara participarea lucratorilor la actiuni care sa conduca la:

- identificarea pericolelor si evaluarea riscurilor si oportunitatilor;
- determinarea actiunilor pentru eliminarea pericolelor si reducerea riscurilor;
- determinarea cerintelor de competenta, necesitatilor de instruire, a instruirilor si a evaluarii acestora;
- determinarea a ceea ce este necesar sa fie comunicat si a modului in care se va face acest lucru;
- determinarea masurilor de control si a implementarii si utilizarii lor eficiente;
- investigarea incidentelor si a neconformitatilor si determinarea actiunilor corective.

CAPITOLUL 6 PLANIFICARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	6. Planificare
SR EN ISO 14001:2015	6. Planificare
SR ISO45001:2018	6. Planificare

6.1 ACTIUNI DE TRATARE A RISCURILOR SI OPORTUNITATILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	6.1 Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor
SR EN ISO 14001:2015	6.1 Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor
SR ISO45001:2018	6.1 Actiuni pentru tratarea riscului si oportunitatilor

6.1.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	6.1.1 Generalitati
SR ISO45001:2018	6.1.1 Generalitati

Atunci cand se planifica SMI, organizatia trebuie sa ia in considerare aspectele si cerintele de calitate si mediu si sa determine riscurile si oportunitatile care necesita a fi tratate pentru:

- a da asigurari ca SMI poate obtine rezultatele intentionate;
- a creste efectele dorite;
- a preveni sau reduce efectele nedorite;
- a realiza imbunatatirea.

Organizatia trebuie sa planifice actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor, modul in care sa integreze si sa implementeze actiunile in procesele SMI si sa evalueze eficacitatea acestor actiuni.

Actiunile intreprinse pentru tratarea riscurilor si oportunitatilor trebuie sa fie proportionale cu impactul potential asupra conformitatii produselor si serviciilor.

Organizatia a stabilit, implementat si mentine o procedura de management PM 6.1 ERA „Identificarea, evaluarea si tratarea riscurilor si oportunitatilor”.

Pentru actiunea de identificare, evaluare si control al riscurilor de SSM organizatia trebuie sa ia in considerare:

- activitati de rutina si de non-rutina;
- activitati ale intregului personal care are acces la locul de munca (inclusiv subcontractanti si vizitatori);
- comportamentul uman, capabilitatile si alti factori de natura umana;
- pericolele identificate generate din afara locului de munca, capabile sa afecteze sanatatea si securitatea persoanelor aflate sub controlul organizatiei;
- infrastructura, echipamentele si materialele de la locul de munca, daca sunt furnizate de organizatie sau de alte parti;
- modificari sau propuneri de modificari in cadrul organizatiei, ale activitatilor sale sau ale materialelor;
- modificari ale sistemului de management, inclusiv schimbari temporare si impacturile acestora asupra operatiilor, proceselor si activitatilor;
- orice obligatii legale aplicabile evaluarii riscului si implementarea controalelor necesare;
- proiectarea locurilor de munca, a proceselor, a instalatiilor, a echipamentelor/masinelor, a procedurilor organizationale si a organizarii muncii, inclusiv adaptarea acestora la capacitatile umane.

Metodologia propusa de organizatie pentru identificarea pericolelor si evaluarea riscurilor

- este definita in ceea ce priveste domeniul sau, natura si momentul de aplicare pentru a se asigura ca este mai degraba proactiva decat reactiva;
- asigura identificarea, stabilirea prioritatilor, documentarea riscurilor si aplicarea controalelor, dupa cum este cazul.



Pentru managementul modificarii, organizatia trebuie sa identifice pericolele de OH&S si riscurile asociate cu modificarile din cadrul organizatiei, din cadrul sistemului de management, or a activitatilor sale.

Organizatia se asigura ca rezultatele acestor evaluari sunt luate in considerare atunci cand se stabilesc controale.

In cazul stabilirii controalelor se va tine seama de reducerea riscurilor conform urmatoarei ierarhii:

- eliminare;
- inlocuire;
- masuri tehnologice;
- semnalizare/avertizare si/sau masuri administrative;
- echipament individual de protectie.

Organizatia documenteaza si actualizeaza rezultatele identificarii pericolelor, evaluarilor riscurilor si controalelor definite.

Organizatia se va asigura ca riscurile de SSM si controalele stabilite sunt luate in considerare atunci cand se stabileste si se mentine propriul sistem de management.

6.1.2 ASPECTE DE MEDIU

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	6.1.2 Aspecte de mediu
SR ISO45001:2008	

Politica, obiectivele si tintele de mediu ale organizatiei se bazeaza pe cunoasterea aspectelor de mediu si a impacturilor asupra mediului asociate activitatilor, produselor sau serviciilor sale. Aceasta poate asigura ca impacturile semnificative asupra mediului asociate acestor aspecte se iau in considerare pentru stabilirea obiectivelor de mediu.

Identificarea aspectelor de mediu semnificative si a impacturilor asociate pentru a determina daca este util controlul sau imbunatatirea si pentru a stabili prioritatile pentru actiunea de management. Identificarea aspectelor semnificative de mediu este un proces continuu care intensifica intelegerea organizatiei asupra legaturii cu mediul si contribuie la imbunatatirea continua a performantei sale de mediu.

Organizatia trebuie sa identifice aspectele de mediu care sunt asociate activitatilor, produselor si serviciilor sale trecute, in desfasurare si planificate. In toate cazurile, organizatia trebuie sa considere conditiile de operare normale si anormale, inclusiv mentenanta pornirii si opririi, situatiile de urgenta si accidentele.

Pe langa aceste aspecte de mediu pe care organizatia le poate controla direct, aceasta ia in considerare si aspectele pe care le poate influenta, de exemplu acelea referitoare la produsele si serviciile utilizate de organizatie si pe care le furnizeaza.

Pentru a identifica si a avea o intelegere asupra aspectelor sale de mediu, organizatia colecteaza date cantitative si/sau calitative despre caracteristicile activitatilor, produselor si serviciilor sale cum sunt:

- intrarile si iesirile de materiale sau energie;
- procesele si tehnologiile utilizate;
- utilitati si locatii;
- metode de transport si factori umani.

Abordarea selectata utilizata de organizatie pentru identificarea aspectelor de mediu ia in considerare:

- emisiile in aer;
- deversarile in apa;
- deversarile pe sol;
- utilizarea materiilor prime si a resurselor naturale;
- problemele de mediu locale si ale comunitatii;
- utilizarea energiei;

- energia emisa;
- deseurile si subprodusele.

Se vor lua in considerare si aspectele referitoare la activitatile, produsele si serviciile organizatiei cum sunt:

- proiectarea si dezvoltarea;
- procesele de fabricatie;
- ambalarea si transportul;
- performanta de mediu si practicile contractantilor si furnizorilor;
- managementul deseurilor;
- distributia, utilizarea si sfarsitul duratei de viata a unui produs;
- ecosistemul si biodiversitatea.

Evaluarea caracterului semnificativ al unui aspect de mediu implica aplicarea de catre organizatie atat a analizelor tehnice cat si a rationamentului. Utilizarea criteriilor ajuta organizatia sa stabileasca aspectele de mediu si impacturile asociate pe care le considera semnificative. Stabilirea si aplicarea unor astfel de criterii asigura consecventa si reproductibilitatea in evaluarea semnificatiei.

La stabilirea criteriilor pentru semnificatie organizatia ia in considerare urmatoarele:

- criteriile de mediu (scara, severitatea si durata impactului sau tipul, marimea si frecventa aspectului de mediu);
- cerinte legale aplicabile (limite pentru emisii si deversari din autorizatii sau reglementari);
- preocuparile partilor interesate interne si externe (valorile organizationale, imaginea publica, zgomot, miros, degradare vizuala).

In conformitate cu prevederile legale, conducerea organizatiei realizeaza identificarea aspectelor de mediu din activitatea sa sau care pot sa apara pe parcursul desfasurarii acesteia, si evaluarea acestora in conformitate cu o procedura documentata.

In SRL "DELMAR CONSTRUCTION" s-a stabilit si implementat o procedura de management, PM6.1.2 AM „Aspecte de mediu”. Aspectele de mediu clasificate ca fiind semnificative sunt luate in considerare la stabilirea obiectivelor de mediu ale firmei.

6.1.2 IDENTIFICAREA PERICOLELOR SI EVALUAREA RISCURILOR SI OPORTUNITATILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	6.1.2 Identificarea pericolelor si evaluarea riscurilor si oportunitatilor

6.1.2.1 IDENTIFICAREA PERICOLELOR

Organizatia trebuie sa stabileasca, sa implementeze si sa mentina un proces continuu si proactiv pentru identificarea pericolelor.

Procesul de identificare a riscurilor va tine cont de:

- cum este organizata munca, factorii sociali (inclusiv volumul de munca, programul de lucru, victimizarea, hartuirea si intimidarea), leadershipul si cultura in cadrul organizatiei;
- activitatile si situatiile care sunt sau nu de rutina, inclusiv pericolele generate de:
 - infrastructura, echipamente, materiale, substante si starea fizica alocului de munca;
 - modul in care sunt proiectate produsele si serviciile, cercetarea, dezvoltarea, incercarile, productia, asamblarea, constructia, prestarea serviciilor, mentenanta si eliminarea;
- factorii umani;
- modul in care se realizeaza munca;
- incidentele trecute relevante, interne sau externe organizatiei, inclusiv urgentele si cauzele acestora;
- situatiile de urgenta potentiale;

- persoane, luand in considerare inclusiv:
 - persoane care au acces la locul de munca si activitatile lor, inclusiv lucratorii, vizitatorii, contractantii si alte persoane;
 - persoane din vecinatatea locului de munca care pot fi afectate de activitatile organizatiei;
 - lucratori dintr-o locatie care nu se afla sub controlul direct al organizatiei;
- alte aspecte, luand in considerare inclusiv:
 - proiectarea spatiilor de lucru, procesele, instalatiile, masinile, echipamentele, procedurile operationale si organizarea muncii, inclusiv adaptarea acestora la necesitatile si capacitatile lucratorilor;
 - situatiile care survin in vecinatatea locului de munca din cauza unor activitati legate de munca, aflate sub controlul organizatiei;
 - situatiile care nu sunt sub controlul organizatiei si survin in apropierea locului de munca si care pot provoca traumatisme si boli persoanelor aflate la locul de munca;
 - modificari existente sau propuse in organizatie, operatii, procese, activitati;
 - modificari ale cunostintelor si informatiilor despre pericole.

6.1.2.2 EVALUAREA RISCURILOR SSM SI A ALTOR RISCURI REFERITOARE LA SMSSM

Organizatia trebuie sa stabileasca sa implementeze si sa mentina un proces pentru:

- evaluarea riscurilor de SSM fata de pericolele identificate, tinand cont de eficacitatea controalelor existente;
- determinarea si evaluarea celorlalte riscuri referitoare la stabilirea, implementarea, functionarea si mentenanta SMSSM.

In acest sens, organizatia a stabilit, implementat si mentine o procedura de management PM 4.3.1 IP „Identificarea pericolelor, evaluarea si controlul riscurilor de SSM”.

6.1.2.3 EVALUAREA OPORTUNITATILOR SSM SI A ALTOR OPORTUNITATI REFERITOARE LA SMSSM

Organizatia trebuie sa stabileasca, sa implementeze si sa mentina un proces evaluarea:

- oportunitatilor SSM pentru a creste performanta SSM, tinand cont de modificarile planificate in organizatie, politicile, procesele sau activitatile acesteia, si de:
 - oportunitatile de adaptare a muncii, organizarii muncii si mediului de lucru la lucratori;
 - oportunitatile de eliminare a pericolelor si de reducere a riscurilor SSM;
- alte oportunitati de imbunatatire a SMSSM.

6.1.3 OBLIGATII DE CONFORMARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	6.1.3 Obligatii de conformare
SR ISO45001:2018	6.1.3 Determinarea cerintelor legale si a altor cerinte

Organizatia trebuie sa:

- determine si sa aibe acces la obligatiile de conformare referitoare la aspectele sale de mediu;
- determine cum se aplica aceste obligatii de conformare in organizatie;
- ia in considerare obligatiile de conformare atunci cand isi stabileste, implementeaz, mentine, imbunatateste continuu SMI;

Organizatia va mentine informatii documentate referitoare la obligatiile de conformare.

