



**SOCIETATEA CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ
IM „PRO EX 2005” SRL**

APROBAT

Administrator IM „PRO EX 2005” SRL


PLĂMĂDEALĂ Pavel

11 Iulie 2022

**MANUALUL
DE ASIGURARE A CALITĂȚII
LUCRĂRILOR DE
CONSTRUCȚIE-MONTAJ**

COORDONAT:


Agencia pentru Supraveghere Tehnică



mun. Chișinău

MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul	CUPRINS	Pag.1


Capitol	Denumire
0	Prezentare
0.1.	Prezentarea intreprinderii
0.2.	Lista de defuzare
0.3	Lista modificărilor
1.	Dispoziții generale
1.1.	Scopul Manualului
1.2.	Domeniul de aplicare
1.3.	Structure manualului
1.4.	Analiza periodiodica si actualizarea manualului calitatii
1.5.	Gestionarea manualului calitatii
1.6.	Documente de referința
2.	Definiții si prescurtări
2.1.	Definiții
2.2.	Prescurtări
3.	Condiții referitoare la sistemul calitatii
3.1.	Responsabilitățile managementului
3.2.	Hotarirea consiliului de administrare
3.3.	Organizarea
3.4.	Responsabilități, atribuții
3.5.	Pregatirea si calificarea personalului
3.6.	Resurse
3.7.	Reprezentantul managementului
3.8.	Analiza efectuata de management
4.	Activitati de execuție
4.1.	Condiții prealabile
4.2.	Planificarea
4.3.	Analiza contractului
4.4.	Controlul documentelor si datelor
4.5.	Proceduri si instrucțiuni
4.6.	Aprovizionarea materialelor/produselor
4.7.	Primirea, depozitarea si manipularea produselor

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data
				Ex.
				Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul	CUPRINS	Pag.2

- 5. Activitea de confirmare**
- 5.1. Masuri generale
- 5.2. Plan de control calitate, verificari si incercari
- 5.3. Controale de calitate, verificări si incercari
- 5.4. Stadiul controalelor de calitate, verivicari si incercari
- 5.5. Mijloace de masurare si incercare
- 5.6. Controlul proceselor
- 5.7. Inspectii si incercari finale
- 5.8. înregistrarea inspecțiilor si incercarilor
- 5.9. Controlul inregistrarilor calitatii
- 5.10. Auditurile interne ale calitatii
- 5.11. Instruire
- 6. Examinări tehnice de asigurare a calitatii (ETAC)**
- 6.1. Planificarea ETAC
- 6.2. Sistemul de ETAC
- 7. Activitati corective**
- 7.1. Neconfomitati
- 7.2. Actiuni corective
- 7.3. Acțiuni preventive
- 8. Documente si înregistrări**
- 8.1. Controlul documentelor
- 8.2. înregistrări de calitate
- 9. Manipulare, depozitare, conservare,**
- 9.1. Manipulare
- 9.2. Depozitare
- Anexe

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data
				Ex.
				Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 0	PREZENTARE	Pag.3

0.1. PREZENTAREA ORGANIZAȚIEI

Societatea cu Răspundere Limitată **IM "PRO EX 2005" SRL**, or. Chișinău, întreprinderea a fost fondată în 04.11.2002.

Profilul-executarea lucrărilor de construcție-montaj.

Firma este certificată în conformitate cu standardele ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018.

Date privind înregistrarea: Nr. de înregistrare 1002600004948 din 04.11.2002

Firma dispune de specialiști și muncitori calificați cu vechime în muncă în domeniu.

Asigurarea cu specialist atestați:

Diriginte de șantier: Robu Eduard.

Diriginte de șantier: Bodnariuc Nicolai

Diriginte de șantier: Pleșca Gheorghe

Responsabil tehnica securității: Robu Eduard.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 0	PREZENTARE	Pag.4

0.2. LISTA DE DIFUZARE

Destinatar

1. Director
2. Diriginte de șantier
3. Compartiment AQ
4. Compartiment CQ
5. Compartiment tehnic-producție
6. Compartiment studii piața, oferte, contracte
7. Compartiment aprovizionare
8. Compartiment personal-organizare-normare-salarizare
9. Șantiere

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	Nr.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			

MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 0	PREZENTARE	Pag.5

0.3. LISTA MODIFICĂRILOR

Cap.	Fișe de modificări						
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
Anexe							

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
Întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	Nr.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 1	DISPOZITII GENERALE
	Pag.6

1.1. SCOPUL MANUALULUI

1.1.1. Manualul calității - este documentul care enunță politica calității și descrie dispozițiile și prevederile generale ale sistemului de conducere și asigurare a calității, concretizat în programul de asigurare a calității al IM "PRO EX 2005" SRL cuprinzând organizarea, responsabilitățile, autoritatea și relațiile reciproce între compartimentele și persoanele care dirijează și ce au incidente asupra calității, avînd ca scop final definirea și obținerea calității ansamblului activităților și prestațiilor desfășurate de IM "PRO EX 2005" SRL.

1.1.2. Manualul calității determină metodele de conducere, responsabilitățile și obiectivele sistemului de conducere și asigurare a calității, a IM "PRO EX 2005" SRL astfel încît să se asigure o implementare a tuturor cerințelor de calitate în realizarea lucrărilor contractante.



1.1.3. Manualul calității descrie sistemul de conducere și asigurare a calității aplicat de IM "PRO EX 2005" SRL în condițiile prevăzute de Legea privind calitatea în construcții nr.721 din 2 februarie 1996 și standardului ISO-9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018

1.1.4. Manualul calității împreună cu procedurile funcțiilor de sistem stabilește măsurile pentru îndeplinirea cerințelor stabilite în legislația aplicabilă în construcții, începînd cu aprovizionarea materialelor și terminînd cu predarea la beneficiar.

1.1.5. Prin programul de asigurare a calității descris în prezentul Manual, IM "PRO EX 2005" SRL asigură:

1.1.5.1. desfășurarea în mod planificat și procedurat a activităților specifice, în cadrul sistemului legislativ intern, al normelor, standardelor interne sau străine aplicabile.

1.1.5.2. realizarea și menținerea nivelului calitativ solicitat pentru documentațiile tehnice și documentele contractuale.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 1	DISPOZITII GENERALE	Pag.7

1.1.6. Programul de asigurare a calității al organizației este structurat astfel:

- manualul de asigurare a calității cu secțiuni conținând procedurile funcțiilor de sistem, documente și înregistrări utilizate;
- procedurile (instrucțiunile tehnice de execuție);
- planurile control de calitate, verificări și încercări.

1.2. DOMENIUL DE APLICARE

1.2.1. Manualul calității se aplică de către personalul IM "PRO EX 2005" SRL implicat în activități determinante pentru calitatea lucrărilor contractante.


1.2.2. Manualul calității este aplicabil în activitățile desfășurate pentru executarea lucrărilor de orice tip de construcție (industriale, civile, socio-culturale) indiferent de categorie de importanță a construcției.

1.2.3. Manualul calității se aplică în cadrul activităților curente de aprovizionare, metrologie, identificare, regăsire, primire, depozitare desfășurate de IM "PRO EX 2005" SRL.

1.3. STRUCTURA MANUALULUI CALITĂȚII

Manualul calității este structurat în modul următor:

- I. Planurile calității
- II. Procedurile generale
- III. Procedurile de sistem
- IV. Procedurile tehnice de execuție
- V. Instrucțiunile de lucru.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data Nr.



	MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 1	DISPOZITII GENERALE	Pag.8

1.4. ANALIZA PERIODICĂ ȘI ACTUALIZAREA MANUALULUI CALITĂȚII

1.4.1. în vederea îmbunătățirii sistemului calității adoptat, organizația va analiza periodic documentele sistemului calității în vederea evaluării adecvabilității și eficienței acestuia.

1.4.2. Prin analiza periodică se stabilește dacă:

1.4.2.1. organizarea existentă este adecvată și funcțională;

1.4.2.2. elementele sistemului stabilite sunt adecvate și eficiente în implementare.

1.4.3. în efectuarea analizelor se au în vedere următoarele:

1.4.3.1. rezultatele auditurilor interne efectuate în activitățile proprii;

1.4.3.2. rezultatele auditurilor efectuate de către organisme externe;

1.4.3.3. rezultatele analizelor efectuate de management;

1.4.3.4. rapoartele periodice de analiză a tendinței calității efectuate de către personalul controlului calității (CQ);

1.4.3.5. observații sau recomandări făcute de către utilizatorii manualului.

1.5. GESTIONAREA MANUALULUI CALITĂȚII

1.5.1. Manualul calității este ținut sub control de către compartimentul asigurarea calității (AQ) de la distribuirea și pînă la retragerea acestuia.

1.5.2. Evidența distribuirii sau oferirii spre consultare este ținută pe formularul „Situția difuzării sau Manualului calității”.

1.5.3. Distribuirea manualului se face conform listei de distribuire aprobată de director.

1.5.4. împrumutarea sau oferirea spre consultare a manualului, sau a unor părți ale acestuia, persoanelor sau grupurilor care nu sunt menționate în lista de distribuire se face numai cu acordul directorului sau persoanei împuternicite de aceasta.


	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 1	DISPOZITII GENERALE	Pag.9

1.6. DOCUMENTE DE REFERINȚA

- | | | |
|-----|---|--|
| 1. | Legea nr. 721-XIII din 2 februarie 1996 | "Privind calitatea in construcții" |
| 2. | H.G. RM nr. 461 din 6 iunie 1995 | "Regulament privind agrementul tehnic pentru produse, procedee si echipamente noi in construcții" |
| 3. | H.G. RM nr. 490 din 17.iulie. 1995 | "Concepția actualizării sistemului national de documente normative in construcții " |
| 4. | H.G. RM nr. 285 din 23 mac 1996 | "Regulament privind recepția construcțiilor si instalațiilor aferente" |
| 5. | H.G. RM nr. 360 din 25 iunie 1996 | "Regulament privind controlul de Stat in construcții" |
| 6. | H.G. RM nr. 361 din 25 iunie 1996 | "Regulament cu privire la verificarea proiectelor si execuției construcțiilor si expertizarea tehnica a proiectelor si construcțiilor" |
| 7. | H.G. RM nr. 664 din 29 noiembrie 1996 | "Programul republican de creare a bazei normative in constructii" |
| 8. | CPA.08.01-96 | "Instrucțiuni de verificare a calitatii si de recepție a lucrărilor ascunse si in faze determinante la construcții si instalații aferente" |
| 9. | NCM A. 02.02-96 | "Sistemul calitatii in construcții. Regulament privind conducerea si asigurarea calitatii." |
| 10. | NCM A. 03.02-96 | "Sistemul de certificare in construcții. Regulament privind certificarea produselor folosite in construcții" |
| 11. | NCM A. 03.06-96 | "Sistemul de certificare in construcții. Regulament privind autorizarea si acreditarea laboratoarelor de incercari." |
| 12. | NCM A. 03.08-96 | "Sistemul de certificare in construcții. Regulament privind Centrul Tehnico- Stiintific de certificare in construcții." |
| 13. | H.G. RM nr. 378 din 22 aprilie 1997 | "Concepția sistemului de exploatare a fondului construct existent" |
| 14. | H.G. RM nr. 382 din 24 aprilie 1997 | "Regulament privind urmărirea comportării in exploatare, intervenției in timp si postutilizarea construcțiilor" |
| 15. | CP A.03.02-98 | "Sistemul de certificare in construcții. Ghid de evaluare a procesului de fabricație a produselor omogene folosite in construcții." |
| 16. | NCM A. 03.03-98 | "Sistemul de certificare in construcții. Reguli de efectuare a certificării produselor folosite in construcții. " |

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII	
Capitolul 1	DISPOZITII GENERALE

- | | | |
|-----|------------------|---|
| 17. | NCM A. 03.07-98 | "Sistemul de certificare in constructii.
Regulament privind evaluarea procesului de fabricatie a produselor folosite in constructii" |
| 18. | CP A.02.01-2003 | „Procedura de atestare a personalului laboratoarelor de încercări” |
| 19. | CP A.02.12:2017 | „Managementul proiectelor. Ghidul pentru managementul proiectelor in constructii” |
| 20. | NCM A 08.01:2016 | “Organizarea constuctiilor” |
| 21. | CP A.08.11:2015 | „Executarea lucrarilor de constructii la inaltime, Cerinte generale de securitate” |
| 22. | NCM G.03.02:2015 | “Retele si instalatii exterioare de canalizare” |
| 23. | NCM G.03.03:2015 | „Retele interioare de alimentare cu apa si canalizare” |
| 24. | CP G.03.01-2006 | „Proiectarea si montarea conductelor sistemelor interioare de alimentare cu apa rece si fierbinte cu utilizarea tevilor de otel cu acoperire de polimeri” |
| 25. | NCM G.04.07:2014 | „Retele termice” |
| 26. | NCM A.07.02:2012 | „Procedura de elaborare, avizare, aprobare si continutul-cadru al documentatiei de proiect pentru constructii. Cerinte si prevederi principale” |

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022			
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



	MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 2	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	Pag.11

2.1. DEFINIȚII

- 2.1.1. ASIGURAREA CALITATII** - ansamblul activitatilor planificate si sistematice implementat in cadrul sistemului calitatii si demonstrate atit cit este necesar, pentru furnizarea nerederii corespunzătoare ca o emitate va satisface condițiile referitoare la calitate (ISO 9001:2015).
- 2.1.2. ACȚIUNE CORECTIVA** - acțiune întreprinse pentru emiterea cauzelor unor neconformitati, defecte sau a altor situatii nedorite, existente in scopul prevenirii repetarii acestora (ISO 9001:2015).
- 2.1.3. ACȚIUNE PREVENTIVA** - acțiune infreprinse pentru emiterea cauzelor unor neconformitati, defecte sau a altor situatii nedorite, posibile, in scopul prevenirii apariției acestora (ISO 9001:2015).
- 2.1.4. ANALIZA CONTRACTULUI** - activitati sistematice efectuate de furnizor inainte de semnarea contractului pentru a asigura ca sunt definite in mod corespunzător, fara ambiguitati, condițiile referitoare la calitate ai ca acestea sunt documentate si pot fi indeplinite de furnizor (ISO 9001:2015).
- 2.1.5. ANALIZA EFECTUATA DE MANAGEMENT** - evaluarea oficiala efectuata de management de la nivelul eel mai inalt asupra stadiului si adecvării sistemului calitatii in raport cu politica in domeniul calitatii si cu obiectivele. (ISO 9001:2015).
- 2.1.6. AUDITAT** - organizație in curs de auditare (ISO 9001:2015).
- 2.1.7. AUDITOR AL CALITATII** - persoana calificata pentru asigurarea calitatii (ISO 9001:2015).
- 2.1.8. AUDITUL CALITATII** - examinare sistematica si independenta, in scopul de a determina daca activitatea referitoare la calitate si rezultatele aferente satisfac dispozițiile prestabilite precum si daca aceste dispoziții sunt implementate efectiv si sunt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor (ISO 9001:2015).
- 2.1.9. APROVIZIONARE** - totalitatea activitatilor efectuate de către o unitate pentru obținerea unui produs sau serviciu, incepnd cu pregătirea cerințelor specifice si terminind cu acceptarea acestui produs sau serviciu de către unitatea respectiva.

