



DOCUMENTE ALE SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE-MEDIU

**ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018**

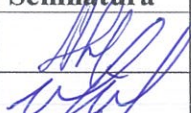
2023

Aceste documente aparțin
societății S.R.L. LAIOLA
și nu pot fi publicate sau multiplicare, parțial sau integral,
decât cu aprobarea scrisă a Administratorului societății



**MANUALUL INTEGRAT
CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE
ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ**

Cod:	MMI
Pagina:	1 / 38
Ediția:	2
Revizia:	2

	Nume - functie	Semnătura	Data
Elaborat	Paraschivoi Victoria – Coordonator		11.07.2023
Avizat	Vizitiu Ghenadie - RMI		11.07.2023
Aprobat	Ion Comanac – Administrator		11.07.2023

CUPRINS

Numar	Denumire capitol	Pagina
	Prezentare generala SRL LAIOLA	2
1	Scop și domeniu de aplicare	3
2	Referințe normative	3
3	Termeni, definiții și abrevieri	4
4	Contextul organizației	9
5	Leadership	15
6	Planificare	18
7	Procese Suport	19
8	Operare	26
9	Evaluarea Performanței	34
10	Îmbunătățire	37

Anexe:

-anexa 1- Diagrama proceselor	
-anexa 2- Lista proceselor calității, mediului și securității în muncii	

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	2 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

PREZENTARE GENERALA S.R.L. LAIOLA

Organizatia: S.R.L. LAIOLA

Forma juridica de organizare: Societate cu Răspundere Limitata

Numarul de identificare de stat – codul fiscal: 1003600039415

Sediul: mun. Chișinău, str. Calea Basarabiei, nr. 26/6, MD-2002, R. Moldova

Administrator: Comanac Ion

Telefon: +373 22 477 699 Mob: +373 68 157 575 Fax: +373 22 421 113

Email: info@laiola.md

Web: www.laiola.md

S.R.L. Laiola activeaza pe piata din Republica Moldova de peste 20 ani in domeniul achizitiei, comercializarii, serviciilor de motaj si service-ului echipamentelor de încălzire, ventilare – condiționare, tratare și epurarea apei.

S.R.L. Laiola a fost înregistrata la Camera Înregistrării de Stat a Republicii Moldova sub numarul MD 0013511 la data de 03.08.1998. INDO 1003600039415. Sediul întreprinderii este în: Republica Moldova, mun. Chisinau, str. Calea Basarabiei, 26/6, MD-2002.

Întreprinderea își desfășoară activitatea (comert, instalarea contoarelor, gazificare, constructii de cladiri si de retele tehnico-edilitare, reconstrucții) în baza urmatoarei licente:

- licenta pentru activitate in construcții Seria A MMII Nr.032511 cu domeniul: executarea lucrarilor de constructii de cladiri si de retele tehnico-edilitare, reconstrucții – conform anexei, gazificare, din 16.06.2005 eliberata de Camera de Licentiere a Guvernului RM.

Calitatea produselor și serviciilor a fost si este obiectivul principal al Companiei , motiv pentru care pe parcursul anilor nu a inregistrat reclamatii de la clienti, Compania înregistrand o permanenta dezvoltare a afacerii sale.

Achizitia numai de la furnizori autorizati, reprezentarea unor firme de renume, dotarile cu echipamente de masurare si verificare performante si nu in ultimul rand, predarea echipamentelor si instalatiilor numai dupa verificari minutioase si de catre personal calificat, a facut ca SRL Laiola sa devina un furnizor semnificativ pe piata din Republica Moldova, castigandu-si pas cu pas increderea clientilor.

SRL Laiola dispune de personal de inalta calificare, bine instruit si motivat cu responsabilitati si competente clare, coform organigramei anexate (Anexa 2).

Prin investitiile realizate, prin parteneriatele create si prin calitatea serviciilor prestate , SRL Laiola a dovedit ca poate fi un jucator important pe piata din Republica Moldova, iar succesele obtinute obliga la realizari si mai mari. Acesta este motivul pentru care SRL Laiola doreste sa-si consolideze pozitia pe piata prin implementarea unor sisteme de management care sa garanteze realizarea unor produse si servicii la cel mai înalt nivel de calitate și siguranța, dar care in acelasi timp sa fie extrem de prietenoase cu mediul, cu respectarea tuturor normelor de securitate și sănătate în muncă și acesta este obiectul prezentului manual de management integrat.

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	3 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

1. SCOP SI DOMENIU DE APLICARE

1.1 Scop

Manualul integrat calitate – mediu – sănătate și securitate în muncă are scopul de a:

- prezenta organizarea Sistemului de management al calitatii, mediului, securității și sănătății în muncă (SMI);
- comunica politica în domeniul calitatii calitatii, mediului, securității și sănătății în muncă din **S.R.L. LAIOLA**;
- contribui la implementarea efectiva a SMI;
- prezenta bazele pentru auditarea SMI;
- prezenta în exterior alinierea SMI la cerintele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018;
- folosi la instruirea personalului.

1.2 Domeniu de aplicare

Sistemul de management integrat calitate – mediu – securitate și sănătate în muncă (SMI) se refera la toate activitatile, din toate departamentele care pot avea implicatii asupra calitatii serviciilor si produselor oferite de S.R.L. LAIOLA.

SMI a fost stabilit, documentat si implementat conform cu cerintele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018.

Domeniul sistemului de management integrat calitate – mediu – securitate și sănătate în muncă implementat la S.R.L. LAIOLA este :

***1. Import, montaj și service pentru instalații:**

- Termice și de gaze;
- De ventilare și aer condiționat;
- De tratare și epurare a apei;

2. Execuții de lucrări de construcții pentru:

- Reglare tehnologică și deservire tehnică a instalațiilor de gaze;
- Producerea posturilor de reglare a gazelor;
- Tehnico-sanitare, de alimentare cu gaze, de încălzire, ventilare și de aer condiționat;
- Proiecte de electricitate și telecomunicații;
- Lucrări hidrotehnice;
- Lucrări civile, industriale, etc.

3. Activități de proiectare a construcțiilor și a rețelelor tehnico-edilitare

(cod CAEN: 3319, 3320, 4221, 4222, 4690, F41)

Toate procesele se desfășoara la **sediul organizației din str. Basarabiei, nr. 26/6, or. Chisinau, Republica Moldova**, cu excepția lucrărilor de execuție, montaj, service și construcții care se realizează pe locațiile beneficiarilor.

2. REFERINTE NORMATIVE

2.1 Documente de referinta

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	4 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Elaborarea *Manualului integrat calitate- mediu* are la baza urmatoarele documente de referinta:

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe ;
- SR EN ISO 14001:2015 - Sisteme de management de mediu. Cerinte cu ghid de utilizare;
- SR EN ISO 45001:2018 - Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe și îndrumări pentru utilizare.

Alte standarde utilizate si legislatia aplicabila domeniului, folosite pentru documentarea unor cerinte sau la elaborarea unor proceduri se regasesc in *Lista documentelor externe, cod F-01*.

3. TERMENI, DEFINITII SI ABREVIERI

3.1. Termeni si definitii

Pentru termenii specifici sistemelor de management, S.R.L. LAIOLA aplica definitiile din ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018.

3.1.1. Termeni referitori la calitate

Calitatea - Masura in care un ansamblu de caracteristici intrinseci indeplinesc cerintele ;

Cerinta - Nevoie sau asteptare care este declarata, in general implicita sau obligatorie ;

Clasa - Categorie sau rang alocat diferitelor cerinte referitoare la calitate pentru produs, proces sau sisteme avand aceeasi utilizare functionala ;

Satisfactie a clientului - perceptie a clientului despre masura in care cerintele clientului au fost indeplinite ;

Capabilitate - Capacitatea unei organizatii, unui sistem sau proces de a realiza un produs care va indeplini cerintele pentru acel produs;

Competenta - Capacitatea demonstrata de a aplica cunostinte si abilitati.

3.1.2 Termeni referitori la management

Sistem - Ansamblu de elemente corelate sau in interactiune;

Sistem de management - Sistem prin care se stabilesc politica si obiectivele si prin care se realizeaza acele obiective;

Sistem de management al calitatii - sistem de management prin care se orienteaza si se controleaza o organizatie în ceea ce priveste calitatea;

Politica referitoare la calitate - Intentii si orientari generale ale unei organizatii referitoare la calitate asa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai inalt nivel;

Obiectiv al calitatii - Ceea ce se urmareste sau spre care se tinde, referitor la calitate;

Management - Activitati coordonate pentru a orienta si a controla o organizatie;

Management de la cel mai inalt nivel - Persoana sau grup de persoane care orienteaza si controleaza o organizatie la cel mai inalt nivel;

Managementul calitatii - Activitati coordonate pentru a orienta si a controla o organizatie in ceea ce priveste calitatea;

Planificarea calitatii - Parte a managementului calitatii concentrata pe stabilirea obiectivelor calitatii si care specifica procesele operationale necesare si resursele aferente pentru a indeplini obiectivele calitatii;

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	5 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Controlul calitatii - Parte a managementului calitatii concentrata pe indeplinirea cerintelor referitoare la calitate;

Asigurarea calitatii - Parte a managementului calitatii concentrata pe furnizarea increderii ca cerintele referitoare la calitate vor fi indeplinite;

Imbunatatirea calitatii - Parte a managementului calitatii concentrata pe cresterea abilitatii de a indeplini cerintele referitoare la calitate;

Imbunatatirea continua - Activitate repetata pentru a creste abilitatea de a indeplini cerinte;

Eficacitate - Masura in care sunt realizate activitatile planificate si sunt obtinute rezultatele planificate;

Eficienta - Relatie intre rezultatul obtinut si resursele utilizate.

3.1.3. Termeni referitori la organizatie

Organizatie - Grup de persoane si facilitati cu un ansamblu de responsabilitati, autoritati si relatii;

Structura organizatorica - Ansamblu de responsabilitati, autoritati si relatii dintre persoane;

Infrastructura - Organizatie , sistem de facilitati, echipamente si servicii necesare pentru functionarea unei organizatii;

Mediu de lucru - Ansamblu de conditii in care se desfasoara activitatea;

Client - Organizatie sau persoana care primeste un produs;

Furnizor - Organizatie sau persoana care furnizeaza un produs;

Parte interesata - Persoana sau grup care are un interes referitor la functionarea sau succesul unei organizatii;

Contract - Acord care stabileste obligatii.

3.1.4. Termeni referitori la proces si produs

Proces - Ansamblu de activitati corelate sau in interactiune care transforma elementele de intrare în elemente de iesire;

Produs - Rezultatul unui proces. Conform standardului ISO 9001:2008, ori de cate ori se intalneste termenul „produs”, acesta poate, de asemenea, sa insemne si „serviciu”;

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

Proiectare si dezvoltare - Ansamblu de procese care transforma cerinte in caracteristici specificate sau in specificatii ale unui produs, proces sau sistem;

Procedura - Mod specificat de efectuare a unei activitati sau a unui proces;

3.1.5 Termeni referitori la caracteristici

Caracteristica - Trasatura distinctiva;

Caracteristica a calitatii - Caracteristica intrinseca a unui produs, proces sau sistem referitoare la o cerinta;

Dependabilitate - Termen colectiv utilizat pentru a descrie performanta de disponibilitate si factorii care o influenteaza: performanta de fiabilitate, performanta de mentenabilitate si performanta suportului pentru mentenanta;

Trasabilitate - Abilitatea de a regasi istoricul, aplicarea sau localizarea a ceea ce este luat in considerare.

3.1.6 Termeni referitori la conformitate

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	6 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Conformitate - Îndeplinirea unei cerințe;

Neconformitate - Neîndeplinirea unei cerințe;

Defect - Neîndeplinirea unei cerințe referitoare la o utilizare intenționată sau specificată;

Acțiune preventivă - Acțiuni de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite;

Acțiune corectivă - Acțiuni de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite;

Corectie - Acțiuni de eliminare a unei neconformități detectate;

Reprelucrare - Acțiuni asupra unui produs neconform, pentru a-l face conform cu cerințele;

Reparare - Acțiuni asupra unui produs neconform, pentru a-l face acceptabil pentru utilizarea intenționată;

Rebutare - Acțiuni asupra unui produs neconform pentru a împiedica utilizarea intenționată inițial;

Derogare după fabricație - Autorizare de utilizare sau eliberare a unui produs care nu este conform cu cerințele specificate;

Derogare înainte de fabricație - Autorizare de a se abate de la cerințele specificate inițial pentru un produs înainte de realizare;

Eliberare - Autorizare de a trece la următoarea etapă a unui proces.

3.1.7 Termeni referitori la documentație

Informație - Date cu o anumită semnificație;

Document - Informația împreună cu mediul sau cu un suport;

Specificatie - Document care stabilește cerințe;

Manualul calității - Document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații;

Inregistrare - Document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate.

3.1.8 Termeni referitori la examinare

Dovada obiectivă - Date care susțin că ceva există sau este adevărat;

Inspectie - Evaluare a conformității prin observare și judecare însoțită după caz, de măsurare, încercare sau comparare cu un calibru;

Încercare - Determinare a uneia sau mai multor caracteristici în conformitate cu o procedură;

Verificare - Confirmare, prin furnizare de dovezi obiective, că au fost îndeplinite cerințele specificate;

Validare - Confirmare, prin furnizarea de dovezi obiective că au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau o aplicare intenționată;

Proces de calificare - Proces prin care se demonstrează capacitatea de a îndeplini cerințe specificate;

Analiză - Activitate de determinare potrivirea, adecvarea și eficacitatea subiectului în cauză în ceea ce privește îndeplinirea obiectivelor stabilite.

