

Manualul sistemului de management al calității

F.C.D. „H.U.S.CONS” SRI

ELABORAT

RESPONSABIL SISTEM DE MANAGEMENT

BULBAS IGOR

Aprobat

Director Iurii Haret

Cuprins - Înregistrarea modificărilor și lista de difuzare.....	3
1 Generalități.....	4
2 Referințe normative.....	4
3 Termeni și definiții.....	5
4 Contextul organizației.....	5
4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează.....	5
4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate.....	6
4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management.....	7
4.4 Sistemul de management și procesele sale.....	7
5 Leadership.....	7
5.1 Angajament leadership.....	7
5.2 Politică.....	8
5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități.....	9
6 Planificare.....	9
6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților.....	10
6.2 Obiectivele calității și planificarea realizării lor.....	11
6.3 Planificarea schimbărilor.....	12
7 Suport.....	12
7.1 Resurse.....	13
7.2 Competență.....	18
7.3 Conștientizare.....	18
7.4 Comunicare.....	19
7.5 Informații documentate.....	19
8 Operare.....	20
8.1 Planificare și control operațional.....	20
8.2 Cerințe pentru serviciile F.C.D. „H.IU.S.Cons” S.R.L.....	20
8.3 Proiectarea și dezvoltarea.....	
8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior.....	27
8.5 Furnizare de produse.....	29
8.6 Eliberarea produselor.....	31
8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme.....	31
9 Evaluarea performanței.....	31
9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare.....	31
9.2 Audit intern.....	33
9.3 Analiza efectuată de management.....	34
10 Îmbunătățire.....	34

1. GENERALITĂȚI

Adoptarea unui sistem de management al calității este o decizie strategică a companiei F.C.D., „H.IU.S.Cons” S.R.L., care poate ajuta la îmbunătățirea performanței sale globale și furnizează o bază solidă pentru inițiative de dezvoltare durabilă.

Potențialele beneficii pentru organizație:

- capabilitatea de a furniza în mod consecvent produsele și serviciile care satisfac cerințele clientului și cele ale reglementărilor de calitate aplicabile;
- facilitarea oportunității de creștere a satisfacției clientului;
- luarea în considerare a riscurilor și oportunităților asociate contextului și obiectivelor sale;
- capabilitatea de a demonstra conformitatea cu cerințele specificate.

Principiile care stau la baza funcționării SM sunt:

- orientarea către client;
- leadership;
- antrenarea și motivarea personalului;
- abordarea pe bază de proces;
- îmbunătățirea continuă;
- luarea deciziilor pe bază de dovezi și argumentarea lor;
- dezvoltarea de relații reciproc avantajoase cu toți partenerii.

Abordarea SM aplicată se bazează pe conceptul PDCA (metoda de organizare și desfășurare a activităților de management, original din engleză Plan, Do, Check, Act – Planifică, Efectuează, Verifică, Acționează). Acest concept permite organizației să se asigure că procesele sunt gestionate corect și au alocate resurse adecvate și că oportunitățile de îmbunătățire sunt determinate și se acționează în consecință. Așadar, conceptul PDCA asigură un proces iterativ pentru a realiza îmbunătățirea continuă.

Aplicarea abordării pe bază de proces implică definirea și gestionarea sistematică a proceselor și a interacțiunii dintre ele, astfel încât să fie urmărită direcția strategică a organizației.

Într-un sistem de management al calității, se pune accent pe:

- înțelegerea cerințelor și respectarea consecventă a acestora;
- luarea în considerare a proceselor din punct de vedere al valorii adăugate;
- realizarea efectivă a performanței proceselor;
- îmbunătățirea proceselor pe baza evaluării datelor și informațiilor.

2. REFERINȚE NORMATIVE

SM EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe.

SM EN ISO 9000:2016 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din SR EN ISO 9001:2015, inclusiv standardele din referințele normative.

4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Compania F.C.D. "H.IU.S.Cons" S.R.L. a fost înființată la 22.02.2023, cu numărul de identificare de stat și codul fiscal 1023600007694. Rechizitele companiei sunt prezentate în formularul cu același nume, cod: F-MC-4.1

Compania F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. este o entitate care își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare. Organizația oferă clienților confortul, siguranța și posibilitatea de a alege calitate de înaltă performanță, datorită unui sistem de management bine dezvoltat.

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

Rezultatele intenționate sunt:

- furnizarea consecventă de produse și servicii care îndeplinesc cerințele clientului și cerințele legale și reglementările aplicabile;
- sporirea satisfacției clientului prin aplicarea eficace a SM.

Determinarea acestora a presupus:

- identificarea proceselor necesare funcționării SM;
- determinarea succesiunii și interacțiunii dintre acestea;
- determinarea criteriilor și a metodelor care să asigure funcționarea, controlul și monitorizarea eficace a proceselor;
- alocarea de resurse și informații care să asigure funcționarea optimă a proceselor;
- planificarea tuturor activităților și monitorizarea rezultatelor pentru compararea lor cu cele așteptate/planificate;
- asigurarea că toate activitățile, procesele și produsele care au impact direct sau indirect asupra mediului să fie conforme cu politica declarată de calitate și cu obiectivele generale și specifice asumate.

Aspectele interne sunt: capacitatea organizației de a satisface cerințele clientului, competențele personalului, infrastructura din dotare.

Aspectele externe sunt: cerințele legale aplicabile, cerințele specificate de clienți, competiția pe piața domeniului de activitate, mediul social și economic, atât la nivel internațional cât și național, regional sau local.

4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate Datorită efectului lor, sau efectului lor potențial asupra capacității organizației de a furniza consecvent servicii care satisfac cerințele clientului și pe cele legale și reglementate aplicabile, organizația a determinat:

- părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității (clienți, furnizori, autorități);
 - cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității.
- F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. a determinat părțile interesate relevante pentru sistemul de

management și cerințele acestora - clienții, utilizatorii finali, furnizorii de materii prime, materiale și servicii, organizațiile ce își desfășoară activitatea în proximitatea locației F.C.D. "H.IU.S.Cons" S.R.L., autoritățile locale, angajații întreprinderii, mass-media.

Părțile interesate sunt:

- asociați , conform Extrasului din Registrul de stat al persoanelor juridice;
- responsabili de proces;
- angajați;
- clienți – persoane fizice și juridice;
- furnizori – companii furnizoare de materiale, consumabile, de echipament de lucru, utilaj;
 - autorități – Ministerul Economiei și Infrastructurii, Agenția pentru Supraveghere Tehnică, Inspectoratul Ecologic de Stat;
- companii concurente;
- organisme de certificare/de acreditare – OC "Certmatcon", certificat de acreditare nr. OCpr – 049, acreditat de către CNA "MOLDAC"
- Laboratoare de încercări independente; INCERCOM, IPC INCERC TEST, etc. Părțile interesate sunt prezentate în formularul cu același nume, cod: F-MC-4.2. În acest scop organizația a luat în considerare:
 - cerințele contractuale provenite de la clienți și alte părți interesate;
 - aplicarea standardelor naționale și ale sectoarelor industriale;
 - conformarea cu cerințele relevante legale și de reglementare;
 - deciziile organizației;
 - sursele de informare externe relevante pentru dezvoltarea competențelor organizației și informațiile referitoare la necesitățile și așteptările părților interesate. Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste părți interesate și cerințele lor relevante.

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management Sistemul de management al calității implementat în organizație se referă la următoarea activitate

- Construcții de autostrăzi, drumuri Executarea activității funcționează în baza Statutului F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L., prezentului manual și conform legislației RM.

4.4. Sistemul de management și procesele sale În cadrul realizării sistemului de management al calității sunt identificate procesele, succesiunea și interacțiunea acestora; sunt determinate criteriile și metodele necesare pentru funcționarea proceselor și sunt asigurate resursele și informațiile necesare. Aceste procese sunt monitorizate și măsurate și rezultatele obținute sunt utilizate pentru îmbunătățirea proceselor. Procesele externalizate care pot influența calitatea serviciilor se referă la Servicii deservire tehnică auto și Servicii asigurare a compatibilității a stațiilor de lumină, internet, telecomunicații. Controlul proceselor externalizate se face prin reglementări contractuale și alte cerințe convenite între părți. Legătura dintre aceste procese sunt prezentate în Schema proceselor, cod: MC-4.4.