Organizatia se va asigura ca riscurile de SSM si controalele stabilite sunt luate in considerare atunci cand se stabileste, se implementeaza si se mentine propriul sistem de management.

6.1.4 PLANIFICAREA ACTIUNILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	6.1.4 Planificarea actiunilor
SR ISO45001:2018	6.1.4 Planificarea actiunilor

Organizatia trebuie sa planifice:

- actiuni pentru tratarea aspectelor sale semnificative de mediu, obligatiilor de conformare si riscurilor si oportunitatilor identificate;
- cum sa integreze si sa implementeze actiunile in procesele SMI si cum sa evalueze eficacitatea acestor actiuni.

Organizatia trebuie sa tina cont de ierarhia controalelor si de rezultatele SMSSM atunci cand planifica sa fie intreprinse actiuni.

Atunci cand isi planifica actiunile, organizatia trebuie sa ia in considerare cele mai bune practici, optiunile tehnologice, precum si cerintele financiare, operationale si de afaceri.

6.2 OBIECTIVE REFERITOARE LA CALITATE, MEDIU, SSM SI PLANIFICAREA REALIZARII ACESTORA

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	6.2 Obiective referitoare la calitate si planificarea realizarii lor
SR EN ISO 14001:2015	6.2 Obiective de mediu si planificarea pentru realizarea acestora
SR ISO45001:2018	6.2 Obiectivele SSM si planificarea realizarii acestora

Planificarea strategica a organizatiei si politica ofera o structura pentru stabilirea obiectivelor organizatiei.

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa stabileasca aceste obiective care sa conduca la imbunatatirea performantei organizatiei.

6.2.1 OBIECTIVELE CALITATII, DE MEDIU SI SSM

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	6.2.1 Obiective referitoare la calitate
SR EN ISO 14001:2015	6.2.1 Obiective de mediu
SR ISO45001:2018	6.2.1 Obiective SSM

In procesul de stabilire a obiectivelor managementul trebuie sa ia in considerare:

- cerintele curente si viitoare ale organizatiei si ale pietelor servite;
- rezultatele relevante ale analizelor anterioare ale managementului;
- performanta actuala a produselor si proceselor;
- rezultatele evaluarii riscurilor si oportunitatilor;
- rezultatele consultarii cu lucratorii/reprezentantii lucratorilor;
- nivelul de satisfactie al clientilor;
- principiile si angajamentele in politica de mediu;
- cerinte legale si alte cerinte aplicabile la care organizatia subscrie;

- efecte posibile asupra imaginii publice a organizatiei;
- rezultatele autoevaluarilor;
- banchmarketingul;
- analiza concurentei;
- oportunitati pentru imbunatatire;
- resursele necesare pentru a realiza obiectivele.

La stabilirea obiectivelor se urmareste ca acestea:

- sa nu reprezinte o constrangere / piedica si sa contribuie la realizarea obiectivelor fundamentale ale SRL "DELMAR CONSTRUCTION";
- sa fie formulate clar, pentru a fi intelese de angajati organizatiei, clientii si partile interesate;
- sa fie realist tinand seama de resursele disponibile astfel incat sa existe posibilitatea indeplinirii;
- sa fie formulate astfel incat sa existe posibilitatea evaluarii.

Conducerea organizatiei SRL "DELMAR CONSTRUCTION" se asigura ca sunt stabilite obiectivele pentru functiile relevante si la toate nivelele ierarhice in cadrul organizatiei.

Obiectivele referitoare la calitate si mediu trebuie :

- sa fie consecvente cu politica referitoare la calitate;
- sa fie coerente cu politica de mediu si SSO;
- sa fie masurabile (daca este fezabil);
- sa ia in considerare cerintele aplicabile;
- sa fie relevante pentru conformitatea produselor si serviciilor si pentru cresterea satisfactiei clientului;
- sa fie monitorizate;
- sa fie comunicate;
- sa fie actualizate dupa caz;

Pentru realizarea obiectivelor sale, organizatiile stabileste, implementeaza si mentine programe care vor include :

- responsabilitatea si autoritatea desemnate pentru realizarea obiectivelor, la functiile si nivelurile relevante ale organizatiei;
- mijloacele si termenele la care obiectivele urmeaza sa fie realizate.

Obiectivele strategice sunt stabilite in Declaratia Administratorului privind politica in domeniul calitatii, mediului si SSM.

6.2.2 PLANIFICAREA ACTIUNILOR PENTRU REALIZAREA OBIECTIVELOR DE CALITATE, MEDIU SI SSM

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	6.2.2 Planificarea actiunilor pentru realizarea obiectivelor calitatii
SR EN ISO 14001:2015	6.2.2 Planificarea actiunilor pentru realizarea obiectivelor de mediu
SR ISO 45001:2018	6.2.2 Planificarea realizarii obiectivelor SSM

Planificarea reprezinta instrumentul strategic care traduce, adapteaza si focalizeaza capacitatile SMI din cadrul organizatiei (deci intregul ansamblu de structuri organizatorice, resurse, personal, procese, proceduri si responsabilitati) pentru realizarea unui anumit proiect sau produs al acesteia, la nivelul obiectivelor calitatii solicitate de client sau pe care organizatia si le propune.

In planificare este totdeauna necesar sa se analizeze programele existente in cadrul compartimentelor functionale ale organizatiei iar acestea trebuie comparate cu rezultatele analizei preliminare.

Datele de intrare pentru o planificare eficienta includ:

- strategii ale organizatiei;
- obiective organizationale definite;
- nevoi si asteptari ale clientilor definite;
- evaluarea cerintelor legale si de reglementare;
- evaluarea datelor referitoare la performanta produselor si a proceselor;



- rezultate din experiente anterioare;
- oportunitati pentru imbunatatire;
- evaluarea riscurilor.

Datele de iesire din planificare trebuie sa defineasca porcesele de realizare ale produsului si pe cele auxiliare referitor la urmatoarele aspecte:

- competente si cunostinte necesare;
- responsabilitati si autoritati pentru implementarea planurilor de imbunatatire ale procsului;
- resurse necesare cum ar fi cele financiare si de infrastructura;
- indicatori pentru evaluarea modului in care organizatia realizeaza imbunatatirea performantei;
- nevoi de imbunatatire, inclusiv metode si tehnici;
- cerinte de documentare, inclusiv inregistrari.

Conducerea SRL "DELMAR CONSTRUCTION" se asigura ca sunt indeplinite cerintele privind planificarea, care prezinta urmatoarele aspecte:

- planificarea organizatorica – se regaseste la nivel de entitate organizatorica, in conformitate cu documentele organizatorice si cu procedurile SMI.
- planificarea tehnica – se regaseste la nivel de entitate organizationala, in conformitate cu instructiunile de lucru.
- planificarea SMI – in scopul imbunatatirii continue si indeplinirii obiectivelor generale stabilite prin politici.

In scopul asigurarii desfasurarii in conditii adecvate a proceselor SMI, planificarea se poate realiza pentru:

- procese necesare realizarii obiectivelor;
- elaborarea unor documente noi;
- studii de piata;
- evaluare furnizori;
- instruire personal;
- verificare si calibrare aparate de masurare;
- audituri interne;
- analiza managementului;
- actiuni corective si preventive;
- alocarea de resurse etc.

Planificarea sistemului de management se realizeaza prin:

- identificarea proceselor necesare sistemului de management integrat , determinarea succesiunii si interactiunii dintre acestea;
- elaborarea procedurilor de organizare si a procedurilor/ instructiunilor de lucru necesare pentru asigurarea eficacitatii operarii si controlului proceselor;
- stabilirea necesarului si asigurarea disponibilitatii resurselor si informatiilor pentru operarea si monitorizarea proceselor;
- elaborarea procedurilor de monitorizare si masurare a proceselor si produselor, inclusiv stabilirea criteriilor de acceptare;
- analiza proceselor, in scopul de a stabili si implementa actiunile necesare pentru arealiza rezultatele planificate si pentru imbunatatirea continua a proceselor SMI.

Atunci cand planifica modul in care sa-si realizeze obiectivele referitoare la calitate si mediu organizatia trebuie sa determine:

- ce se va face;
- ce resurse vor fi necesare;
- cine va fi responsabil;
- cand se va finaliza;
- cand se vor evalua rezultatele.

In programul de management sunt indicate persoanele responsabile si autoritatile adecvate pentru fiecare activitate, in vederea atingerii fiecarui obiectiv. De asemenea, programul prevede alocarea de resurse adecvate (financiare, umane, facilitati, logistica) pentru fiecare activitate.



In programul de management se face referire si la programele de instruire specifice.

La nivelul organizatiei a fost stabilita, implementata si este mentinuta o procedura de management PM 6.2.2 GD „Gestiunea deseurilor”.

6.3 PLANIFICAREA SCHIMBARILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	6.3 Planificarea schimbarilor
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Atunci cand organizatia determina necesitatea de schimbari a SMI, acestea trebuie efectuate in mod planificat.

La planificarea schimbarilor organizatia trebuie sa ia in considerare:

- scopul scimbarilor si consecintele potentiale ale acestora;
- integritatea SMI;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilitatilor si autoritatilor.

CAPITOLUL 7 SUPPORT

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7 Suport
SR EN ISO 14001:2015	7 Suport
SR ISO45001:2018	7Suport

7.1 RESURSE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1 Resurse
SR EN ISO 14001:2015	7.1 Resurse
SR ISO45001:2018	7.1 Resurse

7.1.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa se asigure ca resursele esentiale pentru implementarea strategiei si pentru realizarea obiectivelor organizatiei sunt identificate si asigurate. Acestea trebuie sa includa resurse pentru punerea in practica si pentru imbunatatirea SMI si satisfacerea clientilor si a altor



parti interesate. Resursele pot fi angajatii, infrastructura, mediul de lucru, informatiile, furnizorii si partenerii, resursele naturale si financiare.

Referitor la aceste resurse, trebuie avute in vedere urmatoarele:

- furnizarea eficace, eficienta si la timp a resurselor, in functie de oportunitati si constrangeri;
- resursele tangibile cum ar fi facilitatile;
- resursele intangibile cum ar fi proprietatea intelectuala;
- resurse si mecanisme pentru a incuraja imbunatatirea continua inovativa;
- structuri organizationale;
- managementul si tehnologia informationala;
- imbunatatirea competentei prin instruire, educare, invatare;
- dezvoltarea calitatilor de leadership si a profilului viitorilor manageri ai organizatiei;
- utilizarea resurselor naturale si impactul asupra mediului;
- planificarea pentru resurse viitoare necesare.

In cadrul SRL "DELMAR CONSTRUCTION" sunt identificate si se asigura resursele necesare pentru implementarea si mentinerea SMI si pentru imbunatatirea continua a eficacitatii acestuia. O atentie deosebita se acorda asigurarii resurselor necesare pentru cresterea satisfactiei clientilor.

Adecvarea si gestionarea resurselor sunt stabilite de Administratorului si sunt analizate in cadrul analizelor efectuate de management.

7.1.2 PERSONAL

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.2 Personal
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul trebuie sa imbunatateasca eficienta si eficacitatea organizatiei si a SMI prin implicarea si sprijinul angajatilor.

Pentru a sprijini realizarea obiectivelor de imbunatatire a performantei, organizatia trebuie sa incurajeze implicarea si dezvoltarea angajatilor prin:

- definirea responsabilitatilor si autoritatilor;
- stabilirea de obiective individuale si la nivel de echipa;
- coordonarea performantei proceselor si evaluarea rezultatelor;
- recunoastere si recompensare;
- facilitarea comunicarii deschise bi-directionale;
- analiza continua a nevoilor angajatilor;
- crearea conditiilor de incurajare a inovatiei;
- punerea in valoare a spiritului de echipa;
- comunicarea sugestiiilor si opiniilor;
- utilizarea indicatorilor de masurare a satisfactiei angajatilor;
- investigarea motivelor pentru care oamenii se alatura organizatiei sau o parasesc.

Recrutarea personalului se efectueaza in functie de cerintele fiecarui post privind: competentele, abilitatile, studiile si instruirile detinute.

7.1.3 INFRASTRUCTURA

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.3 Infrastructura
SR EN ISO 14001:2015	

Managementul trebuie sa defineasca infrastructura necesara pentru realizarea produselor, avand in vedere nevoile si asteptarile clientilor si ale partilor interesate.

