

MANUALUL CALITĂȚII

ELABORAT

Responsabil sistem de management

Bold Denis

APROBAT

Director

BOLD ARCADIE



MANUALUL CALITĂȚII  
COD: MC – FLUXMEȘTER

Versiunea 2.0

Original

Copie controlată

Copie necontrolată

Exemplar Nr.

1

## MANUALUL CALITĂȚII

### Cuprins

-	<b>Înregistrarea modificărilor și lista de difuzare</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Generalități</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Referințe normative</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Termeni și definiții</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Contextul organizației</b>	<b>5</b>
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
<b>5</b>	<b>Leadership</b>	<b>7</b>
5.1	Angajament leadership	7
5.2	Politică.	8
5.3	Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	9
<b>6</b>	<b>Planificare</b>	<b>10</b>
6.1	Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	10
6.2.	Obiectivele calității și planificarea realizării lor	11
6.3	Planificarea schimbărilor	12
<b>7</b>	<b>Suport</b>	<b>13</b>
7.1	Resurse	13
7.2	Competență	18
7.3	Conștientizare	18
7.4	Comunicare	19
7.5	Informații documentate..	20
<b>8</b>	<b>Operare</b>	<b>21</b>
8.1	Planificare și control operațional	21
8.2	Cerințe pentru serviciile "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L.	22
8.3	Proiectarea și dezvoltarea	27
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior...	31
8.5	Furnizare de produse	34
8.6	Eliberarea produselor	36
8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme	37
<b>9</b>	<b>Evaluarea performanței</b>	<b>37</b>
9.1	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	39
9.2	Audit intern	30
9.3	Analiza efectuată de management	40
<b>10</b>	<b>Îmbunătățire</b>	<b>41</b>
<b>11</b>	<b>Anexe / Formulare</b>	<b>42</b>

## MANUALUL CALITĂȚII

### Înregistrarea modificărilor

Versiunea		Obiectul modificărilor	Data	Semnătura de aprobare
Ediția	Revizia			
1	0	Elaborat pentru prima dată	2018	<i>Bolo</i>
2	0	Elaborat în conformitate cu cerințele standardelor EN	01.02.2022	<i>Bolo</i>

### 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 CALITĂȚII

### 1. GENERALITĂȚI

Adoptarea unui sistem de management al calității este o decizie strategică a companiei "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L., care poate ajuta la îmbunătățirea performanței sale globale și furnizează o bază solidă pentru inițiative de dezvoltare durabilă.

*Potențialele beneficii pentru organizație:*

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

*Principiile care stau la baza funcționării SM sunt:*

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

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

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

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

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

## MANUALUL CALITĂȚII

### 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.

NCM A.08 .02 -2014 Securitatea și sănătatea muncii în construcții

### 3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

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

### 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

#### 4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Compania "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. a fost înființată la **12.01.2009**, cu numărul de identificare de stat și codul fiscal **1008602009396**, conform Extrasului din Registrul de Stat Nr. **442 din 15.03.2021**. *Rechizitele companiei* sunt prezentate în formularul cu același nume, cod: F-MC-4.1.

Compania "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. este o entitate care își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare. Organizația oferă clienților confortul, siguranța și posibilitatea de a alege calitate de înaltă performanță, datorită unui sistem de management bine dezvoltat.

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

*Rezultatele intenționate sunt:*

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

Determinarea acestora a presupus:

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

## MANUALUL CALITĂȚII

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

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

### 4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Datorită efectului lor, sau efectului lor potențial asupra capacității organizației de a furniza consecvent servicii care satisfac cerințele clientului și pe cele legale și reglementate aplicabile, organizația a determinat:

- părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității (clienți, furnizori, autorități);
- cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității.

”FLUXMEȘTER-V.A.” S.R.L. a determinat părțile interesate relevante pentru sistemul de management și cerințele acestora - clienții, utilizatorii finali, furnizorii de materii prime, materiale și servicii, organizațiile ce își desfășoară activitatea în proximitatea locației ”FLUXMEȘTER-V.A.” S.R.L., autoritățile locale, angajații întreprinderii, mass-media.

Părțile interesate sunt:

- asociați, conform Extrasului din Registrul de stat al persoanelor juridice;
- responsabili de proces;
- angajați;
- clienți – persoane fizice și juridice;
- furnizori – companii furnizoare de materiale, consumabile, de echipament de lucru, utilaj;
- autorități – Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului, Inspekția de Stat în Construcții, Inspectoratul Ecologic de Stat;
- companii concurente;
- organisme de certificare/de acreditare – OC ”Certmatcon”, certificat de acreditare nr. OCpr – 049, acreditat de către CNA ”MOLDAC”.

Părțile interesate sunt prezentate în formularul cu același nume, cod: F-MC-4.2.

În acest scop organizația a luat în considerare:

- cerințele contractuale provenite de la clienți și alte părți interesate;
- aplicarea standardelor naționale și ale sectoarelor industriale;
- conformarea cu cerințele relevante legale și de reglementare;
- deciziile organizației;

## MANUALUL CALITĂȚII

- sursele de informare externe relevante pentru dezvoltarea competențelor organizației și informațiile referitoare la necesitățile și așteptările părților interesate.

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste părți interesate și cerințele lor relevante.

### 4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management

Sistemul de management al calității implementat în organizație se referă la activitatea:

*Fabricarea ușilor și ferestrelor din PVC*

Executarea activității funcționează în baza Statutului "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L., prezentului manual și conform legislației RM.

### 4.4. Sistemul de management și procesele sale

În cadrul realizării sistemului de management al calității sunt identificate procesele, succesiunea și interacțiunea acestora; sunt determinate criteriile și metodele necesare pentru funcționarea proceselor și sunt asigurate resursele și informațiile necesare. Aceste procese sunt monitorizate și măsurate și rezultatele obținute sunt utilizate pentru îmbunătățirea proceselor.

Procesele externalizate care pot influența calitatea serviciilor se referă la Servicii deservire tehnică auto și Servicii asigurare a compatibilității a stațiilor de lumină, internet, telecomunicații. Controlul proceselor externalizate se face prin reglementări contractuale și alte cerințe convenite între părți.

Legătura dintre aceste procese sunt prezentate în *Schema proceselor, cod: MC-4.4.*

## 5. LEADERSHIP

### 5.1. Angajament leadership

Managementul de la cel mai înalt nivel din cadrul organizației "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. demonstrează leadership și angajament cu privire la sistemul de management al calității, precum și în ceea ce privește orientarea către client.

Termenul de leadership are câteva sensuri larg acceptate:

- capacitatea de a crea o viziune clară a organizației;
- capacitatea de a împărtăși viziunea cu ceilalți și de a-i motiva să o urmeze;
- capacitatea de a oferi structura organizatorică, instrumentele și informațiile care permit celorlalți să aibă succes în urmărirea viziunii și de a aborda riscurile.

Leadership-ul este crucial în structura organizației noastre deoarece acesta joacă un rol din ce în ce mai important în evoluția sistemului de management implementat.

"FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. a implementat sistemul de management pornind de la aspectele legale, apoi alocarea bugetelor, planificarea investițiilor, apoi dezvoltarea

## MANUALUL CALITĂȚII

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

### 5.1.2. Orientarea către client

Așteptările și cerințele clienților sunt clarificate cu ocazia înțelegerilor între părți, încheierii contractelor și sunt transpuse în cerințe și documentate într-o formă care asigură îndeplinirea întocmai ale acestora în domeniile implicate.