3.1.9 Termeni referitori la audit

Audit - Proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit;

Program de audit - Ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un interval de timp și orientate spre un scop anumit;

Criterii de audit - Ansamblu de politici, proceduri sau cerințe;

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	7 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Dovezi 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;

Concluzii ale auditului - Rezultatele unui audit furnizate de echipa de audit, dupa luarea in considerare a obiectivelor auditului si a tuturor constatarilor auditului;

Client al auditului - Organizatie sau persoane care solicita un audit;

Auditat - Organizatie care este auditata;

Auditor - Persoana care are aptitudini demonstrate si competenta demonstrata de a efectua un audit;

Echipa de audit - Unul sau mai multi auditori care efectueaza un audit sustinut daca este nevoie de experti tehnici;

Plan de audit - Desciere a activitatilor si a acordurilor pentru un audit;

Domeniul auditului - Amploarea si limitele unui audit;

Competenta - Aptitudini personale demonstrate si capacitate demonstrata de a aplica cunostinte si abilitati.

3.1.10 Termeni referitori la asigurarea calitatii proceselor de masurare

Sistem de management al masurarii - Ansamblu de elemente corelate sau in interactiune necesare pentru obtinerea confirmarii metrologice si controlului continuu al proceselor de masurare;

Proces de masurare - Ansamblu de operatii prin care se determina valoarea unei marimi;

Confirmare metrologica - Ansamblu de operatii cerute a se asigura ca echipamentul de masurare este conform cu cerintele pentru utilizarea intentionata;

Echipament de masurare - Mijloc de masurare, software, etalon de masurare, material de referinta sau aparatura auxiliara, sau o combinatie ale acestora necesare pentru a realiza un proces de masurare;

Functie metrologica - Functie cu responsabilitate administrativa si tehnica pentru definirea si implementarea sistemului de management al masurarii.

3.1.11 Termeni referitori la mediu

Mediu - Mediul inconjurator in care functioneaza o organizatie, care include aerul, apa, solul, resursele naturale, flora, fauna, oamenii si relatiile dintre acestea;

Aspect de mediu - Element al activitatilor, produselor sau serviciilor unei organizatii care poate interactiona cu mediul ;

Impact asupra mediului - Orice modificare a mediului, daunatoare sau benefica, care rezulta total sau partial din aspectele de mediu ale unei organizatii;

Politica de mediu - Intentiile globale si directia unei organizatii referitoare la performantele sale de mediu exprimata oficial de managementul la cel mai inalt nivel ;

Performanta de mediu - Rezultate masurabile ale managementului aspectelor de mediu dintr-o organizatie;

Prevenirea poluarii - Utilizarea unor procese, practici, tehnici, materiale, produse, servicii sau energie care impiedica, reduc sau controleaza (separat sau in combinatie) crearea, emisia sau descarcarea oricarui tip de poluant sau deseuri, pentru a reduce impacturile daunatoare de mediu.

3.1.12 Termeni referitori la sănătate și securitate ocupațională

Risc - efectul incertitudinii unui rezultat așteptat

- (deviație + sau - față de referință/evenimente potențiale și consecințe sau o combinație a lor);

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	8 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

- sursă, situație sau act cu un potențial de a afecta integritatea personalului sau starea de sănătate a acestuia;

Risc SSM - combinație a probabilității de apariție a unui eveniment periculos sau expunerea (expunerile) la acesta, legat de muncă și gravitatea rănirii sau a afectării stării de sănătate, care pot fi cauzate de eveniment sau expunere (i)

Performanța - rezultate măsurabile (poate fi cantitativă sau calitativă; se referă la managementul activităților, proceselor, produselor și serviciilor, sistemelor sau organizației). Performanța SSM - Performanța referitoare la eficacitatea activității de prevenire a rănirii și a afectării stării de sănătate a lucrătorilor;

Îmbunătățire continuă - activități repetate pentru a îmbunătăți performanța (procesul de stabilire a obiectivelor și oportunitățile pentru îmbunătățire se constituie ca un proces continuu utilizând: constatările și concluziile auditului, analiza datelor, analizele efectuate de management care conduc la acțiuni corective); Nota: îmbunătățirea performanței se referă și la utilizarea sistemului de management SSM pentru a obține o îmbunătățire a performanței în general, conform cu politica și obiectivele SSM;

Lucrător - persoană care desfășoară o muncă sau activități legate de locul de muncă, în mod regulat sau temporar, sub controlul direct sau indirect al organizației; (Sistemul de management al SSM se aplică lucrătorilor atât atunci când aceștia sunt la locul de muncă cât și atunci când aceștia efectuează lucrări sau activități legate de muncă în afara unui loc de muncă).

Cerință - necesitate sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie (implicită înseamnă că este personalizată sau este o practică comună pentru organizație și părțile interesate)

Sistem de management - un set de elemente corelate sau în interacțiune ale unei organizații destinate stabilirii politicii și obiectivelor și a proceselor pentru atingerea acestor obiective. Elementele de sistem includ structura, rolurile și responsabilitățile organizației, planificarea și operarea. Domeniul de aplicare al unui sistem de management poate include întreaga organizație, funcțiile specifice și identificate ale organizației, secțiunile specifice și identificate ale organizației, sau una sau mai multe funcții pe un grup de organizații.

Politica SSM - intențiile și direcția unei organizații, exprimată în mod oficial de către conducerea superioară pentru a preveni răniile și afectarea stării de sănătate a lucrătorilor și pentru a oferi un loc de muncă sigur și sănătos.

Obiective SSM - obiectivele stabilite de organizație în concordanță cu politica SSM pentru a obține rezultate specifice. Un obiectiv poate fi strategic, tactic sau operațional, se poate aplica la diferite niveluri și poate fi exprimat în diferite moduri (de exemplu, ca un rezultat așteptat, un scop sau țintă, etc.)

Incident - eveniment produs în timpul lucrului care a generat sau care ar fi putut duce la deces, rănire sau îmbolnăvire profesională.

Accident - Un incident în care s-a produs o rănire, îmbolnăvire profesională sau deces. Un incident în care nu apare nicio rănire, îmbolnăvire profesională sau deces este considerat „incident fără urmări” sau „eveniment periculos”.

Pericol - sursa, situație sau acțiune cu un potențial daunator pentru accident uman sau afectarea sănătății.

3.2 Abrevieri

SMI – Sistemul de Management Integrat Calitate – Mediu – Sănătate și securitate în muncă;

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	9 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

RMI – Reprezentantul Managementului pentru Sistemul de Management integrat al Calitatii si mediului; sau Reprezentantul Managementului Calitatii si mediului.

MMI – Manualul integrat calitate-mediu-sănătate și securitate în muncă;

PS – Procedura de Sistem;

PP – Procedura de Proces;

PO – Procedura Operatională;

IL – Instrucțiune de Lucru;

EMM – Echipament de masurare si monitorizare;

ISO - International Standard Organization (Organizatia Internationala de Standardizare);

OH&S – Occupational, Health and Safety (Sănătate și Securitate Ocupațională);

SSM – Sănătate și Securitate în Muncă

SSO – Sănătate și Securitate Ocupațională

4. Contextul organizației

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează (4.1/4.1)

În cadrul **S.R.L. LAIOLA** s-a stabilit, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu un sistem de management integrat al calitatii, mediului, sănătății și securității în muncă conform cu cerințele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018 .

Domeniul SMI este stabilit pentru următoarele procese:

1.Import, montaj și service pentru instalații: termice și de gaze; de ventilare și aer condiționat; de tratare și epurare a apei;

2. Execuții de lucrări de construcții pentru: reglare tehnologică și deservire tehnică a instalațiilor de gaze; producerea posturilor de reglare a gazelor; tehnico-sanitare, de alimentare cu gaze, de încălzire, ventilare și de aer condiționat; proiecte de electricitate și telecomunicații; lucrări hidrotehnice; Lucrări civile, industriale, etc.

3. Activități de proiectare a construcțiilor și a rețelelor tehnico-edilitare

conform codurilor CAEN: 3319, 3320, 4221, 4222, 4690, 4120

și pentru locația: Str. Calea Basarabiei, nr. 26/6, or. Chișinău, MD-2002, Republica Moldova .

SMI al S.R.L. LAIOLA definit în prezentul manual a realizat:

- *determinarea* proceselor relevante ale SMI și repartizarea acestora în organizație, prin documentarea acestora în documente specifice și determinarea succesiunii și interacțiunii acestor procese - prezentate în *Diagrama proceselor – Anexa 1*;
- determinarea criteriilor și metodelor necesare pentru ca operarea și controlul acestor procese să fie eficiente;
- asigurarea resurselor și informațiilor necesare pentru funcționarea și ținerea sub control a acestor procese;
- monitorizarea, măsurarea și analiza acestor procese;

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	10 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

- implementarea acțiunilor necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.
- evaluarea și actualizarea, dacă este necesar, a SMI.

În cadrul S.R.L. LAIOLA au fost determinate următoarele categorii de procese (prezentate în *Lista proceselor - Anexa 3* și *Diagrama proceselor – Anexa 1*):

- procese de management, asigurare a resurselor și administrarea sistemului;
- procese de realizarea produsului/serviciului;
- procese suport;
- procese de măsurare, analiză și îmbunătățire.

Atunci când S.R.L. LAIOLA utilizează procese din afara ei, procese ce influențează conformitatea produsului și serviciului cu cerințele, se asigură controlul asupra acestor procese prin prevederi clare precizate în contractele încheiate.

Procesele externalizate sunt:

- asistentă juridică;
- eliminare deseuri;
- proiectare;
- gestionare resurse umane.

Mentineră controlului asupra proceselor externalizate se face prin:

- evaluarea și selectarea furnizorilor acestor servicii în funcție de criterii stabilite de organizație, sau cerute de legislația în vigoare;
- executarea serviciului pe baza unui contract sau a unei comenzi cu cerințe clar stabilite;
- controlul și monitorizarea rezultatelor acestor procese de către reprezentanții organizației, responsabilizați în acest scop de către managementul de vârf.

Documentele și formularele utilizate de S.R.L. LAIOLA se regăsesc în *Lista documentelor SMI, F-02* în vigoare.

4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate (4.2/4.2)

În cadrul **Laiola S.R.L.** au fost identificate acele părți interesate care pot avea potențiale efecte asupra capacității organizației noastre în furnizarea consecvent de produse și servicii care satisfac cerințele clientului și pe cele ale obligațiilor de conformare ale organizației noastre.

Părțile interesate relevante, cerințele, nevoile, așteptările acestora și obligațiile de conformare care sunt specifice pentru sistemul nostru de management sunt:

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	11 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Parti interesate externe	Așteptări	Necesități
1. Clienți <i>Clienții semnificativi sunt evidențiați în registrul evidență contracte, comenzi, care este într-un proces dinamic de actualizare.</i>	- Organizații cu stabilitate economică care asigură încredere și valoare prin prestigiu și tradiție în domeniu; - un raport calitate preț adecvat; - respectarea termenelor de livrare ale produselor conform celor stabilite în contracte; - raspuns rapid la sesizările sau reclamațiile făcute; - relații reciproc avantajoase; - respectarea obligațiilor de conformare rezultate din angajamentele contractuale, legislația în domeniul mediului, relațiile de muncă;	- produse a căror calitate este conform standardelor adoptate de organizație sau cerințe stabilite de clienți; - comunicare eficientă și transparentă referitoare la reglementările și cerințele de calitate ale produselor; - atestarea organizației pentru a realiza lucrări în domeniul electric; - certificări pentru produsele furnizate; - menținerea ca furnizor al organizației.
2. Furnizori <i>Furnizorii extenși sunt cei din "Lista furnizorilor de produse și servicii" actualizată</i>	- stabilite în relațiile de colaborare; - respectarea clauzelor contractelor încheiate (produse, condițiile de livrare stabilite, suport/ consilieri tehnice/ tehnologic); - relații reciproc avantajoase; - predictibilitate în lansarea comenzilor pentru produsele aprovizionate. - furnizarea de specificații pentru controlul aspectelor de mediu generate pe tot ciclul de viață al produsului. <i>Pentru produsele aprovizionate, care intră în componența lucrărilor realizate, se dau clienților documentele de însoțire furnizate de fiecare producător în parte.</i> <i>Serviciile organizației nu necesită un control deosebit din partea organizației pe parcursul ciclului de viață după livrarea/prestarea acestor.</i>	comunicare eficientă și transparentă referitoare la reglementările și cerințele de calitate ale produselor, cerințele de mediu ; Autoritatea și capacitatea organizației de a exercita control și influență <i>Pentru produsele și serviciile aprovizionate nu este necesară exercitarea unui control sau influență din partea organizației. Este suficientă selectarea, evaluarea, monitorizarea și reevaluarea periodică a furnizorilor, precum și efectuarea recepției la primire. Majoritatea produselor aprovizionate trebuie să poarte marcaj CE și să fie însoțite de declarații de conformitate UE fiind sub incidența noii directive de joasă tensiune 2014 /35 /UE</i>