Procesul de definire a infrastructurii necesare pentru o realizare eficace si eficienta a produsului include:

- asigurarea unei infrastructuri definita in termeni precum obiective, functiune, performanta, disponibilitate, cost, siguranta, securitate;
- dezvoltarea si implementarea metodelor de mentenanta pentru a se asigura ca infrastructura continua sa respecte nevoile organizatiei;
- evaluarea infrastructurii in raport cu nevoile si asteptarile partilor interesate;
- considerarea aspectelor legate de mediu, cum ar fi conservarea, poluarea, reziduurile si reciclarea.

Fenomenele naturale ce nu pot fi controlate pot avea impact asupra infrastructurii. Planificarea infrastructurii trebuie sa ia in considerare identificarea si controlul riscurilor asociate si trebuie sa includa strategii de protejare a intereselor clientilor si ale partilor interesate.

SRL "DELMAR CONSTRUCTION" stabileste, asigura si mentine infrastructura necesara pentru realizarea in bune conditii a activitatilor.

Infrastructura contine:

- cladiri, spatii de depozitare si utilitatile asociate;
- echipamente performante ce permit realizarea serviciului, cu respectarea specificatiilor din caietele de sarcini si a celor din reglementarile in vigoare;
- echipamentul hardware si software pentru baze de date, secretariat;
- documentati tehnica de specialitate;
- dispozitive si echipamente de masurare si monitorizare.

Echipamentele si utilajele din dotare sunt supuse unui program preventiv de mentenanta.

Lista dotarilor detinute se regaseste in Lista de inventar a utilajelor si echipamentelor. Lista este actualizata in functie de intrarile si iesirile operate la nivelul organizatiei.

In cadrul SRL "DELMAR CONSTRUCTION" exista planuri pentru diferite elemente de infrastructura, in care sunt definite aspectele de protectia sanatatii si asigurarea securitatii personalului, situatiilor de urgenta, precum si protectiei mediului inconjurator. In acest sens sunt documentate si afisate instructiuni specifice, unele dintre ele caracter obligatoriu.

7.1.4 MEDIU PENTRU OPERAREA PROCESELOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul trebuie sa se asigure ca mediul de lucru are o influenta pozitiva asupra motivarii, satisfactiei si performantei angajatilor pentru a imbunatati performanta organizatiei.

Crearea mediului de lucru potrivit, ca o combinatie de factori umani si fizici trebuie sa tina cont de :

- metodele de lucru creative ;
- reguli de siguranta si utilizarea echipamentului de protectie ;
- ergonomicitati ;
- localizarea spatiului de lucru ;
- interactiuni sociale ;
- facilitati pentru angajati din organizatie ;
- incalzire, umiditate, iluminat, aer curat ;
- igiena, curatenie, zgomot, vibratii si poluare.



In organizatie, asigurarea conformitatii produsului se face prin asigurarea conditiilor de lucru fiecarui post urmând:

- conditiile de securitate si sanatate;
- metodele de lucru si de protectia muncii;
- conditiile ambientale.

Mediul de lucru creat de conducerea SRL "DELMAR CONSTRUCTION" ofera angajatilor cele mai bune conditii, atat pe timpul verii cat si pe timpul iernii prin asigurarea unui microclimat care sa permita desfasurarea optima a activitatilor.

Intretinerea si curatenia se efectueaza periodic pe toata suprafata detinuta de organizatie.

Organizarea lucrarilor se face astfel incat sa nu se afecteze calitatea acestora.

Este obligatorie utilizarea echipamentului de protectie specific.

Procesele de intretinere utilaje / auto si alte echipamente se desfasoara in hale industriale si incinte destinate acestor activitati, in conditii de mediu conforme.

La fiecare loc de munca sunt realizate conditiile impuse de reglementarile de mediu, protectia sanatatii si securitatii in munca, iar atunci cand este necesar se aplica programe de conformare pentru respectarea conditiilor legale de mediu in ceea ce priveste emisiile de gaze nocive si deseuri.

7.1.5 RESURSE DE MONITORIZARE SI MASURARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.5 Resurse de monitorizare si masurare
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

7.1.5.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.5.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa determine si sa puna la dispozitie resursele necesare pentru a se asigura rezultate valide si de incredere atunci cand, pentru a verifica conformitatea produselor si serviciilor cu cerintele, este folosita monitorizarea sau masurarea.

Organizatia trebuie sa se asigure ca resursele puse la dispozitie sunt:

- adecvate pentru tipul specific de activitati de monitorizare si masurare care se efectueaza;
- mentinute pentru a se asigura continua lor adecvanta cu scopul.

Organizatia va pastra informatii documentate corespunzatoare, ca dovada a adecvarii resurselor de monitorizare si masurare cu scopul lor.

Managementul trebuie sa defineasca si sa implementeze procese de masurare si monitorizare eficiente si eficiente, inclusiv metode si dispozitive pentru verificarea si validarea produselor si proceselor pentru a asigura satisfactia clientilor si ale altor parti interesate. Aceste procese includ analize, simulari si alte activitati de masurare si monitorizare.

7.1.5.2 TRASABILITATEA MASURATORILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.5.2 Trasabilitatea masuratorilor
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Pentru a oferi incredere in date, procesele de masurare si monitorizare trebuie sa includa confirmarea ca echipamentele sunt corespunzatoare pentru utilizare si sunt mentinute la precizie corespunzatoare si standarde acceptate, precum si ca o modalitate de identificare a starii acestora.

Organizatia trebuie sa aiba in vedere modalitatile de eliminare a erorilor potientiale din procese pentru verificarea datelor de iesire ale proceselor pentru a minimiza nevoia de control a echipamentelor de masurare si monitorizare si pentru a adauga valoare pentru partile interesate.

Cerinta este tratata in procedura de management PM 7.1.5 CEM., „Controlul echipamentelor de masurare si monitorizare”, unde este descris modul in care se realizeaza managementul, tinerea sub control a echipamentelor de monitorizare si masurare. Procedura asigura ca echipamentele de masurare si monitorizare respecta cerintele specificate.

O serie de echipamente si aparate sunt sigilate pentru a nu fi dereglate si astfel scoase din limitele de etalonare.

Toate echipamentele de masurare / monitorizare sunt protejate in timpul utilizarii si manipularii impotriva deteriorarii prin actiuni specifice. In acest sens sunt emise instructiuni de lucru.

Atunci cand echipamentele de masurare sunt gasite defecte sau iesite din limitele de etalonare, ele se repara apoi se reetaloneaza. Cele care nu pot fi introduse in limitele de etalonare se inlocuiesc cu altele.

In cazul in care in timpul unui proces de masurare / monitorizare un echipament este detectat defect sau iese din limitele de etalonare, exista posibilitatea realizarii unor actiuni adecvate asupra echipamentului si a validarii, prin actiuni de trasabilitate, a rezultatelor masuratorilor anterioare cu acest echipament.

Organizatia poate stabili un proces pentru identificare si trasabilitate suplimentar cerintelor, pentru a colecta datele ce pot fi utilizate pentru imbunatatire.

Nevoia pentru identificare si trasabilitate apare din:

- starea produselor, inclusiv partile componente;
- starea si capabilitatea proceselor;
- date de performanta ale benchmarking-ului, cum ar fi marketingul;
- cerinte contractuale;
- cerinte legale si de reglementare;
- utilizarea sau aplicarea intentionata;
- materiale periculoase;
- controlul riscurilor identificate.

7.1.6 CUNOSTINTE ORGANIZATIONALE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.1.6 Cunostinte organizationale
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa determine cunostintele necesare pentru operarea proceselor sale si pentru realizarea conformitatii produselor si serviciilor.

Aceste cunostinte trebuie mentinute si puse la dispozitie atat cat este necesar.

Atunci cand se abordeaza necesitatile si tendintele de schimbare, organizatia trebuie sa ia in considerare cunostintele sale curente si sa determine modul in care sa obtina sau sa acceseze orice cunostinte suplimentare necesare, precum si actualizarile cerute.



Cunostintele organizationale sunt cunostinte specifice organizatiei si se obtin in general prin experienta. Acestea sunt informatii utilizate si impartasite pentru a realiza obiectivele organizatiei.

Cunostintele organizationale dobandite din surse interne pot fi proprietatea intelectuala, cunostinte obtinute prin experienta, lectii invatate din esecuri si din proiecte de succes, captarea si impartasirea cunostintelor si experientelor nedocumentate, imbunatatirile proceselor, produselor si serviciilor.

In randul cunostintelor organizationale dobandite din surse externe putem aminti standardele, sursele academice, conferintele, obtinerea de cunostinte de la clienti sau furnizori externi.

7.2 COMPETENTA

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.2 Competenta
SR EN ISO 14001:2015	7.2 Competenta
SR ISO45001:2018	7.2 Competenta

Managementul la varf trebuie sa asigure competentele necesare pentru functionarea eficace si eficienta a organizatiei.

Considerarea nevoii de competenta include surse precum:

- cerinte viitoare derivate din planuri si obiective strategice;
- modificari in procesele, tehnicile si echipamentele organizatiei;
- evaluarea competentei angajatilor pentru a realiza activitati specifice;
- cerinte legale, standarde specifice organizatiei si partilor interesate.

Planificarea pentru educarea si instruirea angajatilor trebuie sa ia in considerare modificarile cauzate de natura proceselor organizatiei, etapele de dezvoltare a angajatilor si cultura organizatiei.

Obiectivul este de a avea angajati cu cunostinte si calificari care, impreuna cu experienta, sa imbunatateasca competenta acestora.

Educarea si instruirea trebuie sa puna accent pe importanta satisfacerii cerintelor, nevoilor si asteptarilor clientilor si a altor parti interesate.

Pentru a sprijini realizarea obiectivelor organizatiei si dezvoltarea angajatilor sai, planificarea pentru educare si instruire trebuie sa aiba in vedere:

- experienta angajatilor;
- cunostintele angajatilor;
- insusirile de management si leadership;
- rezolvarea problemelor;
- insusiri de comunicare;
- comportament social si cultural;
- creativitatea si inovarea.

Pentru a facilita implicarea angajatilor, educarea si instruirea ar trebui sa mai includa:

- viziunea pentru viitorul organizatiei;
- politicile si obiectivele organizatiei;
- schimbarea si dezvoltarea organizationala;
- initierea si implementarea proceselor de imbunatatire;
- beneficii din creativitate si inovare;
- impactul organizatiei asupra societatii;
- programe de instruire pentru noii angajati;
- programe de reinstruire pentru angajatii deja instruiti.

Planurile de instruire vor include:

- obiective, programe si metode;
- identificarea sprijinului intern necesar;
- evaluarea in termeni de competenta imbunatatita a angajatilor;



- masurarea eficacitatii si eficientei si a impactului asupra organizatiei.

Organizatia planifica, realizeaza, verifica si imbunatateste un „Plan anual de instruire” care asigura satisfacerea necesitatilor de instruire si constientizarea tuturor angajatilor asupra relevantei si importantei activitatilor pe care le desfasoara si asupra modului in care fiecare, la locul sau de munca, poate contribui la atingerea obiectivelor organizatiei.

Pentru personalul care ocupa functiile de management sunt mentinute inregistrari referitoare la pregatire, experienta, instruire si calificari.

In SRL ”DELMAR CONSTRUCTION” s-a stabilit si implementat o procedura de management, PM7.2/7.3 CI „Competenta, instruire si constientizare” in care se specifica modul de realizare al procesului de selectie, evaluare si instruire al personalului si sunt stabilite atributii si responsabilitati.

7.3 CONSTIENTIZARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.3 Constientizare
SR EN ISO 14001:2015	7.3 Constientizare
SR ISO45001:2018	7.3 Constientizare

Organizatia trebuie sa se asigure ca persoanele care lucreaza sub controlul ei sunt constientizate referitor la:

- politica referitoare la calitate si mediu;
- obiectivele relevante referitoare la calitate;
- aspecte semnificative de mediu si impacturile actuale sau potentiale asupra mediului legate de aceste aspecte, asociate cu munca lor;
- contributia lor la eficacitatea sistemului de management al calitatii si de mediu, inclusiv beneficiile unei performante imbunatatite;
- implicatiile neconformarii cu cerintele sistemului de management al calitatii si de mediu, inclusiv ale neindeplinirii obligatiilor de mediu ale organizatiei;
- incidentele si rezultatele investigatiilor relevante pentru ei;
- pericolele, riscurile SSM si actiunile determinante relevante pentru ei;
- capacitatea de a se retrage din situatii de munca cu pericol grav si iminent la adresa vietii sau sanatatii lor, precum si la prevederile referitoare la protectia lor impotriva unor consecinte nedorite ale acestei retrageri.