Îndeplinirea întocmai a cerințelor clienților și a legislației aferente sunt asigurate în scopul creșterii satisfacției clientului și sunt analizate într-un mod reglementat, cu ocazia controalelor efectuate pe parcursul proceselor și cele finale, iar rezultatele sunt acceptate numai în cazul în care aceste cerințe sunt îndeplinite în întregime.

### 5.2. Politică

”FLUXMEȘTER-V.A.” S.R.L. stabilește și reactualizează atunci când este necesară politica referitoare la calitate. Aceasta trebuie să fie adecvată misiunii declarate a instituției, să conțină un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SM, constituind un cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor. Ea trebuie cunoscută, înțeleasă și aplicată în întreaga instituție.

Orientarea generală a organizației privind calitatea activităților desfășurate revine managementului de la cel mai înalt nivel. Managementul de la cel mai înalt nivel prin stabilirea, implementarea și menținerea Politicii referitoare la calitate prevede că:

- ✓ este adecvată scopului și contextului organizației și care susține direcția sa strategică;
- ✓ asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor;
- ✓ include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;
- ✓ include un angajament pentru îndeplinirea obligațiilor sale de conformare;



## MANUALUL CALITĂȚII

- ✓ include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Politica este:

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

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

### 5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

”FLUXMEȘTER-V.A.” S.R.L. consideră ca legătura dintre contribuția angajaților și viziunea organizației generează o cultură a calității și a performanței. În acest scop Directorul general a asigurat realizarea strategiei (viziune, misiune, obiective) prin delegarea de responsabilitate către personal competent în funcția de Responsabil de sistem de management.

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

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

## 6. PLANIFICARE

### 6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

Organizația a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:

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

## MANUALUL CALITĂȚII

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

Sunt planificate de asemenea:

- auditurile interne;
- investițiile, achizițiile;
- mentenanța, reparațiile;
- măsurile de prevenire și protecție;
- măsurile de prevenire a poluărilor accidentale;
- acțiunile întreprinse pentru situații de urgență;
- analizele sistemului de management;
- obiectivele calității;
- actualizări ale documentației SM.

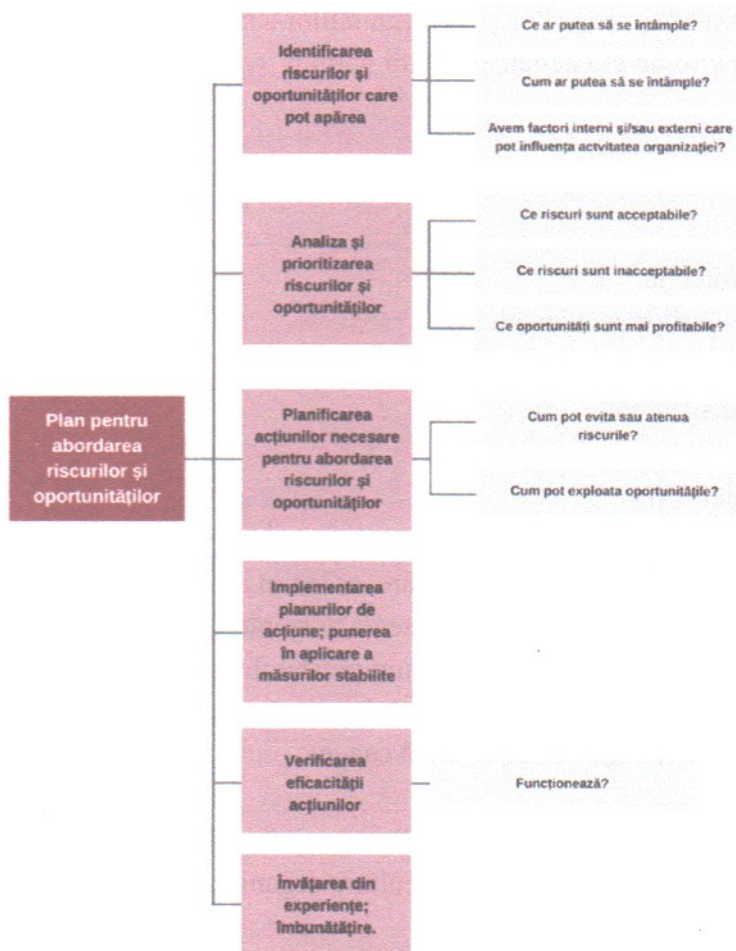
Planificarea SM - aceasta are ca scop ca principalele procese care au loc în activitatea organizației să fie planificate. Este considerat un instrument care da asigurări top managementului ca SM poate obține rezultatele intenționate. Sunt prestabilite: modul în care decurge fiecare activitate, funcțiile implicate, verificările, modul de realizare a trasabilității, înregistrările și documentele care intervin în fiecare etapă, după caz, etc.

În planificarea propriului SM, "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. a luat în considerare:

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

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

## MANUALUL CALITĂȚII



**Conducătorul compartimentului** unde s-a identificat riscul, decide cu privire la:

- *Tolerarea riscului*, în cazul în care se apreciază că riscul are o expunere scăzută;
- *Acceptarea riscului*, ceea ce presupune amânarea luării măsurilor de control și instituirea supravegherii permanente a probabilității de apariție a riscului;
- *Eliminarea circumstanțelor* care generează riscul;
- *Externalizarea riscului*, în situația în care apreciază că, pentru gestionarea eficace a riscului este necesară expertiza unui terț specializat;
- *Atenuarea riscului*, cu indicarea instrumentelor /dispozitivelor de control intern ce trebuie implementate pentru a menține riscul respectiv în limita toleranței la risc acceptate, stabilită de fiecare structură organizatorică pentru fiecare risc în parte;
- *Termenele limită* pentru implementarea acțiunilor/ măsurilor stabilite și cu privire la responsabilii care vor monitoriza implementarea acestora.

Pentru a determina nivelul riscurilor identificate, se determină severitatea impactului riscului identificat și probabilitatea de apariție a acestuia.

## MANUALUL CALITĂȚII

Atât riscul identificat cât și impactul și probabilitatea se documentează în ”Planul de management al riscurilor” (vezi anexa - fișier Excel).

Tabelul din ”Planul de management al riscurilor” ajută la identificarea nivelurilor de risc - mari, medii sau mici - considerând probabilitatea de a apărea și impactul total asupra activității sau grupului respectiv de activități.

Combi-națiile de riscuri pot fi reprezentate într-un tabel (3M):

Probabilitate →	Mică	Medie	Mare
Impact			
Mic	Ignorați	Ignorați	Atenție
Mediu	Ignorați	Atenție	<b>Acțiune</b>
Mare	Atenție	<b>Acțiune</b>	<b>Acțiune</b>

### Riscuri identificate pe sistemul de sănătate și securitatea muncii

Gradul de gravitate	Consecințele care pot apărea la producerea evenimentului (riscului)
0,1 (foarte scăzut)	consecințe minore reversibile cu incapacitate de muncă previzibilă până la <b>3 zile</b> calendaristice (vindecarea fără tratament);
0,3 (scăzut)	consecințe reversibile cu o incapacitate de muncă previzibilă de la <b>3 la 45 zile</b> care necesită tratament medical;
0,5 (mediu)	consecințe reversibile cu o incapacitate de muncă previzibilă de la <b>45 la 180 zile</b> care necesită tratament medical și prin spitalizare;
0,7 (înalț)	consecințe ireversibile cu diminuare a capacității de muncă de minim <b>50 %</b> , individual putînd să presteze o activitate profesională (invaliditate de gradul III)
0,9 (foarte înalț)	consecințe ireversibile cu pierdere de <b>100% a capacității de muncă</b> , dar cu posibilitate de autodeservire, de autoconducere și de orientare spațială (invaliditate de gradul I, II), decese.
Probalitatea	Fregvența cu care se pot produce evenimentele respective (riscurile)
0,1 (foarte scăzut)	Eveniment produs o dată la 10 ani
0,3 (scăzut)	Eveniment produs o dată la 5 ani
0,5 (mediu)	Eveniment produs o dată la 2 ani
0,7 (înalț)	Eveniment produs o dată la 1 an
0,9 (foarte înalț)	Eveniment produs o dată în lună

