



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRĂRILOR

APROBATĂ
Director S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT



Verhovetchii Ion

21 martie 2025

Director S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT

Verhovetchii Ion

____ . ____ . 2026

Director S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT

Verhovetchii Ion

____ . ____ . 2027

Director S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT

Verhovetchii Ion

____ . ____ . 2028

Director S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT

Verhovetchii Ion

____ . ____ . 2029

Director S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT

Verhovetchii Ion

____ . ____ . 2030

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	



MANUAL DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRĂRILOR

SOCIETATEA CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ
“DRUMNORD-CONSTRUCT”



S.R.L. “DRUMNORD-CONSTRUCT”

Directorul
Verhovetchii Ion

MANUAL DE MANAGEMENT
INTEGRAT CALITATE, MEDIU,
SĂNĂTATE ȘI SECURITATEA
MUNCII

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	

SECȚIUNEA 1. DOMENIUL DE APLICARE

1.1 GENERALITĂȚI

ISTORICUL S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT este o firmă cu capital privat, cu sediul social în s.Corlateni rl. Rîșcani , Republica Moldova, MD-5616, tel: +37369122184, cod fiscal 1014602001061

Domeniile principale de activitate sunt:

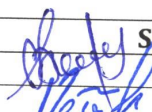

1. Construcții ingineresti civile
2. Lucrări de instalații electrice și montare a armăturii electrice
3. Construcții de autostrăzi, drumuri, aeroporturi construcții destinate sportului
4. Lucrări de lăcătușerie în apeduct
5. Transporturi rutiere de mărfuri
6. Comerțul cu ridicata al materialelor lemnoase al materialelor de construcție și echipamentului sanitar
7. Comerțul cu amănuntul al articolelor de fierărie, al vopselelor și sticlei
8. Comerțul cu ridicata pe bază de tarife sau contracte
9. Alte activități de servicii individuale
10. Alte activități de servicii prestate întreprinderilor, neincluse în alte categorii
11. Închirierea echipamentelor pentru construcții cu personal de deservire aferent
12. Închirierea mașinilor și echipamentelor pentru construcții
13. Închirierea bunurilor imobiliare proprii
14. Depozitări
15. Întreținerea și repararea autovehiculelor
16. Comerțul cu piese și accesorii pentru autovehicule
17. Salubritate, depoluare și activități similare
18. Lucrări de terasament
19. Recuperarea deșeurilor și resturilor nemetalice reciclabile
20. Construcții complete și parțiale de clădiri și construcții ingineresti; construcții civile

CAPABILITATEA ORGANIZAȚIEI

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT dispune de persoane instruite și pregătite, are dotările și mijloacele de transport necesare pentru activitățile specifice acestor activități / afaceri.

1.2 DOMENIU DE APLICARE

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

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	29. 03. 2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	29. 03. 2025	
			Actualizare Data

SECȚIUNEA 2. REFERINȚE NORMATIVE

2.1 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Manual de Management al calității, mediului, ssm Sănătății și Securității Ocupaționale este bazat pe următoarele standarde și legi în vigoare:

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

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

ISO 14001:2015 Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare;

ISO 19011:2018 Ghid pentru auditarea sistemelor de management. Legislație aplicabilă în domeniu Anexa 7 manual.

SECȚIUNEA 3. TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIATURI

3.1 Petru termeni specifici sistemul de management integrat, S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT aplică definiții din ISO 9000:2015.

În plus, se mai aplică și următoarele abrevieri:

RMI – Reprezentantul conducerii cu managementul sistemului de management integrat.

SECȚIUNEA 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

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

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

4.1 ÎNȚELEGEREA NECESITĂȚILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR PĂRȚILOR ÎNTERESATE

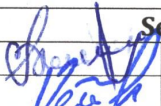

Părțile interesate sunt personae sau grupuri care afectează sau sunt afetate de către o organizație și activitățile acesteia.

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

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

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

În funcție de influență: părți care pot sau vor putea în viitor să influențeze abilitatea organizației da a-și atinge obiectivele - indiferent dacă acțiunile lor pot să vă întârzie sau vor împiedica performanța. Această categorie poate include atât părțile cu influență informațională, cât și pe cele cu putere oficială de decizie.

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	 Actualizare
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	 Data

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

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

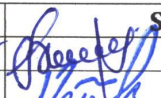

În funcție de reprezentare: părțile care sunt, prin intermediul structurilor de reglementare sau cultură/tradiție, însărcinați să reprezinte alte părți interesate, cum ar fi: conducători ai comunității locale, reprezentanți ai sindicatelor, consilieri, reprezentanți ai organizațiilor profesionale etc.

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

4.2 DETERMINAREA DOMENIULUI DE APLICARE A SISTEMULUI DE MANAGEMENT

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

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

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	
			Actualizare Data

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

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

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

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

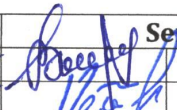

- realizarea unui management performant în atingerea obiectivelor planificate;
- susținerea protecției mediului și prevenirea poluării în echilibru cu necesitățile socio-economice ale organizației;
- minimizează riscurile pentru angajați și alte părți interesate care pot fi expuse la riscuri
- SSM asociate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

4.4 SISTEMUL DE MANAGEMENT ȘI PROCESELE SALE

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

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT:

- a identificat procesele sistemului de management integrat și aplicarea acestora în întreaga organizație,
- a determinat succesiunea și interacțiunea acestor procese,
- a determinat criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că atât efectuarea cât și controlul acestor procese sunt eficace,

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	 Actualizare
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	 Data

- a asigurat disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru operarea și monitorizarea acestor procese,
- monitorizează, măsoară și analizează aceste procese
- implementează acțiuni necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.

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

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT conduce aceste procese în conformitate cu cerințele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

Societatea urmărește să-și mențină:

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

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

Aportul acestei abordări determină implicit:

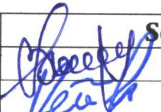
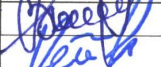
- Înțelegerea și satisfacerea cerințelor.
- Considerarea proceselor în funcție de valoarea adăugată.
- Rezultate în ceea ce privește performanța și eficacitatea.
- Îmbunătățirea continuă a proceselor pe baza măsurilor obiective.