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	12 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

3. Autoritati de control și de reglementare ▪ <i>Inspectoratul De Stat Al Muncii</i> ▪ <i>Ministerul Finantelor al R.Moldova</i> ▪ <i>Inspectoratul Ecologic de Stat</i> ▪ <i>Serviciul Protecției Civile și Situații Excepționale.</i> ▪ <i>Direcția Investigare Fraude Vamale.</i> ▪ <i>Inspecția de Stat în Construcții</i>	▪ asigurarea cadrului de organizare, funcționare și legal corespunzător pentru menținerea certificărilor, autorizațiilor, atestărilor ; ▪ stabilirea unor măsuri care să asigure conformarea cu standardele si reglementările in vigoare referitoare la asigurarea calității, protecția mediului, managementul deșeurilor, sănătate și securitate ocupațională; ▪ diminuarea cantităților deșeurilor generate prin implementarea programelor de reducere adoptate de organizație; ▪ orientare către un furnizor care să producă cu tehnologii mai puțin poluante ; ▪ reducerea/ utilizarea raționala a resurselor naturale utilizate in procesele de comercializare produse;	▪ respectarea cerințelor din autorizații și atestate; ▪ realizarea monitorizărilor conform cu obligațiile de conformare privind monitorizarea și raportarea deșeurilor generate; ▪ conformarea cu legislația de management al deșeurilor rezultate din ambalajele aferente produselor achiziționate; ▪ conformarea cu legislația din domeniul și utilizarea echipamentelor de protecție care să prevină accidentele și îmbolnăvirile profesionale; ▪ conformarea cu reglementările și legislația aplicabilă; ▪ actualizarea legislației și a altor reglementare aplicabile;
4. Autoritățile administrative locale. <i>Primăria or. Chișinău</i>	▪ contribuție la îmbunătățirea biodiversității domeniului public din vecinătatea organizației.	▪ respectarea obligațiilor de conformare aplicabile; ▪ achitarea obligațiilor financiare față de bugetul de stat si bugetul consiliului local;
5. Unitățile Bancare <i>B.C.Moldova-Agroindbank SA</i> <i>B.C. Moldinconbank SA</i>	▪ creșterea operațiunilor financiare derulate de organizație: ▪ abordare eficientă și constructivă în situațiile de forță majoră a modificării clauzelor contractuale pentru debite și credite.	▪ achitarea la termene scadente a obligațiilor rambursare a creditelor
7. Organismele de certificare a sistemelor de management <i>AEROQ SA</i>	▪ respectarea utilizării corecte a mărcii de certificare a sistemului de management; ▪ îmbunătățirea continuă a sistemului de management; ▪ fidelizarea clienților.	▪ realizarea conformării sistemului de management cu criteriile din standardele adoptate, cu regulile de certificare ale organismului de certificare;

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	13 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Parti interesate interne	Așteptări	Necesități
1. Acționariat/ Patronat	- activități desfășurate de organizație în condiții de rentabilitate și profit; - dezvoltarea infrastructurii, a diversificării activităților, minimizarea pierderilor și maximizarea profitului; - dezvoltarea durabilă a organizației.	- respectarea obligațiilor de conformare aplicabile în funcționarea organizației; - respectarea obligațiilor de conformare aplicabile în domeniul mediului ; - îmbunătățirea
2. Managementul la cel mai înalt nivel	- capacitate financiară care să asigure un înalt nivel de performanță și dezvoltare precum și creșterea prestigiului organizației; - un sistem de management eficient și eficace; - personal competent la toate nivelurile conform atribuțiilor și autorităților specifice; - un sistem de comunicare și raportare eficient;	- cadru legislativ clar și predictibil astfel încât să se asigure un înalt nivel de conformare și un nivel minim de sancțiuni; - prevenirea accidentelor de muncă și îmbolnăvirilor profesionale; - respectarea cadrului legal și a documentației sistemului de management
3. Angajați <i>Conform "Tabel nominal angajați" care se actualizează când sunt schimbări.</i>	- mediu de muncă adecvat pentru exercitarea atribuțiilor specifice locului de muncă, conform competențelor deținute; - asigurarea condițiilor de igienă și de sănătate și securitate ocupațională; - retribuție echitabilă în raport cu competențele și cu activitățile desfășurate.	- siguranța locului de muncă și a salariilor; - asigurarea echipamentelor de prevenție și protecție corespunzător fiecărui loc de muncă și realizarea instruirilor periodice; - dezvoltare profesională;

4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă (4.3/4.3)

Domeniul de activitate pentru care se aplică sistemul de management al calității-mediului este:

1. Import, montaj și service pentru instalații: termice și de gaze; de ventilare și aer condiționat; de tratare și epurare a apei;

2. Execuții de lucrări de construcții pentru: reglare tehnologică și deservire tehnică a instalațiilor de gaze; producerea posturilor de reglare a gazelor; tehnico-sanitare, de alimentare cu gaze, de încălzire, ventilare și de aer condiționat; proiecte de electricitate și telecomunicații; lucrări hidrotehnice; lucrări civile, industriale, etc.

3. Activități de proiectare a construcțiilor și a rețelilor tehnico-edilitare

Pentru activitățile desfășurate de organizație nu este necesară Autorizație de Mediu.

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	14 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Aspectele de mediu cu impact semnificativ sunt cele generate de deșeurile rezultate din desfășurarea activităților.

Organizația nu gestionează substanțe periculoase.

Organizația gestionează și monitorizează deșeurile generate cu respectarea obligațiilor de conformare aplicabile pentru managementul deșeurilor.

Organizația achită consecvent obligațiile financiare la Fondul de Mediu, ca urmare a punerii în circuitul economic de ambalaje aferente produselor comercializate.

Organizația are întocmite contracte de preluare și tratare a deșeurilor generate. La încheierea contractelor cu firmele de preluare și tratare a deșeurilor se monitorizează existența autorizărilor date de Autoritatea de Mediu pentru reciclatorii de deșeuri.

Riscurile de răni și îmbolnăviri profesionale sunt evaluate pentru toate posturile de lucru din organizație și sunt stabilite planuri de prevenire și protecție pentru ținerea în limitele acceptabile a acestor riscuri.

De la înființare (anul 1998) și până în prezent, **Laiola S.R.L.** nu a generat aspecte de mediu dăunătoare pentru vecinătăți și autoritățile domeniului public. Organizația are preocupări permanente pentru amenajarea de spații verzi și îmbunătățirea biodiversității.

Nu au avut loc accidente de muncă, care să ducă la invalidități sau diminuarea capacității de muncă.

Organizația are organizat serviciul de prevenire și protecție ca situație de răspuns la potențiale situații de urgență generate de incendii și calamități naturale și dispune de resursele necesare ținerii sub control a acestor situații.

4.4 Sistemul de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă și procesele sale (4.4/4.4)

4.4.1 Determinarea proceselor sistemului de management al calității și mediului

În cadrul organizației noastre s-a stabilit, documentat și implementat un sistem de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă, în conformitate cu standardele SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015, SR EN ISO 45001:2018.

Organizația noastră menține acest sistem și îl îmbunătățește continuu, inclusiv procesele necesare și interacțiunile lor pentru a demonstra capacitatea de a realiza produse și de a furniza, în mod consecvent, servicii ce îndeplinesc cerințele clienților, precum și obligațiile de conformare și alte cerințe, aplicabile, pe care organizația le-a determinat atunci când a analizat contextul organizației, astfel încât să își îndeplinească rezultatele intenționate stabilite pentru sistemul de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă.

Organizația noastră a determinat procesele necesare pentru sistemul de management și le-a documentat în:

- *Anexa 1* a manualului în care sunt identificate procesele sistemului de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă succesiunea și interacțiunea acestor procese;
- *Anexa 2* a manualului în care sunt documentate elemente care susțin determinarea proceselor identificate (elemente de intrare, elemente de ieșire, responsabilii pentru procese, resurse și

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	15 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

infrastructura alocată, criteriile de monitorizare și informațiile documentate în care sunt tratate aceste procese);

- *Anexa 3* a manualului în care sunt documentate elemente de identificarea, evaluarea și tratarea riscurilor și oportunităților pentru determinarea proceselor sistemului de management.

Aceste procese se aplica in intreaga organizatie.

Intr-un viitor rezonabil pentru fiecare proces se vor dezvolta si fise de proces.

Criteriile și metodele necesare, inclusiv monitorizari, masurari si indicatori de performanta pentru a se asigura că atât operarea și controlul acestor procese sunt eficace, sunt stabilite in procedurile, planurile de procese ale sistemului de management si în acest manual.

Disponibilitatea resurselor și informațiile necesare pentru a susține desfășurarea și monitorizarea proceselor noastre, se realizeaza conform procedurilor “Resurse umane, competenta, constientizare si instruire”, “Controlul informatiilor documentate”, precum si prin decizii ale directorului general.

Monitorizarea, măsurarea (atunci cand este aplicabil), evaluarea și analiza proceselor, care se desfasoara in organizatia noastra, se realizeaza în prezent, pe baza informatiilor documentate mentinute (înregistrarilor) rezultate din fiecare proces si prin intermediul auditurilor interne. Datele rezultate fiind analizate în cadrul analizelor efectuate de management. S-au stabilit indicatori de performanta, pentru majoritatea procesor, care vor fi înregistrati de responsabilii de proces si apoi prezentati in cadrul analizelor efectuate de management.

4.4.2 Sistemul de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă implementat în **Laiola S.R.L.** este susținut de informații documentate pentru determinarea proceselor sale, iar pentru a conferi încrederea că procesele se realizează așa cum au fost planificate se păstrează informații documentate din categoria înregistrărilor.

Înregistrările sunt un tip special de documente si se tin sub control, conform cerintelor precizate in procedura documentata *Controlul inregistrarilor, Cod PS-02*, care defineste controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regasirea, durata de pastrare si eliminarea inregistrarilor. Inregistrările furnizeaza dovezi ale conformitatii cu cerintele si a functionarii eficace a SMI si de aceea trebuie sa ramana lizibile, identificabile, regasibile cu usurinta si arhivate pentru o perioada de timp care depinde de valabilitatea produsului, prevederile legale si/sau cerintele clientilor.

Toate formularele sunt identificate in *Lista formularelor SMI, cod F-05*.

5. LEADERSHIP

5.1. Leadership și angajament (5.1.1/5.1)

5.1.1 General

Conducerea S.R.L. LAIOLA se implica activ in dezvoltarea, implementarea si imbunatatirea eficacitatii SMI prin comunicarea in cadrul firmei a importanteii satisfacerii cerintelor clientilor, a cerintelor legislatiei si reglementarilor in vigoare aplicabile.

In acest scop conducerea S.R.L. LAIOLA:

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	16 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

- comunica în cadrul organizației importanța satisfacerii cerințelor clienților, precum și a cerințelor legale și a celor de reglementare;
- asigură faptul că obiectivele și politica privind calitate – mediu – sănătate și securitate în muncă sunt înțelese, implementate și susținute la toate nivelele organizației;
- susține calitatea prin obiectivele de afaceri ale S.R.L. LAIOLA;
- conduce analizele efectuate de management, și
- asigură resursele necesare și disponibile pentru asigurarea calității, protecția mediului și protecția sănătății și securității în muncă.

Administratorul se angajează să implementeze, să dezvolte și să îmbunătățească continuu un sistem de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă în conformitate cu standardele de referință, acesta constituind principalul mijloc de a furniza încredere asupra capacității organizației de a executa lucrări/realiza produse conforme.

5.1.2 Orientare către client (5.1.2/-)

Întreaga activitate a S.R.L. LAIOLA este orientată către clienții săi. Toți angajații sunt conștienți că succesul societății depinde de modul în care cerințele clientului sunt determinate și înțelese, pentru satisfacerea clienților actuali sau potențiali, ținându-se cont de interesele tuturor părților implicate în afacere.

Pentru satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților se are în vedere:

- înțelegerea necesităților și așteptărilor clienților actuali sau potențiali;
- determinarea caracteristicilor principale ale serviciilor dorite de clienți;
- identificarea și evaluarea concurenței pe piață în domeniul său de activitate;
- identificarea oportunităților pieței, a punctelor slabe, a zonelor cu cerere mare pentru serviciile organizației și a tendințelor viitoare.

Orientarea către client este realizată prin implicarea Administratorului și a tuturor responsabililor de procese, fiecare fiind responsabil de relația cu clienții. Nevoile și așteptările clienților, sunt evaluate de responsabilii de proiecte, sunt transformate în cerințe, sunt comunicate persoanelor implicate în realizare și îndeplinite de acestea, luând în considerare aspecte legate de:

- respectarea reglementărilor aplicabile în domeniu;
- responsabilitățile pe care le are organizația față de sănătatea și securitatea utilizatorilor;
- impactul curent și potențial al serviciilor realizate asupra comunității.

Relația cu clientul este descrisă în procedura de proces *Ofertare – contractare. Relația cu clientul, cod PP-01*.

S.R.L. LAIOLA dezvoltă relații de parteneriat cu furnizorii săi, relații bazate pe o strategie comună orientată către obținerea de beneficii și către îndeplinirea cerințelor clienților.

Implicarea angajaților în sistemul de management al calității, este obținută prin identificarea necesităților acestora, recunoașterea și motivarea muncii pe care aceștia o depun, precum și prin instruire, pentru ridicarea nivelului de cunoștințe.