## MANUALUL CALITĂȚII

### 1. Calculul definitiv are loc astfel:

Evaluarea de risc							
Probabilitatea de aparitie	Nivelul impactului	Matricea de risc					Risc
Foarte Inalt	Foarte Inalt		FI			măsuri obligatorii	0,9
Inalt	Inalt		I				0,7
Mediu	Mediu		M			atenție / monitorizare	0,5
Scazut	Scazut		S				0,3
Foarte Scazut	Foarte Scazut		FS			ignora	0,1

Impact mic = un impact nesemnificativ, însă care trebuie notat

Impact mediu = un impact rezonabil, care necesită monitorizare

Impact mare = un impact semnificativ, care necesită măsuri imediate

Probabilitate mică = puțin probabil să se întâmple pe durata de implementare a activității sau a grupului de activități.

Probabilitate medie = se poate produce într-un anumit stadiu de realizare a activității

Probabilitate mare = probabil se va întâmpla pe durata de desfășurare a activității.

Nivelul riscurilor identificate se calculează conform matricei conținute în "Planul de management al riscurilor". În principiu un risc poate fi încadrat între valorile 0 și 1 (0 risc zero – 1 risc maxim).

În funcție de nivelul riscului, Responsabilii de procese acționează astfel:

- pentru riscurile al căror nivel este cuprins în zona "Acțiune", se stabilesc obligatoriu măsurile / oportunitățile necesare diminuării riscurilor,
- pentru riscurile cuprinse în zona "Atenție / Monitorizare", se stabilesc măsuri de urmărire și oportunități de diminuare a riscului.

După realizarea măsurilor luate, Administratorul actualizează nivelul de risc respectiv cuprins în "Planul de management al riscurilor și oportunităților".

Responsabilii de procese informează Administratorul cu privire la stadiul măsurilor luate pentru diminuarea acestora și eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile de îmbunătățire.

## MANUALUL CALITĂȚII

### 6.2. Obiectivele calității și planificarea realizării lor

”FLUXMEȘTER-V.A.” S.R.L. a stabilit obiective referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare sistemului de management.

Obiectivele calității sunt:

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

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

- obiective generale și strategia de dezvoltare a firmei;
- nivelul de realizare a obiectivelor în perioada anterioară;
- cerințe referitoare la proces / serviciu;
- cerințe legale și de reglementare aplicabile serviciului oferit clienților.

Stadiul îndeplinirii acestor obiective este analizat cu ocazia analizei efectuată de management.

Obiectivele calității sunt documentate în „*Planificarea obiectivelor*”, cod: F-MC-6.2.

În Planificarea obiectivelor organizația stabilește:

- a) ce se va face;
- b) ce resurse vor fi necesare;
- c) cine va fi responsabil;
- d) când se va finaliza;
- e) cum se vor evalua rezultatele.

Când se planifică obiectivele Managementul de top determină ce trebuie făcut, alocă resurse, numește responsabilii, stabilește termene și indicatori de performanță.

## MANUALUL CALITĂȚII

### 6.2.1. Obiective referitoare la calitate și planificarea realizării lor

"FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. menține ca informație documentată obiectivele referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante în cadrul sistemului de management.

"FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. prin Responsabilul SM și top management se asigură de stabilirea obiectivelor calității. Acestea:

- se referă la produsele/ serviciile oferite beneficiarilor;
- sunt repartizate pe funcțiile / nivelurile relevante ale organizației;
- sunt măsurabile și consecvente cu politica din domeniul calității.

Obiectivele stabilite de managementul organizației, documentate conform acestor cerințe, sunt planificate anual și ulterior monitorizate. În cadrul analizelor managementului sunt comparate valorile planificate și realizate ale indicatorilor de performanță, funcție de rezultat fiind luate decizii de îmbunătățire.

Cerințele legale și alte cerințe aplicabile la care firma a subscris se identifică și se evidențiază în Lista cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile stipulate în formularul *Lista documentelor externe*, Cod: F-MC-7.5.

Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. se asigură de respectarea acestor cerințe.

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

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

### 6.3. Planificarea schimbărilor

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

Organizația ia în considerare:

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

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

## MANUALUL CALITĂȚII

### 7. SUPORT

#### 7.1. Resurse

##### 7.1.1. Generalități

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

Organizația a luat în considerare:

- 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 SM, analiza cerințelor se face imediat după primirea acestora, de către responsabilul de departament.

Analiza urmărește:

1. ca cerințele să fie definite și documentate corect din punct de vedere tehnic. Dacă cerințele sunt definite incomplet, neclar, ambiguu, se caută clarificare prin procesul de comunicare cu clientul;
2. dacă se are în vedere angajarea în onorarea unui contract sau a unei comenzi, analiza are în vedere soluționarea eventualelor diferențe între condițiile contractului/comenzii și condițiile ofertei;
3. dacă societatea are capacitatea de îndeplinire a cerințelor definite.

Rezultatele analizei se concretizează în înregistrări, însemnări, rezoluții semnate și datate pe documentele intrate, analize preliminare necesar de materiale, soluții etc, documentate. Modificările apărute în formularea cerințelor după atribuirea contractului se vor regăsi în toate documentele relevante și sunt aduse la cunoștința tuturor funcțiilor implicate.

##### 7.1.2. Personal

"FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. este o entitate cu capital privat și funcționează pe bază de gestiune economică și autonomie funcțională. Organizarea firmei pe funcții și departamente este redată în Organigramă. Prin politica de resurse umane a "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. se urmărește ca întreg personalul firmei care efectuează activități care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la produsele sau serviciile oferite clienților să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței adecvate activităților prestate.

Resursele umane alocate, din punctul de vedere al competenței și numărului, corespund cu prevederile organigramei aprobate, cu fișele posturilor și cu Regulamentul Intern de Funcționare. Întreprinderea menține *Declarația privind personalul de specialitate*, formular cod: *F-MC-7.1.2-1*, elaborată prin coordonare și aprobare de Director.