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

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

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

Ciclul PDCA permite societății să se asigure că procesele sunt gestionate corect, au alocate resurse adecvate și că oportunitățile de îmbunătățire sunt determinate și se acționează în consecință. Gândirea pe bază de risc permite societății să determine factorii care ar putea cauza abaterea proceselor sale și a sistemului de management integrat de la rezultatele planificate, să pună în practică controale pentru a minimiza efectele negative și să utilizeze la maximum oportunitățile pe măsură ce apar. Astfel,

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	
			Actualizare
			Data

Într-un mediu cu o complexitate și dinamică mereu în creștere, respectarea consecventă a cerințelor și luarea în considerare a necesităților și așteptărilor viitoare reprezintă o provocare pentru organizație. Pentru a realiza aceste obiective, organizația este pregătită să adopte diferite forme de îmbunătățire, în plus față de corecție și îmbunătățirea continuă, cum ar fi schimbarea bruscă, inovarea și reorganizarea.

SECȚIUNEA 5 LEADERSHIP

5.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

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

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

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

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

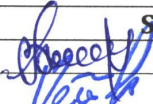
5.2 POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII, MEDIULUI, SSM

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

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

Politica este comunicată și promovată de directorul general, astfel:

- este adecvată față de scopul organizației,
- include un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management integrat,
- asigură un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor, țintelor stabilite, este comunicată și înțeleasă clar tuturor angajaților, astfel încât aceștia devin conștienți de obligațiile lor individuale;

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	
			Actualizare
			Data

- disponibilă părților interesate
- este analizată pentru adecvarea ei continuă și amendată și revizuită dacă este necesar, astfel încât se asigure ca orice resurse financiare, abilități, obiective declarate sunt realizabile în mod realist, realizabile în cadrul respectiv;
- corespunde naturii și nivelului riscurilor SSM din S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT., fiind realistă și coerentă cu o anticipare asupra viitorului organizației;
- include un angajament de conformitate cu legislația de mediu, SSM și cu alte cerințe la care S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT subscrie.

5.3 ROLURI ORGANIZAȚIONALE, RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI

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

Au desemnat responsabilități, responsabilități și autorități pentru:

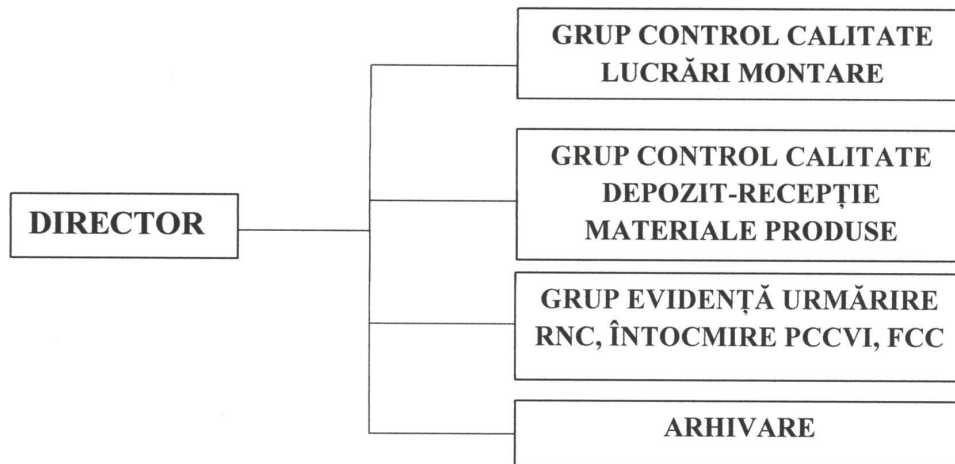
- Menținerea sistemului de management integrat conform cu cerințele standardelor referențiale;
- Furnizarea elementelor de ieșire intenționate de către procesele care se desfășoară în organizație;
- Managementul de la cel mai înalt nivel să urmărească și să se raporteze permanent la performanța sistemului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

Instrumente:

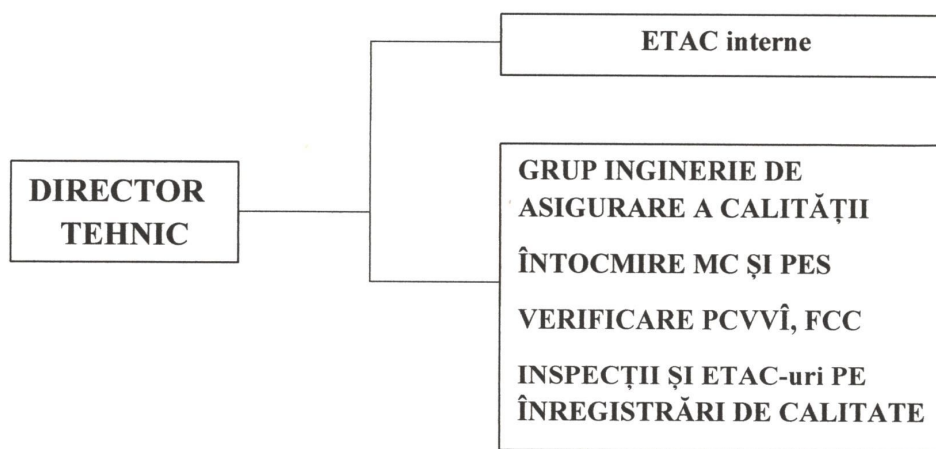
- Organigrama societății.
- Dispozițiile operaționale.
- Fișele de post.
- Decizii de numire a managerilor de procese.
- Organizarea accesului la documente.
- Acțiuni (activități) pentru ținerea sub control a furnizorilor de servicii implicați în SMI
- (auditori externi, consultanți, evaluatori de riscuri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

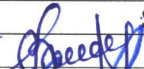

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	<i>[Signature]</i>
			Actualizare
			Data