	Numele, prenumele	Data	Semnatura	Actualizarea	Ex.
Întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	Nr.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			

MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 2	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	Pag.12

2.1.10. CALIFICAT - statutul acordat unei entitati atunci cind a fost demonstrate capabilitatea acesteia de satisfacere a condițiilor specificate (ISO 9001:2015).

2.1.11. CALIFICAREA PERSONALULUI - capacitati si aptitudini obtinute prin pregătire, instruire sau experiența si verificate prin teste conform cerințelor standardelor prin care se califica o persoana pentru a indeplini o funcție ceruta.

2.1.12. CALITATE - ansamblu de caracteristici ale unei entitati. care ii conferă acesteia aptitudinea de a satisface necesități exprimate si implicite. (ISO 9001:2015).

2.1.13. CARACTERISTICA. - orice proprietate sau atribut destinat unui produs, proces sau serviciu care poate fi. descrisa sau masurata pentru a determina conformitatea cu cerințele specifice.

2.1.14. CERTIFICARE - acțiunea de determinare, verificare si atestare in scris a calificării sau instruirii personalului in conformitate cu cerințele aplicabile.

2.1.15. CONFIMARE - consemnarea verificării ca produsele, activitatile, serviciile sau documentele indeplinesc cerințele specificate.

2.1.16. CONDIȚII REFERITOARE LA CALITATE - exprimare a necesităților sau transpunerea acestora intr-un ansamblu de condiții exprimate calitativ sau calitativ referitoare la caracteristicile unei entitati, in scopul realizării si examinării acesteia. (ISO 9001:2015).

2.1.17. CONFORMITATE - satisfacere a condițiilor specificate. (ISO 9001:2015).

2.1.18. CONDIȚII CONTRARE CALITATII - termen general folosit referitor la una din urmatoarele situatii:

- avarii, deficiente, funcționare defectuoasă si neconformitati;
- o condiție semnificativa contrara calitatii este aceea care daca nu este corectata poate avea efect esențial asupra funcționării sau securității construcției.

2.1.19. CONTRACT - intelegerea scrisa si celelalte documente contractuale, angajate juridic, convenite intre organizația executanta si cea beneficiara in care se specifica cerințele si condițiile ce trebuie îndeplinite pentru încheierea lucrării.

2.1.20. CONTRACTANT - organizația care executa produse/servicii pentru un beneficiar pe baza unui contract direct.

2.1.21. CONTROLUL CALITATII - tehnici si activități cu caracter operațional

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022	Lm.	Data	Nr.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 2	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	Pag.13

utilizate pentru satisfacerea condițiilor referitoare la calitate. (ISO 9001:2015).

2.1.22. CRITERIUL DE CALITATE - indiciu (nivel) limita unei caracteristici de calitate.

2.1.23. DEFECT - nesatisfacere a unei condiții sau a unei așteptări rezonabile referitoare la o utilizare prevăzută, inclusiv la securitate. (ISO 9001:2015)

2.1.24. DOVADA OBIECTIVĂ - informație care poate fi demonstrată ca adevărată, bazată pe fapte obținute prin observare, măsurare, încercare sau prin alte mijloace. (ISO 9001:2015).

2.1.25. DOCUMENTELE PROGRAMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII - se compun din Manualul calitatii, procedurile funcțiilor sistemului, procedurile și planurile de control de calitate, verificări și încercări.



2.1.26. DOCUMENT - orice informație în formă scrisă, desenată sau în alt mod de prezentare care descrie, definește, specifică, consemnează sau atestă activități, cerințe, proceduri și rezultate.

2.1.27. DOCUMENTE TEHNICE DE PROIECTARE - documentația compusă din părți scrise și părți desenate care definește un sistem, o instalație, o clădire, un echipament sau un produs, prin care sunt descrise, justificate și stabilite toate caracteristicile, informațiile, cerințele, procedurile și controalele necesare execuției, construcțiilor, montajului și exploatarea acestora în conformitate cu condițiile stabilite prin tema de proiectare.

2.1.28. ETALONAREA SAU VERIFICAREA METROLOGICĂ - compararea a două mijloace de măsurare sau etalonare, dintre care unul este de o precizie cunoscută și identificabilă în lume, până la un etalon național cunoscut oficial. Se face pentru a detecta, corela, înregistra sau elimina prin corectare orice variație în precizia unui mijloc de măsurare de precizie necunoscută.

2.1.29. EXIGENȚA ESENȚIALĂ - exigența obligatorie care trebuie satisfăcută de o construcție (lucrare) pentru a fi conformă cu specificațiile reglementărilor tehnice aplicabile.

2.1.30. EVALUARE - o apreciere pe baze analitice pentru a determina dacă produsele și sistemele de calitate sunt capabile.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
Întocmit	Munteanu D.	11.07.2022			
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 2	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	Pag.14

2.1.31. EXECUȚIE - acele activitati ca: proiectare, procurare, fabricație, construcții-montaj, punere în funcțiune și exploatare care sunt implementate ca parti ale programului de asigurare a calitatii.

2.1.32. EXAMINARE TEHNICA DE ASIGURARE A CALITATII - activitatile periodice și planificate care sunt realizate pentru a confirma caelementele aplicabile ale programului de asigurare a calitatii sînt stabile în concordanta cu cerințele PAC și ca elementele PAC sînt efectiv implementate conform cerințelor specificate.

2.1.33. IMBUNATATIREA CALITATII - acțiuni întreprinse în întreaga organizație pentru creșterea eficacității și eficienței activitatilor și proceselor în scopul de a asigura avantaje sporite atit pentru organizație cit și pentru clienții acesteia. (ISO 9001:2015).

2.1.34. INSPECȚIE - activitate, cum ar fi măsurarea, examinarea, încercarea sau verificarea cu un calibru a uneia sau a mai multor caracteristici ale unei entitati și compararea rezultatelor cu conditile specificate în scopul de a stabili dacă este realizata conformitatea pentru fiecare caracteristica. (ISO 9001:2015).


2.1.35. INSTRUIREA - pregătirea prin cursuri de specialitate planificate periodic, la locul de munca, în centre specializate sau alte unitati, pentru însusirea și aprofundarea cunoștințelor de asigurare a calitatii specifice profilului și etapei de lucrări în vederea aplicării PAC.

2.1.36. INTERFAȚA - limita comuna interactiva între organizații/servicii/ compartimente, colaborează în scopul îndeplinirii unei activitati.

2.1.37. ÎNREGISTRARE - document care furnizează dovezi obiective ale activitatilor efectuate sau ale rezultatelor obtinute. (ISO 9001:2015).

2.1.38. LUCRĂRI DE CONSTRUCȚII - toate lucrarile necesare realizării unei clădiri efectuate de către o unitate de construcții pe șantier.

2.1.39. MANAGEMENTUL CALITATII - ansamblu activitatilor funcției generate de management care determina politica în domeniul calitatii, obiectivele și responsabilitățile și care le implementează în cadrul sistemului calitatii prin mijloace cum ar fi planificarea calitatii, controlul calitatii, asigurarea calitatii și imbunatatirea calitatii. (ISO 9001:2015).

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	Nr.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 2	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	Pag.15

2.1.40. MANUALUL CALITATII - document care prezintă politica in domeniul calitatii si descrie sistemul calitatii al unei organizații. (ISO 9001:2015)

2.1.41. NECONFORMITATE - o deficiența in caracteristici, documente sau procedure care fac ca pentru un produs sau serviciu, calitatea sa fie inacceptabila, nedeterminata sau neconforma cu cerințele specificate.

2.1.42. ORGAN DE CONTROL - organ care asigura autorizarea si controlul pe activitati specifice a serviciilor si produselor.

2.1.43. OFERTA (PENTRU LICITAȚIE) - oferta facuta de un furnizor ca răspuns la o cerere de oferta in vederea adjudecării unui contract pentru furnizarea unui produs. (SR EN ISO 9002).

2.1.44. ORGANIZAȚIE - companie, corporație, intreprindere sau institutie, sau o parte din acestea, cu statut de societate pe acțiuni sau nu, publica sau particulara, care are propriile funcții si propria administrație.

2.1.45. PRODUS - materii prime, materiale, parte componente, subansamble, echipamente, structure de sistem sau produse finite contractuale.

2.1.46. PROCURARE - suma tuturor activitatilor efectuate de o organizație pentru obținerea unui produs sau serviciu incepind cu pregătirea cerințelor si terminind cu acceptarea produsului/serviciului de către organizația respectiva.

2.1.47. PROGRAM DE ASIGURARE A CALITATII - un ansamblu de masuri organizatorice pentru activitatile de verificări, inspecții ETAC-uri, pentru prevenirea si detectarea oricărei abateri fata de cerințele din documente, cu precizarea responsabilităților funcționale si cu identificarea funcției de conducere pentru asigurarea calitatii produselor si serviciilor.

2.1.48. PLANIFICAREA CALITATII - activitati care stabilesc obiectivele si condițiile referitoare la calitate precum si condițiile referitoare la aplicarea elementelor sistemului calitatii (ISO 9001:2015).

2.1.49. PLANUL CALITATII - document care precizează practicile, resursele si succesiunea activitatilor specifice referitoare la calitate, relevante pentru un anumit produs, proiect sau contract. (ISO 9001:2015).

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Nr.	



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 2	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	Pag.16

2.1.50. POLITICA IN DOMENIUL CALITATII - obiective si orientari generale ale unei organizații în ceea ce privește calitatea, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la nivelul cel mai înalt. (ISO 9001:2015).

2.1.51. PROCEDURI - documente care specifică scopul, domeniul și modul de îndeplinire a tuturor activităților productive, funcționale, de control de calitate, verificări și încercări de omologare precum și de control a activității de asigurare a calitatii.

2.1.52. PROCES - ansamblul de resurse și activități interdependente care transformă datele de intrare în date de ieșire. (Resursele pot include personal, finanțe, facilități, echipamente tehnice și metode), (ISO 9001:2015).

2.1.53. PROCESS SPECIALE - acele procese ale căror rezultate nu pot fi examinate direct pentru a stabili deplină lor conformitate cu cerințele impuse, astfel încât confirmarea calitatii depinde de dovezile generate în timpul procesului.

2.1.54. PROCES DE CALIFICARE - proces prin care se demonstrează dacă o entitate este capabilă să satisfacă condițiile specificate. (ISO 9001:2015).

2.1.55. PERSONAL CALIFICAT PENTU CONTROLUL PROCESELOR SPECIALE - personal calificat specializat și/sau autorizat pentru a îndeplini cerințele de inspecție din punct de vedere al îndemnării și al tehnicilor de inspecție pentru procese speciale.

2.1.56. PUNCT DE CONTROL CALITATE, VERIFICĂRI ȘI INCERCĂRI – un punct sau un stadiu din ciclul de producție, în care se efectuează controalele de către personalul care are responsabilitatea de a determina acceptabilitatea produselor sau serviciilor și de a înregistra datele rezultate.

2.1.57. PLAN DE CONTROL. VERIFICĂRI ȘI INCERCĂRI - documentul care enumerează și descrie toate controalele de calitate, verificările și încercările necesare pe faze de execuție și finale pentru un produs sau serviciu.

2.1.58. REFACERE - reproductarea unui produs sau modificarea unei lucrări de construcții sau montaj pentru a satisface cerințele specifice inițiale.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
Întocmit	Munteanu D.	11.07.2022			
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 2	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	Pag.18

2.2. PRESCURTĂRI

AQ	- Asigurarea calitatii
CQ	- Controlul calitatii
CMET	- Compartiment mecano-energetic si mijloace transport
CST	- Compartiment studii tehnologice
DDE	- Detalii si devize de execuție
DO	- Dispoziție de oprire
ETAC	- Examinare tehnica de asigurare a calitatii
FC	- Fisa chestionar
IL	- Instrucțiune de lucru
ILA	- Instrucțiune de lucru aprovizionare
ITE	- Instrucțiuni tehnice de execuție
ITG	- Instrucțiune tehnice generale
ISC	- Inspecția de Stat in Construcții
MC	- Manualul Calitatii
NIR	- Nota de intrare recepție
ONDC	- Organul National de Dirijare in Construcții
PCCVI	- Plan de control calitate, verificări si incercari
PF	- Punere in funcțiune
PG	- Procedura generala
Pli	- Plan de inspecții si incercari
PL	- Procedura de lucru
P/I	- Procedure/Instrucțiune
PS	- Procedura de sistem
PVC	- Proces-verbal de control
RAC	- Raport de acțiune corective
RNC	- Raport de neconformitate
SUAP	- Serviciu urmărire si asigurare mijloace de producție

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			Nr.



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 3 CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITATII	Pag.19

3.1. RESPONSABILITĂȚILE MANAGEMENTULUI

3.1.1. Conducerea IM "PRO EX 2005" SRL este responsabilă pentru stabilirea și implementarea unui program de asigurare a calității pentru toate activitățile necesare realizării lucrărilor de construcție-montaj în toate fazele de execuție.

3.1.2. Conducerea IM "PRO EX 2005" SRL asigură prin PAC ca toate activitățile desfășurate de organizație vor fi conduse, efectuate și controlate în conformitate cu prevederile legilor și normativelor în vigoare utilizate la realizarea obiectului.

3.1.3. Conducerea IM "PRO EX 2005" SRL asigură prin prezentul Manual ca activitatea desfășurată de IM "PRO EX 2005" SRL care cade sub incidența Legii privind calitatea în construcții, va începe numai după ce PAC este stabilit și aprobat și se obțin avizele necesare în condițiile prevăzute de Lege.

3.1.4. Conducerea IM "PRO EX 2005" SRL va încheia contracte pentru produse și servicii destinate IM "PRO EX 2005" SRL numai cu unități autorizate în acest scop și va preciza în documente contractuale responsabilitățile stabilite privind asigurarea calității ce revin furnizorilor.

3.1.5. Furnizorii răspund în fața conducerii IM "PRO EX 2005" SRL pentru stabilirea și implementarea Programelor proprii de asigurare a calității.

3.1.6. Conducerea IM "PRO EX 2005" SRL asigură prin măsurile stabilite în prezentul MC accesul beneficiarului pentru efectuarea de inspecții și ETAC-uri în toate zonele și la toate nivelurile de autoritate.

3.1.7. Conducerea IM "PRO EX 2005" SRL abordează calitatea ca o funcție aflată sub responsabilitatea întregului personal al societății implicat în activitate determinate începând cu managementul de vîrf.

3.1.8. Conducerea IM "PRO EX 2005" SRL adoptă sistemul calității în scopul îmbunătățirii continue a proceselor, a calității lucrărilor și produselor, în eliminarea cauzelor care provoacă neconformități, ca un factor cheie în competitivitatea societății, firmei.