Cerinte legale și alte cerințe (ISO 14001)

S.R.L. LAIOLA a stabilit și menținut proceduri pentru identificarea și accesarea cerințelor legale și de reglementare care sunt aplicabile, documentarea procesului este făcută prin procedura cod *PS-03 « Prevederi legale și alte cerințe, evaluarea conformării »*.

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	17 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

S.R.L. LAIOLA evalueaza legislatia si reglementarile noi sau modificate, identificand cerintele aplicabile, unde se aplica si cine are nevoie sa primeasca aceste informatii ; Informatiile sunt tinute la zi si sunt comunicate salariatilor sai si altor parti interesate.

Datele de intrare tipice in acest proces includ :

- detalii despre procesele organizatiei ;
- cele mai bune practici ;
- cerinte legale/reglementari ;
- lista surselor de informatii ;
- standarde nationale, straine sau internationale ;
- cerinte interne de organizare;
- cerinte ale partilor interesate.

Datele de iesire sunt:

- *lista legislatiei de mediu* aplicabila in S.R.L. LAIOLA elaborata de RMI si disponibila in cadrul *Listei documentelor externe F-01*, pe suport hartie sau pe suport informatic ;
- monitorizari ale respectarii legilor, reglementarilor si documentelor SMI prin audit intern si controale pe linie de mediu.

5.2 Politica calității – mediului – sănătății și securității în muncă (5.2/5.2)

Declaratia de politica in domeniul calitatii si mediului, cod DP este un document separat de MMI, si contine atat obiectivele in domeniul calității – mediului – sănătății și securității în muncă cat si angajamentul managementului.

5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate – mediu – sănătate și securitate în muncă (5.2.1/-)

Managementul de varf a definit politica în domeniul calității – mediului – sănătății și securității în muncă, care:

- este adecvata scopului activitatii firmei si pozitiei firmei pe piata;
- este comunicata, implementata si mentinuta in organizatie;
- este in conformitate atat cu cerintele autoritatii de reglementare cat si cu cerintele de calitate – mediu – sănătate și securitate în muncă agreate mutual de clienti;
- este analizata pentru adecvarea ei continua;
- sustinuta prin obiective masurabile.

5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate – mediu – sănătate și securitate în muncă (5.2.2/-)

Politica in domeniul calității – mediului – sănătății și securității în muncă este facuta cunoscuta in cadrul organizatiei prin:

- prezentare cu ocazia instruirilor interne;
- afisare;
- difuzare controlata.

5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități (5.3/5.3)

Managementul de vârf se preocupa si se asigura că responsabilitățile și autoritățile sunt definite și comunicate/ repartizate în cadrul SRL LAIOLA, prin :

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	18 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

- responsabilitati clare definite in Fisa postului, pentru fiecare angajat, atat profesionale, cat si de respectare si aplicare a prevederilor specificate in documentatia SMI;
- definirea competentelor in interiorul organizatiei, tinand cont de functia fiecarui angajat, precum si a relatiilor de colaborare, subordonare sau coordonare;
- emiterea de decizii interne ale managementului;

Structura organizatorica generala a S.R.L. LAIOLA este definita in *Organigrama organizatiei, Anexa 2* la prezentul Manual. Odata cu implementarea SMI s-au stabilit responsabilitati specifice pentru asigurarea calitatii serviciilor prestate. Aceste responsabilitati sunt definite in:

- fiecare procedura;
- *Fisa postului*, pentru toate persoanele.
- *Anexe la Fisa*, pentru asumarea responsabilitatilor pe linie de calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă pentru persoanele a caror activitate are impact asupra SMI, daca este cazul;

Personalul are responsabilitatea raportarii problemelor privind sistemul de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă. Personalul desemnat are definite responsabilitati si autoritate de a initia si inregistra actiuni corespunzatoare.

Administratorul numeste prin *Decizie* Reprezentantul Managementului pentru Sistemul de Management al Calitatii – Mediului – Sănătății și Securității în muncă, RMI.

In etapele preliminare implementarii SMI, asistenta tehnica de specialitate este asigurata de consultantul extern.

Administratorul a numit prin decizie un membru din management ca Reprezentant al Managementului pentru Calitate, Mediu, Sănătate și Securitate în muncă – RMI.

RMI are responsabilitatea:

- de a se asigura ca procesele necesare sistemului de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă sunt stabilite, implementate si mentinute;
- de a raporta managementului de la cel mai inalt nivel despre functionarea sistemului de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- de a se asigura ca este promovata in cadrul organizatiei constientizarea referitoare la cerintele clientului si ale sistemului de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă.

RMI si Administratorul reprezinta S.R.L. LAIOLA in relatia cu partile externe pe aspecte legate de sistemul de managementul calitatii si mediului.

6. PLANIFICARE

6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților (6.1/6.1)

Planificarea SMI este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor generale referitoare la sistemul de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă, pentru realizarea obiectivelor și pentru a asigura menținerea integralității SMI atunci când schimbările acestuia sunt planificate și implementate.

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	19 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură:

- planificarea sistemului de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă, efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor clientului, cerințelor reglementărilor și legislației aplicabile realizării produsului, cât și a legislației și a obiectivelor calității – mediului – sănătății și securității în muncă;
- menținerea unității sistemului de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă, atunci când se implementează schimbări ale sistemului de management, sau noi dezvoltări de activități, produse sau servicii ale organizației.

RMI are responsabilitatea planificării SMI. Aceasta planificare se referă la planificarea generală de proiectare, implementare și îmbunătățire a SMI pe ciclul de viață al sistemului.

RMI elaborează anual planificarea SMI, prin planificarea:

- auditurilor interne;
- instruirii angajaților;
- analizelor sistemului de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă;
- obiectivelor calității;
- actualizării în timp real a documentației SMI.

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că sistemul de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă este actualizat continuu. Pentru a realiza aceasta, RMI evaluează sistemul de management al calității – mediului – sănătății și securității în muncă la intervale planificate.

Activitățile de actualizare ale sistemului sunt înregistrate și raportate într-un mod corespunzător ca elemente de intrare pentru *Analiza Efectuată de Management*.

Planificarea SMI este centralizată în formularul *Planificarea SMI, cod F-07*.

6.2 Obiectivele referitoare la calitate – mediu – sănătate și securitate în muncă și planificarea realizării lor (6.2.1/6.2.1)

Managementul de vârf se asigură de stabilirea obiectivelor calității – mediului – sănătății și securității în muncă / (SSO) astfel încât:

- să se refere la produsele / serviciile oferite clienților;
- să fie repartizate pe funcțiile / nivelurile relevante ale organizației;
- să fie măsurabile și în concordanță cu politicile în domeniul calității, mediului, sănătății și securității în muncă.

Obiectivele stabilite în domeniul SMI sunt măsurabile și sunt împartite în două categorii:

- Obiective generale
- Obiective specifice

Obiectivele generale sunt declarate în politica SMI și sunt revizuite de management.

Obiectivele specifice sunt stabilite de către fiecare responsabil de proces, inclusiv acelea necesare pentru îndeplinirea cerințelor referitoare la produs/serviciu, pentru funcții și la niveluri relevante ale organizației.

Obiectivele calității – mediului – sănătății și securității în muncă sunt măsurabile, pentru a facilita o analiză eficientă și eficientă a managementului.

La nivelul conducerii și a fiecărei funcții se stabilesc Obiective generale și Obiective referitoare la calitate – mediu – sănătate și securitate în muncă. Obiectivele sunt definite în *Programul de*

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	20 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

management calitate-mediu-sănătate și securitate în muncă, cod F-06. Stadiul realizării obiectivelor din Program, se raportează și se analizează în cadrul analizelor efectuate de management, cel puțin o dată pe an.

6.3 Planificarea schimbărilor calitatii, mediului, sănătății și securității în muncă (6.3 /6.2.2)

Planificarea SMI este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor generale referitoare la sistemul de management al calitatii, mediului și sănătății și securității în muncă, pentru realizarea obiectivelor și pentru a asigura menținerea integralității SMI atunci când schimbările acestuia sunt planificate și implementate.

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură:

- planificarea sistemului de management al calității, mediului și sănătății și securității în muncă, efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor clientului, cerințelor reglementărilor și legislației aplicabile realizării produsului, cât și a legislației și a obiectivelor calității, mediului și sănătății și securității în muncă;
- menținerea unității sistemului de management al calității, mediului și sănătății și securității în muncă, atunci când se implementează schimbări ale sistemului de management, sau noi dezvoltări de activități, produse sau servicii ale organizației.

RMI are responsabilitatea planificării SMI. Aceasta planificare se referă la planificarea generală de proiectare, implementare și îmbunătățire a SMI pe ciclul de viață al sistemului.

RMI elaborează anual planificarea SMI, prin planificarea:

- auditurilor interne;
- instruirii angajaților;
- analizelor sistemului de management al calității, mediului și sănătății și securității în muncă;
- obiectivelor calitatii;
- obiectivelor SSM;
- actualizării în timp real a documentației SMI.

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că sistemul de management al calității, mediului și sănătății și securității în muncă este actualizat continuu. Pentru a realiza aceasta, RMI evaluează sistemul de management al calității, mediului și sănătății și securității în muncă la intervale planificate. Activitățile de actualizare ale sistemului sunt înregistrate și raportate într-un mod corespunzător ca elemente de intrare pentru *Analiza Efectuată de Management*.

Planificarea SMI este centralizată în formularul *Planificarea SMI*, cod F-07.

7. SUPORT

7.1 Resurse (7.1/7.1)

Conducerea S.R.L. LAIOLA asigură resursele necesare derulării în bune condiții a afacerii, realizării obiectivelor, menținerii și îmbunătățirii sistemului de management integrat, precum și satisfacerii nevoilor clienților și ale părților interesate.

Prin resurse, în organizația noastră, se înțelege: resurse umane, infrastructura, echipamentele specifice, telecomunicațiile, rețeaua de calculatoare și software-urile utilizate, mașinile de transport, mediul de lucru, informațiile, furnizorii și resursele financiare.

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	21 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

La asigurarea resurselor necesare se iau în considerare tendințele pieței, lucrările și produsele solicitate de clienți, politica în domeniul calității, mediului, sănătății și securității în muncă și obiectivele planificate.

7.1.1 Generalități

Politica SRL LAIOLA în domeniul resurselor umane este de a asigura fiecare loc de muncă cu personal calificat și cu experiența necesară îndeplinirii în bune condiții a sarcinilor ce îi revin. Scopul asigurării resurselor umane la nivelul cerut de produsele realizate de organizație este acela de a îmbunătăți eficacitatea organizației, inclusiv a sistemului de management al calității, mediului și sănătății și securității în muncă, prin implicarea angajaților.

Organizația încurajează implicarea și dezvoltarea personalului său prin:

- definirea responsabilităților și autorităților;
- stabilirea de obiective individuale și de echipă și evaluarea rezultatelor;
- implicarea în stabilirea obiectivelor și consultarea în luarea deciziilor;
- recunoașterea și stimularea realizărilor;
- facilitarea circulației informațiilor în dublu sens;
- analiza sugestiilor și opiniilor;
- analiza continuă a nevoilor personalului angajat;
- asigurarea de cursuri de instruire;
- sporirea încrederii și loialității angajaților;
- conștientizarea angajaților prin instruirea în domeniul calității, mediului, sănătății și securității în muncă și implicarea acestora în acțiuni specifice;
- evaluarea satisfacției personalului și investigarea cauzelor, când este cazul, pentru care aceștia părăsesc organizația.

Atunci când se solicită asistența experților externi pentru dezvoltarea, implementarea și operarea sistemului de management integrat, se înregistrează înțelegerile care definesc responsabilitățile și autoritatea acestor experți.

7.1.2 Personal (7.1.2/-)

Conducerea S.R.L. LAIOLA pune la dispoziție personalul necesar pentru implementarea eficace a sistemului propriu de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă și pentru operarea și controlul proceselor sale. (Anexa 2 Ogranigrama).

7.1.3 Infrastructura (7.1.3/-)

Conducerea S.R.L. LAIOLA asigură infrastructura necesară pentru realizarea conformității cu cerințele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

Infrastructura include:

- clădirile, spațiile de lucru, anexele și utilitățile asociate;
- echipamentele pentru procese (atât hardware, cât și software);
- servicii suport cum sunt cele de transport, comunicații sau sisteme informatice.

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	22 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Se identifică infrastructura de care are nevoie organizația și se asigură activități de întreținere a infrastructurii prin mijloace proprii sau servicii prestate de firme specializate, după caz, pe baza programului de mentenanță a echipamentelor, aprobate de conducere.

Procesul este descris în *PP-03 : Mentenanța infrastructurii.EMM*.

7.1.4 Mediul pentru operarea proceselor (7.1.4/-)

Conducerea S.R.L. LAIOLA se preocupa permanent să asigure mediul de lucru corespunzător creșterii performanței, având o influență pozitivă asupra satisfacției și a performanței personalului. Asigurarea unui mediu de lucru corespunzător are o influență pozitivă asupra satisfacției personalului, cu consecințe directe în creșterea performanței acestora.