Prin decizie internă top managementul a confirmat în funcția de reprezentant al managementului pentru SM o persoană pregătită, care are și responsabilitatea și autoritatea de a se asigura că procesele necesare sistemului implementat sunt stabilite, aplicate corect și menținute. Angajamentul "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. pentru implementarea SM este orientat



## MANUALUL CALITĂȚII

În scopul asigurării unui mediu de lucru sigur și sănătos atât pentru angajații proprii, cât și pentru cei ai partenerilor noștri de afaceri. Principiile și acțiunile specifice pentru realizarea de activități și menținerea unor locuri de muncă fără accidente sau îmbolnăviri profesionale se aplică prin:

- respectarea reglementarilor legale aplicabile din domeniu;
- șefii de locuri de muncă demonstrează autoritate în domeniu și devotament personal, tratând problemele de sănătate și securitate ocupațională ca pe un subiect - cheie în toate ședințele operative, participând la investigarea incidentelor, a incidentelor grave și la inspecțiile regulate efectuate de către autorități pe teren, dar și prin recunoașterea unor comportamente și acțiuni pozitive;
- rolurile și responsabilitățile sunt definite pentru toate funcțiile de management și cele operaționale, precum și pentru funcțiile critice din punct de vedere al sănătății și securității ocupaționale; delegarea de responsabilitate se face în scris și este documentată și păstrată;
- organizația asigură identificarea și documentarea cerințelor referitoare la competențe și calificări pentru toate activitățile angajaților. Se asigură procese necesare pentru selecția, plasarea și evaluarea continuă a calificărilor și competențelor angajaților pentru a îndeplini cerințele specifice postului și pentru a identifica nevoile de instruire în funcție de acestea;
- identificarea, evaluarea și aplicarea măsurilor pentru atenuarea și prevenirea riscurilor profesionale și promovarea unor condiții mai sănătoase la locurile de muncă;
- angajarea activă a contractorilor și subcontractorilor, furnizorilor și partenerilor de afaceri pentru îndeplinirea în condiții de siguranță a responsabilităților și angajamentelor proprii.

Principiile și acțiunile specifice pentru realizarea de activități și menținerea 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 analizate în comitetul de mediu astfel încât să se prevină repetarea lor;
- combaterea riscurilor la sursă și înlocuirea a ceea ce este periculos cu ceea ce nu este periculos sau cu ceea ce este mai puțin periculos;
- auditarea și controlul permanent al respectării reglementarilor de siguranță mediului și revizuirea periodică a rezultatelor implementate în vederea îmbunătățirii continue.

## MANUALUL CALITĂȚII

### 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;
- anticiparea necesităților de înlocuire a forței de muncă;
- schimbări ale proceselor firmei;
- evoluția organizatorică a firmei și a tehnologiilor suport;
- cerințele legale și de reglementare aplicabile firmei.

Conducerea "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. se asigură de disponibilitatea competențelor necesare prin:

- evaluarea și selectarea personalului la angajare, în funcție de procesele care se desfășoară în societate;
- instruirea personalului.

Evaluarea și selectarea personalului la angajare se face în funcție de necesarul de competență pentru postul respectiv.

Stabilirea cerințelor nivelului de competență aferent fiecărui post din firmă se realizează prin intermediul *Fișei postului*, formular *cod: F-MC-7.1.2.2*, completate cu cerințele interne de funcționare. Unele responsabilități cu specific special sunt numite prin *Ordin*, formular *cod: F-MC-7.1.2.3*.

Analiza necesității de competență pentru situația prezentă sau anticipată se face de către conducerea firmei împreună cu personalul de specialitate în domeniul recrutării de personal.

Identificarea necesităților de instruire în cadrul societății se face plecând de la cerințele specifice pentru fiecare post /activitate /proces din punct de vedere al competenței personalului, comparându-le cu pregătirea efectivă, calificarea și experiența ocupantului postului. Orice diferență dintre aceste stadii, duce în mod implicit la acțiuni de completare a competenței ocupanților posturilor prin instruire sau alte măsuri pentru a satisface aceste nevoi de instruire.

## MANUALUL CALITĂȚII

### **Necesități de instruire, evidența calificărilor**

Cerința de bază pentru fiecare angajat al organizației sunt:

- să cunoască obiectivele organizației;
- să cunoască cerințele și reglementările aplicabile în sfera sa de activitate;
- să dispună de calificarea, cunoștințele și experiența necesare funcției pe care o îndeplinește.

Cerințele privind studiile, instruirile, abilitățile și experiența titularului postului ocupat sunt stabilite și documentate în Fișa postului.

Dovezile privind cerințele legate de studiile, instruirile, abilitățile și experiența angajaților sunt păstrate de Responsabilul resurse umane în dosarul de personal al fiecărui angajat conform legislației în vigoare. Dosarul de personal trebuie să cuprindă copiile dovezilor ultimei forme de învățământ absolvite și cursurilor sau instruirilor efectuate, copie după cartea de identitate, contractul de muncă și fișa postului.

### **Angajări noi, schimbarea postului**

Administratorul efectuează verificări înainte de angajare. Administratorul analizează dacă candidatul dispune de calificarea necesară, și evaluează cunoștințele necesare ocupării postului în cauză (ex. prin interviu, testare, efectuarea unei lucrări de probă).

Rezultatul evaluărilor este documentat de Administrator pe *Cererea de angajare, cod: F-MC\_07.02-01 / CV* și decide asupra angajării sau nu a candidatului.

Dacă candidatul nu dispune de competența prescrisă, acesta nu poate fi angajat pentru postul respectiv. În cazuri de excepție, Administrator poate dispune în scris, și în astfel de situații, angajarea pe o perioadă de probă, cu specificarea condițiilor (de exemplu: stabilirea unei perioade de grație pentru dobândirea calificării necesare ocupării postului).

După avizul directorului privind acceptarea cererii de angajare se întocmește *contractul individual de muncă, cod: F-MC\_07.02-02*, semnate de părți.

### **Planificarea instruirii**

Luând în considerare diferențele dintre cerințele de calificare și calificarea propriu-zisă a personalului implicat în activități care influențează direct calitatea, Responsabilul resurse umane întocmește *Program anual de instruire, cod: F-MC\_07.02-03*.

Planul de instruire trebuie să conțină și instruirile periodice și este aprobat de Administrator.

## MANUALUL CALITĂȚII

Organizarea (tematică, participanți, calificativ), derularea și documentarea instruirii în *Procesul verbal de instruire*, cod: F-MC\_07.02-04 este sarcina Responsabilului resurse umane.

Organizarea instruirilor în afara organizației este responsabilitatea Directorului General.

Certificarea dobândirii cunoștințelor se face prin prezentarea copiei documentelor care atestă calificarea sau participarea la instruire (certificat, diplomă, etc.). Copia documentului va fi prezentată de către cel instruit, care o va atașa la dosarul de personal al instruitului.

### **Verificarea modului de însușire a cunoștințelor și a eficacității instruirilor**

Verificarea modului de însușire a cunoștințelor și a eficacității instruirilor interne se realizează prin examinare verbală, iar rezultatul evaluării este documentată în rubrica „Calificativ” al Procesului verbal de instruire de către Examinator. Evaluarea eficacității globale a instruirilor (de ex. cheltuieli, rezultate), inclusiv a instruirilor efectuate în afara organizației, are loc cu ocazia analizei efectuate de management.

#### **7.1.3. Infrastructură**

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

Infrastructura din organizație include:

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

”FLUXMEȘTER-V.A.” S.R.L. deține în dotare tehnică și de comunicare internă și externă cu clienții și colaboratorii prin telefon, fax, poșta electronică, prin care se asigură comunicarea cu furnizorii și cu clienții.

#### **7.1.4. Mediu pentru operarea proceselor**

Managementul organizației a determinat, a pus la dispoziție și menține mediul necesar pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor, cum ar fi:

- nediscriminare;
- atmosferă calmă, fără confruntări;
- reducerea stresului;
- prevenirea epuizării;
- temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot – adecvate activităților prestate.

Mediul necesar pentru operarea proceselor (factori sociali, psihologici, fizici) este disponibil și menținut de către ”FLUXMEȘTER-V.A.” S.R.L. astfel:

## MANUALUL CALITĂȚII

### *Mediul social*

Încă din faza de analiză a cererilor cu posibilitatea de încheiere a contractului, "FLUXMEȘTER-V.A." 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*

"FLUXMEȘTER-V.A." 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 continua lor adecvare cu scopul urmărit.