3.1.9. Ca obiective de viitor firma își propune:

- introducerea de tehnologii modeme care să asigure competitivitate;

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			Nr.

MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 3 CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITĂȚII	Pag.20

- instruirea întregului personal cu documentele sistemului calității elaborate în scopul conștientizării crescînde a calității;
- obținerea certificatului sistemului calității elaborat de către o organizație acreditată și recunoscută de Organul Național de dirijare în Construcții.

3.2. HOTĂRÎREA CONSILIULUI DE ADMINISTRATIE

3.2.1. Consiliul de administrație al IM "PRO EX 2005" SRL adoptă prezentul MC și își asumă obligativitatea respectării acestuia la toate nivelurile.

3.2.2. Consiliul de administrație hotărăște ca responsabilitatea deplină pentru stabilirea, implimentarea, evaluarea și eficiența programului de asigurare a calității revine directorului IM "PRO EX 2005" SRL.

3.2.3. Directorul IM "PRO EX 2005" SRL delegă autoritatea evaluării implimentării și eficienței PAC șefului compartimentului AQ. Directorul IM "PRO EX 2005" SRL delegă autoritatea urmării implimentării Programului de asigurare a calității, în executarea lucrărilor de șeful de sector.

3.2.4. Responsabilitatea implimentării Programului de asigurare a calității este atribuția tuturor factorilor de conducere, în sfera lor de activitate.

3.2.5. în vederea garanției îndeplinirii tuturor cerințelor PAC, directorul asigură în activitățile IM "PRO EX 2005" SRL următoarele condiții:

- structuri organizatorice corespunzătoare implimentării și evaluării PAC care să acopere toate funcțiile sistemului;
- independența între funcțiile de implimentare și cele de evaluare ale PAC;
- independența între funcțiile de execuție și de verificare, control și examinări tehnice de asigurare a calității.



3.3 ORGANIZARE

3.3.1. Structura organizatorică a IM "PRO EX 2005" SRL este prezentată în organigrama Planșa nr. 1.

3.3.2. Schema de relații cu beneficiarul, organele superioare de reglementare și furnizorii este prezentată în Planșa nr.2.

3.3.3. Organigrama compartimentului de asigurare a calității - Planșa nr.3.

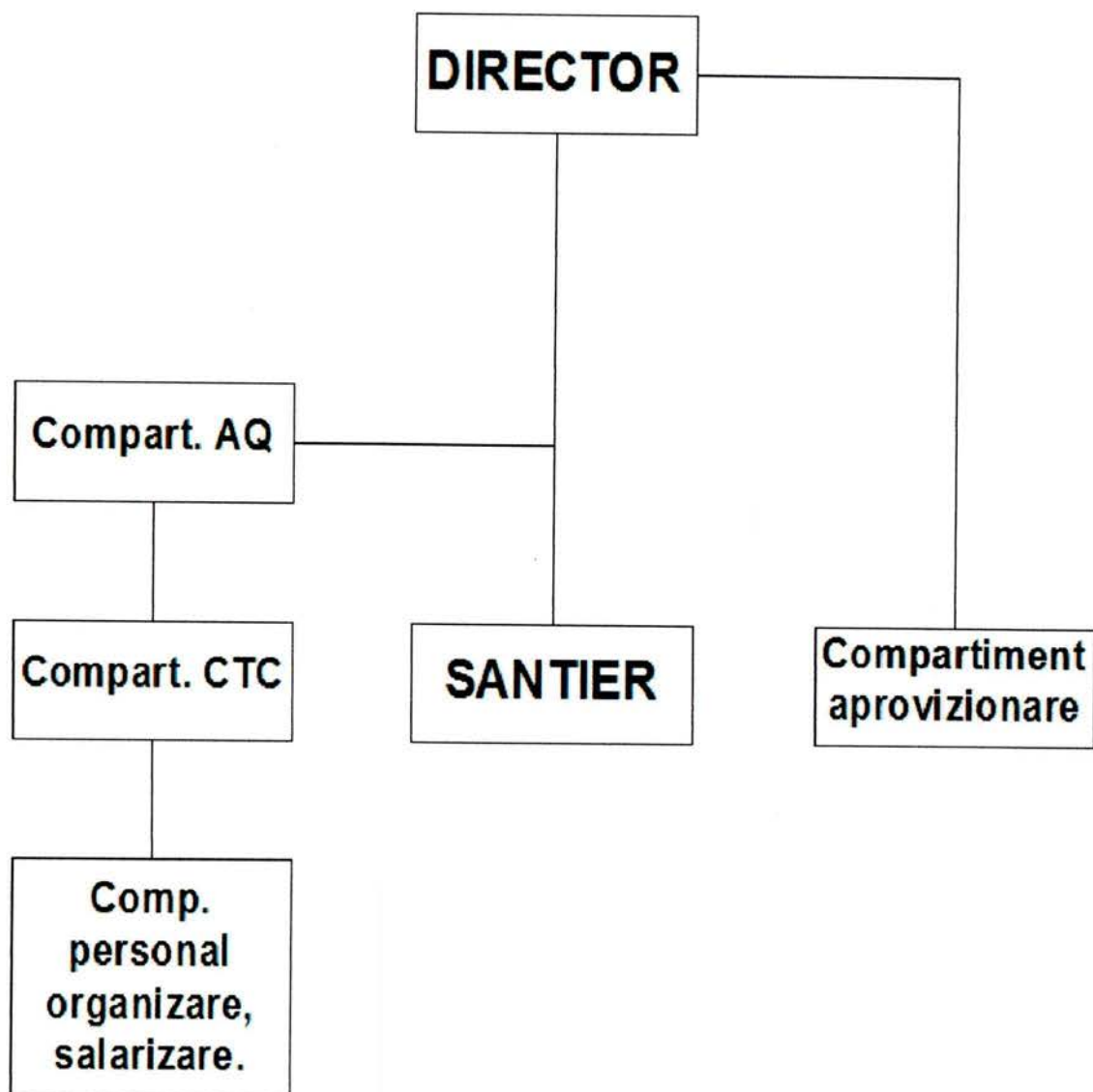
3.3.4. Organigrama compartimentului CTC este prezentată în Planșa nr.4.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Data	
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 3 CONDITII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITATII	Pag.21

Planșa nr. 1

ORGANIGRAMA IM "PRO EX 2005" SRL



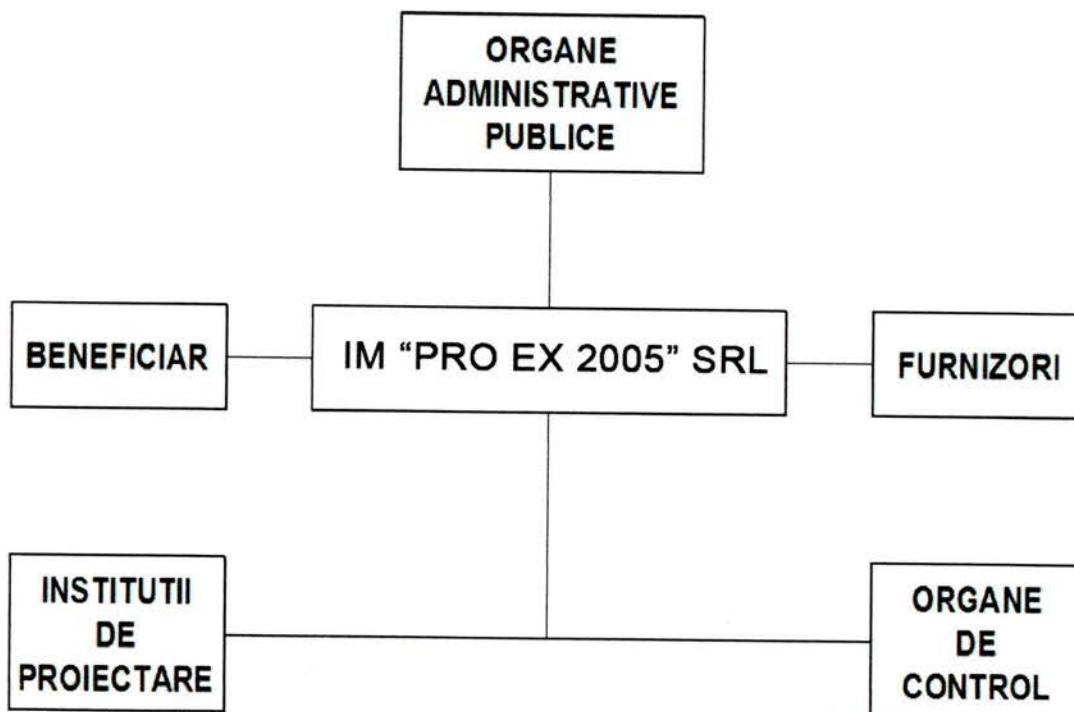
	Numele, prenumele	Data	Semnatura		
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		I.M.	Actualizarea
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			Data
					Ex.
					Nr.



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 3 CONDITII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITATII	Pag.22

Plansa nr. 2

SCHEMA DE RELAȚII A
IM "PRO EX 2005" SRL



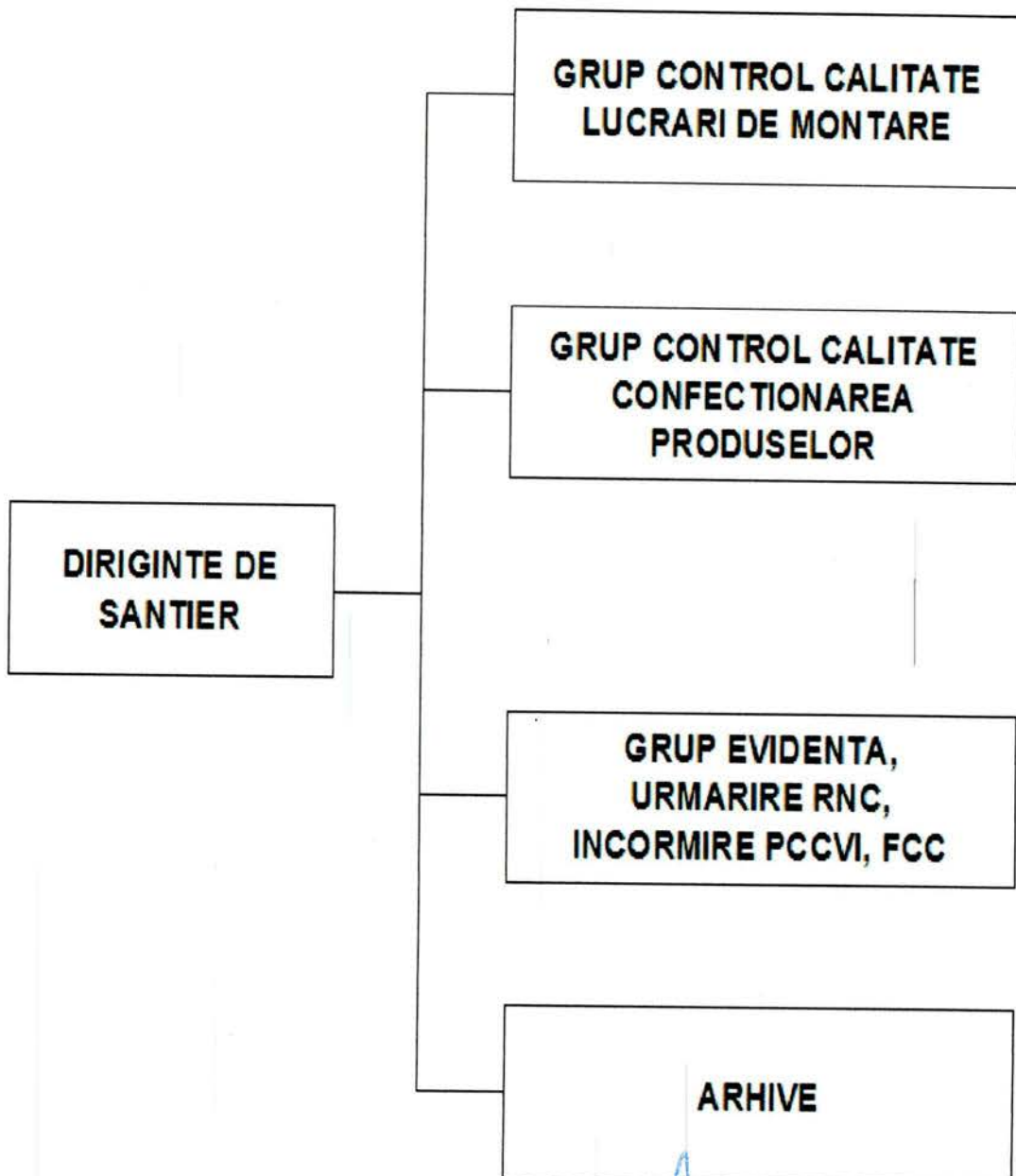
	Numele, prenumele	Data	Semnatura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	Nr.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 3 CONDITII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITATII	Pag.24

Planșa nr. 4

CONTROL TEHNIC DE CALITATE



	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 3 CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITĂȚII	Pag.25

3.4. RESPONSABILITĂȚI, ATRIBUȚII

3.4.1. **DIRECTOR** — Pămădeală Pavel.- studii superioare.

3.4.1.1. Directorul IM "PRO EX 2005" SRL este responsabil pentru implementarea și evaluarea PAC în activitățile specifice IM "PRO EX 2005" SRL.

3.4.1.2. Directorul IM "PRO EX 2005" SRL delegă și asigură autoritatea pentru evaluarea eficienței PAC, șefului compartimentului AQ.

3.4.1.3. Acest capitol cuprinde responsabilitățile conducerii organizației la nivele diferite de decizie pentru dezvoltarea, implementarea și evaluarea PAC pentru activitățile desfășurate de IM "PRO EX 2005" SRL.

3.4.1.4 Are următoarele responsabilități:

1. Aprobă prezentul MC și își asumă obligativitatea respectării acestuia la toate nivelurile.
2. Are întreaga responsabilitate pentru conducerea activităților desfășurate de IM "PRO EX 2005" SRL pentru stabilirea și implementarea PAC.
3. Răspunde de obținerea autorizației de activitate pentru IM "PRO EX 2005" SRL în conformitate cu prevederile în vigoare.
4. Răspunde de evaluarea și actualizarea periodică a programului de asigurare a calității al IM "PRO EX 2005" SRL.
5. Semnează procedurile funcțiilor de sistem elaborate de compartimentul AQ.
6. Răspunde de activitatea compartimentului AQ asigurându-i structura organizatorică corespunzătoare și autoritatea necesară pentru evaluarea implementării și eficienței programului de asigurare a calității și organigrama compartimentului.
7. Aprobă fișele postului pentru personalul de conducere din subordine directă, în care sunt incluse și responsabilități referitoare la PAC.
8. Răspunde de nivelul de instruire și calificare a personalului IM "PRO EX 2005" SRL.
9. Avizează planul anual de ETAC și rapoartele de ETAC avizate de șeful compartimentului AQ.
10. Impune tuturor nivelurilor de conducere și personalului de execuție din subordine, obligativitatea implementării Programului de asigurare a calității.
11. Dispune măsurile corective în baza rapoartelor de evaluare privind îndeplinirea PAC întocmite de compartimentul AQ.
12. Aprobă procurarea de materiale, produse pentru IM "PRO EX 2005" SRL numai de la furnizori autorizați.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			Nr.

MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 3 CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITATII	Pag.26

3.4.2. COMPARTIMENTUL AQ – Robu Eduard.

Este responsabil dirigintele de șantier IM "PRO EX 2005" SRL și are următoarele responsabilități și competențe:

1. Răspunde de stabilirea structurii organizatorice a compartimentului AQ în vederea îndeplinirii tuturor atribuțiilor ce îi revin și obține aprobarea directorului pentru organigrama compartimentului.
2. Intocmește fișele postului pentru personalul din subordine, asigură încadrarea cu personal calificat și competent și răspunde de autoritatea acestuia.
3. Intocmește fișele postului pentru șefii compartimentelor/șantierelor, secțiilor.
4. Stabilește și organizează programe de instruire pentru compartimentul AQ și avizează programele de instrucțiune a compartimentelor/șantierelor, secțiilor din IM "PRO EX 2005" SRL.
5. Răspunde de elaborarea și actualizarea MC și a procedurilor funcțiilor de sistem.
6. Analizează și avizează din punct de vedere al asigurării calității procedurile/instrucțiunile de lucru, PCCV-urile elaborate de compartimentele IM "PRO EX 2005" SRL.
7. Analizează și avizează MC și procedurile funcțiilor de sistem ale furnizorilor.
8. Analizează și avizează din punct de vedere al asigurării calității contractele și comenzile către furnizorii autorizați ai IM "PRO EX 2005" SRL.
9. Răspunde de întocmirea graficelor de execuție.
10. Răspunde de efectuarea inspecțiilor și ETAC-urilor pe înregistrările de calitate comise în activitățile desfășurate de firmă și furnizori.
11. Răspunde de întocmirea și obținerea aprobării planului anual de ETAC; de efectuarea ETAC-urilor interne și la furnizorii firmei și raportarea rezultatelor; stabilirea și verificarea implementării programului de acțiuni corective.
12. Răspunde de implementarea PAC în cadrul compartimentelor/șantierelor și atelierelor.
13. Dispune oprirea lucrărilor cazul nerespectării PAC, informând directorul.
14. Răspunde de efectuarea controlului tehnic de calitate a lucrărilor și de confirmarea că acestea sau executat conform documentelor normative și de proiectare.
15. Răspunde de tinerea sub control a RNC - urilor și urmărirea închiderii acestora.
16. Răspunde de completitudinea înregistrărilor de calitate întocmite de compartimente, șantiere și ateliere.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022			
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 3 CONDITII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITATII	Pag.27

3.4.3. DIRIGINTE DE ȘANTIER- Robu Eduard.

Subordonat directorului.

Are următoarele responsabilități și competente:

1. Este responsabil pentru implementarea PAC în cadrul Șantierelor.
2. Răspunde de implementarea programului de acțiuni corective în termenele respective în cadrul șantierului.
3. Intocmește fișele postului pentru personalul de conducere din subordine.
4. Răspunde de întocmirea și realizarea programelor de instruire periodice a personalului din cadrul șantierului.
5. Răspunde de calitatea lucrărilor executate și are următoarele responsabilități:
 - răspunde de obținerea aprobării beneficiarului pentru executarea lucrărilor care intră sub incidența Legii privind calitatea în construcții;
 - răspunde de asigurarea tuturor condițiilor necesare începerii lucrărilor pentru realizarea acestora conform documentației, normelor în vigoare și programului de asigurare a calității;
 - răspunde de utilizarea numai de personal calificat și/sau autorizat precum și de instruirea acestuia cu procedurile/instructiunile în vigoare înainte de începerea lucrărilor;
 - este responsabil pentru utilizarea în activitatea șantierului numai a aparatelor de măsură și control verificate metrologic conform prevederilor legale;
 - răspunde de folosirea în lucrare numai a materialelor/produselor care corespund cerințelor de calitate conform documentației de execuție și numai după ce au fost recepționate;
 - răspunde de întocmirea în timpul activităților a înregistrărilor de calitate care îi revin conform procedurilor de execuție și transmiterea acestora la compartimentul CTC;
 - răspunde de rezolvarea neconformităților, precum și de implementarea acțiunilor corective pentru înlăturarea deficiențelor;
6. Exerciți atribuțiile prevăzute în regulament cu privire la dirigintii de șantier atestați.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022			
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 3 CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITATII	Pag.28

3.4.4. COMPARTIMENT CONTROL TEHNIC DE CALITATE (CTC)

Responsabil Robu Eduard.

3.4.4.1. Este subordonat șefului de sector și răspund de:

7. controlul calitatii pentru lucrări de constructii-montaj;
8. control calitate pentru recepția materialelor, produselor procurate de IM "PRO EX 2005" SRL, depozite;
9. evidenta și urmărirea RNC- uri, întocmirea PCCVi și FCC.

3.4.4.2. Are următoarele responsabilități:

1. Stabilirea structurii organizatorice adecvate pentru funcționarea sistemului de control tehnic de calitate în toate fazele de execuție de la primirea produselor și pînă la predarea lucrărilor. Supun spre aprobare directorului organigrama compartimentului și semnează fișele postului pentru personalul din subordine.
2. Implementarea PAC și a programului de acțiuni corective la termenele stabilite în cadrul compartimentului.
3. Efectuarea controlului tehnic de calitate în toate fazele de execuție a lucrărilor începînd cu recepționarea calitativă a produselor primite la IM "PRO EX 2005" SRL și pînă la predarea lucrărilor la beneficiar, confirmarea prin consemnarea în înregistrările de calitate a conformității lucrărilor, produselor cu documentația de execuție.
4. Răspunde de evaluarea RNC- urilor, înregistrărilor în registrul unic de evidență.
5. Răspunde de întocmirea PCCVi- urilor, de întocmirea și implementarea procedurilor proprii de lucru.
6. Dispune oprirea lucrărilor cînd se constată abateri de la cerințele de calitate informînd directorul.

3.4.5. COMPARTIMENT APROVIZIONARE

Funcțiile le îndeplinește diriginte de șantier și are următoarele responsabilități:

1. Implementarea PAC în activitățile specifice compartimentului.
2. Implementarea la termenele stabilite a programului de acțiuni corective.
3. Întocmirea și implementarea procedurilor/ instrucțiunilor proprii de lucru.
4. Încheierea contractelor numai cu furnizorii autozotați în vederea procurării materialelor și produselor necesare IM "PRO EX 2005" SRL.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			Nr.



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 3 CONDITII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITATII	Pag.29

5. Menționarea în comenzi și contracte a tuturor condițiilor și cerințelor de calitate impuse în documentația de execuție, precum și a condițiilor de asigurare a calitatii.
6. Planifica activitatea de aprovizionare pe baza necesarului de materiale și produse primit de la compartimentul programare, pregătire, urmărire producție.
7. Intocmește și reactualizează lista furnizorilor acceptați pentru IM "PRO EX 2005" SRL, în interfața directă cu compartimentul AQ.

3.4.6. COMPARTIMENT PERSONAL, ORGANIZARE, NORMARE, SALARIZARE

Contabilul are următoarele responsabilități:

1. Implementarea PAC în cadrul compartimentului.
2. Asigura specializarea și instruirea personalului implicat în activități determinate pentru realizarea lucrărilor, prin:
 10. programe individuale de pregătire;
 11. cursuri speciale organizate;
 12. specializări, instruiri.
3. Pastrarea pe toată durata de construcție a înregistrărilor privind calificarea și autorizarea personalului.

3.4.7. COMPARTIMENT STUDIU PIAȚA OFERTE CONTRACTE

Funcțiile le îndeplinește diriginte de șantier Robu Eduard:

13. implementarea sistemului calitatii la nivelul compartimentului care îl conduce;
14. elaborarea și implementarea procedurilor/instrucțiunilor proprii de lucru;
15. identificarea clienților potențiali pentru contractarea;
16. colectarea și întreținerea la zi a bazei de date tehnice și legislative legate de specificul activității;
17. participă la licitarea ofertei și la susținerea documentației;
18. studiază cerințele pieței;
19. analizarea ofertelor de contract și întocmirea documentației necesare pentru participarea la licitații;
20. întocmirea contractelor și obținerea semnăturilor;
21. inițiază activitatea de analiză a contractelor; - pastrarea înregistrărilor în activitatea desfășurată.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022			
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 3 CONDITII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITATII	Pag.30

3.5. PREGĂTIREA SI CALIFICAREA PERSONALULUI

3.5.1. Activitatea de pregătire și calificare a personalului IM "PRO EX 2005" SRL se desfășoară conform procedurii PAC. Responsabil diriginte -Robu Eduard.

3.5.2. IM "PRO EX 2005" SRL, asigură ca toți furnizorii stabilesc și realizează programele pentru pregătirea personalului în scopul îndeplinirii atribuțiilor stabilite contractelor încheiate.

3.5.3. Conducerea IM "PRO EX 2005" SRL, asigură ca utilizează numai personal calificat, instruit și competent pentru aplicarea prevederilor programului de asigurare a calitatii.

3.5.4. Conducerea IM "PRO EX 2005" SRL, verifică și aprobă programele de instruire, pregătire și reciclare a personalului care desfășoară activități cu implicații asupra calitatii lucrărilor.

3.5.5. Programele de instruire și perfecționare a personalului asigură obținerea nivelului de pregătire necesar desfășurării tuturor activităților în regim de asigurare a calitatii.

3.5.6. Personalul compartimentului AQ este încadrat în urma instruirii și testării privind cunoașterea PAC.

Instruirea are loc periodic pe tot parcursul desfășurării activităților pe platforma IM "PRO EX 2005" SRL pe baza programelor de instruire întocmite de șeful AQ și aprobate de director.

3.5.7. Personalul CTC este instruit și testat pe baza de programe de instruire elaborate de șeful compartimentului CTC, avizate de șeful compartimentului AQ și aprobate de directorul.


3.5.8. Șeful compartimentului CTC asigură obținerea autorizației IM "PRO EX 2005" SRL, pentru responsabilul din subordine.

3.5.9. Compartimentul PIS păstrează dovezile obiective care reflectă calificarea, autorizarea, instruirea și atestarea pe funcții a întregului personal pe toată durata desfășurării activităților în regim de asigurare a calitatii.

3.6. RESURSE. Responsabil inginer gazificator

3.6.1. Pentru îndeplinirea obiectivelor în domeniul calitatii conducerea se obligă să asigure resursele adecvate, cum ar fi:

- asigurarea numărului de personal suficient și calificat pentru activitățile de management, execuție și verificare inclusiv pentru auditurile interne; asigurarea echipamentelor, sculelor și dispozitivelor necesare;
- asigurarea documentației, a normelor, standardelor și reglementărilor aplicabile activităților desfășurate;

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		IM Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 3 CONDITII REFERITOARE LA SISTEMUL CALITATII	Pag.31

- asigurarea procedurilor si instructiunilor documentate;
- asigurarea condițiilor pentru efectuarea instruirilor;

3.7. REPRESENTANTUL MANAGEMENTULUI

3.7.1. Directorul desemnează, prin decizie scrisa, reprezentantul conducerii cu autoritatea:

- de a asigura ce este stabilit, implementat si mentinut un sistem al calitatii in conformitate cu legislatia in vigoare;
 - de a raporta conducerii asupra stadiului si eficientei implementării sistemului calitatii.
- Raportul referitor la stadiul de implementare al sistemului calitatii se pastreaza la sediul compartimentului AQ.

3.8. ANALIZA EFECTUATA DE MANAGEMENT.

3.8.1. Conducerea IM "PRO EX 2005" SRL - analizeaza periodic sistemul adoptat si implementat, in scopul:

22. asigurării continuității, adecvabilitatii si eficacității acestuia in satisfacerea condițiilor stabilite in documentele calitatii;
23. evaluarea indeplinirii politicii si a obiectivelor in domeniul calitatii stabilite si declarate;
24. determinarea masurilor necesare pentru creșterea eficienței implementării sistemului calitatii in vederea imbunatatirii acestuia.

3.8.2. Analiza se efectuează anual sau ori de cite ori este necesar.

3.8.3. Inregistrările acestor analize periodice sint pastrate la sediul compartimentului AQ.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	Nr.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			

MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 4	ACTIVITĂȚI DE EXECUȚIE	Pag.32

4.1. CONDIȚII PREALABILE

4.1.1. Prin programul de asigurare a calitatii, toate activitatile de execuție efectuate de IM "PRO EX 2005" SRL se vor desfășura planificat pe baza de procedure scrise eu specificarea clara a responsabilităților, a modului de lucru de confirmare, documentare și control în vederea asigurării îndeplinirii cerințelor de asigurare a calitatii.

4.1.2. Înaintea începerii oricărui activități se verifică și se documentează îndeplinirea armatoarelor condiții inițiale:

- personalul este calificat și autorizat corespunzător pentru lucrările pe care le execută și instruit cu prevederile codurilor standardelor aplicabile și procedurile de lucru;
- lucrările se controlează numai de personal autorizat și instruit, cunoscător a procedurilor de lucru aplicabile;
- materialele și produsele utilizate sunt procurate în baza specificațiilor din documentația de proiectare și au toate documentele care atestă calitatea lor, sunt verificate, acceptate și disponibile;
- echipamentele, sculele, dispozitivele sunt conform, documentelor de proiectare și de procurare verificate, acceptate și disponibile;
- cerințele de execuție din proiecte sunt incluse în procedurile de lucru și instrucțiuni;
- documentația tehnică este la ultima revizie și disponibilă la locul de execuție;
- PCCVI-urile și procedurile de control sunt elaborate, avizate și difuzate;
- neconformitățile din etapele anterioare de construcție au fost înlăturate;
- există aprobarea beneficiarului pentru începerea lucrărilor.

4.2 PLANIFICARE

4.2.1. Funcția de planificare a activității de construcții este asigurată de director.

4.2.2. Activitățile de aprovizionare sunt planificate de IM "PRO EX 2005" SRL prin director.

4.2.3. Planificarea activității de ETAC, inspecții este asigurată de șeful compartimentul AQ.

4.2.4. Planificarea activităților de CCVi-uri și confirmare a calitatii lucrărilor este realizată de șeful de sector.

4.2.5. Detalierea modalităților și a responsabilităților privind planificarea acțiunilor cestasurate de IM "PRO EX 2005" SRL este făcută în procedura PAC.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
Întocmit	Munteanu D.	11.07.2022			
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 4	ACTIVITĂȚI DE EXECUȚIE	Pag.33


4.3. ANALIZA CONTRACTULUI

- 4.3.1. Activitatea de analizare a contractelor se efectuează în conformitate cu procedură de sistem.
- 4.3.2. Documentația pentru prezentarea ofertelor, contractelor și comenzilor sunt analizate pentru a se asigura de următoarele:
- 4.3.3. Condițiile sunt definite și documentate în mod adecvat;
- 4.3.4. Orice diferență între condițiile contractului sau ale comenzii și condițiile ofertei sunt soluționate;
- 4.3.5. Organizația are capacitatea de a satisface condițiile contractului sau ale comenzii.
- 4.3.6. Efectuarea analizei include participarea tuturor nivelurilor de conducere implicate din organizație, care întreprinde măsurile necesare în vederea îndeplinirii în totalitate a cerințelor necesare realizării contractelor.
- 4.3.7. Orice modificare la contract va fi, supusă aceluiași nivel de analiză și aprobare ca și contractul inițial.
- 4.3.8. Înregistrările emise în urma analizei contractelor sunt păstrate, într-un sistem de evidență și regăsire cu contractele, la compartimentul aprovizionare.