5. LEADERSHIP

5.1. Angajament leadership Managementul de la cel mai înalt nivel din cadrul organizației F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. demonstrează leadership și angajament cu privire la sistemul de management al calității, precum și în ceea ce privește orientarea către client. Termenul de leadership are câteva sensuri larg acceptate:

- capacitatea de a crea o viziune clară a organizației;
- capacitatea de a împărtăși viziunea cu ceilalți și de a-i motiva să o urmeze;

- capacitatea de a oferi structura organizatorică, instrumentele și informațiile care permit celorlalți să aibă succes în urmărirea viziunii și de a aborda riscurile.

Leadership-ul este crucial în structura organizației noastre deoarece acesta joacă un rol din ce în ce mai important în evoluția sistemului de management implementat. F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. a implementat sistemul de management pornind de la aspectele legale, apoi alocarea bugetelor, planificarea investițiilor, apoi dezvoltarea competențelor cheie, astfel încât sistemul de management se identifică cu întreg sistemul afacerii. Managementul de la cel mai înalt nivel și-a luat angajamentul pentru:

- asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management (vezi Politica referitoare la calitate, Cod: F-MC-5.1)
- asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru sistemul de management și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică ale organizației;
- promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc;
- asigurarea că resursele necesare pentru sistemul de management sunt disponibile;
- comunicarea importanței unui management eficace al calității și a conformării cu cerințele sistemului de management;
- asigurarea că sistemul de management al calității obține rezultatele intenționate;
- angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management;
- promovarea îmbunătățirii continue.

5.1.2. Orientarea către client

Așteptările și cerințele clienților sunt clarificate cu ocazia înțelegerilor între părți, încheierii contractelor și sunt transpuse în cerințe și documentate într-o formă care asigură îndeplinirea întocmai ale acestora în domeniile implicate. Îndeplinirea întocmai a cerințelor clienților și a legislației aferente sunt asigurate în scopul creșterii satisfacției clientului și sunt analizate într-un mod reglementat, cu ocazia controalelor efectuate pe parcursul proceselor și cele finale, iar rezultatele sunt acceptate numai în cazul în care aceste cerințe sunt îndeplinite în întregime.

5.2. Politică F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. stabilește și reactualizează atunci când este necesară politica referitoare la calitate. Aceasta trebuie să fie adecvată misiunii declarate a instituției, să conțină un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SM, constituind un cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor. Ea trebuie cunoscută, înțeleasă și aplicată în întreaga instituție. Orientarea generală a organizației privind calitatea activităților desfășurate revine managementului de la cel mai înalt nivel. Managementul de la cel mai înalt nivel prin stabilirea, implementarea și menținerea Politicii referitoare la calitate prevede că:

- ✓ este adecvată scopului și contextului organizației și care susține direcția sa strategică;
- ✓ asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor;
- ✓ include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;
- ✓ include un angajament pentru îndeplinirea obligațiilor sale de conformare;
- ✓ include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Politica este: - disponibilă și menținută ca informație documentată;

- este comunicată, înțeleasă și aplicată în cadrul organizației;
- este disponibilă părților interesate relevante, după caz.

Realizarea obiectivelor generale presupune dezvoltarea și funcționarea eficientă a sistemului de management, a cărui funcționare eficientă și îmbunătățire continuă sunt responsabilitatea managementului la cel mai înalt nivel. Atingerea obiectivelor calității se face cu participarea întregului personal, documentele ce descriu structura organizatorică stabilind atribuțiile și responsabilitățile la toate nivelurile. Sistemul de management este alcătuit și funcționează pe baza principiilor managementului calității.

5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități F.C.D. "H.IU.S.Cons" S.R.L. consideră ca legătura dintre contribuția angajaților și viziunea organizației generează o cultură a calității și a performanței. În acest scop Directorul general a asigurat realizarea strategiei (viziune, misiune, obiective) prin delegarea de responsabilitate către personal competent în funcția de Responsabil de sistem de management. Responsabilul face echipa cu toți responsabilii de procese și împreună au următoarele responsabilități și autorități:

- a se asigura că sistemul de management al calității, se conformează cu cerințele standardelor de referință;
- a se asigura că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;
- raportarea, în special către managementul de la cel mai înalt nivel, referitor la performanța sistemului de management al calității și la oportunitățile de îmbunătățire;
- a se asigura că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- a se asigura că este menținută integritatea sistemului de management atunci când sunt planificate și implementate schimbări în sistem.

6. PLANIFICARE

6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților Organizația a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:

- a da asigurări că sistemul de management al calității, poate obține rezultatele intenționate;
- a crește efectele dorite;
- a anticipa, preveni sau a reduce efectele nedorite;
- a realiza îmbunătățirea continuă.

Organizația a planificat acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților a determinat modul de integrare și implementare și evaluează periodic eficacitatea acestor acțiuni. Sunt planificate de asemenea:

- auditurile interne;
- investițiile, achizițiile;
- mentenanța, reparațiile;
- măsurile de prevenire și protecție;
- măsurile de prevenire a poluărilor accidentale;
- acțiunile întreprinse pentru situații de urgență;

- analizele sistemului de management;
- obiectivele calității;
- actualizări ale documentației SM.

Planificarea SM - aceasta are ca scop ca principalele procese care au loc în activitatea organizației să fie planificate. Este considerat un instrument care da asigurări top managementului ca SM poate obține rezultatele intenționate.

Sunt prestabilite: modul în care decurge fiecare activitate, funcțiile implicate, verificările, modul de realizare a trasabilității, înregistrările și documentele care intervin în fiecare etapă, după caz, etc. În planificarea propriului SM F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. a luat în considerare:

- contextul extern: competitori, avantajul tehnologic, cultura organizațională, contextul socio-politic, altele;
- contextul intern: valorile organizației, cunoștințele și competențele angajaților, performanța organizației;
- cerințele părților interesate.

Opțiunile pentru tratarea riscurilor sunt: evitarea riscului, asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate, eliminarea sursei de risc, menținerea riscului prin decizie informată. Oportunitățile sunt valorificate deoarece pot duce la adoptarea de noi politici, diversificarea gamei de produse sau chiar unele noi, utilizarea de noi tehnologii, dezvoltarea de parteneriate, abordarea unor noi clienți, deschiderea de noi piețe.

6.2. Obiectivele calității și planificarea realizării lor F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. a stabilit obiective referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare sistemului de management. Obiectivele calității sunt:

- consecvente cu politica referitoare la calitate;
- identificarea preventivă și controlul pericolelor care pot afecta calitatea;
- asigurarea continuă a accesului la instruire pentru angajați;
- asigurarea condițiilor adecvate de muncă pentru toți angajații;
- prevenirea incidentelor de muncă;
- sunt măsurabile;
- iau în considerare cerințe aplicabile;
- sunt relevante pentru conformitatea produselor/serviciilor pentru creșterea satisfacției clientului;
- sunt monitorizate permanent;
- sunt comunicate angajaților, sunt actualizate, după caz.

La formularea obiectivelor specifice pot fi luate în considerare, după cum este aplicabil, următoarele informații:

- obiective generale și strategia de dezvoltare a firmei;
- nivelul de realizare a obiectivelor în perioada anterioară;

- cerințe referitoare la proces / serviciu;
- cerințe legale și de reglementare aplicabile serviciului oferit clienților.

Stadiul îndeplinirii acestor obiective este analizat cu ocazia analizei efectuată de management. Obiectivele calității sunt documentate în „Planificarea obiectivelor”, cod: F-MC-6.2. În Planificarea obiectivelor organizația stabilește: a) ce se va face; b) ce resurse vor fi necesare; c) cine va fi responsabil; d) când se va finaliza; e) cum se vor evalua rezultatele. Când se planifică obiectivele Managementul de top determină ce trebuie făcut, alocă resurse, numește responsabilii, stabilește termene și indicatori de performanță.