7.4 COMUNICARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.4 Comunicare
SR EN ISO 14001:2015	7.4 Comunicare
SR ISO45001:2018	7.4 Comunicare

Conducerea organizatiei SRL ”DELMAR CONSTRUCTION” analizeaza si asigura ca este stabilita, implementata si mentinuta o procedura de comunicare si se aduce la cunostinta personalului politica, obiectivele, cerintele si informatiile privind eficacitatea SMI. Astfel de informatii pot sprijini imbunatatirea performantei organizatiei si pot implica angajatii in realizarea obiectivelor calitatii.

Managementul trebuie sa incurajeze activ feedback-ul si comunicarea in organizatie, ca mijloc de implicare a angajatilor.

Organizatia trebuie sa determine comunicari interne si externe relevante pentru SMI, inclusiv:

Acest document contine informatii si date care sunt proprietatea SRL ”DELMAR CONSTRUCTION”, si este utilizat exclusiv de catre proprietar ca document intern controlat. Reproducerea sau utilizarea integrala sau partiala a documentului in afara firmei in oricare scop si prin orice procedeu este interzis fara acordul proprietarului.

- despre ce se comunica;
- cand se comunica;
- cu cine se comunica;
- cum se comunica;
- cine comunica.

Modul in care se realizeaza comunicarea este prezentat in procedura de management PM7.4 CO „Comunicare”.

7.4.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	7.4.1 Generalitati
SR ISO45001:2018	7.4.1 Generalitati

Cand isi stabileste procesul (procesele) de comunicare, organizatia trebuie sa:

- tina cont de obligatiile sale de conformare;
- asigure ca informatiile de mediu si SSM comunicate sunt consecvente cu informatiile generale in cadrul SMI si sunt demne de incredere.

7.4.2 COMUNICARE INTERNA

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	7.4.2 Comunicarea interna
SR ISO45001:2018	7.4.2 Comunicare interna

Comunicarea interna, intre functiuni si niveluri de management in cadrul firmei este asigurata prin atribuirea, cunoasterea si respectarea structurii ierarhice si a atributiunilor de catre intreg personalul care conduce, verifica si executa activitati care influenteaza managementul.

Comunicarea interna in cadrul organizatiei se realizeaza in plan vertical si orizontal.

Comunicarea interna in plan vertical presupune o comunicare:

- de sus in jos, utilizata pentru transmiterea politicilor, obiectivelor, activitatilor de realizat, responsabilitatilor si competentelor si pentru asigurarea accesului la legislatie si instruire;
- de jos in sus, avand ca scop incurajarea angajatilor pentru a informa managementul in legatura cu problemele de serviciu si personale, pentru a raporta evenimentele aparute si cauzele acestora, pentru a implica personalul in procesul de feedback al sistemului.

Comunicarea interna in plan orizontal se desfasoara intre compartimente situate in acelasi plan ierarhic.

Este disponibila o varietate de metode de comunicare interna, de exemplu procese verbale ale intalnirilor, panouri informative, buletine informative interne, cutie / panou de sugestii, website, e-mail, intalniri si comitete comune.

7.4.3 COMUNICARE EXTERNA

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	

SR EN ISO 14001:2015	7.4.3 Comunicarea externa
SR ISO45001:2018	7.4.3 Comunicare externa

Organizatia trebuie sa comunice extern informatiile relevante pentru SMI, asa cum s-a stabilit prin procesele de comunicare ale organizatiei si cum se cere prin obligatiile sale de conformare.

Comunicarea cu partile externe interesate este un instrument important si eficace pentru managementul organizatiei. Metodele proactice cresc eficacitatea comunicarii externe. Organizatia trebuie sa ia in considerare costurile potientiale si beneficiile diferitelor abordari in dezvoltarea unui plan de comunicare care este corespunzator imprejurarilor sale particulare.

7.5 INFORMATII DOCUMENTATE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.5 Informatii documentate
SR EN ISO 14001:2015	7.5 Informatii documentate
SR ISO45001:2018	7.5 Informatii documentate

7.5.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.5.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	7.5.1 Generalitati
SR ISO45001:2018	7.5.1 Generalitati

SMI include:

- informatii documentate cerute de standardele internationale;
- informatii documentate determinate de organizatie ca fiind necesare pentru eficacitatea SMI.

Amploarea informatiilor documentate pentru SMI difera de la o organizatie la alta in functie de:

- marimea organizatiei si tipul activitatilor, proceselor, produselor si serviciilor ale;
- nevoia de a demonstra indeplinirea obligatiilor sale de conformare;
- complexitatea proceselor si interactiunile acestora;
- competenta persoanelor care efectueaza lucrari sub controlul organizatiei.

7.5.2 CREARE SI ACTUALIZARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.5.2 Creare si actualizare
SR EN ISO 14001:2015	7.5.2 Creare si actualizare
SR ISO45001:2018	7.5.2 Creare si actualizare

Atunci cand sunt create si actualizate informatiile documentate, organizatia trebuie sa se asigure ca urmatoarele aspecte sunt adecvate:

- identificarea si descrierea (titlu, data autor, cod);
- formatul (limba, versiunea software, grafica);
- mediul suport (hartie, electronic);

- analizarea si aprobarea din punct de vedere al potrivirii si adecvarii.

7.5.3 CONTROLUL INFORMATIILOR DOCUMENTATE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	7.5.3 Controlul informatiilor documentate
SR EN ISO 14001:2015	7.5.3 Controlul informatiilor documentate
SR ISO45001:2018	7.5.3 Controlul informatiilor documentate

Informatiile documentate cerute de SMI trebuie controlate pentru a se asigura ca:

- sunt disponibile si adecvate pentru utilizare, acolo unde si atunci cand este necesar;
- sunt protejate adecvat impotriva pierderii confidentialitatii, utilizarii incorecte sau deteriorarii.

Pentru controlul informatiilor documentate organizatia ia in considerare urmatoarele activitati, dupa caz:

- difuzare, acces, regasire si utilizare;
- depozitare si protejare, inclusiv mentinerea lizibilitatii;
- controlul modificarilor si al versiunilor;
- pastrare si eliminare.

Informatiile documentate sunt tinute sub control conform procedurii de management PM7.5.3 CID „Controlul informatiilor documentate”, care stabileste modalitatea si responsabilitatea pentru:

- analizarea si aprobarea de catre personal autorizat;
- revizuirea si actualizarea, cand este necesar, precum si re aprobarea;
- modificarile r sunt analizate si aprobate de aceleasi functii care le-au analizat si aprobat initial;
- identificarea modificarilor efectuate si a stadiului curent aplicabil;
- distributia versiunilor adecvate in locurile de utilizare;
- asigurarea lizibilitatii si identificarii;
- identificarea si controlul distributiei;
- prevenirea utilizarii neintentionate a versiunilor depasite si identificarea versiunilor depasite retinute de utilizatori pentru orice scop, prin aplicarea unei identificari corespunzatoare;
- coordonarea modificarilor cu autoritatile de reglementare.

Controalele trebuie sa asigure ca toate modificarile propuse sunt analizate inainte de implementare pentru a determina efectele lor asupra SMI.

CAPITOLUL 8 OPERARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8 Operare
SR EN ISO 14001:2015	8 Operare
SR ISO45001:2018	8. Operare

8.1 PLANIFICARE SI CONTROL OPERATIONAL

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.1 Planificare si control operational
SR EN ISO 14001:2015	8.1 Planificare operationala si control
SR ISO45001:2018	8.1 Planificare si control operational

Managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să asigure funcționarea eficientă și eficientă a proceselor de realizare a produsului și pe a celor auxiliare, astfel încât organizația să aibă capacitatea de a satisface cerințele, nevoile și așteptările părților interesate.

Procesele de realizare sunt cele care au ca rezultat produsul, care adaugă valoare organizației, dar procesele auxiliare sunt de asemenea importante pentru organizație și adaugă indirect valoare.

Fiecare proces este definit ca o succesiune de activități asociate sau ca o activitate care are date de intrare și date de ieșire. Managementul trebuie să definească datele de ieșire necesare pentru realizarea proceselor și să identifice datele de intrare și activitățile necesare pentru realizarea eficientă și eficientă a proceselor.

Rezultatele din verificarea și validarea proceselor și a datelor de ieșire trebuie considerate ca date de intrare în procesul de îmbunătățire a performanței și promovarea excelenței în întreaga organizație.

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură identificarea, planificarea, dezvoltarea și îmbunătățirea proceselor necesare realizării produsului astfel încât să se asigure satisfacerea cerințelor, nevoilor și așteptărilor clienților și a celor de reglementare aplicabile.

Procesele necesare realizării produsului cât și interacțiunea dintre aceste procese, sunt planificate și implementate de proprietarii de proces.

Operativitatea proceselor de planificare este demonstrată prin planurile calității care se întocmesc pentru toate lucrările importante și unele produse de serie.

Planificarea procesului de realizare a produsului/serviciului este asigurată de entitatea organizatorică tehnică și este documentată în instrucțiuni de lucru și control.

Planificarea procesului de realizare a produsului/serviciului cuprinde următoarele elemente:

- cerințele privind datele de intrare și de ieșire pentru produs;
- documentele și resursele necesare realizării produsului;
- activități în cadrul procesului;
- analiza procesului incluzând dependabilitatea;
- identificarea, evaluarea și prevenirea riscurilor;
- verificările, monitorizările, inspecțiile, încercările și criteriile de acceptare ale produsului;
- acțiuni corective;
- oportunități și acțiuni pentru îmbunătățirea proceselor;
- controlul schimbării proceselor și produselor;
- menținerea înregistrărilor necesare.

După caz, planificarea realizării produsului/serviciului conține și procesele conexe, suport, cum sunt:

- instruirea personalului;
- gestionarea informației;
- aplicarea măsurilor de securitate;
- activități referitoare la finanțare;
- infrastructura;
- servicii de mentenanță;
- marketing.

Se asigură ca operațiile de obținere a produselor se realizează în condiții specificate prin identificarea numai a bunurilor, echipamentelor și serviciilor achiziționate și / sau utilizate de organizație și ca acestea nu prezintă riscuri pentru mediu și pentru sănătatea angajaților.

Organizația va controla schimbările planificate și va analiza consecințele schimbărilor neintenționate, prin întreprinderea de acțiuni care să diminueze orice efecte negative.

Procesele externalizate sunt analizate și controlate.

8.1.1 GENERALITATI

REFERINTA

SM SR EN ISO 9001:2015

SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	8.1.1 Generalitati

Organizatia trebuie sa intreprinda toate actiunile necesare pentru a adapta munca la lucratori. In locurile de munca in care sunt implicati mai multi angajatori, este necesara o coordonare cu toate organizatiile.

8.1.2 ELIMINAREA PERICOLELOR SI REDUCEREA RISCURILOR SSM

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	8.1.2 Eliminarea pericolelor si reducerea riscurilor SSM

Organizatia trebuie sa stabileasca, sa implementeze si sa mentina un proces pentru eliminarea pericolelor si reducerea riscurilor de SSM prin parcurgerea urmatoarelor etape:

- eliminarea pericolului;
- inlocuirea cu procese, operatiuni, materiale sau echipamente mai putin periculoase;
- utilizarea de controale tehnice si reorganizarea muncii;
- utilizarea de controale administrative, inclusiv instruire;
- utilizarea echipamentului individual de protectie adecvat.

8.1.3 MANAGEMENTUL SCHIMBARII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	8.1.3 Managementul schimbarii

Organizatia trebuie sa stabileasca un proces pentru implementarea si controlul schimbarilor planificate, temporare si permanente, care au impact asupra performantei referitoare la SSM, inclusiv:

- noile produse, servicii si procese sau modificarile produselor, serviciilor si proceselor existente, inclusiv amplasamentele si mediul ambiant al locurilor de munca, organizarea muncii, conditiile de munca, echipamentele, forta de munca;
- modificari ale cerintelor legale si ale altor cerinte;
- modificari ale cunostintelor sau informatiilor despre pericole si riscuri SSM;
- evolutii in domeniul cunostintelor si tehnologiei.

Organizatia trebuie sa analizeze consecintele schimbarilor neintentionate si sa intreprinda actiuni pentru reducerea efectelor adverse.

8.1.4 APROVIZIONARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	8.1.4 Aprovizionare

8.1.4.1 GENERALITATI

Organizatia trebuie sa stabileasca, sa implementeze si sa mentina un proces pentru controlul aprovizionarii produselor si serviciilor, pentru a se asigura de conformitatea acestora cu SMI.