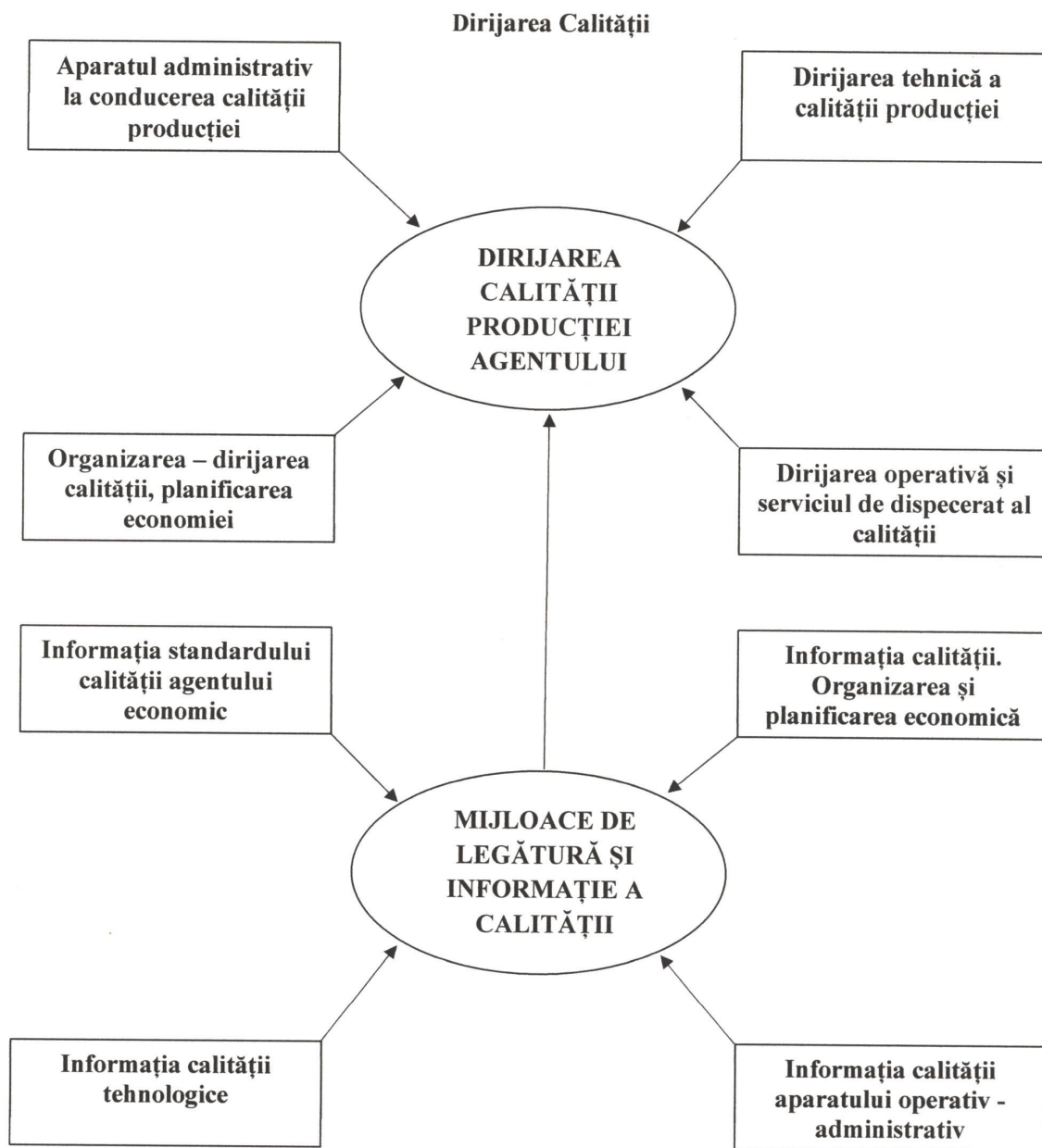
Organigrama Compartimentului Control Tehnic de Calitate