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

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

## MANUALUL CALITĂȚII

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

- a) verificate/etalonate la intervale planificate sau înainte de utilizare față de etaloane de măsurare sau față de o bază utilizată și păstrate informații documentate.
- b) identificate pentru a demonstra stadiul lor;
- c) protejate împotriva ajustărilor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul și rezultatul măsurărilor ulterioare.

Atunci când echipamentul de măsurare a fost găsit nepotrivit pentru scopul său intenționat, organizația determină dacă validitatea măsurărilor anterioare a fost influențată negativ și întreprinde acțiuni, după caz.

### 7.1.6. Cunoștințe organizaționale

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

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

### 7.2. Competență

Managementul organizației prin Fișele de post:

- a determinat competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul organizației și pot să influențeze performanța și eficacitatea sistemului de management sau să afecteze performanțele de mediu (a se vedea Fișele de post);
- se asigură că aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate;
- întreprinde acțiuni de dobândire a competenței necesare și evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse;
- păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței.

## MANUALUL CALITĂȚII

### 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.

### 7.4. Comunicare

#### 7.4.1. Comunicare internă

"FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. a determinat comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management. (incluzând despre ce, când, cu cine, cum și cine comunică).

Procesul de comunicare efectivă 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;
- feedback de la clienți;
- responsabilitățile.

Modalitățile de comunicare internă stabilite de organizație sunt:

- ședințele operative, convocate cel puțin o dată pe lună 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

## MANUALUL CALITĂȚII

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

Comunicarea internă are în vedere:

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

Alte mijloace de comunicare internă:

- telefoane, afișări;
- acțiunile corective;
- analiza efectuată de management.

### 7.4.2. Comunicare externă

Ca modalități de comunicare externă, Administratorul a decis:

- părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității și de Politică referitoare la calitate ale organizației;
- primirea /transmiterea observațiilor și informațiilor de la părțile interesate privind orice alte informații legate de funcționarea sistemului de management al calității.

### 7.5. Informații documentate

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

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

Manualul calității, elaborat în cadrul organizației include:

- domeniul de aplicare al sistemului de management (vezi capitolul 4.3);
- proceduri de sistem documentate sau referiri la acestea;



## MANUALUL CALITĂȚII

- procesele sistemului de management și interacțiunile dintre acestea.

Documentele interne sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile și/sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile și retragere a celor nevalabile, distrugere sau arhivare a documentelor perimate.

Prin respectarea reglementărilor referitoare la informațiile documentate de proveniență externă se asigură identificarea și difuzarea controlată a versiunilor valabile ale acestora și sunt definite responsabilitățile legate de gestionarea și urmărirea valabilității.

Informațiile documentate care se consideră înregistrări sunt stabilite în capitolele Manualului calității, respectiv în procedurile de sistem și sunt menținute pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele stabilite și pentru a demonstra funcționarea eficace a sistemului de management. Înregistrările sunt menținute astfel încât acestea sunt lizibile, identificabile și pot fi regăsite cu ușurință.

Înregistrările sunt menținute astfel încât acestea sunt lizibile, identificabile și pot fi regăsite cu ușurință.

Înregistrările care dovedesc conformitatea cu cerințele prestabilite și funcționarea eficace a sistemului de management sunt păstrate conform celor reglementate în prezentul capitol sau în capitolele aferente procedurilor de sistem.

### 8. OPERARE

#### 8.1. Planificare și control operațional

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

- sunt definite obiectivele calității și cerințele pentru produs,
- procesele, metodele și resursele specifice necesare realizării produselor sunt stabilite astfel încât să asigure respectarea cerințelor specificate și a legislației în vigoare, respectiv satisfacerea cerințelor clienților,
- sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, monitorizare și de control specifice, precum și criteriile de acceptare ale acestora,
- sunt menținute informații documentate necesare pentru a dovedi că procesele satisfac cerințele (vezi capitolul 7.5. al Manualului calității).

Identificarea și reglementarea proceselor s-a realizat prin elaborarea sistemului de management. În cazul în care este necesară modificarea proceselor sau reglementarea unor

## MANUALUL CALITĂȚII

procese noi acestea sunt efectuate și implementate conform reglementărilor de mai sus și luând în considerare cerințele planificării.

"FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. planifică, implementează și controlează procesele necesare pentru a satisface cerințele privind livrarea produselor și serviciilor.

În activitatea efectuată în mod curent "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. efectuează investiții în echipamente și în oameni. Scopul este de a crește siguranța în exploatare și îmbunătățirea performanței de mediu, respectarea cerințelor legale - totul în conformitate cu politica și cu angajamentele managementului de vârf.

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

### 8.2. Cerințe pentru serviciile "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L.

#### 8.2.1. Comunicarea cu clientul

Cerințele privind comunicarea cu clienții sunt reglementate după cum urmează:

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

#### 8.2.2. Determinarea cerințelor pentru produse și servicii

La primirea solicitărilor se determină cerințele specificate de client, respectiv la elaborarea ofertelor și contractelor se asigură ca cerințele referitoare la produs să fie definite și documentate (inclusiv cerințele nespecificate de client și cerințele legale și de reglementare sau orice alte cerințe suplimentare determinate de organizație).

Responsabilitățile legate de procesele referitoare la relația cu clientul sunt reglementate în fișele de post.

#### 8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii

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

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

Acceptarea solicitării clienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capacitatea organizației de a furniza produsele solicitate a avut un rezultat pozitiv. Sunt menținute informații documentate adecvate care asigură documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma efectuării analizei. Astfel este menținută **Declarație privind personalul de**

*specialitate, Cod: F-MC-8.2.*

Reglementările referitoare la analiza cerințelor sunt stabilite în contract.

#### **8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii**

Modificarea contractelor clienților poate avea loc numai după o analiză prealabilă efectuată conform celor prescrise mai sus. În vederea realizării cerințelor convenite cu clienții, după confirmarea comenzii, respectiv încheierea și modificarea contractului, se asigură ca acestea să fie transmise tuturor funcțiilor implicate.

Reglementările referitoare la modificarea cerințelor sunt stabilite în contract.

#### **8.2.5 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns**

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

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

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

- Sisteme de comunicație adecvate: telefoane, echipamente radio, etc.;
- Planuri ale locațiilor societății;
- Lista personalului-cheie.

*Planul de intervenție pentru situații de urgență*, formular cod: F-MC-8.2.5 subliniază acțiunile care trebuie luate când apar situațiile de urgență specificate și include următoarele:

- identificarea tipurilor de accidente și situații de urgență potențiale;
- identificarea persoanei responsabile în timpul urgenței;
- detalii ale acțiunilor care trebuie luate de personal în timpul urgențelor, inclusiv acele acțiuni care trebuie luate de personalul extern care sunt de față la urgență, ca de pildă furnizorii și vizitatorii;

## MANUALUL CALITĂȚII

- responsabilități, autoritate și sarcini pentru personalul cu sarcini specifice în timpul urgențelor (monitori de foc, truse de prim ajutor, etc.);
- proceduri de evacuare;
- identificarea și localizarea materialelor periculoase și a acțiunilor de urgență;
- interfața cu serviciile de urgență externe;
- comunicarea cu organismele de reglementare;
- comunicarea cu vecinii și publicul;
- protecția înregistrărilor esențiale și a echipamentului;
- disponibilitatea informațiilor necesare în timpul situațiilor de urgență, de exemplu schițe ale unității, fișe tehnice de securitate, proceduri, instrucțiuni de lucru și telefoane de contact.