8.1.4.2 CONTRACTANTI

Organizatia trebuie sa isi coordoneze cu contractantii procesul de aprovizionare pentru a identifica pericolele si a evalua si controla riscurile SSM generate de;

- activitatile si operatiunile contractantilor, cu impact asupra organizatiei;
- activitatile si operatiunile organizatiei, cu impact asupra lucratorilor contractantilor;
- activitatile si operatiunile contractantilor, cu impact asupra altor parti interesate de la locul de munca.

Organizatia trebuie sa se asigure ca cerintele SMI sunt indeplinite de contractanti si lucratorii acestora. Procesul de aprovizionare al organizatiei trebuie sa defineasca si sa aplice criteriile de SSM pentru selectarea contractantilor.

8.1.4.3 EXTERNALIZARE

Organizatia trebuie sa se asigure ca functiile si procesele externalizate sunt tinute sub control.

Organizatia trebuie sa se asigure ca aranjamentele externalizate sunt consecvente cu cerintele legale si alte cerinte. Tipul si nivelul de control aplicate acestor functii si procese trebuie definite in cadrul SMI.

8.2 CERINTE PENTRU PRODUSE SI SERVICII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.2 Cerinte pentru produse si servicii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	8.2 Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns

8.2.1 COMUNICAREA CU CLIENTUL

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.2.1 Comunicarea cu clientul
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul executiv al SRL "DELMAR CONSTRUCTION" stabileste impreuna cu reprezentatul clientului caile si mijloacele de comunicare pentru solutionarea problemelor survenite in desfasurarea intelegerii / contractului, precum si persoanele de contact.

Comunicarea cu clientul va include:

- furnizarea de informatii referitoare la produse si servicii;
- tratarea cererilor de oferta, a contractelor sau comenzilor, inclusiv a modificarilor acestora;
- obtinerea feedback-ului de la client referitor la produse si servicii, inclusiv reclamatiiile clientului;
- tratarea sau controlul proprietatii clientului;
- stabilirea cerintelor specifice pentru actiunile de urgenta, atunci cand este relevant.

8.2.2 DETERMINAREA CERINTELOR PENTRU PRODUSE SI SERVICII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.2.2 Determinarea cerintelor pentru produse si servicii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul executiv din SRL "DELMAR CONSTRUCTION" determina pe baza datelor si informatiilor puse la dispozitie de client cerintele acestuia si apoi le comunica intregii organizatii.

Determinarea cerintelor referitoare la ansamblul atributiilor, caracteristicilor si performantelor pe care trebuie sa le indeplineasca produsul implica identificarea:

- cerintelor specificate de client - modul de executie, termen de livrare si conditii de livrare;
- cerintele nespecificate de clienti - necesare pentru utilizarea specificata / cunoscuta si intentionata;
- cerinte suplimentare - determinate de SRL "DELMAR CONSTRUCTION" care deriva din

obligatiile relative la produs / serviciu, inclusiv cerintele legale si reglementate.

Clientul este informat corect si precis asupra atributelor, caracteristicilor si performantelor esentiale ale produselor si serviciilor, astfel incat decizia pe care o adopta clientul in legatura cu acestea sa corespunda cat mai bine nevoilor lui.

Cerintele stabilite in asemenea situatii trebuie documentate prin intelegeri sau procese verbale si acceptate de client.

La nivelul organizatiei a fost stabilita, implementata si mentinuta o procedura de management PM 8.2 CPS „Cerinte pentru produse si servicii”.

8.2.3 ANALIZA CERINTELOR PENTRU PRODUSE SI SERVICII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.2.3 Analiza cerintelor pentru produse si servicii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa se asigure ca are capacitatea de a satisface cerintele pentru produsele si serviciile ce vor fi oferite clientilor.

Organizatia efectueaza o analiza, inainte de a se angaja sa furnizeze produse si servicii catre client, analiza care va include:

- cerintele specificate de client, inclusiv cele pentru activitatile de livrare si postlivrare;
- cerintele nespecificate de client, dar necesare pentru utilizarea specificata sau intentionata, atunci cand este cunoscuta;
- cerintele specificate de organizatie;
- cerintele legale si reglementate aplicabile produselor si serviciilor;
- cerintele din contract sau comanda care difera de cele exprimate anterior.

Organizatia se asigura ca cerintele din contract sau comanda care difera de cele exprimate anterior au fost rezolvate.

Atunci cand clientul nu furnizeaza o declaratie documentata a cerintelor, cerintele clientului trebuie confirmate de organizatie inainte de acceptare.

Organizatia va pastra informatii documentate, dupa caz, referitoare la rezultatele analizei sau la orice noi cerinte referitoare la produse si servicii.



8.2.4 MODIFICARI ALE CERINTELOR PENTRU PRODUSE SI SERVICII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.2.4 Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Atunci cand cerintele referitoare la produse si servicii sunt modificate, organizatia se va asigura ca informatiile documentate relevante sunt amendate si ca personalul implicat este constientizat cu privire la cerintele modificate.

8.2 PREGATIRE PENTRU SITUATII DE URGENTA SI CAPACITATE DE RASPUNS

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	8.3 Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns
SR ISO 45001:2018	8.2 Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns

Organizatiatrebuie sa stabileasca, sa implementeze si sa mentina o procedura detaliata de spre modul de identificare a situatiilor de urgenta si a accidentelor potentiale care pot avea un impact daunator asupra mediului si, de asemenea, sa stabileasca actiuni de reducere si de raspuns corespunzatoare daca apar astfel de situatii. Procedura si controlurile asociate trebuie sa includa, acolo unde este posibil, consideratiile de pre:

- emisii accidentale in atmosfera;
- evacuari accidentale in apa si sol;
- efecte specifice asupra mediului si ecosistemelor determinate de evacuarile accidentale;
- incendii si explozii;
- calamitati naturale.

Procedura trebuie sa ia in considerare consecintele potentiale in conditii normale de operare, in situatii de urgenta si accidente potentiale.

La stabilirea procedurii, organizatia trebuie sa ia in considerare:

- natura pericolelor de la fata locului;
- cel mai probabil tip si dimensiune a situatiilor de urgenta sau accidentelor;
- o situatie de urgenta sau un accident potential la o facilitate din apropiere;
- ce mai corespunzatoare metoda de a raspunde unui accident sau unei situatii de urgenta;
- actiunile cerute pentru minimizarea deteriorarii mediului inconjurator;
- instruirea personalului pentru capacitate de raspuns;
- organizarea in situatii de urgenta si responsabilitati;
- cai de evacuare si puncte de intalnire;
- o lista a personalului cheie si a serviciilor de urgenta, inclusiv detalii de contactare;
- posibilitatea unei asistente mutuale de la organizatiile vecine;
- planuri de comunicare interne si externe;
- actiunea de raspuns care trebuie intreprinsa pentru fiecare situatie de urgenta sau accident;
- necesitatea unui proces de evaluare post-accident, pentru a stabili si implementa actiuni corective si actiuni preventive;
- verificari periodice ale procedurii referitor la raspunsul la situatii de urgenta;
- informatiile pre-materialele periculoase aflate in incinta organizatiei;
- planuri de instruire si testare pentru eficienta;
- proces pentru evaluare post-accident.



In ceea ce privește situațiile de urgență de SSM, procedura trebuie să ia în considerare:

- stabilirea unui răspuns planificat la situația de urgență, inclusiv acordarea primului ajutor;
- furnizarea instruirii pentru capacitatea de răspuns planificată;
- testarea și exercitarea periodică a capacității de răspuns planificate;
- evaluarea performanțelor și, după caz, revizuirea capacității de răspuns planificate, inclusiv după testarea și după apariția situațiilor de urgență;
- comunicarea și furnizarea de informații relevante tuturor lucrătorilor referitor la sarcinile și responsabilitățile;
- comunicarea de informații relevante contractanților, vizitatorilor, serviciilor pentru situații de urgență, autorităților guvernamentale și comunității locale.

Managementul SRL "DELMAR CONSTRUCTION" a aprobat procedura de management PM 8.2 – PSU „Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns”, pentru a identifica posibilele accidente și situații de urgență, a răspunde unor astfel de situații și pentru a preveni și a reduce impactul asupra mediului și sănătății și securității personalului.

8.3 PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

REFERINȚĂ	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	

8.3.1 GENERALITĂȚI

REFERINȚĂ	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.3.1 Generalități
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO 45001:2018	

Managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să se asigure că organizația a definit, implementat și menținut procesele necesare de proiectare și dezvoltare pentru a răspunde eficient nevoilor și așteptărilor clienților și ale altor părți interesate.

La proiectarea și dezvoltarea produselor și proceselor, managementul trebuie să se asigure că organizația este capabilă nu doar de luarea în considerare a performanței și a funcțiilor de bază ale produselor și proceselor, dar și a tuturor factorilor ce contribuie la realizarea performanței proceselor și produselor așteptate de clienți și alte părți interesate. Organizația trebuie să aibă în vedere aspecte precum ciclul de viață, siguranța, sănătatea, utilizarea ușoară, dependabilitatea, durabilitatea, ergonomia, mediul și riscurile identificate.

Managementul are de asemenea responsabilitatea de a se asigura că sunt luate măsuri pentru a identifica și controla riscurile potențiale pentru utilizatorii produselor și proceselor organizației. Rezultatele evaluării trebuie să fie utilizate pentru a defini și implementa acțiuni preventive pentru a controla riscurile identificate.

SRL "DELMAR CONSTRUCTION" a implementat procedura de management PM 8.3 PD „Proiectare și dezvoltare”.

Procedura descrie modul în care în SRL "DELMAR CONSTRUCTION" se realizează managementul procesului de proiectare și dezvoltare și se asigura că sunt stabilite responsabilități și autoritate.

8.3.2 PLANIFICAREA PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII

Acest document conține informații și date care sunt proprietatea SRL "DELMAR CONSTRUCTION", și este utilizat exclusiv de către proprietar ca document intern controlat. Reproducerea sau utilizarea integrală sau parțială a documentului în afară de firmă în orice scop și prin orice procedură este interzisă fără acordul proprietarului.

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.3.2 Planificarea proiectarii si dezvoltarii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa planifice si sa controleze proiectarea si dezvoltarea, sa tina sub control interfetele dintre diferitele grupuri implicate in proces, pentru a se asigura comunicarea eficace si o desemnare clara a responsabilitatilor.

Pe durata planificarii proiectarii si dezvoltarii, organizatia trebuie sa identifice:

- natura, durata si complexitatea activitatilor de proiectare si dezvoltare;
- etapele de proces necesare, inclusiv analizele aplicabile ale proiectarii si dezvoltarii;
- activitatile necesare de verificare si validare ale proiectarii si dezvoltarii;
- responsabilitatile si autoritatile implicate in procesul de proiectare si dezvoltare;
- resursele interne si externe necesare pentru proiectarea si dezvoltarea produselor si serviciilor;
- necesitatea de control al interfetelor între persoanele implicate in procesul de proiectare si dezvoltare;
- necesitatea de implicare a clientilor si utilizatorilor in procesul de proiectare si dezvoltare;
- cerinte pentru furnizarea ulterioara a produselor si serviciilor;
- nivelul de control al procesului de proiectare si dezvoltare asteptat de clienti si alte parti interesate relevante;
- informatii documentate necesare pentru a demonstra ca cerintele de proiectare si dezvoltare au fost indeplinite.

Managementul executiv al SRL "DELMAR CONSTRUCTION" planifica activitatile de proiectare si dezvoltare ale proceselor, produselor si sviciilor prin intocmirea unui „Plan de proiectare si dezvoltare” si urmareste realizarea acestora prin intermediul unui „Plan de control si verificare”.

8.3.3 ELEMENTE DE INTRARE ALE PROIECTARII SI DEZVOLTARII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.3.3 Elemente de intrare ale proiectarii si dezvoltarii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa identifice datele de intrare in proces care au influenta asupra proiectarii si dezvoltarii si faciliteaza realizarea eficace si eficienta, pentru a satisface nevoile clientilor si ale altor parti interesate.

Aceste nevoi si asteptari externe, combinate cu cele interne organizatiei, trebuie sa fie corespunzatoare pentru transformarea in cerinte de intrare pentru procesele de proiectare si dezvoltare.

Organizatia va determina cerintele esentiale pentru tipurile specifice de produse si servicii care vor fi proiectate si dezvoltate.