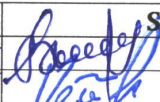



Organigrama Compartimentului de Asigurare a Calității

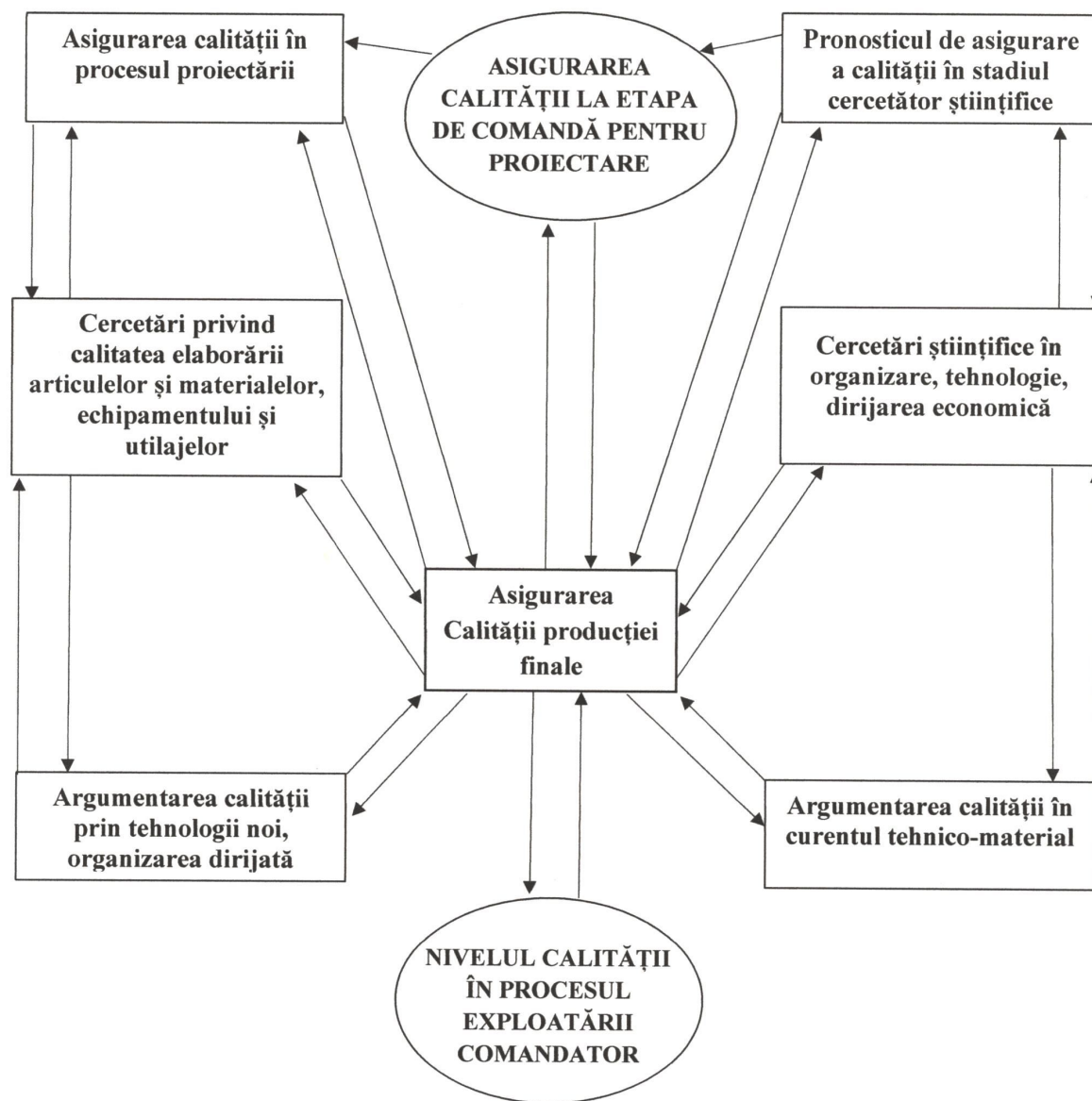


Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	
			Actualizare
			Data



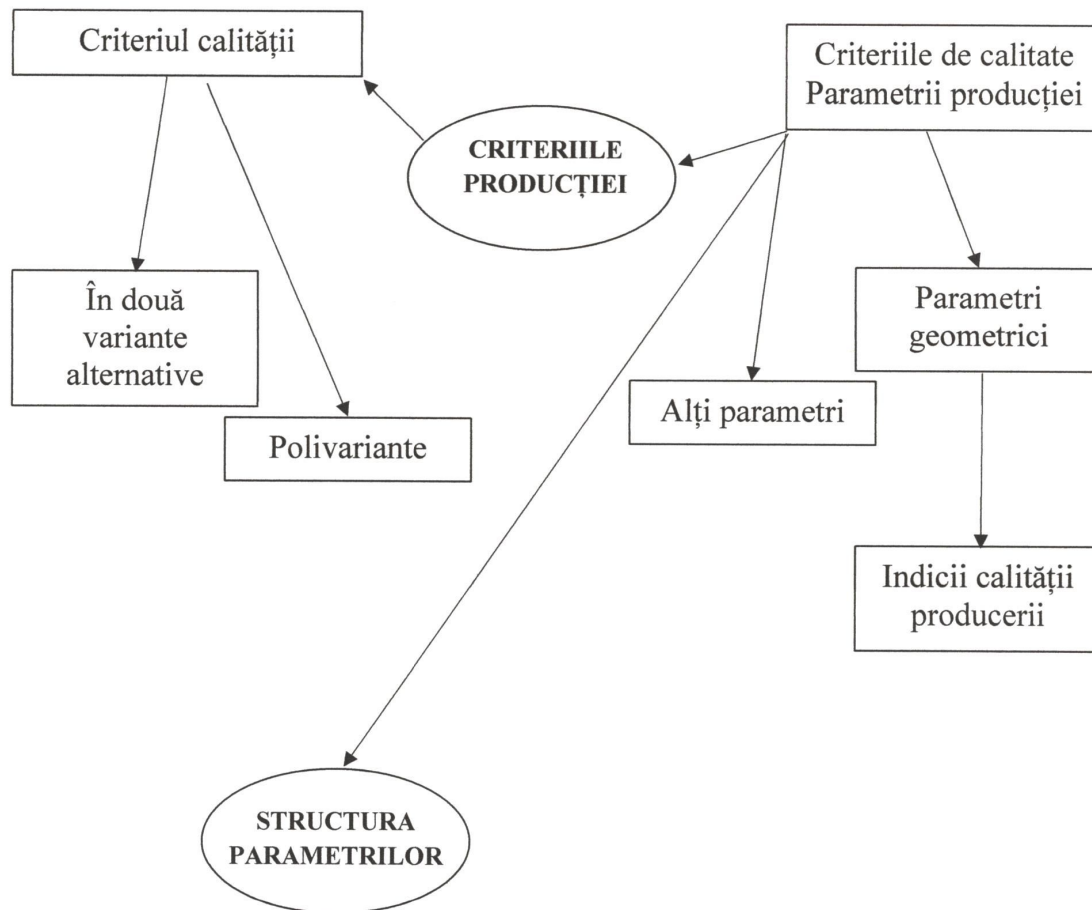
Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	
			Actualizare
			Data

Asigurarea Calității producției finale



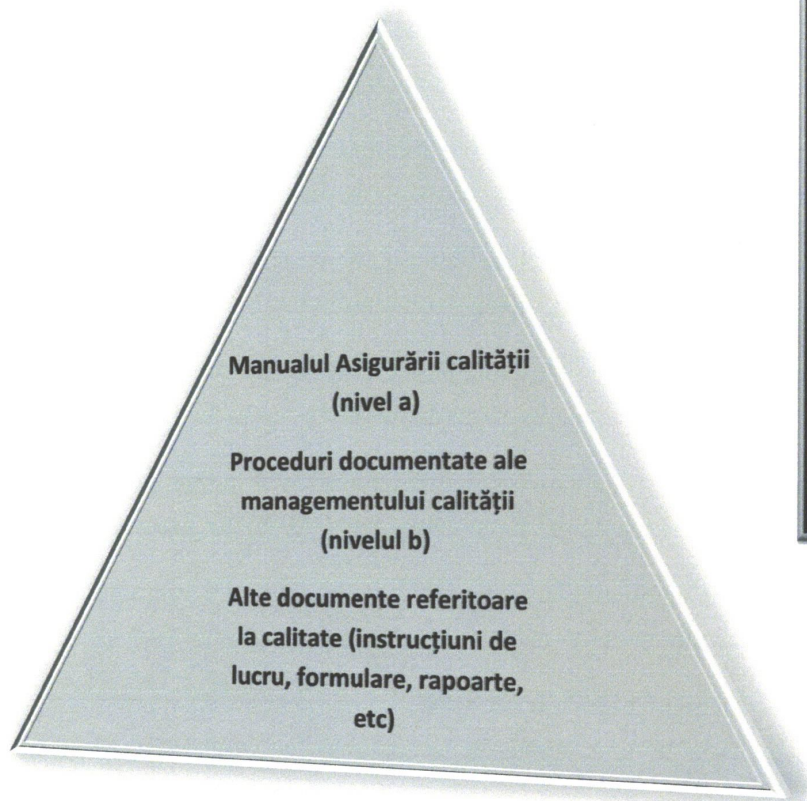
Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	<i>[Signature]</i>
			Actualizare
			Data