6.2.1. Obiective referitoare la calitate și planificarea realizării lor F.C.D.”H.IU.S.Cons” S.R.L. menține ca informație documentată obiectivele referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante în cadrul sistemului de management. F.C.D.”H.IU.S.Cons”S.R.L. prin Responsabilul SM și top management se asigură de stabilirea obiectivelor calității.

Acestea: - se referă la produsele/ serviciile oferite beneficiarilor;

- sunt repartizate pe funcțiile / nivelurile relevante ale organizației;
- sunt măsurabile și consecvente cu politica din domeniul calității. Obiectivele stabilite de managementul organizației, documentate conform acestor cerințe, sunt planificate anual și ulterior monitorizate. În cadrul analizelor managementului sunt comparate valorile planificate și realizate ale indicatorilor de performanță, funcție de rezultat fiind luate decizii de îmbunătățire. Cerințele legale și alte cerințe aplicabile la care firma a subscris se identifică și se evidențiază în Lista cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile stipulate în formularul Lista documentelor externe, Cod: F-MC-7.5. Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul F.C.D.”H.IU.S.Cons” S.R.L. se asigură de respectarea acestor cerințe. Înregistrările acestei evaluări a conformării cu cerințele legale sau cu alte cerințe la care organizația a subscris pot consta în:
 - înregistrări specifice activității de audit intern/extern;
 - rapoarte de evaluare completate;
 - procese-verbale de constatare sau note de constatare încheiate cu ocazia controalelor interne.

6.3. Planificarea schimbărilor

Atunci când organizația determină necesitatea de schimbare a sistemului de management, schimbările se efectuează în mod planificat (a se vedea capitolul 4.4). Organizația ia în considerare:

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

Deciziile privind schimbările sistemului de management al calității se iau cu ocazia sedințelor periodice sau la analiza managementului (vezi capitolul 9.3).

7. SUPORT

7.1. Resurse

7.1.1. Generalități

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

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

Cerințele primite de la client sunt înregistrate în evidența SM, analiza cerințelor se face imediat după primirea acestora, de către responsabilul de departament. Analiza urmărește:

1. ca cerințele să fie definite și documentate corect din punct de vedere tehnic. Dacă cerințele sunt definite incomplet, neclar, ambiguu, se caută clarificare prin procesul de comunicare cu clientul;
2. dacă se are în vedere angajarea în onorarea unui contract sau a unei comenzi, analiza are în vedere soluționarea eventualelor diferențe între condițiile contractului/comenzii și condițiile ofertei;
3. dacă societatea are capacitatea de îndeplinire a cerințelor definite. Rezultatele analizei se concretizează în înregistrări, însemnări, rezoluții semnate și datate pe documentele intrate, analize preliminare necesar de materiale, soluții etc, documentate. Modificările apărute în formularea cerințelor după atribuirea contractului se vor regăsi în toate documentele relevante și sunt aduse la cunoștința tuturor funcțiilor implicate.

7.1.2. Personal

F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. este o entitate cu capital privat și funcționează pe bază de gestiune economică și autonomie funcțională. Organizarea firmei pe funcții și departamente este redată în Organigramă. Prin politica de resurse umane a F.C.D. "H.IU.S.Cons" S.R.L. se urmărește ca întreg personalul firmei care efectuează activități care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la produsele sau serviciile oferite clienților să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței adecvate activităților prestate. Resursele umane alocate, din punctul de vedere al competenței și numărului, corespund cu prevederile organigramei aprobate, cu fișele posturilor și cu Regulamentul Intern de Funcționare. Întreprinderea menține Declarația privind personalul de specialitate, formular cod:F-MC-7.1.2-1, elaborată prin coordonare și aprobare de Director. Prin decizie internă top managementul a confirmat în funcția de reprezentant al managementului pentru SM o persoana pregătită, care are și responsabilitatea și autoritatea de a se asigura că procesele necesare sistemului implementat sunt stabilite, aplicate corect și menținute. Angajamentul F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. pentru implementarea SM este orientat în scopul asigurării unui mediu de lucru sigur și sănătos atât pentru angajații proprii, cât și pentru cei ai partenerilor noștri de afaceri. Principiile și acțiunile specifice pentru realizarea de activități și menținerea unor locuri de muncă fără accidente sau îmbolnăviri profesionale se aplică prin:

- respectarea reglementarilor legale aplicabile din domeniu;
- șefii de locuri de muncă demonstrează autoritate în domeniu și devotament personal, tratând problemele de sănătate și securitate ocupațională ca pe un subiect - cheie în toate ședințele operative, participând la investigarea incidentelor, a incidentelor grave și la inspecțiile regulate efectuate de către autorități pe teren, dar și prin recunoașterea unor comportamente și acțiuni pozitive;
- rolurile și responsabilitățile sunt definite pentru toate funcțiile de management și cele operaționale, precum și pentru funcțiile critice din punct de vedere al sănătății și securității ocupaționale; delegarea de responsabilitate se face în scris și este documentată și păstrată;

- organizația asigură identificarea și documentarea cerințelor referitoare la competențe și calificări pentru toate activitățile angajaților. Se asigură procese necesare pentru selecția, plasarea și evaluarea continuă a calificărilor și competențelor angajaților pentru a îndeplini cerințele specifice postului și pentru a identifica nevoile de instruire în funcție de acestea;
- identificarea, evaluarea și aplicarea măsurilor pentru atenuarea și prevenirea riscurilor profesionale și promovarea unor condiții mai sănătoase la locurile de muncă;
- angajarea activă a contractorilor și subcontractorilor, furnizorilor și partenerilor de afaceri pentru îndeplinirea în condiții de siguranță a responsabilităților și angajamentelor proprii. Principiile și acțiunile specifice pentru realizarea de activități și menținerea unor medii fără incidente sau accidente se aplică prin:
 - raportarea și investigarea tuturor incidentelor pentru a preveni recurența;
 - toate incidentele se investighează și analizează într-o manieră corespunzătoare nivelului de risc pentru a se determina cauzele primare, pentru a se identifica și implementa măsuri care să fie apoi să fie analizate în comitetul de mediu astfel încât să se prevină repetarea lor;
 - combaterea riscurilor la sursă și înlocuirea a ceea ce este periculos cu ceea ce nu este periculos sau cu ceea ce este mai puțin periculos;
 - auditarea și controlul permanent al respectării regulementarilor de siguranță mediului și revizuirea periodică a rezultatelor implementate în vederea îmbunătățirii continue. Determinarea competenței necesare Conducerea societății este preocupată permanent de asigurarea competențelor necesare personalului firmei. La stabilirea necesarului de competență se iau în calcul cerințele de competență actuale și anticipate, plecând de la competențele deja existente în organizație. Stabilirea pe baze reale a necesarului de competență are în vedere următoarele:
 - solicitări viitoare referitoare la planuri și obiective operaționale și strategice;
 - anticiparea necesităților de înlocuire a forței de muncă;
 - schimbări ale proceselor firmei;
 - evoluția organizatorică a firmei și a tehnologiilor suport;
 - cerințele legale și de reglementare aplicabile firmei. Conducerea F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. se asigură de disponibilitatea competențelor necesare prin:
 - evaluarea și selectarea personalului la angajare, în funcție de procesele care se desfășoară în societate;
 - instruirea personalului. Evaluarea și selectarea personalului la angajare se face în funcție de necesarul de competență pentru postul respectiv. Stabilirea cerințelor nivelului de competență aferent fiecărui post din firmă se realizează prin intermediul Fișei postului, formular cod: F-MC-7.1.2.2, completate cu cerințele interne de funcționare. Unele responsabilități cu specific special sunt numite prin Ordin, formular cod: F-MC-7.1.2.3. Analiza necesității de competență pentru situația prezentă sau anticipată se face de către conducerea firmei împreună cu personalul de specialitate în domeniul recrutării de personal. Identificarea necesităților de instruire în cadrul societății se face plecând de la cerințele specifice pentru fiecare post /activitate /proces din punct de vedere al competenței personalului, comparându-le cu pregătirea efectivă, calificarea și experiența ocupantului postului. Orice diferență dintre aceste stadii, duce în mod implicit la acțiuni de completare a competenței ocupanților posturilor prin instruire sau alte măsuri pentru a satisface aceste nevoi de instruire.