În crearea unui mediu de lucru adecvat se ține seama atât de factorii umani cât și de factorii fizici, ca o combinație benefică a lor, prin:

- ergonomie;
- condiții de mediu de lucru necesare (zgomot, temperatura, umiditate, iluminatul sau clima, etc.) ;
- reguli și îndrumări referitoare la securitate, inclusiv utilizarea echipamentului de protecție.

În ceea ce privește relațiile interpersonale, șefii de entități organizatorice au obligația să dezvolte la angajați spiritul de echipă și să creeze un mediu plăcut de lucru.

7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare (7.1.5/-)

7.1.5.1 Generalități

S.R.L. LAIOLA a identificat toate echipamentele de monitorizare și măsurare (EMM) implicate în monitorizarea activităților sale.

Se asigură permanent ca aceste echipamente sunt adecvate pentru a furniza rezultate valide. În scopul asigurării de rezultate valide, echipamentele de măsurare și monitorizare sunt:

- etalonate sau verificate la intervale specificate sau înainte de întrebuințare, față de etaloane de măsură trasabile până la etaloane internaționale sau naționale; atunci când astfel de etaloane nu există, baza utilizată pentru etalonare sau verificare este înregistrată;
- reglate după cum este necesar;
- identificate pentru a permite determinarea stadiului de etalonare;
- protejate împotriva ajustărilor care ar putea invalida rezultatul măsurării;
- securizate împotriva reglărilor care ar putea invalida rezultatele măsurării;
- protejate împotriva degradărilor și deteriorărilor în timpul manipulării, întreținerii și depozitării .

Sunt menținute înregistrări referitoare la rezultatele etalonării și verificării.

Organizația evaluează și înregistrează validitatea rezultatelor măsurărilor anterioare atunci când echipamentul de măsurare este găsit neconform cu cerințele.

Atunci când trebuie confirmată capacitatea unor programe de calculator care monitorizează și măsoară unele cerințe specificate, aceasta se realizează înainte de prima utilizare și se reconfirmă de câte ori este necesar.

Echipamentele de monitorizare și măsurare necesare pentru a furniza dovezi ale conformității produselor/serviciilor cu cerințele determinate sunt identificate în *Lista echipamentelor de monitorizare și măsurare, cod F-14*.

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	23 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Detalii privind aceste activități se regăsesc în procedura de proces *PP – 03: “Mentenanța infrastructura. EMM”*.

7.1.5.2 Trasabilitatea măsurărilor (7.1.5.2/-)

La S.R.L. LAIOLA s-a stabilit un sistem de trasabilitate care identifica serviciile realizate și materialele furnizate și legătura acestora cu identificarea produselor intrate.

SRL LAIOLA ține sub control și asigură identificarea produselor, în baza documentelor de achiziție, recepție, depozitare, livrare și documentația de execuție a serviciului.

Atunci când este cazul, S.R.L. LAIOLA identifică întregul proces de desfășurare a serviciului către client, folosind mijloace adecvate, prin respectarea standardelor internaționale, naționale și a legislației în vigoare, a prescripțiilor ISCIR, respectiv normele și normativele ce constituie adevărate ghiduri, pe toată durata realizării întregului proces de activitate.

S.R.L. LAIOLA identifică serviciul pe faze de execuție, în raport cu cerințele procedurilor de lucru adaptate pe specificul de activitate.

Astfel în cadrul organizației se știe unde se găsesc produsele de livrat și cele aprovizionate pentru uz intern prin etichetarea lor și depozitarea în spații special amenajate și destinate acestor produse.

S.R.L. LAIOLA ține sub control și asigură identificarea produselor, în baza documentelor de achiziție, recepție, depozitare, livrare și documentația de execuție a serviciului.

7.2 Competența (7.2/ 7.2)

7.3 Conștientizare(7.3/ 7.3)

În cadrul S.R.L. LAIOLA, se:

- identifica competențele și aptitudinile necesare pentru personalul care desfășoară activități care influențează calitatea și au impact asupra mediului și se asigură instruirea și/sau pregătirea necesară pentru atingerea acestor aptitudini necesare;
- asigură ca personalul responsabil de monitorizare, acțiunile corective și preventive referitoare la calitate – mediu – sănătate și securitate în muncă, este instruit; evaluează implementarea și eficacitatea activităților de mai sus;
- asigură ca personalul este conștient de importanța și relevanța activităților lor individuale pentru calitatea produselor și serviciilor oferite-vândute;
- asigură ca personalul cu funcții având influență asupra calității – mediului – sănătății și securității în muncă este conștient de necesitatea unei comunicări eficiente atât extern cât și intern;
- asigură ca personalul care lucrează pentru, sau în numele sau (subcontractanți) și care pot provoca impact(uri) asupra mediului este competent prin studii, instruire și experiență corespunzătoare și menține înregistrările respective.

La nivelul organizației se întocmește anual un *Program anual de instruire a personalului, cod F-19*, aprobat de Administrator. În *Procese verbale de instruire, cod F-20* se consemnează efectuarea instruirilor și de asemenea și rezultatele evaluării eficacității instruirilor.

Se mențin în *Dosarul angajatului* înregistrări privind: studii, instruire, abilități și experiență.

Procesul este descris în procedura de sistem *PS-05 Competența, conștientizare, instruire personal*.

7.4 Comunicarea (7.4 /7.4.1)

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	24 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Managementul la vârf se asigura ca:

- sunt stabilite canale adecvate de comunicare în cadrul organizației;
- comunicarea se referă la eficacitatea SMI.

Toate informațiile de ordin administrativ, profesional, de protecție mediu și SSM sau de asigurarea calității, sunt date de intrare în fluxul informațional pentru diferitele procese care se desfășoară în organizație și sunt comunicate și instituțiilor și autorităților interesate.

Organizația si-a propus sa mențină în cadrul său, un mediu deschis și cooperant care sa stimuleze personalul, sa înțeleagă mai bine ce trebuie sa facă fiecare în parte, pentru a realiza împreuna obiectivele comune.

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că este stabilită o comunicare interna în organizație și se aduce la cunoștința personalului politica, obiectivele, cerințele și informațiile privind eficacitatea SMI.

Managementul de varf si responsabilii de procese au obligatia de a comunica RMI, toate schimbarile legate de :

- serviciile sau noile servicii realizate de companie;
- cladirile, echipamentele, mediul inconjurator;
- nivelul de calificare a personalului si/sau alocarea responsabilitatilor si a autoritatii;
- cerintele autoritatii de reglementare;
- cerintele clientilor, sectorului de activitate si a altor parti, pe care le observa persoane responsabile din firma;
- intrebarile relevante din partea organizatiilor externe interesate;
- alte situatii care au un impact asupra calitatii produsului si serviciului oferat.

Toate aceste informatii sunt folosite la actualizarea periodica a SMI.

Comunicarea de sus in jos si de jos in sus se realizeaza prin sedinte, intalniri de lucru, informarile zilnice si periodice, note interne si decizii scrise, documente difuzate, comunicari telefonice, e-mail etc. si este un proces continuu.

Comunicarea externă implică :

- Comunicarea cu organismele locale de protecția mediului privind aspectele sale semnificative de mediu;
- Informarea publicului privind *Declarația de politică în domeniul calității – mediului – SSM* ;
- Comunicarea cu organismele de reglementare, acreditare și / sau certificare;
- Primirea, documentarea si raspunsurile la comunicările relevante de la partile interesate externe;

SRL LAIOLA a stabilit si mentinut procedura *PS-04 Procedura de comunicare*, care reglementeaza principiile si modalitatile de comunicare atat interne cat si externe, cu clientii, cu autoritatile si partile interesate.

7.5 Informații documentate

7.5.1. Generalitati (7.5.1/7.5.1)

Documentatia SMI este alcatuita din:

- declaratia managementului privind politica in domeniul calitatii, mediului, sănătății și securității în muncă;

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	25 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

- obiectivele si tintele referitoare la calitate – mediu – SSM ;
- manualul de management al calitatii;
- proceduri documentate cerute de standardele ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018;
- proceduri de proces;
- proceduri (instructiuni) de lucru;
- inregistrari generate de aplicarea documentatiei SMI.

Toti angajatii care executa activitati ce pot influenta calitatea produsului si serviciului si care au impact asupra mediului, sunt obligati sa indeplineasca cerintele sistemului de management al calitatii si mediului, asa cum sunt ele explicitate in documentele sistemului.

Manualul de management integrat al calitate – mediu – sănătate și securitate în muncă

Manualul integrat calitate – mediu – sănătate și securitate în muncă, cod MMI, descrie organizarea, responsabilitatile si procedurile utilizate pentru tinerea sub control a proceselor din cadrul sistemului de management integrat al calitatii – mediului – sănătății și securității în muncă din S.R.L. LAIOLA, care este conform cu cerintele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

Prezentul Manual se aplica in activitatile de:

1. Import, montaj și service pentru instalații:

- Termice și de gaze;
- De ventilare și aer condiționat;
- De tratare și epurare a apei;

2. Execuții de lucrări de construcții pentru:

- Reglare tehnologică și deservire tehnică a instalațiilor de gaze;
- Producerea posturilor de reglare a gazelor;
- Tehnico-sanitare, de alimentare cu gaze, de încălzire, ventilare și de aer condiționat;
- Proiecte de electricitate și telecomunicații;
- Lucrări hidrotehnice;
- Lucrări civile, industriale, etc.

3. Activități de proiectare a construcțiilor și a rețelilor tehnico-edilitare

Manualul integrat calitate – mediu – sănătate și securitate în muncă al S.R.L. LAIOLA servește atât ca referință pentru implementarea, mentinerea și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calitatii – mediului – sănătății și securității în muncă, cât și ca mijloc de prezentare a sistemului implementat, în relația cu furnizorii, clienții sau cu organismele de certificare.

Responsabil de elaborarea MMI și a amendamentelor ulterioare este RMI – Reprezentantul Managementului care împreună cu consultantul extern au elaborat prezentul Manual.

Manualul este aprobat de către Administratorul S.R.L. LAIOLA. Manualul de management al calitatii este împărțit în 8 capitole conform standardului ISO 9001:2015 și un capitol cu anexele la document. Fiecare subcapitol este numerotat conform cerințelor din fiecare capitol al standardului.

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	26 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Cerintele specifice standardului ISO 14001:2015, precum și ISO 45001:2018 sunt prezentate la sfarsitul subcapitolelor corespondente din ISO 9001:2015.

Responsabilitatea consultantului extern se refera doar la elaborarea documentului. Responsabilitatile referitoare la difuzarea, pastrarea, modificarea si retragerea documentului revin RMI sau unei alte persoane din cadrul organizatiei numita de Administratorul companiei.

Toti utilizatorii din retea au acces “*read only*”, singurul cu drepturi de modificare fiind RMI.

Manualul pe suport de hartie este difuzat de RMI conform *Listei de difuzare, retragere, Cod F-03*.

Orice modificare in cadrul manualului este anuntata utilizatorilor prin e-mail sau Nota Interna. Evidenta modificarilor se tine de RMI pe formularul *Lista de control a modificarilor editiilor si reviziilor, Cod F-04* cuprins in exemplarul original al procedurilor.

7.5.2 Creare și actualizare (7.5.2/7.5.2)

Documentele cerute de SMI sunt tinute sub control in conformitate cu procedura documentata *Controlul documentelor, cod PS-01*, care precizeaza regulile de:

- aprobare, emitere;
- analiza, actualizare, daca este cazul, reaprobare;
- identificare a modificarilor si stadiului reviziei curente a documentelor;
- asigurare ca versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare;
- asigurare ca documentele raman lizibile si identificabile cu usurinta;
- identificare si distributie controlata a documentelor de provenienta externa;
- prevenire a utilizarii neintentionate a documentelor perimate si de aplicare a unei identificari adecvate daca sunt pastrate pentru orice alt scop;
- stabilire a timpului de pastrare a documentelor.

Toate documentele sunt identificate in *Lista documentelor SMI, cod F-02*.

7.5.3 Controlul Informațiilor documentate (7.5.3/7.5.3)

Inregistrarile sunt un tip special de documente si se tin sub control, conform cerintelor precizate in procedura documentata *Controlul inregistrarilor, Cod PS-02*, care defineste controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regasirea, durata de pastrare si eliminarea inregistrarilor. Inregistrarile furnizeaza dovezi ale conformitatii cu cerintele si a functionarii eficiente a SMI si de aceea trebuie sa ramana lizibile, identificabile, regasibile cu usurinta si arhivate pentru o perioada de timp care depinde de valabilitatea produsului, prevederile legale si/sau cerintele clientilor.

Toate formularele sunt identificate in *Lista formularelor SMI, cod F-05*.

8. OPERARE

8.1 Planificarea și controlul operațional (8.1/8.1)

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	27 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

SMI implementat la S.R.L. LAIOLA are ca finalitate planificarea si dezvoltarea unor procese care sa asigure calitatea serviciilor realizate.