Caracterizarea altor Proprietăți și Starea Producției



Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	<i>[Signature]</i>
			Actualizare
			Data

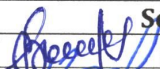

Ierarhia Tipică a Documentelor Managementului Calității



CONȚINUTUL
DPCUMENTELOR Descrie
managementul calității în
conformitate cu politica în
domeniul calității și cu
obiectivele stabilite precum și
cu standardul aplicabil.

Descriu activitățile unităților
funcționale individuale
necesare pentru
implementarea elementelor
calității.

Constă din documente de
lucru detaliate.

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	
			Actualizare
			Data

RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE

Managementul de la cel mai înalt nivel a definit și a stabilit responsabilitățile și autoritatea fiecărui post, care sunt comunicate titularilor prin intermediul fișelor Posturilor, eliminând ambiguitățile.

Personalul care conduce, efectuează și verifică activitățile, are suficientă libertate și autoritate organizatorică pentru:

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

REPREZENTANTUL CONDUCERII ÎN DOMENIUL MANAGEMENTULUI INTEGRAT

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

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

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

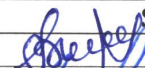

Managerii operaționali asigură ca cerințele de mediu sunt gestionate corespunzător în sferele lor de operare.

SECȚIUNEA 6 PLANIFICARE

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

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură:

- planificarea sistemului de management integrat, efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor clientului și cerințelor reglementărilor aplicabile, precum și a obiectivelor calității și mediului, SSM; integritatea sistemului de management integrat, menținută atunci când schimbările sistemului sunt planificate și implementate. Datele de intrare pentru planificarea sistemului de management integrat includ: strategiile organizației, obiectivele stabilite, necesitățile și așteptările

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	
			Actualizare
			Data

identificate ale clienților, cerințe cuprinse în reglementările legale aplicabile, performanțele proceselor, experiența anterioară, oportunități de îmbunătățire identificate și evaluări ale riscurilor.

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

Pentru atingerea obiectivelor S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT elaborează Programe de management, elaborate anual și se actualizează semestrial.

6.1 ACȚIUNI DE TRATARE A RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR

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

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

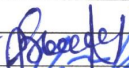

Organizația a planificat acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților precum și modul în care:

- să integreze și să implementeze acțiunile în procesele sistemului de management al calității,
- să evalueze eficacitatea acestor acțiuni.

Acțiunile întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților trebuie să fie proporționale cu impactul potențial asupra conformității produselor și serviciilor. **EVALUAREA RISCURILOR DETERMINATĂ DE FACTORII INTERNI ȘI EXTERNI**

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

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

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	
			Actualizare Data

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

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

Distribuția matriceală

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

Foarte ridicat 5	IMPACT	FS•FR 5	S•FR 10	M•FR 15	R•FR 20	FR•FR 25
Ridicat 4		FS•R 4	S•R 8	M•R 12	R•R 16	FR•R 20
Mediu 3		FS•M 3	S•M 6	M•M 9	R•M 12	FR•M 15
Scăzut 2		FS•S 2	S•S 4	M•S 6	R•S 8	FR•S 10
Foarte scăzut 1		FS•FS 1	S•FS 2	M•FS 3	R•FS 4	FS•FR 5
		PROBABILITATE				
		Foarte scăzut 1	Scăzut 2	Mediu 3	Ridicat 4	Foarte ridicat 5

6.2 OBIECTIVE ȘI PLANIFICAREA LOR

OBIECTIVELE CALITĂȚII

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

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

Între compartimentele din *S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT* există relații de colaborare, fiecare având atribuții specifice prin care se realizează funcțiile sistemului de management al calității.

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	<i>[Signature]</i>
			Actualizare Data

OBIECTIVELE DE MEDIU

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

6.3 PLANIFICAREA SCHIMBĂRILOR

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

Organizația planifică schimbările luând în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integritatea sistemului de management al calității;
- disponibilitatea resurselor;

6.4 ALOCAREA SAU REALOCAREA RESPONSABILITĂȚILOR ȘI AUTORITĂȚILOR. ASPECTE DE MEDIU

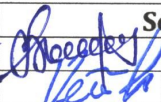

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT a stabilit și menține modalitatea de identificare a aspectelor de mediu asociate produselor, proceselor, serviciilor sau activităților precum și de determinare a aspectelor de mediu semnificative prin procedura de sistem PS-14 Identificare aspecte de mediu. Aspectele semnificative de mediu sunt stabilite anual la nivelul organizației de către Echipele de mediu interfuncționale numite prin decizie la nivelul S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT

Criteriile de identificare a aspectelor de mediu semnificative sunt încadrarea în prevederile legale și evaluarea consecințelor impactului asupra mediului.

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

6.5 IDENTIFICARE PERICOLE, EVALUARE ȘI CONTROL RISC

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT parcurge procesele de identificare a pericolelor și de evaluare și control a riscurilor și deține o caracterizare completă a tuturor pericolelor semnificative din domeniul său. Procedura PS-20 Identificare pericol, evaluare risc și stabilire controale include evaluări cu privire la: activități de rutină și speciale; activitățile personalului care are acces la locurile de muncă (inclusiv clienți, subcontractanți, vizitatori etc.), facilitățile de la locul de muncă și care ia în considerare operațiile curente și ocazionale din cadrul S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT precum și potențialele condiții de urgență. Rezultatele evaluărilor și efectele măsurilor de control sunt utilizate la stabilirea obiectivelor SSM. Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor asigură identificarea pericolelor, determinarea riscurilor asociate pericolelor identificate; indicarea nivelului riscurilor aferente fiecărui pericol și dacă acestea sunt sau nu tolerabile; măsurile pentru monitorizarea și controlul riscurilor; identificarea cerințelor de competență și de instruire pentru implementarea măsurilor de control; înregistrările generate de controlul operațional efectuat.