7.1.3. Infrastructură

Managementul organizației a determinat, a pus la dispoziție și menține infrastructura necesară pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor. Infrastructura din organizație include:

- echipamente/utilaje, inclusiv hardware și software;
- resurse;
- tehnologie informațională și de comunicații.

F.C.D. "H.IU.S.Cons" S.R.L. deține în dotare tehnică și de comunicare internă și externă cu clienții și colaboratorii prin telefon, poșta electronică, prin care se asigură comunicarea cu furnizorii și cu clienții.

7.1.4. Mediu pentru operarea proceselor Managementul organizației a determinat, a pus la dispoziție și menține mediul necesar pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor, cum ar fi: - nediscriminare;

- atmosferă calmă, fără confruntări;
 - reducerea stresului;
 - prevenirea epuizării;
 - temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot – adecvate activităților prestate.
- Mediul necesar pentru operarea proceselor (factori sociali, psihologici, fizici) este disponibil și menținut de către F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. astfel:

Mediul social încă din faza de analiză a cererilor cu posibilitatea de încheiere a contractului, F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. analizează capacitatea de realizare, cât și compatibilitatea activităților cu mediul social, analiza în care se ia în calcul tot ciclul de viață al produselor sau a serviciilor de punere în operă. Mediul competițional și de piață Competiția naște valoare - acesta este sloganul sub care ne desfășurăm procesele și activitățile, și doar așa ne putem îmbunătăți serviciile și produsele. Mediul de afaceri F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. își desfășoară afacerea într-un mediu economic care are la bază economia de piață. Cunoașterea și anticiparea evoluției mediului devine atât de importantă încât analiza trebuie structurată pentru a satisface nevoile funcțiilor relevante. Cele mai importante avantaje rezultate din analiza mediului de afaceri sunt: - conștientizarea echipei manageriale privind modificările survenite în mediul de afaceri; - planificarea strategică și decizii mai eficiente; - eficiența sporită în conducerea proceselor; - alocarea eficientă a resurselor; - planificarea eficientă a consumurilor (de energie, apă, gaz, materii prime).

7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

Managementul organizației a determinat și a pus la dispoziție resursele necesare pentru a se asigura rezultate valide și de încredere atunci când, pentru a verifica conformitatea produselor și serviciilor prestate cu cerințele, este folosită monitorizarea sau măsurarea. Organizația se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

- adecvate pentru tipul specific de activități de monitorizare și măsurare care se efectuează;
- menținute pentru a se asigura continuarea lor adecvare cu scopul urmărit.

Organizația a determinat metode de evaluare și înregistrare privind validitatea rezultatelor măsurărilor anterioare atunci când echipamentul este găsit neconform cu cerințele. Sunt întreprinse acțiuni adecvate asupra echipamentului și a serviciului afectat și se mențin înregistrări referitoare la rezultatele verificării.

Monitorizarea și măsurarea în vederea verificării conformității produselor / serviciilor oferite clienților se face cu resurse (echipamente) care asigură rezultate valide și de încredere. Întreprinderea menține Declarație privind dotările specifice, utilajelor și echipamentelor, formular cod:F-MC-7.1.5.1 și Declarație privind echipamentele de măsură și monitorizare formular cod:F-MC-7.1.5.2, elaborată de Responsabilul SM prin coordonare și aprobare de Director.

Sunt păstrate informații documentate ca dovadă a adecvării resurselor de monitorizare și măsurare. Pentru produsele/serviciile la care trebuie demonstrată trasabilitatea măsurării, echipamentele de măsurare sunt:

a) verificate/etalonate la intervale planificate sau înainte de utilizare față de etaloane de măsurare sau față de o bază utilizată și păstrate informații documentate.

b) identificate pentru a demonstra stadiul lor;

c) protejate împotriva ajustărilor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul și rezultatul măsurărilor ulterioare. Atunci când echipamentul de măsurare a fost găsit nepotrivit pentru scopul său intenționat, organizația determină dacă validitatea măsurărilor anterioare a fost influențată negativ și întreprinde acțiuni, după caz.

7.1.6. Cunoștințe organizaționale Managementul organizației a determinat cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor. Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar. Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare precum și actualizările cerute. Cunoștințele organizaționale se pot baza pe:

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

7.2. Competență Managementul organizației prin Fișele de post: - a determinat competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul organizației și pot să influențeze performanța și eficacitatea sistemului de management sau să afecteze performanțele de mediu (a se vedea Fișele de post);

- se asigură că aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate;
- întreprinde acțiuni de dobândire a competenței necesare și evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse; - păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței.

7.3. Conștientizare Managementul organizației se asigură că persoanele care lucrează sub controlul organizației sunt conștientizate, prin instruire și comunicări, referitor la:

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

- contribuția lor la eficacitatea sistemului de management, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite;
- implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management, inclusiv ale neîndeplinirii obligațiilor de mediu.

7.4. Comunicare

7.4.1. Comunicare internă F.C.D. "H.IU.S.Cons" S.R.L. a determinat comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management. (incluzând despre ce, când, cu cine, cum și cine comunică). Procesul de comunicare efektivă și eficientă cu clientul se realizează pe tot ciclul serviciului, cu responsabilități atribuite funcției implicate începând încă din etapa de cerere și până în etapa de finalizare. La determinarea procesului de comunicare s-au avut în vedere următoarele elemente: momentele din cadrul proceselor în care are loc comunicarea; clienții interni, clienții externi și celelalte părți interesate;

- cerințele, informațiile, datele de intrare;
- informații, documente, date de ieșire;
- mijloacele prin care are loc comunicarea;
- sensurile comunicării;
- feed back de la clienți;
- responsabilitățile.

Modalitățile de comunicare internă stabilite de organizație sunt: - ședințele operative, convocate cel puțin o dată pe săptămână de către Administrator, la care participă cel puțin, Serviciul Financiar – Economic, Resurse Umane, Secția Logistică și management intern; - ședința periodică a managementului, convocată de Administrator, în care se verifică rezolvarea sarcinilor scadente, se analizează problemele curente și informațiile privind relațiile cu clienții, reclamațiile, sarcinile pe perioada următoare și repartizarea acestora, realizarea obiectivelor, precum și analiza și evaluarea auditurilor interne efectuate de la ultima ședință. Participă responsabilii de procese și, după caz, alte persoane convocate. Persoanele convocate mențin înregistrări privind deciziile luate, sarcinile, responsabilitățile și termenele stabilite. Comunicarea internă are în vedere:

- a) rezolvarea problemelor, coordonarea activităților, urmărirea planurilor de acțiuni;
- b) dezvoltarea sistemului de control managerial;
- c) furnizarea, de către management (de sus în jos), a informațiilor necesare angajaților pentru desfășurarea proceselor, motivare, încurajare și îmbunătățire performanțe privind controlul managerial;
- d) sprijinirea angajaților pentru îndeplinirea responsabilităților și atingerea obiectivelor și țintelor privind controlul managerial;
- e) informarea angajaților privind rezultatele monitorizării proceselor, auditurilor și implicarea pentru primirea și răspunsul la sugestiile și propunerile de îmbunătățire ale angajaților;
- f) încurajarea feedback-ului de la toate nivelurile organizației. Alte mijloace de comunicare internă: - telefoane, afișări; - acțiunile corective; - analiza efectuată de management.

7.4.2. Comunicare externă Ca modalități de comunicare externă, Administratorul a decis:

- părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității și de Politica referitoare la calitate ale organizației;

- primirea/transmiterea observațiilor și informațiilor de la părțile interesate privind orice alte informații legate de funcționarea sistemului de management al calității.