4.4 CONTROLUL DOCUMENTELOR ȘI AL DATELOR

4.4.1. În vederea asigurării execuției lucrărilor de construcții-montaj în conformitate cu documentele la ultima revizie, urmărite, prin procedurile elaborate, stabilirea și menținerea unui sistem deținere sub control a documentelor și a modificărilor acestora care să impună îndeplinirea următoarelor cerințe:

- documentele și datele, modificările și actualizările acestora sunt analizate, verificate și aprobate înainte de a fi difuzate;
- emiterea, analiza și aprobarea documentelor și a datelor se face de către persoane autorizate;
- toate documentele la ultima revizie sunt distribuite la locul de desfășurare a activităților;
- documentele anulate sunt retrase prompt din toate punctele de difuzare sau de utilizare pentru a se preveni utilizarea acestora;
- sunt păstrate înregistrările pentruținerea evidenței difuzării și retragerii documentelor.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
Întocmit	Munteanu D.	11.07.2022			
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 4	ACTIVITĂȚI DE EXECUȚIE	Pag.34

4.4.2. Prin măsurile cuprinse în documentele sistemului calitatii, se asigură îndeplinirea următoarelor cerințe:

- modificările documentelor și ale datelor sunt analizate și aprobate de aceiași factori care le-au analizat și aprobat inițial;
- sunt păstrate evidențele privind identificarea modificărilor și reviziilor documentelor;
- ținerea sub control a ultimilor revizii a procedurilor, instrucțiunilor și planurilor calitatii se face prin întocmirea și distribuirea periodică a listei P/I în vigoare.

4.4.3. Responsabilitățile funcționale cit și acțiunile implicate pentru a asigura controlul documentelor și datelor cit și a modificărilor acestora sunt cuprinse în procedurile sistemului.

4.5. PROCEDURI SI INSTRUCȚIUNI

4.5.1. Toate activitățile desfășurate de IM "PRO EX 2005" SRL care intră sub incidența Legii privind calitatea în construcții se execută numai pe baza de proceduri, instrucțiuni scrise și aprobate.

4.5.2. Procedurile/instrucțiunile conțin: scop, domeniu, responsabilități, condiții, cerințe de execuție, echipamente, scule, dispozitive necesare, documente de referință, formulare și înregistrări.

4.5.3. Procedurile/instrucțiunile se elaborează de către compartimentele IM "PRO EX 2005" SRL se aprobă, se revizuiesc și se actualizează în conformitate cu prevederile procedurii PAC.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 4	ACTIVITĂȚI DE EXECUȚIE	Pag.35

4.6. APROVIZIONAREA MATERIALELOR/PRODUSELOR

4.6.1. Prin PAC se stabilesc măsurile pentru planificarea, procedura, controlului și realizarea activităților de procurare ale IM "PRO EX 2005" SRL.

4.6.2. Prin aceste măsuri IM "PRO EX 2005" SRL asigură desfășurarea activităților de procurare conform Legii privind calitatea în construcții a PAC și anume:

- furnizorii sunt aleși prin evaluare și selectare conform procedurilor de aprovizionare;
- contractele vor fi încheiate numai cu furnizori autorizați;
- aprovizionarea se face planificat prin corelarea activității de aprovizionare cu graficele de execuție a lucrărilor;
- supravegherea furnizorilor;
- recepționarea și confirmarea calității produselor/materialelor primite;
- documentarea tuturor activităților de aprovizionare;
- ținerea sub control a evidenței produselor comandate, primite, depozitate, livrate la locul de punere în opera, inclusiv a documentelor aferente.

4.6.3. Aprovizionarea se face în conformitate cu procedura PAC și a procedurilor de lucru specifice întocmite de compartimentul aprovizionare.

4.7. PRIMIREA, DEPOZITAREA, MANIPULAREA ȘI CONSERVAREA PRODUSELOR.

4.7.1. Activitățile de primire, depozitare, și conservare a produselor procurate de IM "PRO EX 2005" SRL se efectuează în conformitate cu procedura PAC și cu proceduri specifice de lucru.

4.7.2. Prin director se realizează organizarea depozitării astfel încât să fie respectate cerințele de separare a produselor acceptate, de asemenea se asigură menținerea evidenței produselor primite și a stocurilor din depozit.

4.8. PRODUSE FURNIZATE DE BENEFICIAR

4.8.1. Conducerea IM "PRO EX 2005" SRL asigură la primirea produselor furnizate de beneficiar, efectuarea următoarelor activități pe baza de proceduri scrise:

- recepționarea produselor, primirea acestora;
- ținerea sub control a produselor primite, începând cu momentul primirii până la introducerea în opera;
- anunțarea beneficiarului, în scris despre orice produs neconform, deteriorat, fie la primire, fie în perioada custodiei.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Nr.	



	MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 4	ACTIVITĂȚI DE EXECUȚIE	Pag.36

4.9. IDENTIFICAREA SI TRASABILITATEA PRODUSULUI

4.9.1. Toate materialele/ produsele utilizate la execuția lucrărilor contractate de IM "PRO EX 2005" SRL, sunt identificabile față de documentația aplicabilă, de la primire și până la introducerea în opera.

4.9.2. Regăsirea produselor se asigură prin identitatea datelor înscrise pe documentația de execuție, înregistrările calitatii și sistemului de marcarea a materialelor/produselor.

4.9.3. Marcarea produselor se face astfel încât să nu le deterioreze și să nu afecteze funcțiunea acestora.

4.9.4. Activitatea de identificare și regăsire a materialelor/produselor și urmărirea lor de la comandă, recepție, punere în opera și predarea la beneficiar precum și păstrarea identificării lor de documentația de execuție și înregistrările calitatii se face de către IM "PRO EX 2005" SRL conform prevederilor procedurii de sistem.

4.9.5. Identificarea personalului care efectuează controale de calitate, verificări și încercări se face prin semnătură și stampilă. Stampilele sunt ținute sub control de compartimentului CQ prin listele de evidență a stampilelor care includ și specișenele de semnături.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	Nr.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 5	ACTIVITĂȚI DE CONFIRMARE	Pag.38

5.3. CONTROALELE DE CALITATE, VERIFICĂRI ȘI ÎNCERCĂRI (CCVI)

5.3.1 Responsabili pentru calitatea lucrărilor de construcții sunt dirigintii de șantier, centru controlul calitatii de instalare a rețelelor - șeful secției tehnice și de producție IM "PRO EX 2005" SRL nu dispune de subdevisiune de încercări autorizate, Pentru efectuarea încercărilor de laborator la materialele de construcții și pentru controlul calitatii imbinarilor de sudura este încheiat contract cu laboratorul acreditat.

Controalele de calitate, verificările și încercările se desfășoară conform procedurii PAC care conține cerințe pentru:

- identificarea documentelor de referință care specifică cerințele controalelor de calitate, verificărilor și încercărilor;
- identificarea caracteristicilor ce trebuie controlate, verificate;
- criteriile de acceptare;
- descrierea metodelor de efectuare a controalelor;
- identificarea persoanelor care efectuează CCVI-uri.

5.3.2. Rezultatele controalelor de calitate, verificărilor și încercărilor vor fi consemnate în rapoarte, FCC-uri și înregistrări de calitate care vor identifica lucrările și vor face referire la procedurile aplicate.

5.3.3. Rezultatele CCVI-urilor sunt analizate pentru asigurarea faptului că au fost îndeplinite criteriile de acceptare.

5.4. STADIUL CONTROALELOR DE CALITATE, VERIFICĂRI ȘI ÎNCERCĂRI (CCVI)

5.4.1. Indicarea stadiului CCVI se face în conformitate cu procedurile PAC care asigură ca toate CCVI-urile sunt executate și acceptabilitatea produselor/lucrărilor este cunoscută pe toată durata executării lucrărilor, până la predarea la beneficiar.


5.4.2. În urma CCVI-urilor efectuate se aplică de către personalul CTC indicatorii de stadiu care să indice stadiul de funcționare și acceptabilitate al produselor, lucrărilor.

5.4.3. Cunoașterea stadiului inspecțiilor și încercărilor este asigurată prin completarea înregistrărilor calitatii pe faze, conform planurilor de control.

5.5. MIJLOACELE DE MASURARE ȘI ÎNCERCARE.

5.5.1. Toate mijloacele de măsurare și încercare folosite în activitățile IM "PRO EX 2005" SRL, sunt supuse verificărilor metrologice conform prevederilor legale.

5.5.2. Mijloacele de măsurare și încercare sunt identificate fizic prin marcaje sau etichete și în documente pentru a se cunoaște permanent starea lor de verificare.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



	MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 5	ACTIVITĂȚI DE CONFIRMARE	Pag.39

5.5.3. In urma verificărilor metrologice se emit înregistrări de calitate, conform procedurilor de lucru specifice.

5.5.4. Atunci cind un aparat de masurare sau incercare este găsit decalibrat personalul responsabil va evalua si concluziona in scris, valabilitatea rezultatelor rezultatelor si incercarilor anterioare, in urma evaluărilor se decide oportunitatea repetarii verificarilor a căror rezultate sunt incerte.

5.6. CONTROLUL PROCESELOR

5.6.1. Modalitatea de desfasurare in condiții controlate a proceselor este detaliata in procedurile de sistem.

5.6.2. Procesele de execuție care influențează calitatea lucrărilor se desfasoara in conditii controlate, numai dupa ce au fost asigurate:

- documentele de execuție si procedurile la ultima revizie;
- materiale si echipamente corespunzătoare;
- personal instruit.

5.6.3. Procesele speciale se executa dupa ce au fost omologate, pe baza de proceduri scrise si aprobate, iar personalul de execuție si control a proceselor speciale este calificat si autorizat conform legilor specifice in vigoare.

5.6.4. Inspecția produselor la primire se face de către comisia de recepție numita prin decizie de conducerea organizației.

5.6.5. La recepție se verifica conformitatea produselor si materialelor cu specificațiile, identificarea, starea acestora in urma transportului si înregistrările calitatii emise de furnizor.

5.6.6. Rezultatele inspecției la primire se înscriu in inregistrările specifice, conform procedurilor stabilite.

5.6.7. Activitatile de confirmare sunt executate si consemnate in conformitate cu cerințele specificate in planurile de control calitate, verificări si incercare întocmite pentru toate activitatile de execuție si avizate conform prevederilor legale.

5.6.8. Controalele de calitate, inspecțiile si încercările se realizeaza pe faze si in toate etapele de realizare a lucrărilor.

5.6.9. Rezultatele inspecțiilor si incercarilor sunt analizate pentru asigurarea faptului ca au fost îndeplinite criteriile de acceptare. Acceptarea este documentata iar persoanele care executa analiza si confirma acceptarea sunt nominalizate.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 5	ACTIVITĂȚI DE CONFIRMARE	Pag.40

5.7. INSPECȚII SI INCERCARI FINALE

5.7.1. Controalele de calitate si verificarea finala a lucrărilor executate, se efectuează în vederea finalizării dovezilor de conformitate a lucrărilor cu condițiile specificate.

5.7.2. Inspecțiile si incercari le finale se efectuează înainte solicitării beneficiarului pentru efectuarea recepției construcției.

5.7.3. Inspecțiile finale pentru produsele executate de IM "PRO EX 2005" SRL se realizeaza in conformitate cu planul calitatii, prin activitati specifice (examinării, si. măsurării sau încercării) tinindu-se cont de tipul si caracteristica inspecției, produselor cit si de condițiile specifice referitoare la criteriile de acceptare prin eliberarea produselor.

5.8. ÎNREGISTRĂRILE INSPECȚIILOR SI ÎNCERCĂRILOR

Rezultatele controalelor de calitate, verificărilor si încercărilor vor fi consemnate in rapoarte si înregistrări de calitate care vor identifica lucrările, personalul de execuție si contra si vor face referire la procedurile aplicate.

5.9. CONTROLUL INREGISTARII CALITATII

5.9.1. Prin documentele sistemului calitatii este stabilita modalitatea de primire, identificare, elaborare, verificare, înregistrare, difuzare, tinere sub control si pastrare a înregistrărilor calitatii rezultate din activitatile IM "PRO EX 2005" SRL cit si a înregistrărilor primite de furnizor.

5.9.2. Inregistrările calitatii rezultate in timpul execuției lucrărilor de constructii-montaj sunt predate beneficiarului pentru întocmirea Cărtii Tehnice a Construcției in condițiile si la termenele care se stabilese in contract.

5.9.3. Inregistrările care nu dovedese calitatea lucrărilor dar sunt emise ca rezultat al mpiementarii sistemului calitatii sunt pastrate la arhiva IM "PRO EX 2005" SRL pe perioada specificata in procedurile specifice.

5.9.4. In procedurile intocmite sunt precizate responsabilitatile care asigura ca:

- sunt stabilite inaintea încercării activitatilor inregistrările care trebuie sa fie emise la desfasurarea unei activitati;
- este stabilit ca sistem de tinere sub control a inregistrărilor de la emiterea acestora, pe parcursul execuției, arhivării si pina la predarea la beneficiar;
- toate inregistrările vor fi valabile, ușor de regăsit si pot asigura corespondenta cu produsele/activitatile la care se refera;

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	Nr.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 6 EXAMINARI TEHNICE DE ASIGURARE A CALITATII	Pag.42

6.1. PLANIFICAREA EXAMINĂRILOR TEHNICE DE ASIGURARE A CALITATII (ETAC)

6.1.1. IM "PRO EX 2005" SRL prin compartimentul AQ aplica un sistem planificat si documentat de examinări tehnice de asigurare a calitatii pentru evaluarea implementării si eficientei PAC propriu si PAC furnizori.

6.1.2. ETAC - unele interne si externe se desfasoara pe baza planurilor anuale elaborate de compartimentul AQ, acceptate de directorul intreprinderii si beneficiar.

6.1.3. Planurile de ETAC se intocmese astfel incit sa acopere toate elementele aplicabile ale PAC.

6.1.4. In realizarea planului de ETAC se utilizează urmatoarele tipuri de examinări:

25. ETAC pe organizare/functionare;
26. ETAC pe sistem;
27. ETAC in proces.

6.1.5. Planurile de ETAC stabilesc freeventa examinărilor si trebuie sa tina seama de:

28. maturitatea PAC la care se face examinarea;
29. rezultatele evaluarii implementarii si eficientei PAC din anul anterior;
30. acoperirea tipurilor de ETAC (conform pct.6.1.4.).