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	
			Actualizare Data

6.6 PREVEDERI LEGALE ȘI ALTE CERINȚE

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT promovează conștientizarea și înțelegerea responsabilităților legale și asigură în cadrul sistemului de management integrat calitate-mediu-sănătate și securitate ocupațională identificarea, disponibilizarea și accesul la legislația de mediu și SSM și reglementările române sau internaționale la care România este parte semnatară, precum și la autorizații și acordurile mediu, standarde, normative, aplicabile. Procedura PS-15 Identificare și acces la prevederi legale și alte cerințe este aplicabilă pentru toate aspectele de mediu identificate în organizație și stabilește responsabilitățile în acest sens.

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT este conștientă și înțelege modul în care activitățile sale sunt influențate de cerințele legale și de alte cerințe.

Evaluarea conformării activității S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT în raport cu prevederile legale și cu alte cerințe identificate se face anual conform procedurii documentate cod PS-02, în urma evaluării elaborându-se un raport de mediu și SSO pentru analiza de management a organizației.

SECȚIUNEA 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.

Au fost luate în considerare:

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

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT a determinat și asigură resursele necesare pentru a implementa și menține sistemul de management integrat și îmbunătățirea continuă a eficacității lui și pentru a crește satisfacția clientului prin realizarea cerințelor sale.

7.1.2 PERSONAL

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

7.1.3 INFRASTRUCTURA

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

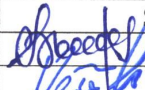

7.1.4 MEDIU DE LUCRU PENTRU OPERAREA PROCESELOR

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT a determinat și conduce mediul de lucru necesar pentru a realiza conformitatea cu cerințele serviciilor efectuate.

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

7.1.6 CUNOȘTINȚE ORGANIZAȚIONALE

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

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	
			Actualizare Data

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

Cunoștințele organizaționale se bazează pe:

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

7.2 COMPETENȚĂ ȘI INSTRUIRE

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT:

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

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

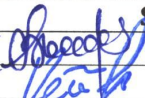

În organizație:

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

7.3 CONȘTIENTIZARE

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

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

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	
			Actualizare
			Data

7.4 COMUNICAREA INTERNĂ

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

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

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT încurajează comunicarea între și la toate nivelurile și funcțiile pentru rezolvarea problemelor, pentru coordonarea activităților, pentru urmărirea planurilor de acțiuni și pentru dezvoltarea viitoare a programelor de management.

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

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

7.5 INFORMAȚII DOCUMENTATE

Documentele sistemului de management integrat al calității, mediului, ssm aplicat de S.R.L.

DRUMNORD-CONSTRUCT sunt ținute sub control prin aplicarea procedurii de sistem:

Controlul informațiilor documentate cod PS-01; sunt definite controalele necesare pentru:

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

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

Sistemul de management integrat implementat în organizație include:

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

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

- identificarea și descrierea (titlu, dată, autor sau număr de referință);
- formatul (de exemplu limbă, versiune software, grafică) și mediul suport (de exemplu hârtie, electronic etc.);

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	Actualizare
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	Data

analizarea și aprobarea din punct de vedere al potrivirii și adecvării.

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

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

Pentru controlul informațiilor documentate organizația ia în considerare următoarele activități:

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

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

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

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

SECȚIUNEA 8 OPERARE

8.1 PLANIFICARE ȘI CONTROL OPERAȚIONAL

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT identifică, planifică și dezvoltă procesele necesare pentru realizarea serviciilor prestate.

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

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

În cadrul planificării realizării serviciilor sunt identificate:

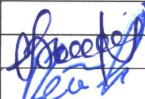

- obiectivele calității, mediului, ssm și cerințele pentru realizarea serviciilor;
- necesitatea de a stabili procesele, documentele și de a aloca resurse specifice;
- activități pentru verificarea, validarea, monitorizarea, inspecția serviciului, precum și criteriile acceptate ale serviciului;
- înregistrările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

Datele de ieșire ale acestei planificări sunt într-o formă adecvată cu metoda de operare a organizației.

Elaborarea planurilor calității și de control operațional de mediu se face cu respectarea precizărilor procedurilor și reglementărilor interne.

8.2 CERINȚE PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII

Atunci când cerințele referitoare la produse și servicii sunt modificate, organizația se asigură că informațiile documentate relevante sunt amendate și că personalul implicat este conștientizat cu privire la cerințele modificate.

Nume Prenume		Data	Semnătură	
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025		Actualizare
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025		Data

8.3 PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE

NA – excludere justificată.

8.4 CONTROLUL PROCESELOR, PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR FURNIZATE DIN EXTERIOR

S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT* se asigură că produsul aprovizionat este conform cu cerințele de aprovizionare specificate. Tipul și amploarea controlului aplicat asupra furnizorului și asupra produsului aprovizionat depinde de efectul produsului aprovizionat asupra realizării ulterioare a serviciului desfășurat.

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

În procesul de aprovizionare se asigură că:

- materialele folosite, echipamentele tehnice, vehiculele au un impact minim asupra mediului, sănătății și securității în muncă;
- materialele folosite sunt reciclabile, economice energetic, nepoluante, sau conțin substanțe biodegradabile.

Aceste activități sunt descrise în procedura *Aprovizionare, cod PS-09*. Informațiile referitoare la aprovizionare descriu produsul de aprovizionat, inclusiv atunci când este cazul:

- cerințe pentru aprobarea produsului, procedurilor, proceselor și echipamentelor,
- cerințe pentru calificarea personalului,
- cerințe pentru sistemul de management integrat.

S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT se asigură că cerințele de aprovizionare specificate sunt adecvate, înainte de comunicarea acestora către furnizor/producător.