7.5. Informații documentate Sistemul de management al calității, conține informațiile documentate cerute de standardul SM SR EN ISO 9001:2015, precum și informațiile documentate necesare funcționării eficiente a proceselor, cum sunt:

- documente externe (vezi lista documentelor externe, Cod: F-MC-7.5);
- documente interne;
- Manualul calității;
- Procedurile de sistem;
- Instrucțiuni de lucru, după caz.

Manualul calității, elaborat în cadrul organizației include: - domeniul de aplicare al sistemului de management (vezi capitolul 4.3);

- proceduri de sistem documentate sau referiri la acestea;
- procesele sistemului de management și interacțiunile dintre acestea.

Documentele interne sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile și/sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile și retragere a celor nevalabile, distrugere sau arhivare a documentelor perimate. Prin respectarea reglementărilor referitoare la informațiile documentate de proveniență externă se asigură identificarea și difuzarea controlată a versiunilor valabile ale acestora și sunt definite responsabilitățile legate de gestionarea și urmărirea valabilității.

Informațiile documentate care se consideră înregistrări sunt stabilite în capitolele Manualului calității, respectiv în procedurile de sistem și sunt menținute pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele stabilite și pentru a demonstra funcționarea eficientă a sistemului de management. Înregistrările sunt menținute astfel încât acestea sunt lizibile, identificabile și pot fi regăsite cu ușurință. Înregistrările care dovedesc conformitatea cu cerințele prestabilite și funcționarea eficientă a sistemului de management sunt păstrate conform celor reglementate în prezentul capitol sau în capitolele aferente procedurilor de sistem.

8. OPERARE

8.1. Planificare și control operațional Procesele sistemului de management al calității și interacțiunea acestora sunt prezentate în capitolul 4.4 și în Schema proceselor. Aceste procese sunt realizate în condiții reglementate, luând în considerare legislația în vigoare referitoare la activitățile organizației, precum și cerințele clienților. În acest sens:

- sunt definite obiectivele calității și cerințele pentru produs,
- procesele, metodele și resursele specifice necesare realizării produselor sunt stabilite astfel încât să asigure respectarea cerințelor specificate și a legislației în vigoare, respectiv satisfacerea cerințelor clienților,
- sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, monitorizare și de control specifice, precum și criteriile de acceptare ale acestora,

- sunt menținute informații documentate necesare pentru a dovedi că procesele satisfac cerințele (vezi capitolul 7.5. al Manualului calității). Identificarea și reglementarea proceselor s-a realizat prin elaborarea sistemului de management. În cazul în care este necesară modificarea proceselor sau reglementarea unor procese noi acestea sunt efectuate și implementate conform reglementărilor de mai sus și luând în considerare cerințele planificării. F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. planifică, implementează și controlează procesele necesare pentru a satisface cerințele privind livrarea produselor și serviciilor. În activitatea efectuată în mod curent F.C.D. "H.IU.S.Cons" S.R.L. efectuează investiții în echipamente și în oameni. Scopul este de a crește siguranța în exploatare și îmbunătățirea performanței de mediu, respectarea cerințelor legale - totul în conformitate cu politica și cu angajamentele managementului de vârf. Fiecare acțiune de achiziție derulată de către companie are la baza cerințele specifice de mediu, de sănătate și securitate ocupationala privite din perspectiva ciclului de viața pentru serviciile de punere în operă a lucrărilor de construcții.

8.2. Cerințe pentru serviciile F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L

8.2.1. Comunicarea cu clientul Cerințele privind comunicarea cu clienții sunt reglementate după cum urmează:

- furnizare de informații referitoare la servicii;
- tratarea cererilor de ofertă, a ofertelor și contractelor, inclusiv modificarea acestora;
- tratarea observațiilor, reclamațiilor;
- măsurarea gradului de satisfacție a clienților, conform procedurii de sistem.

8.2.2. Determinarea cerințelor pentru produse și servicii La primirea solicitărilor se determină cerințele specificate de client, respectiv la elaborarea ofertelor și contractelor se asigură ca cerințele referitoare la produs să fie definite și documentate (inclusiv cerințele nespecificate de client și cerințele legale și de reglementare sau orice alte cerințe suplimentare determinate de organizație). Responsabilitățile legate de procesele referitoare la relația cu clientul sunt reglementate în fișele de post.

8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii Înainte de angajamentul organizației de a furniza produsul clientului (la ofertare, acceptarea contractului/comenzii sau a modificării acestora) se asigură că:

- cerințele clientului și cerințele referitoare la produs sunt definite,
- cerințele care diferă de cele exprimate anterior sunt identificate și rezolvate,
- există toate mijloacele necesare satisfacerii cerințelor clientului (personal instruit, utilaje și echipamente de lucru) și pot fi puse la dispoziție în timp util.

Acceptarea solicitării clienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capacitatea organizației de a furniza produsele solicitate a avut un rezultat pozitiv. Sunt menținute informații documentate adecvate care asigură documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma efectuării analizei. Astfel este menținută Declarație privind personalul de specialitate, Cod: F-MC-8.2. Reglementările referitoare la analiza cerințelor sunt stabilite în contract.

8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii Modificarea contractelor clienților poate avea loc numai după o analiză prealabilă efectuată conform celor prescrise mai sus. În vederea realizării cerințelor convenite cu clienții, după confirmarea comenzii, respectiv încheierea și modificarea contractului, se asigură ca acestea să fie transmise tuturor funcțiilor implicate. Reglementările referitoare la modificarea cerințelor sunt stabilite în contract.

8.2.5 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns Organizația este pregătită să răspundă la situații de urgență reale care se pot produce și care au fost identificate, în vederea eliminării sau diminuării consecințelor de producere a unui impact de mediu semnificativ. Au fost identificate potențialele situațiile de urgență majore care pot apărea:

- incendiu;
- vătămare corporală (accidente de muncă);
- amenințare cu bombă (pachete suspecte, telefonic);
- explozii (scăpări de gaze, etc);
- accidente de mediu (avarii, etc);

În cazul evenimentelor cu incidente majore se va înființa un centru de control al urgenței. Centrul de control urgență este locul de unde se dirijează și coordonează urgența și trebuie să fie situat într-o localizare corespunzătoare pentru a rămâne funcțional în orice caz de urgență. Acesta trebuie să fie echipat pentru a primi și transmite informații și îndrumări atât pe plan intern cât și extern. Centrul de control urgență trebuie să dispună de:

- ✓ Sisteme de comunicație adecvate: telefoane, echipamente radio, etc.;
- ✓ Planuri ale locațiilor societății;
- ✓ Lista personalului-cheie. Planul de intervenție pentru situații de urgență, formular cod: F-MC-8.2.5 subliniază acțiunile care trebuie luate când apar situațiile de urgență specificate și include următoarele:
 - ✓ identificarea tipurilor de accidente și situații de urgență potențiale;
 - ✓ identificarea persoanei responsabile în timpul urgenței;
 - ✓ detalii ale acțiunilor care trebuie luate de personal în timpul urgențelor, inclusiv acele acțiuni care trebuie luate de personalul extern care sunt de față la urgență, ca de pildă furnizorii și vizitatorii;
 - ✓ responsabilități, autoritate și sarcini pentru personalul cu sarcini specifice în timpul urgențelor (monitori de foc, truse de prim ajutor, etc.);
 - ✓ proceduri de evacuare;
 - ✓ identificarea și localizarea materialelor periculoase și a acțiunilor de urgență;
 - ✓ interfața cu serviciile de urgență externe;
 - ✓ comunicarea cu organismele de reglementare;
 - ✓ comunicarea cu vecinii și publicul;
 - ✓ protecția înregistrărilor esențiale și a echipamentului;
 - ✓ disponibilitatea informațiilor necesare în timpul situațiilor de urgență, de exemplu schițe ale unității, fișe tehnice de securitate, proceduri, instrucțiuni de lucru și telefoane de contact. Responsabilul cu Situațiile de Urgență are sarcina asumării răspunderii asupra scenei incidentului și a luării deciziilor care implica operațiile din societate în caz de urgență. Pentru îndeplinirea unor funcții de urgență specifice este numit personal corespunzător, pentru îndeplinirea anumitor sarcini:
 - ✓ Oprirea instalațiilor, mașinilor și echipamentelor pentru a fi în siguranță → Managerul General;
 - ✓ Prevenirea și combaterea situațiilor de urgență → Persoanele responsabile și obligațiile acestora sunt cele desemnate prin Decizia Conducerii societății.
 - ✓ Asigurarea acordării primului ajutor/tratament medical → Acordarea primului ajutor se va efectua de către personalul instruit. Căile de evacuare trebuie marcate și menținute în permanență clare și fără obstrucții. Acolo unde este necesar se va asigura iluminat de urgență. „Planurile de evacuare” vor fi afișate în toate clădirile societății astfel încât informațiile cuprinse în acestea să fie