Sunt identificate urmatoarele procese principale de realizare a serviciilor:

- **Import, montaj și service pentru instalații:** termice și de gaze; de ventilare și aer condiționat; de tratare și epurare a apei;
- **Execuții de lucrări de construcții pentru:** reglare tehnologică și deservire tehnică a instalațiilor de gaze; producerea posturilor de reglare a gazelor; tehnico-sanitare, de alimentare cu gaze, de încălzire, ventilare și de aer condiționat; proiecte de electricitate și telecomunicații; lucrări hidrotehnice; Lucrări civile, industriale, etc.
- **Activități de proiectare a construcțiilor și a rețelelor tehnico-edilitare**

Lista tuturor proceselor SMI cat si succesiunea si interactiunea acestor procese este definita in *Anexa 3* la prezentul manual, *Lista proceselor calitatii – mediului – sănătății și securității în muncă*, dar si în procedurile SMI si în reglementarile aplicabile organizatiei unde sunt stabilite responsabilitatile pentru operarea si monitorizarea proceselor de realizare a produselor/serviciilor.

SRL LAIOLA asigura ca aceste procese se desfasoara în conditii controlate, realizand elemente de iesire (rezultate) care satisfac cerintele clientului, conform planificarii.

În planificarea realizarii serviciului, SRL LAIOLA tine cont de obiectivele stabilite in ceea ce priveste calitatea serviciilor, de resursele care trebuie alocate, de activitatile de verificare, monitorizare, masurare si inspectie specifice seviciului si de criteriile de acceptare a serviciului.

Pentru realizarea fiecarui produs/serviciu, S.R.L. LAIOLA a implementat proceduri care sa asigure realizarea de produse/servicii sigure si conforme cu specificatiile si cerintele clientului, referitoare la:

- Planificarea realizarii produsului
- Determinarea cerintelor clientilor
- Proiectare si dezvoltare
- Aprovizionare
- Pastrarea produselor
- Controlul productiei si furnizarii serviciului
- Asigurarea mediului de lucru
- Protectia mediului inconjurator

În urma fiecarui produs/serviciu realizat, S.R.L. LAIOLA determina, prin intermediul *Chestionarului de evaluare a satisfactiei clientului, cod F-12*, daca cerintele clientului sunt indeplinite.

Control operational (8.1-ISO 14001)

SRL LAIOLA si-a evaluat toate activitatile care sunt asociate cu aspectele de mediu semnificative identificate si se asigura ca ele sunt realizate într-un mod in care vor putea sa controleze sau sa reduca impacturile daunatoare asociate lor, pentru a indeplini cerintele politicii sale de mediu si pentru a-si atinge obiectivele si tintele. Aceasta evaluare a inclus toate activitatile inclusiv activitatile de mentenanta.

În baza identificarii proceselor asociate aspectelor de mediu si pericolelor în vederea atingerii obiectivelor si gestionarii riscului, s-au implementat proceduri care tin sub control aceste procese. Elaborarea, modificarea si controlul procedurilor se face cu respectarea procedurii *PS-06 Control operational*.

Asigurarea activitatii de control si prevenire este realizata prin:

- Solicitarea de la furnizori la achizitionarea:

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	28 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

- echipamentelor, utilajelor, materialelor – a certificatelor care sa garanteze respectarea normelor de securitate;
- substantelor – a fiselor de securitate .
- Programe de mentenanta (intretinere, revizii) pentru utilaje, echipamente, autovehicule
- Verificarea functionarii si utilizarii dispozitivelor de protectie a utilajelor, echipamentelor, instalatiilor.

8.2 Cerințe pentru produse și servicii

8.2.1 Comunicarea cu clientul (8.2.1/8.2)

Comunicarea interactiva in aval si in amonte este unul din elementele cheie pentru asigurarea calitatii produselor/serviciilor.

Reglementarile referitoare la comunicare se regasesc in procedura *PS-04 Procedura de comunicare*.

La S.R.L. LAIOLA este asigurata o buna comunicare:

- in amonte, cu furnizorii si cu contractantii, prin solicitarea unor informatii de la acestia in legatura cu produsele/serviciile achizitionate, care pot fi transmise beneficiarului / clientului, daca este cazul;
- cu contractantii pentru unele servicii care au impact asupra produselor sau mediului de lucru in legatura cu capabilitatea acestora de a nu influenta calitatea serviciilor prestate;
- in aval, cu clientii, in legatura cu informarea acestora privind modul de organizare, perioada, durata si costurile si, daca este cazul, tratarea cererilor de oferta, solicitarilor, comenzilor, contractelor, inclusiv amendamentele la acestea ;
- cu autoritatile legale si de reglementare, intr-un mod transparent, bazat pe respect reciproc.

SRL LAIOLA a identificat și implementează modalitățile eficace pentru comunicarea cu clienții în legătură cu :

- informațiile despre produs;
- tratarea cererilor de oferta, solicitarilor, comenzilor, contractelor, inclusiv amendamentele la acestea ;
- feedback-ul de la client, inclusiv reclamațiile acestuia.

Pentru fiecare produs/serviciu, SRL LAIOLA solicită clientului să definească modalitățile de comunicare în legătură cu informarea despre stadiul realizării produsului/servicului și transmiterea modificărilor (când este cazul).

Comunicarea cu clientul se desfășoară prin intermediul sefilor de departament sau a altor persoane de contact stabilite între părți, dar și direct, la nivelul conducerii prin Administratorul societatii.

Se pastreaza *inregistrari* ale acestor comunicari, inclusiv reclamatii de la clienti, in *Registrul de reclamatii*, cod F-13.

8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii (8.2.2/-)

In cadrul S.R.L. LAIOLA, determinarea cerintelor referitoare la produs/serviciu se realizeaza:

- In procesul de ofertare-contractare realizat de catre Administrator sau Directorul Comercial.
- Inaintea inceperii realizarii unui produs/serviciu.

Cerintele de identificat la un produs/serviciu, indiferent de tipul sau, sunt:

- cerintele specificate de catre client si precizate in cererea de oferta/ caietul de sarcini/ comanda, conform procedurii de proces *Ofertare – contractare. Relatia cu clientul*, cod PP-01;

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	29 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

- cerințele referitoare la activitățile de livrare sau de după finalizarea produsului/serviciului;
- cerințele nespecificate de către client, dar necesare pentru produsul/serviciul intenționat;
- cerințele legale și de reglementare referitoare la produs/serviciu;
- orice alte cerințe suplimentare identificate de către organizație din comunicarea cu clientul în timpul ofertării-contractării sau ulterior în timpul planificării și prestării produsului/serviciului.

Aspecte referitoare la cerințele de mediu (8.2 – ISO 14001:2015)

S.R.L. LAIOLA a stabilit și menține procedura de sistem « *Identificare și evaluare aspecte de mediu* » cod PS-07.

Ca urmare S.R.L. LAIOLA:

- solicită autorităților pentru protecția mediului acord și/sau autorizație de mediu, după caz, potrivit legii ;
- pune la dispoziția persoanelor împuternicite cu inspectia evidența măsurătorilor proprii și le facilitează controlul activităților și prelevarea probelor ;
- suportă costul pentru repararea prejudiciului și înlătura urmarile produse de acesta, restabilind condițiile anterioare existente producerii prejudiciului ;
- asigură sisteme proprii de supraveghere a instalațiilor și proceselor tehnologice de analiză și control al poluanților pe raza de desfășurare a activităților, cu evidența rezultatelor ;
- informează autoritățile competente în caz de eliminări accidentale de substanțe poluante în mediu ;
- nu degradează mediul natural sau amenajat prin depozitari necontrolate de deseuri de orice fel ;
- adoptă soluții potrivite pentru protecția mediului din propunerea proiectelor sau a activităților noi,

Aspecte referitoare la cerințele de sănătate și Securitate în muncă (8.2 – ISO 45001:2018)

8.2.3 Analiza cerințelor pentru produse și servicii (8.2.3/-)

La S.R.L. LAIOLA analiza cerințelor referitoare la produs/serviciu este făcută înainte de: transmiterea de oferte, acceptarea unor contracte sau acceptarea unor modificări ale contractelor și trebuie să asigure ca:

- cerințele referitoare la produs/serviciu sunt clar definite;
- divergențele care se pot ivi sunt rezolvate;
- organizația are capacitatea să îndeplinească cerințele definite;

Analiza se efectuează precontractual și în timpul derulării contractului, după caz, conform procedurii de proces *Ofertare – contractare. Relația cu clientul*, cod PP-01.

Inregistrările rezultatelor analizei și ale acțiunilor aparute în urma analizei sunt documentate în:

- Oferta;
- Corespondența pe e-mail/fax, purtata cu clientul și păstrată în arhiva electronică a responsabililor de procese;
- Evidența oferte/contracte, păstrată pe suport electronic sau pe hârtie;
- Contract.

Atunci când cerințele referitoare la realizarea produsului sunt modificate, Administratorul se asigură că acestea sunt aduse la cunoștința personalului de execuție.

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	30 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Daca clientul nu furnizeaza nici o declaratie documentata a cerintelor, acestea sunt identificate si confirmate de organizatie inaintea contractarii serviciului. La modificarea cerintelor, organizatia se asigura de:

- modificarea documentelor relevante;
- constientizarea personalului implicat in realizarea serviciului cu privire la modificarea cerintelor.

Pentru satisfacerea unor servicii pentru care organizatia nu este autorizata, dar care duc la imbunatatirea serviciilor prestate catre clienti, SRL LAIOLA asigura colaborarea in parteneriat cu societati specializate, evaluate in conformitate cu cerintele stabilite la punctul 7.4.1 al prezentului manual.

Inainte de transmitere, contractul trece prin aceleasi faze de analiza ca oferta.

8.3 Proiectare si dezvoltare (8.3/-)

8.3.1 Planificarea proiectarii si dezvoltarii (8.3.2/-)

Organizația S.R.L. LAIOLA planifică și controlează prestarea serviciului către client. În cadrul organizației S.R.L. LAIOLA se proiectează instalațiile de incalzire, ventilatie, rețelele de gaz etc, conform solicitarilor primite de la client, in baza specificatiilor furnizate de producatorii de echipamente si cu respectarea prevederilor legale.

Datele de intrare referitoare la proiectare sunt legate de cerințele referitoare la modul de execuție a instalațiile de incalzire, ventilatie, rețelele de gaz, etc si includ:

- cerințe de funcționare și performanta;
- cerințele legale și de reglementare aplicabile (prescripții, cerințe legale, cerințe client);
- atunci când este aplicabil, informații derivate din proiecte similare anterioare;
- alte cerințe esențiale pentru proiectare și dezvoltare.

Datele de ieșire ale proiectării și dezvoltării sunt furnizate într-o forma care permite verificarea în raport cu datele de intrare și sunt aprobate înainte de emitere. Datele de ieșire sunt actualizate după cum este cazul, pe măsura ce proiectarea și dezvoltarea evoluează.

Ținând cont de cele de mai sus, în funcție de datele de intrare în proiectare dezvoltare, S.R.L. LAIOLA realizează diverse schițe ale modului de lucru , de asemenea își stabilește cerințe pentru produsul aprovizionat , precum și criteriile de acceptare pentru prestarea serviciului sau realizarea produsului.

Etapele si cerintele activitatii de proiectare se regasesc in procedura *PO-02 Proiectare, constructii-montaj retele si echipamente*.

8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1 Generalități (8.4.1/--)

S.R.L. LAIOLA se asigură ca produsele/serviciile aprovizionate sunt conforme cu cerințele de aprovizionare specificate. Tipul și amploarea controlului aplicat asupra furnizorului și asupra produsului/serviciului aprovizionat depinde de efectul produsului/serviciului aprovizionat asupra realizarii ulterioare a serviciului sau asupra serviciului final.

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	31 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

S.R.L. LAIOLA evaluează și selectează furnizorii pe baza abilității acestora de a furniza un produs/serviciu în concordanță cu cerințele organizației. Sunt stabilite criteriile de selecție, de evaluare și de reevaluare. Sunt menținute înregistrări ale rezultatelor evaluărilor și ale oricăror acțiuni necesare apărute în urma evaluării.

Aceste activități sunt descrise în procedura de proces cod *PP-04 Aprovizionarea și evaluarea furnizorilor*.

8.4.2 Tipul și amploarea controlului (8.4.2/-)

S-a stabilit și implementat sistemul de inspecții sau alte activități necesare pentru a se asigura că produsul/serviciul aprovizionat satisface cerințele de aprovizionare specificate. Produsele aprovizionate sunt recepționate cantitativ și calitativ de către personalul desemnat, care întocmește documentele de recepție. Modul în care se face verificarea produsului aprovizionat se regăsește în procedura, *PO-01 Recepție, depozitare și comercializare echipamente și furnituri*.

Atunci când S.R.L. LAIOLA intenționează să desfășoare verificarea la furnizor se specifică înțelegerile referitoare la verificarea produsului / serviciului (audit de secunda parte).

8.4.3 Informații pentru furnizorii externi (8.4.3/--)

Informațiile referitoare la aprovizionare trebuie să satisfacă următoarele cerințe, după caz:

- să descrie clar și unic produsul / serviciul de aprovizionat;
- să fie verificate / aprobate privind adecvarea, înainte de emiterea comenzii la furnizor.

Atunci când este cazul se vor stabili pentru produsul/serviciul care urmează a fi aprovizionat:

- cerințe pentru aprobarea produsului, procedurilor, proceselor și echipamentelor;
- cerințe pentru calificarea personalului ;
- cerințe pentru calitate, mediu și securitate și sănătate ocupatională (SSM).

Cerințele pentru produsele aprovizionate sunt specificate prin contracte/comenzi care au la bază necesarele de materiale.