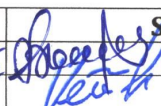

S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT a stabilit și implementat inspecții sau alte activități necesare pentru a se asigura că produsul aprovizionat satisface cerințele de aprovizionare specificate.

Atunci când S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT sau clientul acesteia intenționează să desfășoare verificarea la furnizor, se specifică, în informațiile referitoare la aprovizionare, înțelegerile referitoare la verificarea și metoda de eliberare a produsului.

8.2.1 COMUNICAREA CU CLIENTUL

Comunicarea cu clientul include:

- furnizarea de informații referitoare la produse și servicii;
- tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv a modificărilor acestora;
- obținerea feedback-ului de la client referitor la produse și servicii, inclusiv reclamațiile clientului;
- tratarea sau controlul proprietății clientului;

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	
			Actualizare Data

- stabilirea cerințelor specifice pentru acțiunile de urgență, atunci când este relevant.

8.2.2 DETERMINAREA CERINȚELOR REFERITOARE LA SERVICIU

Sunt identificate:

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

8.2.3 ANALIZA CERINȚELOR REFERITOARE LA SERVICIU

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

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

Sunt menținute înregistrări ale rezultatelor analizei și ale acțiunilor apărute în urma analizei. Atunci când clientul nu furnizează nici o declarație documentată a cerințelor, cerințele clientului sunt confirmate de S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT înaintea acceptării lor.

Atunci când cerințele referitoare la serviciu sunt modificate, organizația se asigură că documentele relevante sunt modificate și că personalul implicat este informat cu privire la modificarea cerințelor.

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT a identificat și implementează modalitățile eficiente pentru comunicarea cu clienții în legătură cu:

- informațiile despre produsul/serviciul realizat și comercializat;
- tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau a comenzilor, inclusiv amendamentele la acestea;
- feedback-ul de la client, inclusiv reclamațiile acestuia.

8.2.4 MODIFICĂRI ALE CERINȚELOR PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII

Identificarea, precum și stadiul monitorizării și măsurării se realizează prin etichetare, precum și prin înregistrările specifice rezultate în urma execuției și inspecției produsului/serviciului.

Trasabilitatea este asigurată prin înregistrările din dosarul lucrării/serviciului și/sau identificarea unică a serviciului. Identificarea și trasabilitatea sunt asigurate și prin configurația serviciului conform instrucțiunilor de proces corespunzătoare.

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	<i>[Signature]</i>
			Actualizare Data

8.5 PRODUCȚIE ȘI FURNIZARE DE SERVICII

8.5.1 CONTROLUL FURNIZĂRII SERVICIULUI

S.R.L. DRUMNORD-CONSTRUCT planifică și realizează fluxul de realizare a serviciilor în condiții controlate,

Producție și furnizare de servicii cod PS-12, ceea ce include:

- pregătirea tehnologică a execuției produselor/serviciilor;
- identificarea proceselor de producție;
- planificarea proceselor de producție;
- realizarea produselor/serviciilor;
- inspecția și încercarea produselor/serviciilor;
- recepția și predarea produselor/serviciilor;
- încasarea contravalorii produselor/serviciilor;

Planificarea proceselor include:

- analiza comenzii
- documentația de lansare: desene, prescripții energetice, fișe tehnologice, planuri de calitate;
- asigurarea cu materiale, echipamente de lucru și monitorizare/măsurare;
- mentenanța echipamentelor proprii;
- utilități tehnologice;
- resurse umane calificate;
- asigurarea măsurilor de securitate muncă.

În scopul desfășurării activităților specifice în condițiile protejării mediului înconjurător, au fost identificate aspectele de mediu, conform procedurii operaționale Identificare aspecte de mediu cod PS-13. Relația dintre aspectele de mediu și impacturile asupra mediului este o relație cauză-efect.

Se urmărește identificarea unui număr cât mai mare de aspecte de mediu/impacturi asupra mediului, reale și potențiale, benefice și nocive, care sunt asociate activității/serviciului ales.

Aspectele de mediu asociate activităților care pot genera impact de mediu sunt ținute sub control conform procedurii operaționale Control operațional cod PS-17, în scopul:

- prevenirii poluării
- conservării resurselor
- conformității cu cerințele interne și externe.

Se păstrează înregistrări privind activitățile desfășurate și monitorizează rezultatele obținute pe tot parcursul desfășurării acestor activități.

8.5.2 IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE

Atunci când este cazul, S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT identifică produsul/serviciul folosind mijloace adecvate pe durata realizării lui.

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT identifică stadiul realizării serviciului în raport cu cerințele de măsurare și monitorizare.

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	<i>[Signature]</i> Actualizare
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	<i>[Signature]</i> Data

Identificarea serviciului se realizează pe tot parcursul proceselor de execuție începând de la intrarea materialelor la recepție, depozitare, pe parcursul execuției, la produsele finite și la client. Exercițiile practice testează eficacitatea celor mai importante părți din planurile de urgență și testează completitudinea procesului de planificare pentru situațiile de urgență. Simulările practice, la scară reală a incidentelor, trebuie să fie realiste pentru a deveni eficiente. Rezultatele situațiilor de urgență și ale exercițiilor practice sunt evaluate și modificările identificate drept necesare sunt implementate. Este identificată nevoia de echipamente de urgență și este asigurată cantitatea necesară din acest echipament.

8.5.3 PROPRIETATEA CLIENTULUI SAU FURNIZORILOR EXTERNI

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

8.5.4 PĂSTRAREA PRODUSULUI

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT păstrează conformitatea produsului cu specificațiile pe parcursul aprovizionării, depozitării, comercializării și efectuării celorlalte activități, până la livrarea spre destinația intenționată. Aceasta include identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea și protejarea.