vizibile și accesibile atât propriilor salariați cât și a celor aflați ocazional în incinta societății. Punctul de adunare a personalului în caz de urgență este pe platforma din fața societății. Se va asigura cel puțin o linie telefonică externă pentru a facilita comunicarea cu instituțiile autorizate pentru a interveni în cazul situațiilor de urgență.

Lista telefoanelor în caz de urgență cuprinde:

- Telefonul responsabilului cu acțiunile în caz de urgențe (interior, mobil, acasă);
- Telefonul serviciului de salvare: 112. O listă a numerelor de telefon pentru contact în caz de urgență se va afișa, după necesitate, în cadrul societății și la punctele de lucru. Este identificat necesarul de echipament de urgență și cantitățile în care acesta este oferit. Acesta este testat la intervalele specificate pentru a se asigura că este operabil continuu. Echipamentul de urgență se referă la:
 - sisteme de alarmă;
 - sisteme de aprindere de urgență și generatoare de urgență;
 - căi de urgență;
 - refugii de siguranță;
 - echipament pentru prevenirea și stingerea incendiilor;
 - echipament de prim ajutor; facilități de comunicare. Evacuarea societății poate fi totală sau parțială, în funcție de circumstanțe. Membrii echipei de răspuns la situația de urgență vor verifica societatea pentru asigurarea ca toți angajații au oprit munca și au evacuat zona. Verificarea poate fi făcută prin:
 - Inspecție vizuală a zonei,
 - Strigarea prezenței la punctul de adunare desemnat. Nu se permite nimănui să se întoarcă în societate fără permisiunea expresă a Responsabilului cu Situații de Urgență. Responsabilul cu Situații de Urgență va iniția "totul în ordine" și în plus va informa conducerea societății că operațiile pot fi reluate. Se va nominaliza prin decizia conducerii societății un purtător de cuvânt sau reprezentant pentru oricare situații de urgență care are consecințe majore sau care suscită interesul public sau al mass media. În cazul unei situații de urgență în societate, se va emite o declarație formală numai de către purtătorul de cuvânt nominalizat, respectiv Responsabilul cu Situațiile de Urgență.

8.2.6 Instruire Personalul din cadrul societății va fi instruit asupra condițiilor care pot determina ori favoriza producerea de accidente și avarii tehnologice, dar și asupra cauzelor potențiale de incendiu și/sau explozie specifice locului de muncă. Instruirea în domeniul situațiilor de urgență cuprinde trei faze:

- instruire introductiv generală;
- instruire la locul de muncă;
- instruire periodică Instruirea introductiv generală se face:
 - noilor încadrați în muncă, angajați cu contracte de muncă indiferent de forma acestora;
 - celor transferați de la o unitate la alta;
 - celor veniți în unitate ca detașați;
 - elevilor școlilor profesionale, liceelor industriale și studenților, și a tuturor celor care efectuează practica profesională în cadrul societății;
 - persoanelor aflate în unitate în perioada de probă în vederea angajării;

- persoanelor delegate în interesul serviciului.

Tematica de instruire introductiv generală este aprobată de către Managerul General. Instruirea specifică va fi efectuată următoarelor categorii de personal:

- Responsabil Situații de Urgență;

- Membrii echipei de răspuns la situația de urgență;

- Purtătorul de cuvânt nominalizat;

- Alt personal de urgență, după cum este relevant. Necesarul de instruire este specific fiecărui loc de muncă în funcție de cerințele pentru realizarea activităților productive din cadrul societății și de modificările intervenite în tehnologia necesară, în legislație și în situații de urgență.

În urma prelucrării și interpretării datelor colectate în urma analizei necesităților de instruire, se dezvoltă Planul anual de instruire, Cod: F-MC-8.2.6.1 După realizarea fiecărei instruirii, persoana instruită semnează prezența sa în Registrul de instruire, Cod: F-MC-8.2.6.2 Planul de instruire trebuie să facă cunoscute mijloacele tehnice de prevenire și combatere a situațiilor de urgență cu care sunt echipate construcțiile, instalațiile, amenajările, dar și modul de utilizare a acestora, mijloacele tehnice existente și planificarea resurselor pentru realizarea măsurilor de protecție împotriva acestor situații. Instruirea în domeniul situațiilor de urgență (introductiv generală, la locul de muncă și periodică) se va consemna în mod obligatoriu în Fișa individuală de instructaj în domeniul situațiilor de urgență formular tipizat. Verificarea instruirii periodice se face prin sondaj de către șeful ierarhic al celui care efectuează instruirea și de către persoanele din conducerea unității, care vor semna fișele individuale de instruire pentru situații de urgență ale persoanelor verificate, confirmând astfel că instruirea a fost făcută corespunzător.

8.3. Proiectarea și dezvoltarea serviciilor

8.3.1. Generalități F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. își planifică și controlează activitatea de proiectare - dezvoltare pentru realizarea produsului comandat. În funcție de natura și complexitatea proceselor de producție și de furnizare de servicii, compania F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. a determinat resursele care sunt necesare și dacă sunt suficiente și disponibile.

8.3.2. Planificarea proiectării și dezvoltării Pentru planificarea operațiunilor și a criteriilor de control compania F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. a luat în considerare atât schimbările planificate, cât și potențialele schimbări neintenționate, precum și modul în care aceste modificări pot influența operațiunile sale. Proiectarea este prima fază în procesul de execuție. Pentru faza de proiectare F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. se asigură că: - Sunt determinate și sunt cunoscute cerințele pentru produsele și serviciile comandate, contractate; - Sunt stabilite criteriile pentru acceptare, declasare, rebutare; - Sunt determinate resursele necesare pentru realizarea conformității cu cerințele; - Sunt determinate condițiile de control ale proceselor în conformitate cu criteriile. Elementele de ieșire ale planificării sunt folosite ca elemente de intrare pentru operațiunile din cadrul organizației, de aceea acestea, sunt tratate ca informații documentate și sunt păstrate în formate și medii suport adecvate pentru cei care au nevoie să le folosească.

8.3.3. Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. își determină cerințele esențiale pentru tipurile specifice de produse și servicii care vor fi proiectate-dezvoltate, luând în considerare următoarele aspecte:

- cerințele funcționale și de performanță;

- atunci când este aplicabil, informații provenite din activități de proiectare și dezvoltare anterioară similară;
- cerințe legale și de reglementare naționale sau internaționale aplicabile;
- standarde de fabricație, specificații interne; - cerințe de eficacitate și performanță;
- alte cerințe esențiale pentru proiectare și dezvoltare.

Datele de intrare ale proiectării sunt analizate de personalul calificat desemnat și sunt avizate de directorul tehnic. Analizele datelor de intrare sunt înregistrate.