Organizatia va lua in considerare:

- cerinte functionale si de performanta;
- informatii provenite din activitati de proiectare si dezvoltare anterioare similare;
- cerinte legale si de reglementare;
- standarde sau coduri de practica pe care organizatia s-a angajat sa le implementeze;
- consecinte potientiale ale esecului din cauza naturii produselor si serviciilor.

Elementele de intrare trebuie sa fie adecvate pentru scopurile proiectarii si dezvoltarii, complete si fara ambiguitati.

Elementele de intrare ale proiectarii si dezvoltarii care sunt in conflict trebuie rezolvate.

La nivelul organizatiei sunt pastrate informatii documentate referitoare la elementele de intrare ale proiectarii si dezvoltarii.

8.3.4 CONTROLAE ALE PROIECTARII SI DEZVOLTARII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.3.4 Controlae ale proiectarii si dezvoltarii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa aplice controale asupra procesului de proiectare si dezvoltare pentru a se asigura ca:

- sunt definite rezultatele care urmeaza sa fie obtinute;
- sunt efectuate analize pentru a evalua capacitatea rezultatelor proiectarii si dezvoltarii de a satisface cerintele;
- sunt efectuate activitati de verificare pentru a se asigura ca produsele si serviciile rezultate satisfac cerintele pentru aplicatia specificata sau pentru utilizarea intentionata;
- sunt efectuate activitati de verificare pentru a se asigura ca elementele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii satisfac cerintele elementelor de intrare
- sunt intreprinse toate actiunile necesare referitoare la problemele determinate in timpul analizelor sau activitatilor de verificare si validare;
- sunt pastrate informatii documentate ale acestor activitati.

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa se asigure ca sunt desemnati angajati corespunzatori pentru a desfasura analize sistematice cu rolul de a determina ca obiectivele proiectarii si dezvoltarii sunt satisfacuate. Aceste analize se realizeaza la anumite momente in procesul de proiectare si dezvoltare, precum si la finalizarea acestuia.

Problemele care se analizeaza sunt:

- adecvanta datelor de intrare pentru a realiza sarcinile corespunzatoare proiectarii si dezvoltarii;
- progresul procesului planificat de proiectare si dezvoltare;
- realizarea obiectivelor de verificare si validare;
- evaluarea pericolelor potentiale sau ale modurilor de defectare in utilizarea produsului;
- controlul modificarilor si efectul acestora asupra procesului de proiectare si dezvoltare;
- identificarea si corectarea problemelor;
- oportunitati pentru imbunatatirea procesului de proiectare si dezvoltare;
- impactul potential al produsului asupra mediului.

Participantii la astfel de analize trebuie sa includa reprezentanti ai functiilor implicate in etapele proiectarii si dezvoltarii care sunt analizate.

In anumite etape, trebuie sa fie realizate verificari ale datelor de iesire ale proiectarii si dezvoltarii si ale proceselor pentru a satisface nevoile si asteptarile clientilor si ale angajatilor din cadrul organizatiei care primesc datele de iesire ale procesului. Trebuie avute de asemenea in vedere si nevoile si asteptarile altor parti interesate.

Activitatile de verificare ale datelor de iesire ale proiectarii si dezvoltarii cuprind activitati cum ar fi:

- comparatii ale cerintelor din datele de intrare cu datele de iesire ale procesului;
- metode comparative cum ar fi calcule alternative ale proiectarii si dezvoltarii;
- evaluarea in raport cu produse similare;
- testarea, simularile sau incercarile pentru a verifica conformanta cu date de intrare specifice;
- evaluarea in raport cu experiente anterioare, cum ar fi neconformitati sau deficiente.

Validarea datelor de iesire ale procesului de proiectare si dezvoltare este importanta pentru succesul receptiei si utilizarii de catre clienti, furnizori, angajati ai organizatiei si alte parti interesate.

Participarea partilor interesate permite evaluarea datelor de iesire prin modalitati precum:

- validarea proiectelor anterior constructiei, instalarii sau aplicarii;
- validarea datelor de iesire ale produselor software anterior instalarii sau utilizarii;
- validarea serviciilor anterior introducerii pe scara larga.

Validarea partiala a datelor de iesire ale proiectarii si dezvoltarii poate fi necesara pentru oferirea increderii in aplicarea lor viitoare.

Datele suficiente trebuie sa fie generate prin activitati de verificare si validare pentru a permite analiza metodelor si deciziilor proiectarii si dezvoltarii.

8.3.5 ELEMENTE DE IESIRE ALE PROIECTARII SI DEZVOLTARII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.3.5 Elemente de iesire ale proiectarii si dezvoltarii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Datele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii trebuie sa includa informatii care sa permita verificarea si validarea cerintelor planificate.

Organizatia trebuie sa se asigure ca elementele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii:

- satisfac cerintele elementelor de intrare;
- sunt adecvate pentru procesele ulterioare de furnizare a produselor si serviciilor;
- includ, sau fac referire la, cerinte pentru monitorizare si masurare, dupa caz, si criterii de acceptare;
- precizeaza caracteristicile produselor si serviciilor care sunt esentiale pentru scopul intentionat si pentru furnizarea lor sigura si adecvata.

Sunt pastrate informatii documentate referitoare la elementele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii.

8.3.6 MODIFICARI ALE PROIECTARII SI DEZVOLTARII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.3.6 Modificari ale proiectarii si dezvoltarii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa identifice sa analizeze si sa controleze modificarile efectuate in timpul sau ulterior proiectarii si dezvoltarii produselor si serviciilor, atat cat este necesar pentru a se asigura ca nu exista un impact negativ asupra conformitatii cu cerintele.

Organizatia va pastra informatii documentate cu privire la:

- modificarile proiectarii si dezvoltarii;
- rezultatele analizelor;
- autorizarea modificarilor;
- actiuni intreprinse pentru a preveni impacturi negative.

Analiza modificarilor proiectarii si dezvoltarii trebuie sa includa evaluarea efectului modificarilor asupra partilor componente si a produsului livrat deja.

8.4 CONTROLUL PROCESELOR, PRODUSELOR SI SERVICIILOR FURNIZATE DIN EXTERIOR

Acest document contine informatii si date care sunt proprietatea SRL "DELMAR CONSTRUCTION", si este utilizat exclusiv de catre proprietar ca document intern controlat. Reproducerea sau utilizarea integrala sau partiala a documentului in afara firmei in orice scop si prin orice procedeu este interzisa fara acordul proprietarului.

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.4 Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

8.4.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.4.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa se asigure ca procesele, produsele si serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerintele.

Organizatia trebuie sa determine controalele care urmeaza sa fie aplicate proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior, atunci cand:

- produsele si serviciile de la furnizorii externi vor fi incorporate in produsele si srvciciile proprii ale organizatiei;
- produsele si serviciile sunt livrate de furnizor direct clientului in numele organizatiei;
- un proces, sau o parte a unui proces, este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizatiei.

Organizatia trebuie sa determine si sa aplice criteriile pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performantelor si reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capabilitatii acestora de a furniza procese sau produse si servicii in conformitate cu cerintele.

La nivelul organizatiei a fost stabilita, implementata si mentinuta o procedura de management PM 8.4 CPA „Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior”.

Organizatia trebuie sa pastreze informatii documentate ale acestor activitati si ale oricaror actiuni necesare care decurg din evaluari.

8.4.2 TIPUL SI AMPLOAREA CONTROLULUI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.4.2 Tipul si amploarea controlului
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa se asigure ca procesele, produsele si serviciile furnizate din exterior nu influenteaza negativ capabilitatea organizatiei de a livra consecvent clientilor sai produse si servicii conforme.

Organizatia trebuie:

- sa se asigure ca procesele furnizate din exterior raman sub controlul sistemului sau de management;
- sa defineasca atat controalele pe care intentioneaza sa le aplice asupra unui furnizor extern cat si acelea pe care intentioneaza sa le aplice asupra elementului de iesire rezultat;



- sa ia in considerare impactul potential al proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior asupra capabilitatii organizatiei de a satisface consecvent cerintele clientilor si cerintele legale si de reglementare aplicabile;
- sa ia in considerare eficacitatea controalelor aplicate de furnizorul extern;
- sa determine verificarea sau alte activitati necesare pentru a se asigura ca procesele, produsele si serviciile furnizate din exterior satisfac cerintele.

8.4.3 INFORMATII PENTRU FURNIZORII EXTERNI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.4.3 Informatii pentru furnizorii externi
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa se asigure de adecvarea cerintelor inainte de comunicarea lor catre furnizorul extern.

Organizatia trebuie sa comunice furnizorilor sai externi cerintele sale pentru:

- procesele, produsele si serviciile care urmeaza sa fie furnizate;
- aprobarea pentru produse si servicii, metode, procese si echipamente si eliberarea produselor si serviciilor;
- competenta, inclusiv orice cerinta de calificare a persoanelor;
- interactiunile furnizorilor externi cu organizatia;
- controlul si monitorizarea performantelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizatie;
- activitatile de verificare sau validare pe care organizatia, sau clientul ei, intentioneaza sa le realizeze in locatiile furnizorilor externi.

8.5 PRODUCTIE SI FURNIZARE DE SERVICII

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.5 Productie si furnizare de servicii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa asigure conditii suplimentare celor specifice controlului proceselor de realizare pentru a obtine conformanta cu cerintele si beneficiile pentru partile interesate. Aceasta poate fi realizata prin imbunatatirea eficacitatii si eficientei proceselor de realizare si a proceselor auxiliare cum ar fi:

- reducerea pierderilor;
- instruirea angajatilor;
- comunicarea si inregistrarea informatiilor;
- dezvoltarea capabilitatii furnizorilor;
- imbunatatirea infrastructurii;
- prevenirea aparitiei problemelor;
- metode de prelucrare;
- metode de monitorizare.

8.5.1 CONTROLUL PRODUCTIEI SI AL FURNIZARII DE SERVICII



REFERINTA

SM SR EN ISO 9001:2015	8.5.1 Controlul productiei si al furnizarii de servicii
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Toate activitatile de productie din SRL "DELMAR CONSTRUCTION" sunt realizate pe baza documentatiei tehnice care impun conditiile de control, monitorizate si masurate aplicabile produselor pentru a se asigura conformitatea cu cerintele specificate.

In cadrul organizatiei este implementata productia si furnizarea de servicii in conditii controlate.

Conditiiile controlate includ:

- disponibilitatea informatiilor documentate care definesc caracteristicile produselor, serviciilor sau activitatilor care urmeaza sa fie efectuate si rezultatele care urmeaza sa fie obtinute;
- disponibilitatea si utilizarea resurselor de monitorizare si masurare adecvate;
- implementarea activitatilor de monitorizare si masurare, in etape corespunzatoare, pentru a verifica daca au fost indeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de iesire, precum si criteriile de acceptare pentru produse si servicii;
- utilizarea infrastructurii corespunzatoare si a mediului corespunzator pentru operarea proceselor;
- desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificari cerute;
- validarea si revalidarea periodica a capacitatii de a obtine rezultatele planificate ale proceselor de productie si furnizare de servicii, atunci cand elementele de iesire nu pot fi verificate prin monitorizare sau masurare ulterioara;
- implementarea actiunilor de prevenire a erorilor umane;
- implementarea activitatilor de eliberare, livrare si post livrare.

In SRL "DELMAR CONSTRUCTION" se planifica si realizeaza productia in conditii controlate, acestea cuprinzand:

- existenta documentatiei tehnice pentru executia lucrarii si/sau a normativelor si reglementarilor aplicabile (proiecte de executie, caiete de sarcini, standarde aplicabile specificate in caietele de sarcini);
- disponibilitatea instructiunilor, standardelor de produs, normativelor tehnice pentru lucrarile specifice de constructii si celorlalte produse;
- utilizarea echipamentelor mecanice adecvate cerute de normativele si procedurile pentru executia de lucrarilor sau produselor de serie;
- disponibilitatea si utilizarea de dispozitive de monitorizare / masurare si control necesare in inspectiile si controlul lucrarilor executate sau celelalte produse.

8.5.2 IDENTIFICARE SI TRASABILITATE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.5.2 Identificare si trasabilitate
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa utilizeze mijloace adecvate pentru identificarea elementelor de iesire atunci cand este necesar sa se asigure conformitatea produselor si serviciilor.

Organizatia va identifica stadiul elementelor de iesire referitor la cerintele de monitorizare si masurare, pe tot parcursul productiei si furnizarii de servicii.