8.5.5 CONTROL OPERAȚIONAL SSM

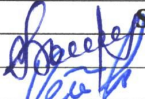

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT a stabilit și menține dispoziții pentru a se asigura de aplicarea eficace a măsurilor și contramăsurilor de control, ori de câte ori acestea sunt cerute pentru a controla riscurile operaționale, pentru îndeplinirea politicii și obiectivelor SSM și pentru a se conforma cerințelor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

8.5.6 PREGĂTIREA PENTRU SITUAȚII DE URGENȚĂ

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

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

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT evaluează activ necesitățile de răspuns referitoare la potențialele accidente și situații de urgență, planifică modul de asigurare a acestor necesități, verifică capacitatea de

Nume Prenume		Data	Semnătură	
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025		Actualizare
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025		Data

răspuns planificat și caută să își îmbunătățească eficacitatea capacității de răspuns, conform procedurii Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns cod PS-18.

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

8.6 CONTROLUL PROCESELOR SPECIALE

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT a identificat procesele de producție și de furnizare de servicii, a căror rezultate să nu poată fi verificate prin măsurare sau monitorizare ulterioară (procese speciale care necesită validare ex. procese de sudură, lucrări ascunse etc.).

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

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

SECȚIUNEA 9 EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1 MONITORIZARE ȘI MĂSURARE

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT planifică și implementează procesele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire pentru a:

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

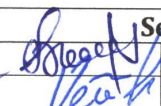

Aceasta include determinarea metodelor aplicabile, inclusiv a tehnicilor statistice, precum și amplasarea utilizării lor.

9.1.1 GENERALITĂȚI

Organizația a determinat:

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

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

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	29.03.2025	 Actualizare
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	 Data

9.1.2 SATISFAȚIA CLIENTULUI

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

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

9.1.3 ANALIZĂ ȘI EVALUARE

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

Rezultatele analizei sunt utilizate pentru a evalua:

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

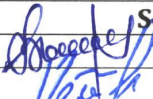

9.2 AUDIT INTERN

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT efectuează audituri interne la intervale planificate, pentru a determina dacă sistemul de management integrat:

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

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

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

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	
			Actualizare Data

9.3 ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT

Managementul de la cel mai înalt nivel analizează anual, în prima lună calendaristică, sau ori de câte ori situația conjuncturală o impune, sistemul de management integrat din organizație, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat și eficient.

Această analiză include evaluarea oportunităților pentru îmbunătățire și necesitatea schimbărilor în sistemul de management integrat, ceea ce vizează și politica în domeniul calității și mediului, sănătății și securității ocupaționale, precum și obiectivele acestora, conform procedurii Analiza efectuată de management, cod PS-07.

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

9.4 MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PROCESELOR

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

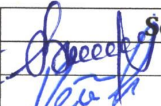

Monitorizarea proceselor Monitorizare și măsurare, cod PS-19 presupune:

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

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

Toate modificările privind instrumentele, echipamentele, materialele și procesele sunt documentate.

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

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	
			Actualizare
			Data

9.5 MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PRODUSULUI/SERVICIULUI

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

9.6 MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PERFORMANȚEI

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT are o abordare sistematică prin aplicarea procedurii PS-19 Monitorizare și măsurare, pentru măsurarea și monitorizarea performanței de mediu și SSM la intervale regulate, prin măsurări cantitative sau calitative, sau observații de-a lungul timpului. Sistemul de management include atât monitorizare proactivă pentru a verifica conformitatea cu activitățile SSM, cât și monitorizare reactivă pentru a investiga, analiza și înregistra deficiențele sistemului, inclusiv accidente, incidente fără urmări, cazuri de îmbolnăvire și cazuri de daune aduse proprietății.

SECȚIUNEA 10 ÎMBUNĂȚĂȚIRE
10.1 CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT se asigură că produsul/serviciul care nu este conform cu cerințele prescrise este identificat și ținut sub control, pentru a preveni utilizarea neintenționată. Aceste metode de control, responsabilități și autoritățile asociate pentru tratarea produsului neconform sunt definite în procedura de sistem Controlul produsului neconform și a neconformităților SMI, PS-04. S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT tratează produsul/serviciul neconform prin una sau mai multe dintre următoarele metode:

- prin întreprinderea unor acțiuni de eliminare a neconformității detectate;
- prin întreprinderea unei acțiuni care să împiedice destinarea sau utilizarea lui intenționată inițial.

Înregistrările referitoare la natura neconformităților și la orice acțiuni ulterioare întreprinse, inclusiv derogările obținute, sunt menținute.

Atunci când produsul/serviciul neconform este corectat, este supus unei reverificări pentru a se demonstra conformitatea cu cerințele.

Când produsul/produsul/serviciul neconform este detectat după livrare, S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT întreprinde acțiuni corespunzătoare consecințelor sau potențialelor consecințe ale neconformității.

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

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21.03.2025	<i>[Signature]</i>
Verificat	Verhovetchii Ion	21.03.2025	<i>[Signature]</i>
			Actualizare Data

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

10.2 ACȚIUNE CORECTIVĂ

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT acționează pentru a elimina cauzele neconformităților, în scopul de a preveni reparația acestora. Acțiunile corective sunt adecvate consecințelor neconformităților apărute.

Este stabilită procedura de sistem *Acțiune corectivă cod PS-05*, care definește cerințele pentru:

- analiza neconformităților (inclusiv a reclamațiilor clienților),
- determinarea cauzelor neconformităților,
- evaluarea necesităților de acțiuni pentru a se asigura că neconformitățile nu reapar,
- determinarea și implementarea acțiunii necesare,
- înregistrările rezultatelor acțiunii întreprinse,
- analiza acțiunii corective întreprinse.

10.3 ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ

S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT își îmbunătățește continuu eficacitatea sistemului de management integrat al calității și mediului prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și a analizei efectuate de management.

11. ANEXE

Anexa 1: Harta proceselor

Anexa 2: Lista documentelor controlate ale sistemului de management integrat

Anexa 3: Lista formulare

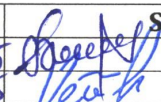

Anexa 4: Politica sistemului de management integrat

Anexa 5: Contextual organizațional

Anexa 6: Organigrama S.R.L DRUMNORD-CONSTRUCT

Anexa 7: Legislație aplicabilă în domeniu

Anexa 8: Riscuri identificate

Nume Prenume		Data	Semnătură
Întocmit	Bîrnaz Victor	21. 03. 2025	
Verificat	Verhovetchii Ion	21. 03. 2025	
			Actualizare Data