Responsabilul cu Situațiile de Urgență are sarcina asumării răspunderii asupra scenei incidentului și a luării deciziilor care implica operațiile din societate în caz de urgență. Pentru îndeplinirea unor funcții de urgență specifice este numit personal corespunzător, pentru îndeplinirea anumitor sarcini:

- Oprirea instalațiilor, mașinilor și echipamentelor pentru a fi în siguranță → Managerul General;
- Prevenirea și combaterea situațiilor de urgență → Persoanele responsabile și obligațiile acestora sunt cele desemnate prin Decizia Conducerii societății.
- Asigurarea acordării primului ajutor/tratament medical → Acordarea primului ajutor se va efectua de către personalul instruit.

Căile de evacuare trebuie 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 urgențe (interior, mobil, acasă);
- Telefonul serviciului de salvare: **112**.

O listă a numerelor de telefon pentru contact în caz de urgență se va afișa, după necesitate, în cadrul societății și la punctele de lucru. Este identificat necesarul de echipament de urgență și cantitățile în care acesta este oferit. Acesta este testat la intervalele specificate pentru a se asigura că este operabil continuu.

## MANUALUL CALITĂȚII

Echipamentul de urgență se referă la:

- sisteme de alarmă;
- sisteme de aprindere de urgență și generatoare de urgență;
- căi de urgență;
- refugii de siguranță;
- echipament pentru prevenirea și stingerea incendiilor;
- echipament de prim ajutor; facilități de comunicare.

Evacuarea societății poate fi totală sau parțială, în funcție de circumstanțe.

Membrii echipei de răspuns la situația de urgență vor verifica societatea pentru asigurarea ca toți angajații au oprit munca și au evacuat zona.

Verificarea poate fi făcută prin:

- Inspecție vizuală a zonei;
- Strigarea prezenței la punctul de adunare desemnat.

Nu se permite nimănui să se întoarcă în societate fără permisiunea expresă a Responsabilului cu Situații de Urgență. Responsabilul cu Situații de Urgență va iniția “totul în ordine” și în plus va informa conducerea societății că operațiile pot fi reluate. Se va nominaliza prin decizia conducerii societății un purtător de cuvânt sau reprezentant pentru oricare situații de urgență care are consecințe majore sau care suscita interesul public sau al mass mediai.

În cazul unei situații de urgență în societate, se va emite o declarație formală numai de către purtătorul de cuvânt nominalizat, respectiv Responsabilul cu Situațiile de Urgență.

### 8.2.6 Instruire

Personalul din cadrul societății va fi instruit asupra condițiilor care pot determina ori favoriza producerea de accidente și avarii tehnologice, dar și asupra cauzelor potențiale de incendii 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;

## MANUALUL CALITĂȚII

- celor veniți în unitate ca detașați;
- elevilor școlilor profesionale, liceelor industriale și studenților, și a tuturor celor care efectuează practica profesională în cadrul societății;
- persoanelor aflate în unitate în perioada de probă în vederea angajării;
- persoanelor delegate în interesul serviciului.

Tematica de instruire introductiv generală este aprobată de către Managerul General.

Instruirea specifică va fi efectuată următoarelor categorii de personal:

- Responsabil Situații de Urgență;
- Membrii echipei de răspuns la situația de urgență;
- Purtătorul de cuvânt nominalizat;
- Alt personal de urgență, după cum este relevant.

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

În urma prelucrării și interpretării datelor colectate în urma analizei necesităților de instruire, se dezvoltă *Program anual de instruire*, Cod: F-MC-8.2.6.1

După realizarea fiecărei instruirii, persoana instruită semnează prezența sa în *Registrul de instruire*, Cod: F-MC-8.2.6.2

Planul de instruire trebuie să facă cunoscute mijloacele tehnice de prevenire și combatere a situațiilor de urgență cu care sunt echipate construcțiile, instalațiile, amenajările, dar și modul de utilizare a acestora, mijloacele tehnice existente și planificarea resurselor pentru realizarea măsurilor de protecție împotriva acestor situații.

Instruirea în domeniul situațiilor de urgență (introduktiv generală, la locul de muncă și periodică) se va consemna în mod obligatoriu în *Fișa individuală de instructaj în domeniul situațiilor de urgență formular tipizat*.

Verificarea instruirii periodice se face prin sondaj de către șeful ierarhic al celui care efectuează instruirea și de către persoanele din conducerea unității, care vor semna fișele individuale de instruire pentru situații de urgență ale persoanelor verificate, confirmând astfel că instruirea a fost făcută corespunzător.

### 8.2.7 Exerciții

Instruirea la locul de muncă va include obligatoriu demonstrații practice privind activitatea pe care persoana respectivă o va desfășura la locul de muncă.

## MANUALUL CALITĂȚII

Se efectuează exerciții practice privind utilizarea echipamentului individual de protecție, a mijloacelor de alarmare, intervenție, evacuare și de prim ajutor.

Exercițiile au scopul să verifice eficiența părților critice din planul de urgență și să testeze cât sunt de complete procesele de planificare și situațiile de răspuns.

Rezultatele situațiilor de urgență și ale exercițiilor practice sunt evaluate într-un tabel care va cuprinde planificarea în vederea pregătirii pentru situații de urgență, conform planului de intervenții pentru situații de urgență și capacitate de răspuns, „*Graficul de realizare a măsurilor de intervenție*”, *formular cod: F-MC-8.2.7.*

### 8.3. Proiectarea și dezvoltarea serviciilor

#### 8.3.1. Generalități

”FLUXMEȘTER-V.A.” 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 ”FLUXMEȘTER-V.A.” S.R.L. a determinat resursele care sunt necesare și dacă sunt suficiente și disponibile.

#### 8.3.2. Planificarea proiectării și dezvoltării

Pentru planificarea operațiunilor și a criteriilor de control compania ”FLUXMEȘTER-V.A.” 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 ”FLUXMEȘTER-V.A.” 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

”FLUXMEȘTER-V.A.” 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;

## MANUALUL CALITĂȚII

- 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

”FLUXMEȘTER-V.A.” S.R.L. aplică controale asupra procesului de proiectare și dezvoltare pentru a se asigura că:

- sunt efectuate analize pentru a evalua capabilitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;
- sunt definite rezultatele care urmează să fie obținute;
- sunt efectuate activități de verificare pentru a se asigura că elementele de ieșire a proiectării și dezvoltării satisfac cerințele elementelor de intrare
- sunt efectuate activități de validare pentru a se asigura că produsele satisfac cerințele pentru aplicația specificată sau pentru utilizarea intenționată;
- sunt întreprinse toate acțiunile necesare referitoare la problemele determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și validare.

Controalele efectuate diferă în funcție de produsul supus procesului de proiectare-dezvoltare și pot fi:

- stabilirea itinerarului tehnologic;
- elaborarea nomenclatorului de componente;
- fișe tehnologice;
- planuri de operații;
- fișe de control a calității;
- fișe de calcul a normei de timp;
- liste de scule și dispozitive de verificare (SDV) și utilaje de fabricare.