6.2. SISTEMUL DE EXAMINĂRI TEHNICE DE ASIGURARE A CALITATII (ETAC)



6.2.1. IM "PRO EX 2005" SRL prin compartimentul AQ efectuează:

31. ETAC- uri interne la santiere care desfasoara activitati in regim de asigurare a calitatii pentru evaluarea eficientei si stadiului implementării PAC;
32. ETAC- uri externe la furnizori de produse/servicii pentru:
 - a) evaluarea capabilitatii acestora inainte de incheierea contractelor;
 - b) evaluarea stadiului implementarii si eficientei propriului PAC.

6.2.2. Personalul care desfasoara ETAC- uri este calificat si instruit si nu este responsabil cu execuția sau verificarea activitatilor examinate.

6.2.3. Efectuarea examindrilor tehnice si a inspecțiilor de asigurare a calitatii se face in concordanta cu FCC- urile intocmite in baza procedurilor aplicabile activitdtilor care se examineaza.

6.2.4. Raportarea rezultatelor examinărilor si a inspecțiilor se face in "Raportul de ETAC"

	Numele, prenumele	Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
Întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data:	
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data:	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 6 EXAMINARI TEHNICE DE ASIGURARE A CALITATII	Pag.43



si "Raportul de inspectie". Deficiențele constatate se descriu in rapoarte suficient de detaliat pentru organizația controlata sa poata propune si implementa acțiunile corective. Rapoartele se transmit organizației controlate, directorului organizației, beneficiarului.

6.2.5. Organizația controlata intocmeste un program de acțiuni corective si comunica data la care este finalizata implementarea acțiunilor corective.

6.2.6. In urma analizelor efectuate de inginerii AQ si din observațiile rezultate din activitatea de ETAC din care rezulta incertitudini ale implementarii PAC, se pot stabili ETAC- uri suplimentare pentru identificarea si corectarea condițiilor contrare calitatii.

6.2.7. Documentele rezultate din ETAC- uri sint înregistrate nepermanente si care se pastreaza pina la intrarea in exploatare.

6.2.8. Detalierea acțiunilor implicate in desfasurarea unui ETAC se face in procedura de sistem PAC.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 7	ACTIVITATI DE CONFIRMARE	Pag.44

7.1 NECONFORMITATI

7.1.1. Prin procedurile PAC sunt stabilite masurile si responsabilitățile prin care se asigura identificarea, raportarea, analizarea, dispunerea modului de tratare a neconformitatilor si controlul documentelor produselor care nu sunt conforme cu cerințele specifice.

7.1.2. Conducerea IM "PRO EX 2005" SRL asigura ca neconformitatile vor fi identificate si consemnate in următoarele etape ale activitatilor:

33. la recepția materialelor si produselor primite de la furnizori;
34. la eliberarea din depozit a materialelor si produselor către șantiere sau ateliere;
35. in timpul executării lucrărilor si verificării acestora;
36. la preluarea /predarea fronturilor de lucru;
37. la predarea lucrărilor către unitatea beneficiara;
38. urmarea activitatilor de audit.

7.1.3. Atunci cind sunt detectate produse neconforme acestea sunt identificate prin marcare, etichetare, atașare de tablite sau orice alte metode eficiente, precum si separarea acestora atunci cind este posibil, cind separarea nu-este posibila, prin masuri specifice, se asigura prevenirea folosirii sau montării neautorizate a acestora.

7.1.4. Raportul de neconformitate se intocmeste conform instrucțiunii de completare a formularului RNC.


7.1.5. Activitățile de control si evaluare a produselor neconforme asigura ca acțiunile corective stabilite conduc la prevenirea repetării cauzelor care au generat neconformitatea.

7.2. ACTIUNI CORECTIVE

7.2.1. IM "PRO EX 2005" SRL prin procedura PAC descrie masurile si precizarea responsabilităților pentru:

39. identificarea condițiilor contrare calitatii;
40. determinarea cauzelor care au determinat apariția condițiilor contrare calitatii;
41. analiza tendințelor de evoluție a condițiilor contrare calitatii;
42. inițierea de acțiuni corective in scopul prevenirii repetării acestora;
43. implementarea acțiunilor corective.

7.2.2. IM "PRO EX 2005" SRL se obliga sa identifice condițiile contrare calitatii, identifice in înregistrări si sa raporteze toate datele necesare unei analize complete a condițiilor si cauzelor si sa inițieze acțiuni corective pentru prevenirea repetării lor.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 7	ACTIVITATI DE CONFIRMARE	Pag.45

7.2.3. Condițiile contrare calitatii identificate de grupul CTC in timpul CCVI-urilor scant consemnate in note de constatare prin care se solicita șantierului executant inițierea si implementarea acțiunilor corective necesare. Daca se constata abateri grave de la cerințele documentației tehnice sau de la documentele PAC, grupul CTC smite dispoziție de oprire a lucrărilor prin care cere luarea acțiunilor corective necesare.


7.2.4. Pentru deficiențele constante in timpul inspecțiilor si ETAC- urilor efectuate de compartimentul se urarmeste:

44. inițierea acțiunilor corective de către compartimentul/șantierul examinat;
45. modul de îndeplinire a acțiunilor corective;
46. confirmarea inchiderii PAC- urilor dupd ce au fost eliminate deficiențele cit si cauzele care au determinat apariția acestora.

7.3. ACȚIUNI PREVENTIVE

7.3.1. Determinarea acțiunilor menite sa provină apariția deficiențelor si neconformitatilor in timpul desfășurării activitatilor sau a execuției lucrărilor se face prin:

47. analiza factorilor care au determinat apariția neconformitatilor;
48. analiza tendințelor de evoluție a condițiilor contrare calitatii;
49. analiza rezultatelor auditorilor efectuate in activitatile proprii ale organizației.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII		IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 8	DOCUMENTE SI INREGISTRARI	Pag.46

8.1. CONTROLUL DOCUMENTELOR

8.1.1. IM "PRO EX 2005" SRL stabilește prin documentele PAC sistemul de tinere sub control a documentelor pentru realizarea activitatii de identificare, emitere, analiza, aprobare, distribuție a tuturor documentelor utilizate in timpul activitatilor de aprovizionare, si execuția lucrărilor.

8.1.2. In documentele PAC sunt stabilite următoarele masuri:

- documentele, modificările si actualizdrile acestora sunt analizate, verificate si aprobate inainte de a fi difuzate;
- emiterea, analiza si aprobarea documentelor se face de către persoane autorizate;
- toate documentele la ultima revizie sunt distribuite la locul de desfasurare a activitatilor;
- documentele anulate sunt identificate si retrase din uz;
- sunt pastrate inregistrdrile pentru tinerea evidentei difuzării si retragerii documentelor;
- sunt pastrate evidentele privind identificarea modificărilor si reviziilor documentelor.

8.2. ÎNREGISTRĂRI DE CALITATE



8.2.1. Prin documentele PAC ale IM "PRO EX 2005" SRL este stabilita modalitatea de primire, identificare, elaborare, recepție, înregistrare, difuzare, tinere sub control si pastrare a înregistrărilor de calitate rezultate din activitatile IM "PRO EX 2005" SRL cit si a înregistrărilor primite de la furnizori.

8.2.2. Prin procedurile si instrucțiunile aprobate sunt precizate responsabilitățile si masurile care asigura ca:

50. sint stabilite inainte de începerea activitatilor inregistrate ce trebuie sa fie emise in fazele de aprovizionare, fabricare produse, constructii-montaj, predare de lucrări;

51. este stabilit un sistem de tinere sub control a inregistrarilor de la emiterea acestora pe parcursul execuției si pana la predarea la beneficiar;

52. toate inregistrarile de calitate trebuie sa fie validate, reproductibile, ușor de regăsit si sa asigure corespondente cu produsele/activitatile la care se refera.

	Numele, prenumele	Data	Semnatura	Actualizarea	Ex.
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	Nr.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022			



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
Capitolul 9 MANIPULARE, DEPOZITARE, CONSERVARE	Pag.47

9.1. MANIPULARE

9.1.1. Manipularea se face numai de către personal autorizat in conformitate cu prevederile prescriptiflor AST si utilizind mijloace de ridicare autorizate AST (atunci cind este cazul).

9.1.2. Personalul care manipuleaza produsele si materialele este instruit cu cerințele procedurilor in vigoare, astfel incit sa se previna avarierea sau deteriorarea acestora.


9.2. DEPOZITARE

9.2.1. La primirea produselor in depozit se face recepția calitativa a produselor. Produsele acceptate sunt depozitate pe tipuri, loturi care sa le asigure pastrarea caracteristicilor calitative.

9.2.2. Spatiile de depozitare sunt amenajate astfel incit sa asigure condițiile indicate de furnizor.

9.2.3. Produsele necorespunzatoare sunt depozitate in zone de carantina pentru a se preveni utilizarea acestora.

9.2.4. Compartimentul aprovizionare asigura menținerea evidentei produselor primite si a stocurilor din depozit.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
ANEXE	Pag.48

LISTA LUCRARILOR SOLICITATE

SPRE REALIZARE, CONFORM NOMENCLATORULUI LUCRARILOR DE CONSTRUCTIE

1. Terasamente și lucrări de teren


- 1.1 Lucrări de terasiere.
- 1.2 Consolidarea și compactarea terenurilor.
- 1.3 Lucrări de drenaj.

2. Executarea construcțiilor

- 2.2 Construcții din zidărie cu înălțimea limitată la două nivele.
- 2.3 Construcții din zidărie cu înălțimea peste două nivele.
- 2.4 Clădiri și edificii cu înălțimea limitată la două nivele din elemente prefabricate din beton și beton armat.
- 2.6 Clădiri și edificii din beton armat prefabricat-monolit.
- 2.7 Clădiri și edificii din cadre monolit și prefabricate.
- 2.8 Clădiri din beton armat monolit.
- 2.9 Lucrări de amenajare a teritoriului.
- 2.16 Construcții metalice portante la obiective cu un singur nivel.
- 2.17 Construcții metalice portante la obiective cu mai multe nivele.
- 2.18 Construcții metalice spațiale (tip "Kislovodsk", "Ural", "Moscova" etc.).
- 2.19 Galerii și estacade metalice.
- 2.22 Buncăre și silozuri metalice.
- 2.23 Rezervoare metalice cu volumul sub 60 m3.
- 2.25 Construcții din lemn.
- 2.26 Consolidarea structurilor portante.
- 2.27 Produse și elemente din profile de aluminiu și policlorură de vinil.

3. Lucrări de protecție a construcțiilor și utilajelor

- 3.1 Învelitori și șarpante, izolații hidrofuge.
- 3.2 Izolații termice.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
ANEXE	Pag.49

3.3 Izolații anticorozive.

4. Lucrări de finisare a construcțiilor

4.1 Tencuieli, placaje exterioare și interioare.

4.2 Pardoseli.

4.3 Produse de tîmplărie.

4.4 Profile și ornamente decorative.

5. Instalații și rețele interioare

5.1 Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare.

5.2 Instalații și rețele termice.

5.4 Instalații și rețele de alimentare cu energie electrică.

5.6 Sisteme de ventilare și condiționare a aerului.

6. Instalații și rețele exterioare

6.1 Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare.


6.2 Instalații și rețele termice.

7. Montarea utilajelor și instalațiilor tehnologice

7.1 Contoare de apă.

7.2 Contoare de energie termică.

7.5 Centrale termice echipate cu cazane de apă caldă cu temperatura sub 115oC și cazane de abur cu presiunea sub 0,07 MPa.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
ANEXE	Pag.50

LISTA PERSONALULUI SCRIPTIC IM "PRO EX 2005" SRL


Administratie

- | | |
|--|--------------------|
| 1. Administrator | Pavel Plamadeala |
| 2. Diriginte de santier | Eduard Robu |
| 3. Diriginte de santier | Nicolai Bodnariuc |
| 4. Diriginte cu executarea lucrarilor specializate | Gheorghe Plesca |
| 5. Responsabil SSM | Eduard Robu |
| 6. Director Economic | Dinu Munteanu |
| 7. Contabil-Sef | Tatiana Peleavschi |
| 8. Contabil | Valentina Ciobanu |

Muncitori

- | | |
|---|-------------------|
| 9. Maistru constructii si montaj | Dumitru Ivancenco |
| 10. Inginer constructii civile, industriale | Robu Vasile |
| 11. Sudor articole metale greu fuzibile | Leoni Orhian |
| 12. Maistru instalator in constructii | Ruslan Arteni |
| 13. Maistru instalator in constructii | Ivan Dimitrovici |
| 14. Maistru instalator in constructii | Dmitri Coinac |
| 15. Maistru instalator in constructii | Gheorghe Tiufec |
| 16. Electrician/Montator | Andrei Petrovici |
| 17. Finisor | Ana Lisenco |
| 18. Finisor | Dionisie Padure |
| 19. Finisor | Nicolae Jardan |
| 20. Finisor | Maria Botanari |
| 21. Faiantar | Sergiu Axentii |
| 22. Dulgher | Andrian Ciobanu |
| 23. Dulgher | Alexandr Damian |
| 24. Tencuitor | Valeriu Jumir |
| 25. Tencuitor | Nicolae Jechiu |
| 26. Tencuitor | Ivan Radu |
| 27. Muncitor la ingrijirea complexa | Vitalie Raducanu |
| 28. Zidar restaurator | Maxim Ciobanu |
| 29. Zidar restaurator | Vasile Radu |
| 30. Sofer | Vasili Craciun |
| | Valeriu Grisciuc |


Alți muncitori vor fi angajați pe perioada activității după necesitate.