8.3.4. Controale ale proiectării și dezvoltării F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. aplică controale asupra procesului de proiectare și dezvoltare pentru a se asigura că:

- sunt efectuate analize pentru a evalua capabilitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;
- sunt definite rezultatele care urmează să fie obținute;
- sunt efectuate activități de verificare pentru a se asigura că elementele de ieșire a proiectării și dezvoltării satisfac cerințele elementelor de intrare
- sunt efectuate activități de validare pentru a se asigura că produsele satisfac cerințele pentru aplicația specificată sau pentru utilizarea intenționată;
- sunt întreprinse toate acțiunile necesare referitoare la problemele determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și validare. Controalele efectuate diferă în funcție de produsul supus procesului de proiectare-dezvoltare și pot fi:
 - stabilirea itinerarului tehnologic; - elaborarea nomenclatorului de componente;
 - fișe tehnologice; - planuri de operații;
 - fișe de control a calității;
 - fișe de calcul a normei de timp;
 - liste de scule și dispozitive de verificare (SDV) și utilaje de fabricare

8.3.5. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. se asigură că elementele de ieșire ale proiectării-dezvoltării:

- Satisfac cerințele elementelor de intrare;
- Sunt adecvate pentru procesele ulterioare;
- Precizează caracteristicile esențiale pentru utilizarea sigură și adecvată.

În funcție de produsul din procesul de proiectare dezvoltare, elemente de ieșire pot fi:

- Denumirea produsului, domeniul de utilizare;
- Componenta și funcționarea;
- Caracteristici tehnice, dimensionale, constructive, funcționale, consumuri specifice, caracteristici ergonomice, ecologice, estetice, durata de viață, fiabilitate, mentenabilitate.

- Marcare;
- Cerințe de asigurare a calității, documente de execuție, componente critice majore, tehnologii de execuție și control. Verificarea și atestarea calității, probe de tip și de lot, probe care se repetă la beneficiar, metode de încercare, mostre de calitate, conservare, ambalare, depozitare, transport;
- Măsuri de protecția muncii;
- Breviarul de calcul tehnologic de exploatare ce cuprinde calcule pentru stabilirea caracteristicilor pentru performanțele cinematice și dinamice și calcule energetice, termice, hidraulice, electrice. - Breviarul de calcule de dimensionare, în mod deosebit calcule de dimensionare de rezistență, electrice, hidraulice.
- Consum informativ de materiale, denumire, dimensiuni, mărci, cantități, loc de procurare.

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1. Generalități

Organizația se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele iar controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior sunt determinate. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior Prin procesul de aprovizionare F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. se asigură că produsele sau serviciile achiziționate sunt conforme cu necesitățile firmei și condițiile specificate în documentația de aprovizionare.

Tipul și amploarea controlului aplicat furnizorului și produsului/ serviciului furnizat din exterior depinde de efectul produsului/serviciului aprovizionat asupra realizării efective a produsului/serviciului oferit clienților.

Controalele se aplică: a) produselor și serviciilor de la furnizori externi care vor fi încorporate în produsele/serviciile proprii organizațiilor; b) produselor și serviciilor care sunt livrate de la furnizor direct clientului în numele organizației; c) unui proces sau o parte a unui proces care este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizației. Evaluarea furnizorilor înainte de angajarea unui furnizor potențial și periodic (cel puțin o dată pe an), F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. evaluează capacitatea acestor furnizori de a pune la dispoziție cu consecvență produse/servicii de calitate. Furnizorii sunt selectați pe baza aptitudinii acestora de a satisface condițiile specificate de organizație în documentele de aprovizionare, cerințele referitoare la calitate, inclusiv cerințele specificate în legislația în vigoare. Posibili furnizori trebuie să probeze gradul de încredere pe care organizația îl poate avea în calitatea și competitivitatea produselor/serviciilor oferite. Evaluarea și selectarea furnizorilor este efectuată în funcție de următoarele criterii:

- C1 - raport preț/calitate;
- C2 - facilități la plată (perioadă de grație, discount etc.);
- C3 - termene de livrare/executare (respectarea termenelor de livrare, executare, promptitudine etc.);
- C4 - varietatea ofertei de produse;
- C5 - aspecte privind calitatea produselor*;
- C6 - promptitudinea înlocuirii produselor neconforme*;
- C7 - existența, funcționarea și certificarea unui sistem de management.

Nota: *- Criteriul nu se aplică furnizorilor potențiali (de la care încă nu s-au achiziționat produse/servicii) Pentru fiecare dintre aceste criterii se acordă un punctaj de la 1 la 5, astfel: - pentru criteriul C1: 5 puncte pentru cel mai bun raport preț/calitate; - pentru criteriul C2: 5 puncte pentru termenele de plată cele mai lungi sau discounturile cele mai mari; - pentru criteriul C3: 5 puncte pentru livrare întotdeauna în timp util sau în avans față de termenul convenit; - pentru criteriul C4: 5 puncte pentru o gamă sortimentală bogată raportată la același produs solicitat; - pentru criteriul C5: 5 puncte pentru absența produselor furnizate neconforme; - pentru criteriul C6: 5 puncte pentru înlocuirea produselor neconforme la termenul convenit; - pentru criteriul C7: 5 puncte pentru SM certificat; 3 puncte pentru SM implementat (dar necertificat) și 1 punct dacă nu există nicio preocupare pentru SM. Pentru fiecare furnizor evaluat se întocmește o Fișă evaluare furnizori, formular cod: F-MC-8.4.1.1. Punctajul minim acceptat pentru înscrierea furnizorilor în listă este de 21 puncte. Sunt selectați numai acei furnizori care pot îndeplini cerințele formulate de F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. Furnizorii selectați sunt incluși în Lista furnizorilor acceptați, FMC-8.4.1.2. Prioritizarea furnizorilor în cadrul aceleiași categorii de produse/servicii furnizate se face pe baza punctajului obținut în urma evaluării. Periodic, Managerul General poate dispune reevaluarea furnizorilor din listă, pe baza rezultatelor obținute din colaborarea cu aceștia și aprobă lista reactualizată. În F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. evaluarea furnizorilor este făcută de Responsabilul SM, care păstrează și arhivează înregistrările acestui proces.

8.4.2 Tipul și amploarea controlului Produsele aprovizionate de firmă sunt verificate pentru a se asigura că acestea satisfac cerințele specificate. În situațiile în care se consideră oportun, prin contractele de aprovizionare se precizează condițiile de verificare a produselor la furnizori, precum și metodele de eliberare a produselor respective, după ce s-a constatat îndeplinirea condițiilor specificate. Toate produsele aprovizionate sunt verificate la intrarea în societate. La primirea produselor solicitate de către societate, recepționarea acestora se face de către o comisie de recepție, numită prin decizie a Managerului General, care verifică dacă au fost îndeplinite cerințele specificate în comandă/contract și dacă produsele aprovizionate sunt însoțite de documentele corespunzătoare (certificat de conformitate/calitate, instrucțiuni de utilizare, fișa tehnică de securitate a produsului etc.). Verificarea produselor aprovizionate la intrarea în societate se face cantitativ și calitativ. Comisia de recepție analizează documentele de însoțire a produselor și efectuează: - identificarea produsului aprovizionat; - recepția cantitativă; - recepția calitativă prin efectuare de verificări, încercări etc. (metodele sunt în funcție de tipul produsului). Procesul, parametri și modul de recepție în dependență de materialul receptionat și domeniul de utilizare a acestuia va fi realizat conform Instrucțiunilor tehnologice interne. În cazul identificării unor neconformități la recepție (din punct de vedere cantitativ sau calitativ) se procedează conform punctului 9.4 din prezentul manual.