### 8.3.5. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

”FLUXMEȘTER-V.A.” S.R.L. se asigură că elementele de ieșire ale proiectării-dezvoltării:

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

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



## MANUALUL CALITĂȚII

- Denumirea produsului, domeniul de utilizare;
- Componenta și funcționarea;
- Caracteristici tehnice, dimensionale, constructive, funcționale, consumuri specifice, caracteristici ergonomice, ecologice, estetice, durata de viață, fiabilitate, mentenabilitate.
- Marcare;
- Cerințe de asigurare a calității, documente de execuție, componente critice majore, tehnologii de execuție și control. Verificarea și atestarea calității, probe de tip și de lot, probe care se repetă la beneficiar, metode de încercare, mostre de calitate, conservare, ambalare, depozitare, transport;
- Măsuri de protecția muncii;
- Breviarul de calcul tehnologic de exploatare ce cuprinde calcule pentru stabilirea caracteristicilor pentru performanțele cinematice și dinamice și calcule energetice, termice, hidraulice, electrice.
- Breviarul de calcule de dimensionare, în mod deosebit calcule de dimensionare de rezistență, electrice, hidraulice.
- Consum informativ de materiale, denumire, dimensiuni, mărci, cantități, loc de procurare.

### **8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior**

#### **8.4.1. Generalități**

Organizația se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele iar controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior sunt determinate.

#### **Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior**

Prin procesul de aprovizionare "FLUXMEȘTER-V.A." 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;

## MANUALUL CALITĂȚII

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), "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. evaluează capacitatea acestor furnizori de a pune la dispoziție cu consecvență produse/servicii de calitate. Furnizorii sunt selectați pe baza aptitudinii acestora de a satisface condițiile specificate de organizație în documentele de aprovizionare, cerințele referitoare la calitate, inclusiv cerințele specificate în legislația în vigoare.

Posibili furnizori trebuie să probeze gradul de încredere pe care organizația îl poate avea în calitatea și competitivitatea produselor/serviciilor oferite.

Evaluarea și selectarea furnizorilor este efectuată în funcție de următoarele criterii:

- C1 - raport preț/calitate;
- C2 - facilități la plată (perioadă de grație, discount etc.);
- C3 - termene de livrare (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.

*Nota: \*- Criteriul nu se aplică furnizorilor potențiali (de la care încă nu s-au achiziționat produse/servicii)*

Pentru fiecare dintre aceste criterii se acordă un punctaj de la 1 la 5, astfel:

- pentru criteriul C1: 5 puncte pentru cel mai bun raport preț/calitate;
- pentru criteriul C2: 5 puncte pentru termenele de plată cele mai lungi sau discounturile cele mai mari;
- pentru criteriul C3: 5 puncte pentru livrare întotdeauna în timp util sau în avans față de termenul convenit;
- pentru criteriul C4: 5 puncte pentru o gamă sortimentală bogată raportată la același produs solicitat;
- pentru criteriul C5: 5 puncte pentru absența produselor furnizate neconforme;
- pentru criteriul C6: 5 puncte pentru înlocuirea produselor neconforme la termenul convenit;
- pentru criteriul C7: 5 puncte pentru SM certificat; 3 puncte pentru SM implementat (dar necertificat) și 1 punct dacă nu există nicio preocupare pentru SM.

Pentru fiecare furnizor evaluat se întocmește o *Fișă evaluare furnizori*, formular cod: F-MC-8.4.1.1.

## MANUALUL CALITĂȚII

Punctajul minim acceptat pentru înscrierea furnizorilor în listă este de 21 puncte. Sunt selectați numai acei furnizori care pot îndeplini cerințele formulate de

”FLUXMEȘTER-V.A.” S.R.L. Furnizorii selectați sunt incluși în *Lista furnizorilor acceptați, F-MC-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 ”FLUXMEȘTER-V.A.” S.R.L. evaluarea furnizorilor este făcută de Responsabilul SM, care păstrează și arhivează înregistrările acestui proces.

### 8.4.2 Tipul și amploarea controlului

Produsele aprovizionate de firmă sunt verificate pentru a se asigura că acestea satisfac cerințele specificate. În situațiile în care se consideră oportun, prin contractele de aprovizionare se precizează condițiile de verificare a produselor la furnizori, precum și metodele de eliberare a produselor respective, după ce s-a constatat îndeplinirea condițiilor specificate.

Toate produsele aprovizionate sunt verificate la intrarea în societate.

La primirea produselor solicitate de către societate, recepționarea acestora se face de către o comisie de recepție, numită prin decizie a Managerului General, care verifică dacă au fost îndeplinite cerințele specificate în comandă/contract și dacă produsele aprovizionate sunt însoțite de documentele corespunzătoare (certificat de conformitate/calitate, instrucțiuni de utilizare, fișa tehnică de securitate a produsului etc.).

Verificarea produselor aprovizionate la intrarea în societate se face cantitativ și calitativ.

Comisia de recepție analizează documentele de însoțire a produselor și efectuează:

- identificarea produsului aprovizionat;
- recepția cantitativă;
- recepția calitativă prin efectuare de verificări, încercări etc. (metodele sunt în funcție de tipul produsului).

Procesul, parametri și modul de recepție în dependență de materialul receptionat și domeniul de utilizare a acestuia va fi realizat conform *Instrucțiunilor tehnologice interne*.

În cazul identificării unor neconformități la recepție (din punct de vedere cantitativ sau calitativ) se procedează conform punctului 9.4 din prezentul manual.

### 8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

Organizația se asigură de adecvarea cerințelor înainte de comunicarea lor către furnizorul extern.

Organizația comunică furnizorilor săi externi cerințele sale, după caz, pentru:

## MANUALUL CALITĂȚII

- 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:

- 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;
  - utilizarea infrastructurii corespunzătoare pentru operarea proceselor;
  - desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute;
  - implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;
  - implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

#### **8.5.2. Identificare și trasabilitate**

Organizația utilizează mijloace adecvate pentru identificarea elementelor de ieșire atunci când este necesar să se asigure conformitatea produselor.

Organizația a identificat stadiul elementelor de ieșire referitor la cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul procesului de producție.

Organizația controlează identificarea unică a elementelor de ieșire atunci când trasabilitatea este o cerință și păstrează informații documentate necesare pentru a permite trasabilitatea.

#### **8.5.3. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi**

Organizația tratează cu grijă proprietatea care aparține clienților (de exemplu proprietatea intelectuală și date personale) pe perioada în care aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație.

## MANUALUL CALITĂȚII

Organizația a identificat, a verificat, protejează și pune în siguranță proprietatea clienților sau a furnizorilor externi pusă la dispoziție pentru a fi utilizată sau încorporată produsele fabricate.

Atunci când proprietatea unui client sau unui furnizor extern este pierdută, deteriorată sau se constată că este inaptă pentru utilizare, organizația informează acest lucru clientului sau furnizorului extern și menține informații documentate referitoare la ceea ce s-a întâmplat.

### 8.5.4. Păstrare

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

### 8.5.5. Activități post-livrare

Organizația îndeplinește cerințele pentru activitățile de post-livrare asociate cu produsele livrate, luând în considerare:

- cerințele legale și reglementate;
- cerințele clientului,
- feed-backul de la client,
- natura, utilizarea și durata de viață intenționată ale produselor livrate.

### 8.5.6. Controlul modificărilor

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

### 8.6. Eliberarea produselor

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

- dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare;
- trasabilitatea persoanei (persoanelor) care autorizează eliberarea.

### 8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

Organizația se asigură că elementele de ieșire care nu sunt conforme cu cerințele referitoare la acestea sunt identificate și controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintenționată.

Organizația întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor, inclusiv după livrare.

Conformitatea cu cerințele sunt verificate atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate.

Organizația păstrează informații documentate care:

- descriu neconformitatea;
- descriu acțiunile întreprinse;
- descriu orice derogări obținute;
- identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate.

Controlul elementelor de ieșire neconforme este reglementat în procedura de sistem PS-10-01.