Toate produsele aprovizionate relevante pentru calitatea produsului/serviciului livrat, respectă cerințele calitative ale specificațiilor și contractului, și li se cunosc efectele asupra mediului.

În procesul de aprovizionare se asigură că :

- furnizorii sunt capabili să îndeplinească toate cerințele;
- se face analiza comenzilor și selectarea furnizorilor;
- toate informațiile necesare și specificațiile privind bunurile ce urmează a fi aprovizionate sunt incluse în comenzile de aprovizionare;
- materialele folosite, echipamentele tehnice, vehiculele au pe cât posibil un impact minim asupra mediului și care pot fi ținut sub control;
- materialele folosite sunt reciclabile, economice energetic, nepoluante, sau conțin substanțe biodegradabile.

8.5 Producție și furnizare de servicii

8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii (8.5.1 /--)

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	32 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

La S.R.L. LAIOLA, procesele principale ce pot fi asimilate cu producția și furnizarea serviciului sunt:

- **Import, montaj și service pentru instalații:** termice și de gaze; de ventilație și aer condiționat; de tratare și epurare a apei;
- **Execuții de lucrări de construcții pentru:** reglare tehnologică și deservire tehnică a instalațiilor de gaze; producerea posturilor de reglare a gazelor; tehnico-sanitare, de alimentare cu gaze, de încălzire, ventilație și de aer condiționat; proiecte de electricitate și telecomunicații; lucrări hidrotehnice; Lucrări civile, industriale, etc.
- **Activități de proiectare a construcțiilor și a rețelelor tehnico-edilitare**

Planificarea și derularea acestor procese se face în condiții controlate, și anume:

- asigurarea disponibilității informațiilor ce descriu caracteristicile produsului/serviciului;
- asigurarea disponibilității procedurilor de proces și a procedurilor de lucru prin informări și instruirii periodice;
- controlul documentelor și înregistrărilor SMI și a celor generate pe parcursul prestării serviciilor;
- monitorizarea și măsurarea proceselor SMI.

Controlul pe faze de execuție este efectuat conform prevederilor din procedurile operationale și de lucru specifice activităților desfășurate:

- PO-01, Recepție, depozitare și comercializare echipamente și furnituri;
- PO-02, Proiectare, construcții-montaj rețele și echipamente;
- PO-03, Servicii de reparații și garanții.

Organizația a stabilit prin proceduri, informațiile cu privire la utilajele folosite, caracteristicile de intrare, fluxul operational, responsabilii de execuție, validare proces și obiective, caracteristicile de ieșire.

Mentenanța utilajelor este asigurată de către personalul specializat al organizației sau de către firme externe, pe baza de contract, în baza unui grafic de întreținere.

8.5.2 Identificare și trasabilitate (8.5.2/-)

La S.R.L. LAIOLA s-a stabilit un sistem de trasabilitate care identifică serviciile realizate și materialele furnizate și legătura acestora cu identificarea produselor intrate.

SRL LAIOLA ține sub control și asigură identificarea produselor, în baza documentelor de achiziție, recepție, depozitare, livrare și documentația de execuție a serviciului.

Atunci când este cazul, S.R.L. LAIOLA identifică întregul proces de desfășurare a serviciului către client, folosind mijloace adecvate, prin respectarea standardelor internaționale, naționale și a legislației în vigoare, a prescripțiilor ISCIR, respectiv normele și normativele ce constituie adevărate ghiduri, pe toată durata realizării întregului proces de activitate.

S.R.L. LAIOLA identifică serviciul pe faze de execuție, în raport cu cerințele procedurilor de lucru adaptate pe specificul de activitate.

Astfel în cadrul organizației se știe unde se găsesc produsele de livrat și cele aprovizionate pentru uz intern prin etichetarea lor și depozitarea în spații special amenajate și destinate acestor produse. S.R.L. LAIOLA ține sub control și asigură identificarea produselor, în baza documentelor de achiziție, recepție, depozitare, livrare și documentația de execuție a serviciului.

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	33 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

8.5.3 Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi (8.5.3/-)

S.R.L. LAIOLA tratează cu grija proprietatea clientului (datele personale, locația unde se prestează serviciile - interioare și exterioare, domeniul public și privat unității administrativ teritoriale, etc.) pe perioada cât aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație.

În cazul realizării lucrărilor în spațiul clientului S.R.L. LAIOLA se angajează să nu deterioreze bunurile din acest spațiu de lucru și în caz că se întâmplă acest lucru, organizația se angajează să remedieze bunurile sau spațiul deteriorat.

De asemenea S.R.L. LAIOLA se angajează să păstreze confidențialitatea tuturor datelor clientului. S.R.L. LAIOLA identifică, verifică, protejează și pune în siguranță proprietatea clientului, pusă la dispoziție pentru a fi utilizată sau incorporată în produsul/serviciul final solicitat.

8.5.4 Păstrare (8.5.4 /---)

S.R.L. LAIOLA păstrează conformitatea produsului / serviciului cu specificațiile pe parcursul tuturor etapelor de producție/depozitare/comercializare. Aceste procese includ: identificarea, manipularea, depozitarea și protejarea produselor utilizate în activitățile de producție sau desfasurarea serviciilor.

Sunt luate în considerare spațiile de păstrare, utilitățile aferente acestora, serviciile conexe, inclusiv eliminarea produselor neconforme depistate în această etapă, echipamentele de mentenanță și curățenie, managementul materialelor achiziționate și depozitate și manipulării produselor în etapa de depozitare, controlul daunătorilor, curățenia și igienizarea, igiena personalului cu responsabilități în acest proces.

Modul de păstrare a produselor destinate comercializării este descris în *PO-01, Receptie, depozitare și comercializare echipamente și furnituri*.

8.6 Eliberarea produselor și serviciilor (8.6/ -)

S.R.L. LAIOLA monitorizează și masoară serviciile efectuate, pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele clienților și cele de reglementare.

Etapile procesului în care se realizează monitorizarea și măsurarea, mijloacele, frecvența, criteriile de acceptare și modul de înregistrare a rezultatelor sunt precizate în documentația tehnică și în proceduri specifice, dacă este cazul.

Eliberarea produsului/serviciului pentru client nu se face până când măsurile planificate nu sunt finalizate în mod corespunzător, cu excepția cazurilor în care s-a aprobat altfel de către o autoritate relevantă sau, acolo unde este aplicabil, de către client. Înregistrările indică îndeplinirea condițiilor specificate și autoritatea responsabilă pentru eliberarea produsului, respectiv prestarea serviciului.

8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme (8.7.1; 8.7.2 /--)

În cadrul SRL LAIOLA, produsul/serviciul al cărui nivel de calitate nu este corespunzător cerințelor este identificat și ținut sub control pentru a preveni utilizarea sau livrarea lui neintenționată.

Toți angajații organizației au datoria și responsabilitatea de a identifica și semnală produsele/lucrările neconforme cu cerințele exprimate.

Se iau toate măsurile necesare în scopul identificării potențialelor neconformități ale produsului/lucrărilor înainte ca acestea să-l afecteze pe client.

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	34 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

În cadrul SRL LAIOLA produsele neconforme pot fi detectate:

- la recepția produselor aprovizionate;
- pe parcursul executării lucrării/realizării produsului;
- la recepția efectuată la terminarea lucrării/produsului, respectiv recepția finală a lucrării/produsului;
- după livrare, în termenul de garanție al lucrării executate/produsului realizat.

Soluționarea neconformităților și a neconcordanțelor fata de proiectul de execuție, apărute în timpul executării lucrărilor/produselor se face numai pe baza soluțiilor stabilite de proiectant cu acordul clientului.

SRL LAIOLA a stabilit, implementat și menține procedura *PS-10, Controlul produsului neconform*, care definește identificarea, tinerea sub control, analizarea și tratarea neconformităților precum și responsabilitățile și autoritățile aferente. Procedura se aplică pentru toate produsele care nu satisfac cerințele specificate, inclusiv pentru proprietatea clientului și pentru produsele aprovizionate de la furnizori.

Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns (8.2-ISO 14001)

În situații grave un comportament corect poate fi hotărâtor pentru minimizarea urmărilor. De aceea, S.R.L. LAIOLA a stabilit planuri și procedură pentru situații de urgență, care să asigure capacitatea de răspuns corespunzătoare la incidentele neașteptate sau accidentale.

În primul rând, societatea noastră a identificat posibilele accidente și situații de urgență, pentru a putea răspunde unor astfel de situații și pentru a preveni și reduce impactul asupra mediului.

Procedura specifică a Sistemului de Management de Mediu *cod PS-11, Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns* ia în considerare incidentele ivite sau posibile a se ivi ca urmare a:

- condițiilor anormale de funcționare;
- accidentelor sau situațiilor potențiale de urgență;

și include:

- organizarea în caz de urgență și responsabilitățile;
- o listă a personalului direct responsabil;
- detalii privind serviciile de urgență (de exemplu pompieri, decontaminare);
- planuri de comunicare internă și externă;
- acțiuni întreprinse în diferite situații de urgență;
- informații privind materialele periculoase, incluzând impactul potențial al fiecărui material asupra mediului și măsurile care se iau în cazul emisiei accidentale;
- planuri de instruire și exerciții de verificare a eficienței măsurilor.

Periodic și întotdeauna după producerea accidentelor sau apariția unor situații de urgență, S.R.L. LAIOLA va analiza și revizui, acolo unde este necesar, procedura de pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns.

9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1 Monitorizare, masurare, analizare și evaluare (9.1/9.1)

9.1.1 Generalități (9.1.1/9.1.1)

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ		Cod:	MMI
			Pagina:	35 / 38
			Ediția:	2
			Revizia:	2

S.R.L. LAIOLA prin RMI planifica si implementeaza procesele necesare de monitorizare, masurare, analiza si imbunatatire, pentru a demonstra conformitatea produsului si a imbunatatii continuu eficacitatea sistemului de management al calitatii, mediului, sănătății și securității în muncă.

Datele rezultate din măsurări sunt importante pentru luarea deciziilor bazate pe fapte. Eficacitatea și eficiența măsurării, colectării și validării datelor reprezintă o condiție esențială pentru asigurarea performanței organizației și satisfacția părților interesate.

SRL LAIOLA planifică și implementează procesele de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire pentru:

- a demonstra conformitatea lucrării executate/produsului realizat;
- pentru a se asigura de conformitatea SMI cu cerințele standardului de referință;
- pentru a îmbunătății continuu eficacitatea SMI;
- Procesele de monitorizare, măsurare și îmbunătățire includ următoarele considerații:
- datele de măsurare trebuie să fie transformate în informații utile tuturor angajaților organizației;
- metodele de măsurare sunt supuse revizuirii periodice;
- măsurarea satisfacției clientului este vitală pentru evaluarea performanțelor organizației;
- autoevaluarea se realizează periodic, pentru a determina nivelul de performanță al sistemului de management integrat, respectiv nivelul de performanță al organizației.

Rezultatele analizei acțiunilor de măsurare, analiză și îmbunătățire constituie date de intrare pentru analiza efectuată de management.

9.1.2 Satisfacția clientului

S.R.L. LAIOLA monitorizează informațiile referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calitatii – mediului – sănătății și securității în muncă. Metodele pentru obținerea și folosirea acestor informații sunt stabilite în procedura de proces *Masurarea satisfactiei clientului. Tratarea reclamatilor*, cod PP-05.

9.1.3 Analiză și evaluare (9.1.3/9.1.2)

SRL LAIOLA a determinat, colectează și analizează datele corespunzatoare pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management integrat și pentru a evalua unde se poate aplica îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia. Aceasta include date generate de activități de măsurare și monitorizare sau din alte surse relevante.

Analiza datelor furnizează informații referitoare la :

- satisfactia clientului;
- conformitatea cu cerintele referitoare la produs;
- caracteristicile si tendintele proceselor si produselor inclusiv oportunitatile pentru actiuni preventive;
- performanța activităților, în raport cu obiectivele referitoare la mediu;
- gradul de îndeplinire a obiectivelor referitoare la calitate – mediu – SSM ;
- furnizori ;
- evoluția sistemului de management integrat.

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	36 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Rezultatele activitatilor de verificare sunt analizate de RMI, cu scopul:

- de a confirma satisfacerea masurilor planificate prin prisma performantei globale a sistemului de management al calitatii si mediului,
- de a identifica necesitatile de actualizare sau imbunatatire a sistemului,
- identifica tendintele care indica o incidenta crescuta a serviciilor neconforme,
- stabili informatiile referitoare la starea si importanta zonelor care trebuie auditate,
- furniza dovezi referitoare la eficacitatea actiunilor corective si preventive intreprinse.

Rezultatele analizelor sunt folosite ca elemente de intrare pentru analiza efectuata de management si pentru actualizarea sistemului de management al calitatii, mediului, sănătății și securității în muncă.

9.2 Audit intern (9.2/9.2)

S.R.L. LAIOLA efectueaza audituri interne la intervale planificate, pentru a determina daca sistemul de management al calitatii – mediului – sănătății și securității în muncă:

- este conform cu politicile si masurile planificate, referitoare la cerintele SMI stabilit si la cerintele standardului de referinta;
- este efectiv implementat si mentinut eficace.

Responsabilitatile si cerintele pentru planificarea si efectuarea auditurilor, pentru raportarea rezultatelor si mentinerea inregistrarilor sunt definite in procedura de sistem *Audit intern, cod PS-08*.