Se va asigura identificarea unica a elementelor de iesire atunci cand trasabilitatea este o cerinta, si vor fi pastrate informatii documentate despre procesul de trasabilitate.



Organizatia poate stabili un proces pentru identificare si trasabilitate suplimentar cerintelor, pentru a colecta datele ce pot fi utilizate pentru imbunatatire.

Nevoia pentru identificare si trasabilitate apare din:

- starea produselor, inclusiv partile componente;
- starea si capabilitatea proceselor;
- date de performanta ale benchmarking-ului, cum ar fi marketingul;
- cerinte contractuale;
- cerinte legale si de reglementare;
- utilizarea sau aplicarea intentionata;
- materiale periculoase;
- controlul riscurilor identificate.

La nivelul roganizatiei a fost documentata, stabilita si implementata procedura de management PM 8.5.2 IT „Identificare si trasabilitate”.

8.5.3 PROPRIETATE CARE APARTINE CLIENTILOR SAU FURNIZORILOR EXTERNI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.5.3 Proprietate care apartine clientilor sau furnizolrilor externi
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa identifice responsabilitatile in ceea ce priveste proprietatea si alte bunuri detinute de clienti si alte parti interesate si aflate sub controlul sau, pentru a proteja valoarea proprietatii.

Proprietatea clientului include:

- materiale sau componente furnizate pentru includerea intr-un produs;
- produs furnizat pentru reparatii, mentenanta sau imbunatatire;
- materiale de ambalare furnizate direct de catre client;
- scule si echipamente;
- spatii;
- servicii oferite in numele clientului;
- proprietate intelectuala a clientului, incluzand specificatii, desene;
- date personale.

SRL ”DELMAR CONSTRUCTION” trateaza cu toata atentia proprietatea clientului atat timp cat aceasta se afla sub controlul sau. Proprietatea clientului sunt materiale si/sau produse furnizate de catre client pentru utilizarea lor in efectuarea lucrarilor. Produsele care sunt proprietatea clientului sunt depozitate si pastrate in bune conditiuni, pentru a fi utilizate si mai apoi returnate clientului.

Atunci cand proprietatea unui client sau furnizor extern este pierduta, deteriorata sau se constata ca este inapta pentru utilizare, organizatia trebuie sa raporteze acest lucru clientului sau furnizorului extern si trebuie sa mentina informatii documentate referitoare la ceea ce s-a intamplat.

8.5.4 PASTRARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.5.4 Pastrare
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul la varf trebuie sa defineasca si sa implementeze procese pentru manipularea, ambalarea, depozitarea, pastrarea si livrarea produsului pentru a preveni deteriorarea sau pierderea in timpul procesarii interne si livrarii finale a produsului.

Managementul la varf trebuie sa implice furnizorii si partenerii in definirea si implementarea proceselor eficiente si eficiente pentru a proteja materialele aprovizionate.

Managementul trebuie sa ia in considerare nevoia oricarei cerinte speciale specifice naturii produsului. Cerintele speciale pot fi asociate cu software, materiale periculoase, produse care necesita angajati speciali pentru service, instalare sau aplicare sau materiale unice sau ireparabile.

Trebuie sa fie precizate spatiile alocate depozitarii si precautiile necesare pentru a evita deteriorarea produsului. Este necesar sa se descrie in ce maniera este controlata starea produselor in stoc, cum sunt gestionate stocurile, cine controleaza intrarile in depozit, cum se autorizeaza primirea si expedierea produselor, cum este verificata si evaluata starea produsului depozitat.

Materiile prime se pastreaza pe categorii, in zone si spatii de depozitare desemnate si amenajate unde sunt identificate prin etichete.

Pastrarea tine cont de:

- securitatea incaperilor sau dulapurilor destinate depozitarii;
- metodele corespunzatoare pentru autorizarea receptiei si repartitiei catre si spre locurile de depozitare;
- conditiile de depozitare;
- verificarea regulata a spatiilor de depozitare pentru detectarea posibilelor deteriorari.

Pentru pastrare sunt aplicate actiuni specifice cu scopul de a pastra conformitatea lucrarilor si a materialelor, pana la inceperea lucrarilor si /sau procesarea materialelor.

Manipularea produselor se face cu mijloace adecvate si personal instruit, astfel incat sa se previna avarierea sau deteriorarea.

Pentru fiecare produs se pastreaza evidente ale cantitatilor numerice gestionate.

Lucrarile si produsele aprovizionate ce necesita pastrare sunt identificate pe tipuri de realizare si modul de pastrare.

Pentru toate stadiile de fabricatie incepand cu receptia si pana la incarcarea produsului in mijlocul de transport, trebuie descris ce metode de ambalare si marcare a produsului sunt folosite pentru a preveni deteriorarea acestuia.

Pentru a asigura o protectie corespunzatoare a produsului, acesta trebuie conservat, metodele si materialele utilizate fiind stabilite contractual cu clientul atunci cand este necesar sau este precizat in documentatia de referinta a acestuia.

Inainte de livrare, produsul finit trebuie inspectat pentru a avea siguranta ca acesta si ambalajul sau sunt conforme cu specificatiile. Daca livrarea produsului are loc la sediul clientului, trebuie luate masuri adecvate de pastrare a integritatii si conformitatii produsului si ambalajului in timpul transportului.

8.5.5 ACTIVITATI POST-LIVRARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.5.5 Activitati post livrare
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa indeplineasca cerintel pentru activitatile post livrare asociate cu produsele si serviciile.

Pentru determinarea amplitudinii activitatilor de post livrare cerute, organizatia trebuie sa ia in considerare:

- cerintele legale si de reglementare;
- consecintele potentiale nedorite asociate cu produsele si serviciile sale;
- natura, utilizarea si durata de viata intentionata ale produselor si serviciilor sale;

- cerintele clientului;
- feed-backul de la client.

Activitatile de post livrare includ actiuni supuse prvederilor referitoare la garantie, obligatii contractuale de mentenanta si servicii suplimentare de reciclare sau eliminare finala, atunci cand este cazul.

8.5.6 CONTROLUL MODIFICARILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.5.6 Controlul modificarilor
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa controleze si sa analizeze modificarile referitoare la productie sau la furnizarea serviciului, atat cat este necesar pentru a se asigura continuitatea conformitatii cu cerintele.

Sunt pastrate informatii documentate care descriu rezultatele analizarii modificarilor, persoana (persoanele) care au autorizat modificarea si orice actiuni necesare care rezulta din analiza.

8.6 ELIBERAREA PRODUSELOR SI SERVICIILOR

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.6 Eliberarea produselor si serviciilor
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa implementeze modalitati planificate, in etape corespunzatoare, pentru a verifica daca cerintele pentru produs sau serviciu au fost indeplinite.

Eliberarea produselor sau serviciilor catre client trebuie sa nu se produca inainte ca modalitatile planificate sa fie finalizate in mod corespunzator, cu exceptia cazului in care s-a aprobat altfel de o autoritate relevanta si, atnci cand este aplicabil, de client.

Organizatia pastreaza informatii documentate referitoare la eliberarea produselor si serviciilor.

Informatiile documentate trebuie sa cuprinda:

- dovezi ale conformarii cu cerintele de acceptare;
- trasabilitatea persoanei (persoanelor) care autorizeaza eliberarea.

8.7 CONTROLUL ELEMENTELOR DE IESIRE NECONFORME

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	8.7 Controlul elementelor de iesire neconforme
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Organizatia trebuie sa se asigure ca elementele de iesire care nu sunt conforme cu cerintele referitoare la acestea sunt identificate si controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintentionata.

Organizatia va intreprinde actiuni adecvate in functie de natura neconformitatii si de efectele acesteia asupra conformitatii produselor si serviciilor.

Organizatia va trata elementele de iesire neconforme in unul sau mai multe din urmatoarele moduri:

- corectie;
- izolare, retinere, returnare sau suspendare a livrarii produselor si serviciilor;
- informarea clientului;
- obtinerea autorizarii pentru acceptarea cu derogare.

Conformitatea cu cerintele trebuie verificata atunci cand elementele de iesire neconforme sunt corectate.

Organizatia pastreaza informatii documentate care descriu neconformitatea, actiunile intreprinse, derogarile obtinute si identifica autoritatea care decide actiunile referitoare la neconformitate.

In organizatie a fost stabilita, implementata si documentata procedura de management PM 8.7 CPN „Controlul elementelor de iesire neconforme”.

CAPITOLUL 9 EVALUAREA PERFORMANTEI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9 Evaluarea performantei
SR EN ISO 14001:2015	9 Evaluarea performantei
SR ISO45001:2018	9. Evaluarea performantei

9.1 MONITORIZARE, MASURARE, ANALIZA SI EVALUARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.1 Monitorizare, masurare, analiza si evaluare
SR EN ISO 14001:2015	9.1 Monitorizare, masurare, analiza si evaluare
SR ISO45001:2018	9.1 Monitorizarea, masurarea, analizarea si evaluarea performatei

9.1.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.1.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	9.1.1 Generalitati
SR ISO45001:2018	9.1.1 Generalitati

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa asigure masurari, colectari si validari eficiente si eficace ale datelor pentru a asigura performanta organizatiei si satisfacerea partilor interesate.

Monitorizarea, masurarea, analiza si evaluarea performantei proceselor organizatiei cuprind:

- masurarea si evaluarea produselor organizatiei;
- capabilitatea proceselor;
- realizarea obiectivelor;
- satisfactia clientilor si a altor parti interesate.

Organizatia trebuie sa monitorizeze continuu actiunile de imbunatatire a performantei si sa inregistreze implementarea lor, pentru ca acestea pot sa reprezinte date pentru imbunatatiri viitoare.

Rezultatele analizei datelor din activitatile de imbunatatire trebuie sa se regaseasca sub forma datelor de intrare in analizele realizate de management pentru a oferi informatie pentru imbunatatirea performantei organizatiei.



Conducerea executiva a SRL "DELMAR CONSTRUCTION" asigura monitorizarea, masurarea, analiza si evaluarea performantelor pentru toate procesele desfasurate de personalul angajat.

Procesul de monitorizare, masurare, analiza si evaluare tine cont de intrarile si iesirile din procese urmarind convertirea in informatii a datelor reiesite din procesele de masurare pentru a fi utile tuturor angajatilor firmei.

Organizatia trebuie sa aiba o abordare sistematica pentru masurarea si monitorizarea performantelor sale la intervale regulate. Monitorizarea consta in colectarea informatiilor cum ar fi masurari sau observatii, de-a lungul timpului. Masurarile pot fi atat cantitative cat si calitative.

In cadrul sistemului de management, monitorizarile si masurarea au ca scop urmarirea progresului pentru a indeplini angajamentele de politica, realizarea obiectivelor si tintelor si imbunatatirea continua.

Pentru realizarea acestor scopuri organizatia trebuie sa planifice ce se va masura, unde si cand ar trebui sa masoare si ce metode ar trebui sa utilizeze.

Pentru a concentra resursele pe cele mai importante masurari, organizatia trebuie sa identifice caracteristicile-cheie ale proceselor si activitatilor care pot fi masurate si care furnizeaza cele mai folositoare informatii.

9.1.2 SATISFACTIA CLIENTULUI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.1.2 Satisfactia clientului
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2008	

Masurarea si monitorizarea satisfactiei clientului reprezinta o baza pentru analiza informatiilor referitoare la client. Colectarea acestei informatii poate sa fie de natura pasiva sau activa.

Managementul trebuie sa stabileasca metode si procese eficiente si eficace pentru a colecta, analiza si utiliza aceste informatii pentru imbunatatirea performantei organizatiei.

Informatiile legate de client se obtin din:

- chestionari ale clientilor si utilizatorilor;
- feed-back referitor la produs;
- cerinte ale clientului si informatii contractuale;
- nevoi ale pietei;
- date obtinute in urma acordarii service-ului;
- informatii specifice competitiei.

In SRL "DELMAR CONSTRUCTION" se monitorizeaza informatiile referitoare la satisfacerea cerintelor clientilor in conformitate cu procedura de management PM9.1.2ASC „Analiza satisfactiei clientului”.

9.1.3 ANALIZA SI EVALUARE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.1.3 Analiza si evaluare
SR EN ISO 14001:2015	9.1.2 Evaluarea conformarii
SR ISO45001:2018	9.1.2 Evaluarea conformarii

Deciziile trebuie sa se bazeze pe analiza datelor obtinute din masuratori si informatii, asa cum s-a prezentat in capitolele anterioare.