Numele, prenumele		Data	Semnătura	Actualizarea	Ex.
Întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Data	Nr.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
ANEXE	Pag.52

23	Telemetru	Buc	2	X	
24	Masini de slefuit/excentric/cu banda	Buc	3	X	
25	Masina de taiat si fasonat otel-beton	Buc	1	X	
26	Slefuitor de pereti tip girafa	Buc	1	X	
27	Dezumedicator	Buc	1	X	
28	Rindea electrica	Buc	1	X	
29	Dacia Logan III/PNP 443	Buc	1	X	
30	Dacia Logan/AHI 304	Buc	1	X	
31	Popi telescopici	Buc	500	X	
32	Sistem de gaurire cu diamant	Buc	1	X	
33	Transpaletar	Buc	2	X	
34	Ford Transit / AGZ 578	Buc	1		X

Alte mașini si mecanisme vor fi procurate sau arendate dupa necesități.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
ANEXE	Pag.53

LISTA

Documentelor normative

1. SNIP 3.02.01-87 Construcții terasiere, temelii și fundații
2. SNIP 02.02-81 Construcții armate de zidărie din piatră și numai din piatră
3. SNIP 3.04.01-87 Lucrări de izolare și finisare
4. SNIP 11-25 - 80 Construcții din lemn
5. SNIP 2.03.13-88 Pardosele
6. SNIP III-10-75 Amenajarea teritoriului
7. SNIP 3.01.01-85 Structura procesului de producție în construcție
8. SNIP 2.01.01-83 Fundamentarea clădirilor și edificiilor
9. SNIP 3.04.03-85 Apararea structurii construcțiilor de factorii exteriori
10. SNIP III-4-80 Tehnica securității în construcție.
11. A 02.02.96 Sistemul calitatii în construcții. Regulamentul privind conducerea și asigurarea calitatii.
12. Legea n.r.721-XIII din 02.02.96 "Privind calitatea în construcție"
13. HG nr.360 din 25.05.96 "Regulament privind controlul de stat în construcții"
14. HG nr.361 din 25.06.96 "Regulament de atestare tehnico-profesională specialiștilor cu activitatea în construcții"
15. NCM A.03.02-96 Sistemul de certificare în construcție. Regulament privind certificarea produselor folosite în construcție.
16. NCM F.02.03-2005 "Execuția, controlul calitatii și recepția construcțiilor din beton și beton armat monolit"
17. NCM F.03.02-2005 "Proiectarea clădirilor cu pereți din zidărie"
18. NCM F.03.03-2004 "Execuția și recepția lucrărilor de zidărie"
19. Monitorul Construcțiilor. N(1), N 2(11), N 3(12), N 1(19)

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
ANEXE	Pag.54

**Schema
Controlului de intrare și starea materialelor de construcții**

Nr. do.	Etapa, procesul, producția	Ce se controlează	Scopul controlului	Locul de intrare a probei	Periodicitatea	Cine controlează	Metoda de control
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Recepția la intrare pe șantier	1. cantitatea 2. certificat 3. calitatea	Determinarea volumului real. Corespunderea calității după certificat și SN	șantier , cămin	De la fiecare partidă	Recepționar (selectat)	După documentație. Standard
2.	Descărcarea și depozitarea	Respectarea regulilor de descărcare și depozitare	Controlul depozitării	Depozit	La descărcare	Recepționar	Vizual. De urmărit
3.	Păstrarea în depozit	Lipsa murdăriei la	Respectarea calității	Depozit	Odată în schimb	Șeful de șantier	Vizual. De urmărit
4.	Servirea materialelor	Servirea corectă a materialelor	Controlul încărcării	Mijloace de transport	La servire	Șeful de șantier	De urmărit

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.

MANUALUL CALITĂȚII	IM "PRO EX 2005" SRL
ANEXE	Pag.55

Schema de control a indicilor de calitate a terenului

Indicii de calitate	Scopul	Metodele de determinare
Umiditatea relativa	Precizarea datelor de proiect.	Dupa standard
Componenta granulometrica	Precizarea datelor de proiect.	Metoda mecanica de sortare prin ciur
Densitatea relativa	Precizarea datelor de proiect.	Metoda inelului taietor
Masa volumetrica	Precizarea datelor de proiect.	Dupa standard
Porozitate	Precizarea datelor de proiect.	Dupa standard
Constructia terenului	Precizarea datelor de proiect.	Cu ajutorul aparatului
Coeficientul de filtrare	Precizarea datelor de proiect.	Cu ajutorul aparatului KΦ-00-M.

Anexă: MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT 42 pagini.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	Munteanu D.	11.07.2022		Actualizarea	Ex.
Verificat	Plămădeală P.	11.07.2022		Data	Nr.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Cuprins

-	Înregistrarea modificărilor și lista de difuzare.....	3
1	Generalități.....	4
2	Referințe normative.....	5
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.....	8
5.1	Angajament leadership.....	8
5.2	Politică.....	9
5.3	Roluri organizaționale, responsabilități și autorități.....	10
6	Planificare.....	10
6.1	Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților.....	10
6.2	Obiectivele calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale și planificarea realizării lor.....	11
6.2.1	Obiective referitoare la calitate și planificarea realizării lor.....	12
6.2.2	Aspecte de mediu.....	12
6.2.3	Aspecte de sănătate și securitate ocupațională.....	15
6.3	Planificarea schimbărilor.....	17
7	Suport.....	17
7.1	Resurse.....	17
7.2	Competență.....	22
7.3	Conștientizare.....	23
7.4	Comunicare.....	23
7.5	Informații documentate.....	24
8	Operare.....	25
8.1	Planificare și control operațional.....	25
8.2	Cerințe pentru servicii.....	26
8.3	Proiectarea și dezvoltarea.....	30
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior.....	32
8.5	Furnizare de produse.....	35
8.6	Eliberarea produselor.....	36
8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme.....	37
9	Evaluarea performanței.....	37
9.1	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare.....	37
9.2	Audit intern.....	40
9.3	Analiza efectuată de management.....	40
10	Îmbunătățire.....	40



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
 (CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

11 Anexe / Formulare 42

Înregistrarea modificărilor

Versiunea		Obiectul modificărilor	Data	Semnătura de aprobare
Ediția	Revizia			
1	0	Elaborat pentru prima dată	2002	
2	0	Modificat în conformitate cu cerințele ISO 9001 ISO 14001 și ISO 45001	30.06.2021	

Lista de difuzare

Nr Ex.	Nume Prenume Cui i se difuzează documentul	Semnătura de primire	Data de primire	Semnătura de predare	Data de predare
1					
2					
3					



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

1. GENERALITĂȚI

Adoptarea unui sistem de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale este o decizie strategică a companiei Î.M. "PROEX 2005" 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:

- capacitatea de a furniza în mod consecvent produsele și serviciile care satisfac cerințele clientului și cele ale reglementărilor de calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională aplicabile;
- facilitarea oportunității de creștere a satisfacției clientului;
- luarea în considerare a riscurilor și oportunităților asociate contextului și obiectivelor sale;
- creșterea performanțelor și îndeplinirea obiectivelor de mediu, contribuind la dezvoltarea durabilă și protecția mediului;
- furnizarea unui cadru pentru gestionarea riscurilor și oportunităților referitoare la îmbunătățirea continuă a performanței SSO;
- capacitatea de a demonstra conformitatea cu cerințele specificate.

Principiile care stau la baza funcționării SMI 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 SMI 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, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale aceasta permite:

- înțelegerea cerințelor și respectarea consecventă a acestora;
- luarea în considerare a proceselor din punct de vedere al valorii adăugate;
- realizarea efectivă a performanței proceselor;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- 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.
SM SR EN ISO 14001:2016 Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare.
SM ISO 45001:2018 Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe și îndrumări pentru utilizare.

3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018, inclusiv standardele din referințele normative.

4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Compania Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., a fost înființată în anul 2002 în conformitate cu extrasul din registrul de Stat al persoanelor juridice Nr. 17256 cu numărul de identificare de stat și codul fiscal 1002600004948. *Rechizitele companiei* sunt prezentate în formularul cu același nume, *cod: F-MSMI-4.1*.

Compania Î.M. "PROEX 2005" 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, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale.

Rezultatele intenționate sunt:

Pentru SMC:

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

Pentru SMM:

- îmbunătățirea performanței de mediu;
- îndeplinirea obligațiilor de conformare;
- realizarea obiectivelor în domeniul mediului.

Pentru SSO:

- îmbunătățirea SSO și a performanței de SSO;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- eliminarea sau minimizarea riscurilor SSO;
- îndeplinirea obiectivelor SSO.

Determinarea acestora a presupus:

- identificarea proceselor necesare funcționării SMI;
- 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, protecția mediului, sănătatea și securitatea ocupațională, și cu obiectivele generale și specifice asumate;
- principiile, elementele, documentațiile și acțiunile componente de mediu a SMI sunt conforme cu cerințele specificate ale standardului SM SR EN ISO 14001:2016;
- monitorizarea acțiunilor privind îmbunătățirea proceselor din organizație.

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.

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

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, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale (clienți, furnizori, autorități);
- cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale.

Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., a determinat părțile interesate relevante pentru sistemul de management integrat calitate-mediu-sso și cerințele acestora - clienții, utilizatorii finali, furnizorii de materii prime, materiale și servicii, organizațiile ce își desfășoară activitatea în proximitatea locației Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., autoritățile locale, angajații întreprinderii, mass-media.

În acest scop organizația a luat în considerare:



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- 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.

Părțile interesate sunt:

- asociați – conform Extrasului din Registrul de stat al persoanelor juridice
- responsabili de proces – **numărul de persoane**;
- angajați – **numărul de personal**;
- clienți – persoane fizice și juridice, instituții de stat;
- furnizori – companii furnizoare de materiale de construcții, de echipament de lucru, utilaj;
- autorități de reglementare – Ministerul Economiei și Infrastructurii, Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului, Agenția de Supraveghere Tehnică, Inspectoratul Ecologic de Stat;
- companii concurente;
- organizațiile din apropiere;
- companii locale de utilități (electricitate, gaze naturale, apă);
- organisme de certificare/de acreditare.

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste părți interesate și cerințele lor relevante prin implementarea formularului *Părți interesate*, cod: F-MSMI-4.2.

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management

Sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale implementat în organizație se referă la activitatea:

*Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale, nerezidențiale, proiecte utilitare pentru fluide.
Lucrări de demolare și pregătire a terenurilor. Instalații și rețele tehnico-edilitare de apeduct și ventilare.
Lucrări special de construcții.*

Cod CAEN: 4120, 4221/2, 4311/2, 4321/2 seria 433, 439

Executarea activității funcționează în baza Statutului Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., prezentului manual și conform legislației RM - lista documentelor SMI, cod: F-MSMI-4.3)

4.4. Sistemul de management și procesele sale

În cadrul realizării sistemului de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale sunt identificate procesele, succesiunea și interacțiunea acestora; sunt determinate criteriile și metodele necesare pentru funcționarea proceselor și sunt asigurate resursele



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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: MSMI-4.4.*

5. LEADERSHIP

5.1. Angajament leadership

Managementul de la cel mai înalt nivel din cadrul organizației Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., demonstrează leadership și angajament cu privire la sistemul de management Integrat calitate-mediu-ss, 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 și conflictele care apar pe parcursul urmării respectivei viziuni.

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.

Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., a implementat sistemul de management ca pe un tot pornind de la aspectele legale, aspectele de mediu și SSO, apoi alocarea bugetelor, planificarea investițiilor, apoi dezvoltarea competențelor cheie, astfel încat 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, mediu, sănătate și securitatea ocupațională, Cod: F-MSMI-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 (vezi procedura de sistem PS-06-01);
- asigurarea că resursele necesare pentru sistemul de management sunt disponibile;
- comunicarea importanței unui management eficace al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale și a conformării cu cerințele sistemului de management;
- asigurarea că sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale obține rezultatele intenționate (vezi procedura de sistem PS-09-01);
- angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management;
- promovarea îmbunătățirii continue;
- susținerea altor roluri de management relevante.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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.

Pentru aplicarea principiului orientării către client, Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., ține cont de:

- căutarea și înțelegerea nevoilor și așteptărilor clientului;
- asigurarea că obiectivele organizației sunt legate de nevoile și așteptările clientului;
- difuzarea nevoilor și așteptărilor clientului în organizație;
- măsurarea satisfacției clientului și la inițierea de acțiuni în funcție de rezultate;
- gestionarea sistematică a relației cu clientul.

5.2. Politică

Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., stabilește și reactualizează atunci când este necesară politica referitoare la calitate-mediul-sso. Aceasta trebuie să fie adecvată misiunii declarate a instituției, să conțină un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMI, constituind un cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor. Ea trebuie cunoscută, înțeleasă și aplicată în întreaga instituție. Orientarea generală a organizației privind calitatea, protecția mediului și SSO revine managementului de la cel mai înalt nivel. Managementul de la cel mai înalt nivel prin stabilirea, implementarea și menținerea Politicii referitoare la calitate-mediul-sso 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, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale.

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 integrat, 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 integrat este alcătuit și funcționează pe baza principiilor managementului calității, protecției mediului și SSO.

5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Î.M. "PROEX 2005" 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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

asigurat realizarea strategiei (viziune, misiune, obiective) prin delegarea de responsabilitate Managerului SMI, numindu-l Manager al sistemului de management integrat.

Managerul SMI face echipa cu toți responsabilii de procese și împreună au următoarele responsabilități și autorități:

- a se asigura că sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale 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, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale 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 (vezi procedura de sistem PS-06-01) pentru:

- a da asigurări că sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale 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;
- măsurările și monitorizările pe mediu și SSO;
- măsurile de prevenire și protecție;
- măsurile de prevenire a poluărilor accidentale;
- acțiunile întreprinse pentru situații de urgență;
- analizele sistemului de management integrat calitate, mediu, SSO;
- obiectivele calității, mediului și SSO;
- actualizări ale documentației SMI.

Planificarea SMI - 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 SMI 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 SMI Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., a luat în considerare:



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- 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 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, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale și planificarea realizării lor

Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., a stabilit obiective referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare sistemului de management.

Obiectivele calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale sunt:

- consecvente cu politica referitoare la calitate, mediu și SSO;
- identificarea preventivă și controlul pericolelor care pot afecta calitatea, mediul și sănătatea și securitatea ocupațională;
- asigurarea continuă a accesului la instruire pentru angajați;
- asigurarea condițiilor adecvate de muncă pentru toți angajații;
- prevenirea incidentelor de muncă;
- respectarea cerințelor legale în domeniul sănătății și securității ocupaționale.
- 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, mediului, sănătății și securității ocupaționale sunt documentate în formularul „Planificarea obiectivelor”, cod: F-MSMI-6.2.

În Planificarea obiectivelor organizația stabilește:



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- 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.

Organizația menține informații documentate referitoare la Obiectivele calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale.

6.2.1. Obiective referitoare la calitate și planificarea realizării lor

Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., menține ca informație documentată obiectivele referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante în cadrul sistemului de management integrat calitate-mediu-sso.

Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., prin Managerul SMI 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.

6.2.2. Aspecte de mediu**6.2.2.1. Evaluarea inițială de mediu**

La evaluarea inițială a aspectelor de mediu se iau în considerare:

- a) activitățile desfășurate în cadrul firmei;
- b) cerințele legale și de reglementare aplicabile;
- c) identificarea aspectelor de mediu și evaluarea acestora în vederea identificării celor cu posibil impact semnificativ;
- d) examinarea tuturor practicilor de management existente, a proceselor și a procedurilor utilizate în firmă;
- e) evaluarea feedback-ului rezultat din investigarea incidentelor și a situațiilor de urgență anterioare;
- f) evaluarea cerințelor părților interesate.

Evaluarea inițială include colectare de date, interviuri, inspecție directă și măsurători (acolo unde este aplicabil) și examinarea rezultatelor evaluărilor anterioare.

Intrările specifice acestui proces includ:



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- înregistrarea incidentelor de mediu;
- neconformități identificate;
- rezultatele auditurilor;
- informații despre cea mai bună practică;
- informații despre tehnologiile aplicabile.

Fiecărui aspect de mediu (cauza care conduce la impact asupra mediului) identificat în condiții de funcționare normală, anormală sau în situații de urgență, i se determină impactul sau impacturile asupra mediului (efectul asupra mediului).