9.3 Analiza efectuata de management (9.3/9.3)

9.3.1 Generalitati (9.3.1/9.3.1)

Managementul de varf analizeaza sistemul de managementul calitatii, mediului, sănătății și securității în muncă la intervale planificate, pentru a se asigura ca acesta este in continuare eficace, adecvat si corespunzator.

In vederea acestei analize, RMI intocmeste *Raportul de analiza a functionarii SMI, cod F-08*, pe care il prezinta Administratorului. Analiza este condusa de Administrator.

Analiza efectuata de management se deruleaza o data pe an, sau ori de cate ori este necesar. Decizia de efectuare a unei analize neplanificate o ia Administratorul, din initiativa proprie, sau la propunerea RMI.

9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management (9.3.2/-)

Datele de intrare ale analizei managementului, cuprinse in *Raportul de analiza a functionarii SMI, cod F-08*, includ informatii referitoare la:

- actiuni de urmarire de la analizele de management anterioare;
- analiza rezultatelor activitatilor de control;
- performanta proceselor si conformitatea serviciilor;
- schimbari care ar putea sa influenteze SMI;
- modificari de situatie care pot afecta calitatea;

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	37 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

- comunicarea cu partile externe interesate, inclusiv reclamatiiile ;
- performanta de mediu a organizatiei ;
- masura in care obiectivele si tintele au fost indeplinite;
- schimbarea imprejurarilor, inclusiv dezvoltari ale cerintelor legale si a celor referitoare la aspectele de mediu;
- stadiul actiunilor corective si preventive;
- rezultatele auditurilor interne, externe sau controale din partea autoritatilor;
- recomandările de imbunatatire.

Procesul se realizeaza conform procedurii *PP-02 Analiza efectuata de management*.

9.3.3 Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management (9.3.3/-)

Datele de iesire ale analizei managementului sunt sub forma unor Planuri de masuri, decizii si actiuni, ce se vor include in *Programul de management, cod F-06, Planificarea SMI, cod F-07 si Planul de masuri de imbunatatire a SMI cod F-09* ce au ca rezultat:

- imbunatatirea eficacitatii sistemului de managementul al calitatii si a proceselor sale;
- nevoile de resurse;
- asigurarea calitatii;
- decizii si actiuni referitoare la posibile schimbări în politica, obiective, ținte și alte elemente ale sistemului de management integrat;

10 ÎMBUNĂTĂȚIRE

10.1 Generalități (10.1/10.1)

S.R.L. LAIOLA isi imbunatateste continuu eficacitatea sistemului de management integrat prin stabilirea politicii referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă, a obiectivelor compartimentale cuantificabile, utilizarea comunicării, a analizei efectuate de management, auditurilor interne, evaluarea neconformitatilor, a actiunilor corective, preventive si a actualizării SMI.

10.2 Neconformitate și acțiune corectivă (10.2/10.2)

Actiunile corective sunt stabilite pentru a elimina cauza neconformitatilor, in scopul de a preveni reaparitia acestora. Acțiunile corective sunt adecvate consecințelor neconformităților:

- depistate pe parcursul activităților;
- reclamate de client, apărute pe timpul utilizării produsului;
- datorate implementării și aplicării necorespunzătoare a prevederilor documentelor SMI, depistate pe timpul desfășurării auditurilor interne și externe (de către organismul de certificare / autoritate de reglementare).

La stabilirea acțiunilor corective privind neconformităților depistate, se ține seama de importanța problemelor și de riscul pe care acestea îl implică asupra calității, mediului si securitatii si sanatatii ocupationale (SSM) .

Toate acțiunile corective stabilite sunt documentate, implementate și analizate periodic de către conducerea executivă a organizației.

	MANUALUL INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ	Cod:	MMI
		Pagina:	38 / 38
		Ediția:	2
		Revizia:	2

Toate acțiunile corective propuse trebuie analizate prin procesul de evaluare a riscului, înainte de implementare.

Amploarea acțiunilor corective are în vedere corelarea acestora cu importanța problemelor și cu riscul implicat.

Acțiunile corective aplicate în aceste situații sunt descrise în procedura *PS-12 Acțiuni corective și preventive*.

10.3 Acțiune preventivă (10.3/10.3)

S.R.L. LAIOLA acționează pentru a elimina cauzele neconformităților potențiale în vederea prevenirii apariției acestora. Acțiunile preventive sunt adecvate consecințelor problemelor potențiale.

În procesul de stabilire a acțiunilor preventive sunt luate în calcul date și informații provenind din:

- analiza necesităților și așteptărilor clienților;
- analiza pietei;
- analiza sistemului de management al calitatii;
- analiza și prelucrarea datelor și informațiilor;
- măsurarea satisfacției clienților;
- măsurătorile proceselor;
- înregistrările sistemului de management integrat;
- experiența anterioară etc.

În baza informațiilor obținute, atunci când este necesar, sunt planificate acțiuni preventive, care să elimine cauzele unor neconformități potențiale. Toate acțiunile preventive propuse, trebuie analizate prin procesul de evaluare a riscului, înainte de implementare.

SRL LAIOLA pune un accent deosebit pe acțiunile preventive, astfel încât să fie evitată, pe cât posibil, apariția neconformităților în desfășurarea activităților cu impact semnificativ asupra mediului.

Modul de lucru privind acțiunile de eliminare a cauzelor neconformităților potențiale în scopul de a preveni apariția acestora este stabilit și menținut prin procedura *Acțiuni corective și preventive, cod PS-12*.

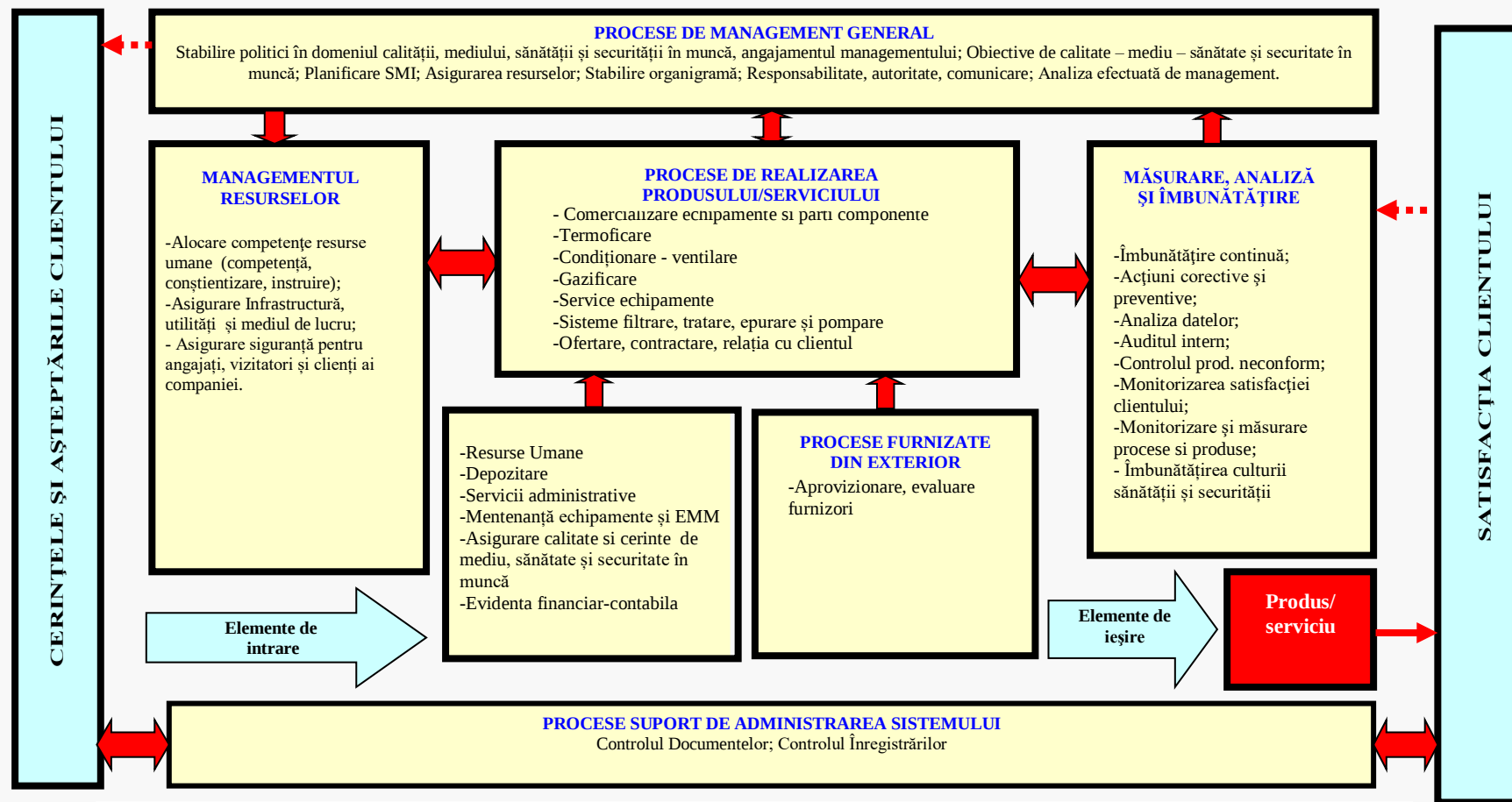


Diagrama proceselor sistemului de management integrat calitate – mediu – sănătate și securitate ocupațională la SRL LAIOLA

Data: 05.05.2020

LISTA PROCESELOR SM al CALITĂȚII – MEDIULUI – SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII ÎN MUNCĂ

Nr. crt.	Proces	Responsabil de proces	Metoda de monitorizare	Frecventa
PROCESE DE MANAGEMENT si ASIGURARE A RESURSELOR				
1.	Stabilirea obiectivelor de calitate și de mediu ale organizației	A	Analiza efectuata de management	Anual
2.	Stabilire de politici in domeniul calității si mediului; angajamentul managementului (declarația de politica)	A	Analiza efectuata de management	Anual
3.	Planificarea SMI	RMI	Audit intern	Anual
4.	Asigurarea resurselor, Asigurare Infrastructura, utilități si mediul de lucru	A	Audit intern	Anual
5.	Stabilire responsabilități (organigrama, responsabilități, autoritate, comunicare)	A	Audit Intern	Anual
6.	Analiza efectuata de management	RMI	Analiza efectuata de management	Anual
7.	Alocare competente resurse umane (competenta, conștientizare, instruire)	Responsabil Resurse Umane, A	Audit intern, Instruire	Anual
PROCESE DE REALIZAREA PRODUSULUI/SERVICIULUI				
8.	Comercializare echipamente și părți componente	Șef Complex Comercial, A	Audit intern	Anual
9.	Realizare instalații de termoficare	Sef Dep. Termoficare, A	Audit intern	Anual
10.	Realizarea instalații de conditionare - ventilare	Sef Dep. Conditionare-Ventilare, A	Audit intern	Anual
11.	Realizare instalații de gazificare	Sef Dep. Gazificare, A	Audit intern	Anual
12.	Service echipamente	Sef Dep. Service, A	Audit intern	Anual

S.R.L. LAIOLA

Anexa 2 la MMI

13.	Realizare sisteme de filtrare, tratare, epurare și pompare	Sef Dep. Sisteme	Audit intern	Anual
PROCESE SUPORT				
14.	Aprovizionare, evaluare furnizori, produse/echipamente și servicii (Securitatea și Sănătatea muncii, metrologie, colectare deșeuri)	Administrator	Audit intern, Reînnoire contracte	Anual
15.	Depozitare	Sef Depozit, A	Audit intern	Anual
16.	Ofertare – contractare. Relatia cu clientul	Director comercial, A	Audit intern	Anual
17.	Servicii administrative	Responsabil administrativ, A	Audit intern	Anual
18.	Mentenananta echipamente si EMM	Responsabil EMM, A	Audit intern	Anual
19.	Asigurare calitate si cerinte de mediu	RMI, Coordonator calitate-mediu, A	Audit intern	Anual
20.	Evidenta financiar-contabila	Contabil sef, A	Audit intern	Anual
21.	Controlul documentelor	RMI	Audit intern	Anual
22.	Controlul inregistrarilor	RMI	Audit intern	Anual
PROCESE DE MASURARE, ANALIZA SI IMBUNANATIRE				
23.	Audit intern	Auditor intern, RMI	Audit intern, Analiza efectuata de management	Anual
24.	Acțiuni corective	RMI	Audit intern, Analiza efectuata de management	Anual
25.	Acțiuni preventive	RMI	Audit intern, Analiza efectuata de management	Anual
26.	Controlul produsului neconform	RMI, Responsabili de procese	Audit intern, Verificari	Anual, periodic

S.R.L. LAIOLA

Anexa 2 la MMI

27.	Monitorizarea satisfacției clientului	RMI	Audit intern, Analiza efectuată de management	Anual
28.	Monitorizare proces / produs	RMI, A	Audit intern	Anual
29.	Masurarea proceselor / serviciului	RMI	Audit intern, Analiza efectuată de management	Anual / La fiecare realizare de serviciu
30.	Analiza datelor	RMI, A	Analiza efectuată de management	Anual
31.	Îmbunătățire continuă	A	Audit intern, Analiza efectuată de management	Anual

Elaborat: RMI

Aprobat: Administrator

Data: 11.07.2023