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi Organizația se asigură de adecvarea cerințelor înainte de comunicarea lor către furnizorul extern. Organizația comunică furnizorilor săi externi cerințele sale, după caz, pentru: - procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate; - aprobarea pentru produse și servicii; - metode, procese și echipamente; - eliberarea produselor și serviciilor; - competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor; - interacțiunile furnizorilor externi cu organizația; - controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizație; - activitățile de verificare sau validare pe care organizația, sau clientul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

8.5. Furnizare de produse

8.5.1. Controlul furnizării de produse Organizația a implementat furnizarea de produse și servicii în condiții controlate care includ: - caracteristicile produselor care urmează să fie livrate; - rezultatele care urmează să fie obținute; - disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare

adecvate (conform capitolului 7 din prezentul manual); - implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse/servicii; - utilizarea infrastructurii corespunzătoare pentru operarea proceselor; - desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute; - implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane; - implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

8.5.2. Identificare și trasabilitate Organizația utilizează mijloace adecvate pentru identificarea elementelor de ieșire atunci când este necesar să se asigure conformitatea produselor. Organizația a identificat stadiul elementelor de ieșire referitor la cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul procesului de producție. Organizația controlează identificarea unică a elementelor de ieșire atunci când trasabilitatea este o cerință și păstrează informații documentate necesare pentru a permite trasabilitatea.

8.5.3. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi Organizația tratează cu grijă proprietatea care aparține clienților (de exemplu proprietatea intelectuală și date personale) pe perioada în care aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație. Organizația a identificat, a verificat, protejează și pune în siguranță proprietatea clienților sau a furnizorilor externi pusă la dispoziție pentru a fi utilizată sau încorporată produsele fabricate. Atunci când proprietatea unui client sau unui furnizor extern este pierdută, deteriorată sau se constată că este inaptă pentru utilizare, organizația informează acest lucru clientului sau furnizorului extern și menține informații documentate referitoare la ceea ce s-a întâmplat.

8.5.4. Păstrare Organizația păstrează/arhivează elementele de ieșire pe parcursul/la finalul livrării produsului/serviciului atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele documentelor normative sau cele impuse de producător, beneficiar.

8.5.5. Activități post-livrare Organizația îndeplinește cerințele pentru activitățile de post-livrare asociate cu produsele livrate, luând în considerare: - cerințele legale și reglementate; - cerințele clientului, - feed-backul de la client, - natura, utilizarea și durata de viață intenționată ale produselor livrate.

8.5.6. Controlul modificărilor Organizația controlează și analizează modificările referitoare la livrarea produsului, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele. Organizația păstrează informații documentate care să descrie rezultatele analizei modificărilor, persoana (persoanele) care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiză.

8.6. Eliberarea produselor Organizația a implementat modalități planificate, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă cerințele pentru produs au fost îndeplinite. Eliberarea produselor către client nu se produce înainte ca modalitățile planificate să fie finalizate în mod corespunzător, cu excepția cazului în care s-a aprobat altfel de o autoritate relevantă și, atunci când este aplicabil, de client. Organizația păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor care includ: - dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare; - trasabilitatea persoanei (persoanelor) care autorizează eliberarea.

8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme Organizația se asigură că elementele de ieșire care nu sunt conforme cu cerințele referitoare la acestea sunt identificate și controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintenționată. Organizația întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor, inclusiv după livrare. Conformitatea cu cerințele sunt verificate atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate. Organizația păstrează informații documentate care: - descriu neconformitatea; - descriu acțiunile

întreprinse; - descriu orice derogări obținute; - identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate. Controlul elementelor de ieșire neconforme este reglementat în procedura de sistem PS-10- 01.

9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.1.1. Generalități Organizația a determinat: - ce necesită să fie monitorizat și măsurat; - metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare pentru a se asigura rezultate valide; - când trebuie efectuate monitorizarea și măsurarea; - când trebuie analizate și evaluate rezultatele monitorizării și măsurării. Organizația evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management și păstrează informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor.

9.1.2. Satisfacția clientului Organizația monitorizează percepțiile clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor. Organizația a determinat metodele pentru obținerea, monitorizarea și analiza acestor informații.

9.1.3. Analiză și evaluare Organizația analizează și evaluează, inclusiv prin indicatori de performanță și tehnici statistice unde este posibil, date și informații provenite din monitorizare și măsurare. Rezultatele analizei se utilizează pentru a evalua:

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

Analiza și evaluarea datelor și informațiilor se face cu ocazia ședinței de analiză a managementului.

9.1.4 Evaluarea conformării Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul F.C.D."H.IU.S.Cons" S.R.L. se asigură de respectarea acestor cerințe. Evaluarea conformării se efectuează: - intern – prin acțiunile întreprinse în interiorul organizației pentru a evalua conformarea cu cerințele legale și cu alte cerințe;

- extern – prin verificarea conformării cu cerințele legale cu ocazia controalelor efectuate de către autorități competente în domeniu, sau cu ocazia auditurilor externe, când în criteriile de audit pot fi incluse și aceste cerințe legale. Evaluarea internă este asigurată de controlul producției în fabrică atunci când este cazul sau evaluări de proces documentate pe alte domenii de activitate și se va efectua:

- la elaborarea inițială a listei cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile;
- la actualizarea listei, dacă apar noi cerințe legale, modificări ale celor existente sau activități/procese noi;

- cu ocazia subscrierii la o nouă cerință sau la ieșirea de sub incidența unei cerințe la care compania a subscris.

Auditurile interne se desfășoară în conformitate cu prevederile procedurii audit intern, consemnându-se ca obiectiv al auditului și evaluarea conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe în domeniul protecției mediului, după caz. În acest caz, criteriile de audit includ și aceste cerințe care se verifică în cadrul auditului. Evaluarea pe bază a Listei documentelor externe, presupune verificarea de către RSM a conformării activităților desfășurate cu cerințele legale și cu celelalte cerințe la care firma a subscris. Raportul cuprinde: - actul normativ; - cerința aplicabilă; - conformare (în cazul conformării, se trece "DA", iar în cazul neconformării se trece "NU" și cauzele neconformării se trec la rubrica "Observații"); - observații (se detaliază motivele neconformării sau alte aspecte importante legate de evaluarea conformării).

Controlul intern pe linie de protecție a mediului se execută de către angajații care au responsabilități specifice în acest sens, periodic sau la dispoziția Managerului General. Reevaluarea încadrării în cerințele legale sau alte cerințe se face anual sau ori de câte ori este nevoie, funcție de performanțele de conformare anterioare sau cerințe legale specifice. Evaluarea externă a conformării se efectuează cu ocazia controalelor efectuate de către autorități competente sau cu ocazia auditurilor externe. Cu ocazia vizitelor efectuate de instituțiile și autoritățile publice din domeniu se efectuează inspecții prin care se evaluează respectarea cerințelor legale din domeniu. Rezultatele evaluării conformării sunt aduse la cunoștința Managerului General de către personalul care a efectuat controlul. Auditul extern pentru sistemele de management care se efectuează de către organisme de certificare conform procedurilor proprii, poate include verificarea respectării cerințelor legale și a altor cerințe, efectuându-se și evaluarea conformării cu acestea.

9.2. Audit intern Auditurile interne se aplică asupra fiecărui element al sistemului de management al calității pentru a verifica dacă procesele și rezultatele aferente acestora sunt conforme cu reglementările cuprinse în documentele sistemului de management elaborate și documentele de referință, respectiv de a evalua eficacitatea sistemului de management implementat în cadrul organizației. Planificarea auditurilor interne se face luând în considerare starea și importanța proceselor precum și domeniile auditate, după caz, rezultatul auditurilor precedente, complexitatea activităților desfășurate, necesitatea verificării eficacității acțiunilor corective întreprinse, Plan anual de audit, cod: F-MC-9.2.1 Ordinea auditurilor, programarea în timp, procesele auditate precum și persoanele care auditează sunt documentate. Auditurile interne sunt efectuate de personal instruit și independent de domeniul auditat. În vederea eliminării neconformităților detectate cu ocazia auditurilor interne și a cauzelor acestora sunt întreprinse acțiuni ale căror aplicare sunt verificate și rezultatele sunt raportate managementului. Rezultatele auditurilor interne sunt analizate și evaluate cu ocazia ședințelor de analiză a managementului sau ori de câte ori este necesar, Raport de audit, cod: F-MC-9.2.2

9.3. Analiza efectuată de management Managementul de la cel mai înalt nivel analizează la intervale planificate sistemul de management al calității, protecției mediului din organizație, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a organizației.