Aspectele de mediu identificate pentru activitățile și procesele din firmă sunt supuse evaluării pentru a determina acele aspecte de mediu care au un impact semnificativ asupra mediului.

Analiza inițială implică:

- identificarea, evaluarea și analiza stării existente privind: elemente organizatorice, practici de management de mediu, modul de desfășurare a activităților, sisteme de evidență și înregistrări, evaluări privind accidente și situații de urgență anterioare și reacția de răspuns, cerințe sau puncte de vedere ale părților interesate interne și externe, gradul de conformitate al practicilor și procedurilor existente față de cerințele standardului;
- inventarierea activităților firmei, a intrărilor și a ieșirilor;
- identificarea și stabilirea aspectelor de mediu asociate activităților/proceselor firmei;
- identificarea cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile aspectelor de mediu;
- elaborarea Raportului analizei inițiale de mediu, pe baza datelor colectate.

6.2.2.2. Identificarea aspectelor de mediu

Se analizează activitățile desfășurate în cadrul fiecărui proces și pentru fiecare activitate analizată, se identifică:

- intrările (exemplu: resurse utilizate, materiale, informații și date utilizate etc.);
- ieșirile (exemplu: serviciul dorit, deșeuri, emisii etc.).

Se identifică aspectele de mediu care pot fi încadrate în diverse categorii:

- poluanți emiși în aer (exemplu: emisii de gaze arse);
- poluanți care pot contamina direct sau indirect solul din amplasament sau din zonele adiacente (exemplu: scurgeri accidentale de ulei de la mijloacele de transport);
- poluanți evacuați în anumite situații (exemplu: substanțe poluante rezultate din folosirea stingătoarelor în caz de incendiu);
- generare diverse tipuri de deșeuri (exemplu: deșeuri de hârtie, deșeuri din materiale consumabile, piese de schimb uzate etc.);
- utilizare de materiale, materii prime, resurse naturale (exemplu: utilizare gaze naturale, utilizare apă, utilizare de energie electrică etc.)



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Aspectele de mediu semnificative rezultate din evaluare servesc ca bază pentru stabilirea obiectivelor și țintelor de mediu ale firmei.

6.2.2.4. Actualizarea aspectelor de mediu

Actualizarea aspectelor de mediu și a Listei aspectelor de mediu se face urmând etapele descrise anterior, ori de câte ori:

- apar noi cerințe de mediu;
- au loc modernizări sau modificări reprezentative ale proceselor;
- se utilizează alte materii prime și/sau materiale;
- apar activități noi.

6.2.2.5. Obligații de conformare

Obligațiile de conformare sunt identificate pentru a nu duce la riscuri și oportunitati pentru organizatie și pentru acest lucru organizația:

- a) determină obligațiile de conformare referitoare la aspectele sale de mediu,
- b) determină cum se aplică aceste obligații de conformare în organizație,
- c) ia în considerare obligațiile de conformare atunci când își stabilește, implementează, menține și îmbunătățește continuu sistemul de management.

Pentru a se asigura de îndeplinirea angajamentului asumat prin politică de respectare a cerințelor legale și a altor cerințe din domeniul protecției mediului, conducerea Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., verifică periodic conformarea cu aceste cerințe în desfășurarea activităților/proceselor sale.

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*. Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul Î.M. "PROEX 2005" 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.

6.2.3. Aspecte de sănătate și securitate ocupațională

6.2.3.1. Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor și oportunităților

Organizația a stabilit și menține obiective documentate pentru SSO, pentru fiecare funcție și nivel relevant. Obiectivele sunt cuantificate și de regulă măsurabile.

În stabilirea și analiza obiectivelor SSO au fost luate în considerație cerințele legale și reglementare de securitate și sănătate în munca, pericolele și riscurile SSO, opțiunile tehnologice



6.2.3.3. Obiectivele SSO și planificarea pentru îndeplinirea acestora

Obiectivele primordiale de SSO ale Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., sunt:

- asigurarea unor condiții de muncă sigure și sănătoase pentru angajați, contractori și vizitatori;
- menținerea sistemului de management al securității și sănătății în muncă, dezvoltat pentru a îmbunătăți continuu performanța SSO și pentru a reduce activ riscurile SSO în activitatea întreprinderii;
- conformarea cu legislația în vigoare, reglementările aplicabile, cerințele specifice industriei și cu exigențele grupului;
- comunicarea deschisă și implicarea tuturor părților interesate în aspectele relevante SSO.

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, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale 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, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale.

Organizația a luat în considerare:

- capacitățile 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 SMI, 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

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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 capabilitatea 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

Î.M. "PROEX 2005" 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 Organigrama. Prin politica de resurse umane a Î.M. "PROEX 2005" 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 *Lista privind personalul de specialitate*, formular *cod:F-MSMI-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 SMI o persoana pregătita, care, are și responsabilitatea și autoritatea de a se asigura că procesele necesare sistemului implementat sunt stabilite, aplicate corect și menținute.

Angajamentul Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., pentru implementarea strategiei SSO este orientat în scopul asigurării unui mediu de lucru sigur și sănătos atât pentru angajații proprii, cât și pentru cei ai partenerilor nostru 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;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- 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.

Angajamentul Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., pentru implementarea strategiei de mediu este orientat în scopul asigurării unui mediu extern (sol, subsol, apă, aer) fără poluare.

Principiile și acțiunile specifice pentru realizarea și menținerea unui mediu 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;
- performanțele de mediu sunt măsurate, monitorizate, înregistrate și analizate regulat prin utilizarea de indicatori de performanță și subperformanță pentru a se evalua progresul prin raportarea la planurile de îmbunătățire aplicabile, asigurându-se controlul proiectelor și al operării, creșterea eficienței și calității planificării lucrărilor;
- 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;
- dezvoltarea și implementarea unui sistem de răspuns la situațiile de criză, bazat pe scenarii de incidente majore.

Determinarea competenței necesare

Conducerea societății este preocupată permanent de asigurarea competențelor necesare pentru personalul 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;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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 Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., astfel:

Mediul social

Încă din faza de analiză a cererilor cu posibilitatea de încheiere a contractului, Î.M. "PROEX 2005" 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

Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., își desfășoară afacerea într-un mediu economic care are la baza 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 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.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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 *Lista privind dotările specifice, utilajelor și echipamentelor*, formular *cod:F-MSMI-7.1.5.1* și *Lista privind echipamentele de măsură și monitorizare* formular *cod:F-MSMI-7.1.5.2*, elaborată de Responsabilul sistem de management 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



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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 instruirii 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.

Această conștientizare organizația o asigură îndeosebi prin instruirea personalului (a se vedea procedura de sistem PS-07-02).

7.4. Comunicare

7.4.1. Comunicare internă

Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., a determinat comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management integrat calitate-mediu-ss. (incluzând despre ce, cand, cu cine, cum și cine comunica).

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

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

procese și, după caz, alte persoane convocate. Persoanele convocate mențin înregistrări privind deciziile luate, sarcinile, responsabilitățile și termenele stabilite.

Alte mijloace de comunicare internă:

- telefoane, afișari,
- acțiunile corective (vezi procedura de sistem PS-10-01),
- analiza efectuată de management (vezi procedura de sistem PS-09-03).

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.

7.4.2. Comunicare externă

Ca modalități de comunicare externă, Administratorul a decis:

- părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale 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, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale.

7.5. Informații documentate

Sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale conține informațiile documentate cerute de standardele SM EN ISO 9001:2015, SM SR EN ISO 14001:2016, SM EN ISO 45001:2018, precum și informațiile documentate necesare funcționării eficiente a proceselor, cum sunt:

- documente externe (vezi *lista documentelor externe, Cod: F-MSMI-7.5*);
- documente interne;
- Manualul calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale;
- Procedurile de sistem;
- Instrucțiuni de lucru, după caz;
- Înregistrări (de exemplu formulare completate).

Manualul Calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale elaborat în cadrul organizației include:

- domeniul de aplicare al sistemului de management (vezi capitolul 4.3);



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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

Gestionarea Manualului calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale este documentată în procedura de sistem PS-07-05.

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, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale, 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. Reglementările referitoare la controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor este reglementat în procedura de sistem PS-07-05.

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, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale 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, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale 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, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale și capitolele 6 și 7 al procedurilor de sistem).

Identificarea și reglementarea proceselor s-a realizat prin elaborarea sistemului de management.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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.

Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., planifică, implementează și controlează procesele necesare pentru a satisface cerințele privind livrarea produselor și serviciilor prin procedura sistemului de management planificare și control, cod: PS-08-01.

În activitatea efectuată în mod curent Î.M. "PROEX 2005" 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 varf.

Fiecare acțiune de achiziție derulată de către organizația noastră are la baza cerințele specifice de mediu, de sănătate și securitate ocupațională privite din perspectiva ciclului de viață pentru serviciile de punere în opera a lucrărilor de construcții.

8.2. Cerințe pentru serviciile Î.M. "PROEX 2005" 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, conform procedurii de sistem PS-10-01
- măsurarea gradului de satisfacție a clienților, conform procedurii de sistem PS-09-01.

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 *Lista privind personalul de specialitate, Cod: F-MSMI-8.2.*

Reglementările referitoare la analiza cerințelor sunt stabilite în contract.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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 situații de urgență majore care pot apărea:

- incendiu;
- vătămare corporală (accidente de muncă);
- amenințare cu bombă (pachete suspecte, telefonic);
- explozii (scapări 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-MSMI-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 cerute;
- interfața cu serviciile de urgență externe;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- 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 să fie 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 urgență (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:



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- 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 suscita interesul public sau al mass mediai.

În cazul unei situații de urgență în societate, se va emite o Listă 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.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Î.M. "PROEX 2005" 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 Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., a determinat resursele care sunt necesare și dacă sunt suficiente și disponibile. Compania a dezvoltat o procedură ce funcționează împreună cu acest manul, *procedura Proiectare, cod: PS-08-03*.

8.3.2. Planificarea proiectării și dezvoltării

Pentru planificarea operațiunilor și a criteriilor de control compania Î.M. "PROEX 2005" 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 Î.M. "PROEX 2005" 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

Î.M. "PROEX 2005" 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

Î.M. "PROEX 2005" 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;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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. Este descrisă o procedură precum *procedura sistemului de management controlul proceselor furnizate din exterior, cod: PS-08-02. Dar nu se limitează la această procedură ci funcționează împreună cu manualul calității.*

Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

Prin procesul de aprovizionare Î.M. "PROEX 2005" 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), Î.M. "PROEX 2005" 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 și mediu 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 (respectarea termenelor de livrare, 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.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

*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-MSMI-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

Î.M. "PROEX 2005" S.R.L. Furnizorii selectați sunt incluși în *Lista furnizorilor acceptați*,

cod: F-MSMI-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 Î.M. "PROEX 2005" S.R.L., evaluarea furnizorilor este făcută de RMI, 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

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

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).

Comisia de recepție concluzionează, pe baza documentelor aplicabile, calitatea produsului și dacă este conform cu cerințele specificate, se completează Nota de Recepție și Constatare de Diferențe (NRCD), astfel își asumă responsabilitatea recepției prin semnătură.

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 în condiții controlate care includ:

- disponibilitatea informațiilor documentate care definesc (procedura PS-07-04);
- 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 (procedurile de sistem PS-09-01);
- utilizarea infrastructurii corespunzătoare pentru operarea proceselor;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

Organizația a implementata modalități planificate, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă cerințele pentru produs au fost îndeplinite.

Eliberarea produselor către client nu se produc 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 ta 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, conform procedurii de sistem PS-09-01:

- 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

Conform procedurii de sistem PS-09-01, organizația monitorizează percepțiile clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor. Organizația a determinat metodele pentru obținerea, monitorizarea și analizarea acestor informații.



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT
(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

9.1.3. Analiză și evaluare

Organizația analizează și evaluează (conform procedurilor de sistem PS-09-01), 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, sănătății și securității ocupaționale;
- 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 (a se vedea procedura de sistem PS-09-03).

9.1.4 Evaluarea conformării

Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul

Î.M. "PROEX 2005" 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 (Garda Națională de Mediu, Inspectoratul pentru Situații de Urgență, Inspectoratul Teritorial de Muncă etc.) sau cu ocazia auditurilor externe, când în criteriile de audit pot fi incluse și aceste cerințe legale.

Evaluarea internă a conformării se efectuează:

- 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.

Metodele de evaluare a conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe aplicabile sunt următoarele:

- auditul intern;
- evaluare pe bază de raport de evaluare;
- analiza activităților și a înregistrărilor specifice;
- analiza rezultatelor monitorizărilor;



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- interviuri;
- control intern pe linie de protecție a mediului.

Înregistrările acestei evaluări a conformării cu cerințele legale sau cu alte cerințe la care instituția a subscris pot consta în:

- înregistrări specifice activității de audit intern;
- rapoarte de evaluare completate;
- procese-verbale de constatare sau note de constatare încheiate cu ocazia controalelor interne.

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 RMI 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.

Rezultatul acestei evaluări interne a conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe poate conduce la:

- inițierea unor măsuri pentru corectarea abaterilor constatate cu ocazia acesei evaluări;
- actualizarea listei cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile.

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 integrate de management care se efectuează de către organismele de certificare conform procedurilor proprii, poate include verificarea respectării cerințelor legale și a altor cerințe, efectuându-se și evaluarea conformării cu acestea.

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

(CALITATE, PROTECȚIA MEDIULUI, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA OCUPAȚIONALĂ)

- îmbunătățirea produselor pentru a satisface cerințele precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității sistemului de management, obținute prin satisfacerea întocmai a cerințelor, prin întreprinderea de corecții, acțiuni corective, îmbunătățire continuă, precum și, după caz, modificări radicale, inovare și reorganizare.

10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

Atunci când apare o neconformitate, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații, organizația reacționează la neconformitate și, după cum este cazul:

- întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;
- se ocupă de consecințe;
- evaluează necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:
 - examinarea și analizarea neconformității;
 - determinarea cauzelor neconformității;
 - determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;
 - implementează orice acțiune necesară;
 - analizează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
 - actualizează riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;
 - efectuează modificări ale sistemului de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale, dacă este necesar.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

Organizația pastrează informații documentate ca dovadă pentru:

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

Sarcinile și responsabilitățile privind modul de tratare a neconformităților, de inițiere, derulare și aplicare a acțiunilor corective sunt reglementate în *procedura de sistem PS-10-01*.

10.3. Îmbunătățire continuă

Organizația îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale.

Organizația implementează formularul *Îmbunătățirea continuă*, cod: *F-MSMI-10.3*, acesta fiind distribuit personalului pentru a înregistra îmbunătățiri directe de întreg personal. Aceste formulare sunt depuse în boxe pregătite special fie anonime sau semnate.

Organizația ia în considerare rezultatele analizei și evaluării, precum și elementele de ieșire din analiza efectuată de management, pentru a determina dacă există necesități sau oportunități care trebuie tratate ca parte a îmbunătățirii continue.