Organizatia trebuie sa analizeze datele care provin din diverse surse pentru a evalua performanta in raport cu planurile, obiectivele si pentru a identifica domenii de imbunatatire, inclusiv beneficii posibile pentru partile interesate.

Pentru o evaluare efica si eficienta de catre management a performantei organizatiei, datele si informatiile din toata organizatia trebuie integrate si analizate. Rezultatele acestei analize pot fi utilizate de organizatie pentru a determina:

- tendintele;
- satisfactia clientului;
- eficacitatea si eficienta proceselor;
- contributia furnizorilor;
- aspecte economice ale calitatii;
- benchmarking-ul performantei;
- competitivitatea.

Analiza datelor permite determinarea cauzelor existente sau potentiale ale neconformitatilor si luarea de decizii privind implementarea de actiuni corective sau preventive necesare imbunatatirii continue.

9.2 AUDIT INTERN

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.2 Audit intern
SR EN ISO 14001:2015	9.2 Audit intern
SR ISO45001:2018	9.2 Audit intern

9.2.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	9.2.1 Generalitati
SR ISO45001:2018	9.2.1 Generalitati

Organizatia trebuie sa efectueze audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informatii referitoare la faptul ca SMI este conform cu cerintele proprii ale organizatiei, cu cerintele standardului si este implementat si mentinut in mod efica.

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa stabileasca un proces de audit intern efica si eficient pentru a evalua punctele tari si pe cele slabe ale SMI. Procesul de audit intern actioneaza ca un instrument managerial pentru evaluarea independenta a oricarui proces sau activitati.

In timpul auditurilor pot fi urmarite probleme cum ar fi:

- implementarea efica si eficienta a proceselor;
- oportunitati de imbunatatire;
- capabilitatea proceselor;
- utilizarea efica si eficienta a tehnicilor statistice;
- analiza datelor referitoare la costul calitatii;
- utilizarea efica si eficienta a resurselor;
- adecvanta si acuratetea masurarilor de performanta;
- activitati de imbunatatire;
- relatia cu partile interesate.

9.2.2 PROGRAMUL DE AUDIT INTERN

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	
SR EN ISO 14001:2015	9.2.2 Programul de audit intern
SR ISO45001:2018	9.2.2 Program de audit intern

Organizatia trebuie sa efectueze audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informatii referitoare la faptul ca SMI este conform cu cerintele proprii ale organizatiei, cu cerintele standardului si este implementat si mentinut in mod eficace.

Organizatia trebuie:

- sa stabileasca, sa implementeze si sa mentina un program (programe) de audit care sa includa frecventa, metodele, responsabilitatile, cerintele de planificare si raportate, si care trebuie sa ia in considerare importanta proceselor implicate, modificarile care influenteaza organizatia si rezultatele auditurilor precedente;
- sa defineasca criteriile de audit si domeniul pentru fiecare audit;
- sa selecteze auditorii si sa efectueze audituri astfel incat sa se asigure obiectivitatea si imparialitatea procesului de audit;
- sa se asigure ca rezultatele auditurilor sunt raportate managementului relevant;
- sa intreprinda corectii si actiuni corective adecvate fara intarziere nejustificata;
- sa pastreze informatii documentate ca dovada a implementarii programului de audit si a rezultatelor auditurilor.

Cerinta este tratata in procedura de management PM9.2 AI „Auditul intern“.

Procedura descrie modul in care in SRL „DELMAR CONSTRUCTION” se realizeaza managementul procesului de audit intern si sunt asigurate responsabilitatile si autoritatea.

9.3 ANALIZA EFECTUATA DE MANAGEMENT

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.3 Analiza efectuata de management
SR EN ISO 14001:2015	9.3 Analiza efectuata de management
SR ISO45001:2018	9.3 Analiza efectuata de management

9.3.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.3.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa dezvolte activitati de analiza pentru verificarea eficacitatii si eficientei SMI intr-un proces care se extinde la intreaga organizatie.

Analizele managementului trebuie sa fie platforme pentru schimbul noilor idei, cu discutii deschise si evaluarea datelor de intrare, fiind stimulate de leadership-ul managementului de la cel mai inalt nivel.

Pentru a adauga valoare organizatiei din analizele managementului, managementul de la cel mai inalt nivel trebuie sa controleze procesele de realizare ale produselor si pe cele auxiliare printr-o analiza sistematica bazata pe principiile managementului calitatii.

Frecventele analizelor se determina in functie de nevoile organizatiei.

In SRL "DELMAR CONSTRUCTION" s-a stabilit si implementat o procedura de management, PM9.3 AEM „Analiza efectuata de management” in care este specificat modul in care se realizeaza analiza, datele de intrare utilizate pentru pregatirea acesteia si datele de iesire.

9.3.2 ELEMENTE DE INTRARE ALE ANALIZEI EFECTUATE DE MANAGEMENT

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Datele de intrare ale procesului de analiza efectuata de conducere sunt incluse in Raportul analizei efectuate de management, care este intocmit de RMI si care contine informatii despre:

- rezultatele auditurilor si ale autoevaluarilor organizatiei;
- feedback-ul referitor la satisfactia clientilor, inclusive reclamatii;
- performanta proceselor;
- evaluarea conformarii cu cerintele legale si alte cerinte la care organizatia subscrie;
- comunicarea cu partile interesate inclusive reclamatii;
- rezultatele evaluarii aspectelor de mediu ca urmare a dezvoltarii planificate sau noi;
- factori specifici pietei cum ar fi performante tehnologice, cercetare si dezvoltare, si concurenta;
- rezultate din activitati de benchmarking;
- performanta furnizorilor;
- actiuni de urmarirea analizelor anterioare efectuate de management;
- realizarea cantitativa a obiectivelor si tintelor;
- stadiul actiunilor corective si preventive;
- urmarirea actiunilor si masurilor prevazute in analiza anterioara;
- schimbari planificate care ar putea afecta sistemul de management integrat;
- recomandari pentru imbunatatire;
- strategii de piata, evaluari;
- stadiul parteneriatelor;
- efecte financiare ale activitatilor;
- conditii sociale, de mediu sau modificarile legale.

9.3.3 ELEMENTE DE IESIRE ALE ANALIZEI EFECTUATE DE MANAGEMENT

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	9.3.3 Elemente de iesire ale analizei efectuate de management
SR EN ISO 14001:2015	
SR ISO45001:2018	

Datele de iesire ale analizei de management includ decizii si actiuni privind:

- asigurarea SMI;
- imbunatatirea SMI;
- imbunatatirea proceselor;



- cerintele privind resursele necesare realizarii obiectivelor.

Aceste date de iesire se concretizeaza in 'Planuri de masuri pentru imbunatatirea activitatilor', in care sunt stabilite termene si responsabilitati, precum si resursele necesare.

Rezultatele acestei analize sunt utilizate in scopul determinarii viitoarelor oportunitati de imbunatatire.

Datele de iesire selectate trebuie sa fie comunicate pentru a demonstra angajatilor din organizatie cum procesul de analiza al managementului conduce la noi obiective, proces al carui beneficiar principal va fi organizatia.

CAPITOLUL 10 IMBUNATATIRE

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	10 Imbunatatire
SR EN ISO 14001:2015	10 Imbunatatire
SR ISO45001:2018	10 Imbunatatire

10.1 GENERALITATI

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	10.1 Generalitati
SR EN ISO 14001:2015	10.1 Generalitati
SR ISO45001:2018	10.1 Generalitati

Managementul caută in permanenta sa imbunatateasca eficacitatea si eficienta proceselor organizatiei, si sa nu astepte aparitia unor problem pentru a remarca oportunitati de imbunatatire. Imbunatatirile pot varia de la pasi mici spre imbunatatire continua, pana la proiecte de imbunatatire radicale.

Organizatia a stabilit un process pentru a identifica si controla activitatile de imbunatatire. Aceste imbunatatiri pot rezulta in modificari ale produsului sau proceselor sau chiar ale SMI sau ale managementului organizatiei.

In SRL "DELMAR CONSTRUCTION" scopul imbunatatirii continue a SMI este cresterea satisfactiei clientilor. Actiunile de imbunatatire include urmatoarele:

- identificarea proceselor care pot fi imbunatatite;
- analizarea si evaluarea situatiei existente;
- stabilirea obiectivelor pentru imbunatatire;
- cautarea de solutii posibile de atingerea obiectivelor;
- evaluarea si selectarea acestor solutii;
- implementarea solutiei selectate;
- masurarea, verificarea, analizarea si evaluarea rezultatelor implementarii pentru a determina daca obiectivele au fost indeplinite si sunt eficace;
- adoptarea modificarilor / reviziilor.

10.2 NECONFORMITATE SI ACTIUNE CORECTIVA

Acest document contine informatii si date care sunt proprietatea SRL "DELMAR CONSTRUCTION", si este utilizat exclusiv de catre proprietar ca document intern controlat. Reproducerea sau utilizarea integrala sau partiala a documentului in afara firmei in orice scop si prin orice procedeu este interzis fara acordul proprietarului.

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	10.2 Neconformitate si actiune corectiva
SR EN ISO 14001:2015	10.2 Neconformitate si actiune corectiva
SR ISO45001:2018	10.2 Incident, neconformitate si actiune corectiva

Atunci cand apare o neconformitate, inclusiv daca acestea rezulta din reclamatii, organizatia:

- reactioneazã la neconformitate si, dupa cum este cazul intreprinde actiuni pentru controlul si corectarea acesteia si sa se ocupe de consecinte;
- evalueazã necesitatea de actiuni pentru eliminarea cauzei (cauzelor) neconformitatii, cu scopul ca aceasta sa nu reapara sau sa nu apara in alta parte, prin examinarea si analiza neconformitatii, determinarea cauzelor alparitiei, determinarea unor neconformitati similare existente sau care ar putea eventual sa apara;
- sa implementeze orice actiune necesara;
- sa analizeze eficacitatea oricarei actiuni corective intreprinse;
- sa actualizeze riscurile si oportunitatile determinate in timpul planificarii, daca este necesar.

Actiunile corective trebuie sa fie adecvate efectelor neconformitatilor survenite.

Daca neconformitatea este descoperita, reaparitia ei este consecinta unui sistem de management ne corespunzator. Obiectivul este deci dublu: evitarea aparitiei neconformitatii si, daca aceste neconformitati au fost constatate, organizarea eradicarii cauzelor.

Managementul de la cel mai inalt nivel se asigurã ca sunt utilizate actiuni corective ca un instrument de imbunatatire.

Planificarea actiunilor corective includ evaluarea importantei problemelor, care trebuie sa fie exprimata sub forma impactului potential asupra unor aspecte precum costurile de functionare, costurile neconformitatilor, performanta produsului, dependabilitatea, siguranta si satisfactia clientilor si a altor parti interesate. Angajatii din diverse domenii de specialitate participã in procesul actiunilor corective. Actiunile corective reprezinta date de intrare in analizele manageriale.

In luarea actiunilor corective organizatia identificã sursele de informatii si colecteazã informatiile pentru a define actiunile corective necesare. Actiunea corectiva definitã are ca obiectiv eliminarea cauzelor neconformitatilor pentru a evita aparitia lor.

Surse de informatii pentru actiunile corective pot fi:

- reclamatii ale clientilor;
- rapoarte de neconformitate;
- rapoarte de audit intern;
- date de iesire din analizelemanagementului;
- date de iesire din analizadelor;
- date de iesire din masurareasatisfactiei;
- inregistrari ale SMI;
- angajatiiorganizatiei;
- masurari ale proceselor;
- rezultate ale autoevaluarilor.

Cerinta este asigurata de procedura de management PM10.2 NAC „Neconformitate si actiune corectiva”.

Procedura descrie modul in care in SRL ”DELMAR CONSTRUCTION”se realizeaza managementul procesului de initiere al actiunilor corective si se asigura ca sunt stabilite responsabilitati si autoritate.

10.3 IMBUNATATIRE CONTINUA

REFERINTA	
SM SR EN ISO 9001:2015	10.3 Imbunatatire continua



SR EN ISO 14001:2015	10,3 Imbunatatire continua
SR ISO45001:2008	10.3 Imbunatatire continua

Organizatia imbunatatește continuu pertinenta, adecvarea si eficacitatea SMI.

Sunt luate in considerare rezultatele analizei si evaluarii, precum si elementele de iesire din analiza efectuata de management.