## 9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

### 9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

#### 9.1.1. Generalități

Organizația a determinat:

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

Organizația evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management și păstrează informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor.

#### 9.1.2. Satisfacția clientului

Organizația monitorizează percepțiile clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor. Organizația a determinat metodele pentru obținerea, monitorizarea și analizarea acestor informații, utilizând formularul *Feedback*, cod: F-MC-9.1.2.

#### 9.1.3. Analiză și evaluare

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

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

## MANUALUL CALITĂȚII

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

### 9.1.4 Evaluarea conformării

Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul "FLUXMEȘTER-V.A." S.R.L. se asigură de respectarea acestor cerințe.

Evaluarea conformării se efectuează:

- intern – prin acțiunile întreprinse în interiorul organizației pentru a evalua conformarea cu cerințele legale și cu alte cerințe;
- extern – prin verificarea conformării cu cerințele legale cu ocazia controalelor efectuate de către autorități competente în domeniu, sau cu ocazia auditurilor externe, când în criteriile de audit pot fi incluse și aceste cerințe legale.

Evaluarea internă este asigurată de controlul producției în fabrică atunci când este cazul sau evaluări de proces documentate pe alte domenii de activitate și se va efectua:

- la elaborarea inițială a listei cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile;
- la actualizarea listei, dacă apar noi cerințe legale, modificări ale celor existente sau activități/procese noi;
- cu ocazia subscrierii la o nouă cerință sau la ieșirea de sub incidența unei cerințe la care compania a scris.

Auditurile interne se desfășoară în conformitate cu prevederile procedurii audit intern, consemnându-se ca obiectiv al auditului și evaluarea conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe în domeniul protecției mediului, după caz. În acest caz, criteriile de audit includ și aceste cerințe care se verifică în cadrul auditului. Evaluarea pe bază a Listei documentelor externe, presupune verificarea de către RSM a conformării activităților desfășurate cu cerințele legale și cu celelalte cerințe la care firma a scris.

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.

## MANUALUL CALITĂȚII

Reevaluarea încadrării în cerințele legale sau alte cerințe se face anual sau ori de câte ori este nevoie, funcție de performanțele de conformare anterioare sau cerințe legale specifice.

Evaluarea externă a conformării se efectuează cu ocazia controalelor efectuate de către autorități competente sau cu ocazia auditurilor externe. Cu ocazia vizitelor efectuate de instituțiile și autoritățile publice din domeniu se efectuează inspecții prin care se evaluează respectarea cerințelor legale din domeniu. Rezultatele evaluării conformării sunt aduse la cunoștința Managerului General de către personalul care a efectuat controlul.

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

### 9.2. Audit intern

Auditurile interne se aplică asupra fiecărui element al sistemului de management al calității pentru a verifica dacă procesele și rezultatele aferente acestora sunt conforme cu reglementările cuprinse în documentele sistemului de management elaborate și documentele de referință, respectiv de a evalua eficacitatea sistemului de management implementat în cadrul organizației.

Planificarea auditurilor interne se face luând în considerare starea și importanța proceselor precum și domeniile auditate, după caz, rezultatul auditurilor precedente, complexitatea activităților desfășurate, necesitatea verificării eficacității acțiunilor corective întreprinse, *Plan anual de audit, cod: F-MC-9.2.1*

Ordinea auditurilor, programarea în timp, procesele auditate precum și persoanele care auditează sunt documentate. Auditurile interne sunt efectuate de personal instruit și independent de domeniul auditat. În vederea eliminării neconformităților detectate cu ocazia auditurilor interne și a cauzelor acestora sunt întreprinse acțiuni ale căror aplicare sunt verificate și rezultatele sunt raportate managementului. Rezultatele auditurilor interne sunt analizate și evaluate cu ocazia ședințelor de analiză a managementului sau ori de câte ori este necesar, *Raport de audit, cod: F-MC-9.2.2.*

### 9.3. Analiza efectuată de management

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

## 10. ÎMBUNĂȚIRE

### 10.1. Generalități

Organizația a determinat și selectat oportunitățile pentru îmbunătățire și implementează orice acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele sistemului de management, cerințele clientului, pentru a crește satisfacția clientului.

Oportunități:



## MANUALUL CALITĂȚII

- 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 să apară;
  - implementează orice acțiune necesară;
  - analizează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
  - efectuează modificări ale sistemului de management al calității, dacă este necesar.

Înregistrarea neconformității se efectuează în *Raport de neconformitate, cod F-MC-10.2*.

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. Organizația implementează formularul *Îmbunătățirea continuă*, cod: *F-MC-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.

**MANUALUL CALITĂȚII**
**11. ANEXE / FORMULARE**

Nr.	Denumirea formularelor utilizate	Codul
1.	Rechizitele companiei	F-MC-4.1
2.	Părți interesate	F-MC-4.2
3.	Lista centralizatoare a documentelor SM	F-MC-4.3
4.	Schema proceselor	F-MC-4.4
5.	Declarația de politică	F-MC-5.1
6.	Organigrama	F-MC-5.3
7.	Lista aspectelor de mediu	F-MC-6.1.1
8.	Grila de evaluare a impacturilor de mediu	F-MC-6.1.2
9.	Planificarea obiectivelor	F-MC-6.2
10.	Declarația privind personalul de specialitate	F-MC-7.1.2.1
11.	Fișa de post	F-MC-7.1.2.2
12.	Ordin	F-MC-7.1.2.3
13.	Declarație privind dotările specifice, utilajelor și echipamentelor	F-MC-7.1.5.1
14.	Declarație privind echipamentele de măsurare și monitorizare	F-MC-7.1.5.2
15.	Cerere de angajare	F-MC-07.02-01
16.	Contract de muncă	F-MC-07.02-02
17.	Program anual de instruire	F-MC-07.02-03
18.	Proces verbal de instruire	F-MC-07.02-04
19.	Cerere din cont propriu	F-MC-07.02-05
20.	Cerere acordare concediu	F-MC-07.02-06
21.	Cerere eliberare	F-MC-07.02-07
22.	Lista documentelor externe	F-MC-7.5
23.	Declarație privind Lista clienților	F-MC-8.2
24.	Plan de intervenție pentru situații de urgență	F-MC-8.2.5
25.	Plan de instruiți	F-MC-8.2.6.1
26.	Registru instruiți	F-MC-8.2.6.2
27.	Graficul de realizare a măsurilor de intervenție	F-MC-8.2.7
28.	Fișa evaluare furnizor	F-MC-8.4.1.1
29.	Lista furnizorilor acceptați	F-MC-8.4.1.2
30.	Feedback	F-MC-9.1.2
31.	Plan de audit	F-MC-9.2.1
32.	Raport de audit	F-MC-9.2.2
33.	Raport de neconformitate	F-MC-10.2
34.	Îmbunătățirea continuă	F-MC-10.3

**RECHIZITE BANCARE**

1	Adresa Juridică	MD	s. Corlăteni, r. Rîșcani
2	Adresa producere	MD	s. Corlăteni, r. Rîșcani
3	Cod Fiscal	c/f	1008602009396
4	Cod TVA	TVA	7900550
5	Iban	IBAN	MD84FT222440400549536498
6	Banca	bc	FinComBank S.A.
7	Codul Băncii	c/b	FTMDMD2X
8	Telefon/ Fax	tel/fax	067499998
9	Director	d.	BOLD ARCADIE
10	E-Mail	e-mail	<i>fluxmester@gmail.com</i>

Responsabil SM

*Bold Denis*  
Nume, prenume

*Bold*  
Semnătura

/01.02.2022  
data