



MANUALUL CALITĂȚII

Cod: MC-01

SR EN ISO 9001:2008

AVERTISMENT:

- Acest document este proprietatea SC ENERGOSERV SRL
- Reproducerea și difuzarea documentului este, în exclusivitate, dreptul SC ENERGOSERV SRL
- Copiile acestui document sunt numerotate și controlate.

Intră în vigoare la:

15.06.2010

Exemplar nr:

1

Elaborat

RMC Eduard Giotină

Aprobat

Director General Gabriel Vintilă

CUPRINS

pag:

Cuprins	1
Declarația directorului general privind politica în domeniul calității	3
1. Generalități	4
1.1 Generalități	
1.2 Domeniul de aplicare	
1.3 Documente de referință	
1.4 Termeni și definiții	
1.5 Lista de prescurtări	
2. Prezentarea firmei și a manualului calității	5
2.1 Introducere	
2.2 Prezentarea SC ENERGOSERV SRL	
2.3 Obiectul de activitate al SC ENERGOSERV SRL	
2.4 Domeniul de aplicare al manualului calității	
2.5 Elaborarea, revizia și difuzarea manualului calității	
3. Principiile sistemului de management al calității din firmă	7
4. Sistemul de management al calității	8
4.1 Generalități	
4.2 Documentația SMC	
4.2.1 Generalități	
4.2.2 Manualul Calității	
4.2.3 Controlul documentelor	
4.2.4 Controlul înregistrărilor	
5. Responsabilitatea managementului	11
5.1 Angajamentul managementului	
5.2 Orientarea către client	
5.3 Politica referitoare la calitate	
5.4 Planificare	
5.5 Responsabilitate, autoritate și comunicare	
5.6 Analiza efectuată de management	
6. Managementul resurselor	18
6.1 Asigurarea resurselor	
6.2 Resurse umane	
6.3 Infrastructură	
6.4 Mediul de lucru	
7. Realizarea serviciului	19

7.1	Planificarea realizării serviciilor	
7.2	Procese referitoare la relația cu clientul	
7.3	Proiectare și dezvoltare	
7.4	Aprovizionare	
7.5	Producția	
7.6	Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare	
8.	Măsurare, analiză și îmbunătățire	23
8.1	Generalități	
8.2	Monitorizare și măsurare	
8.3	Controlul produsului neconform	
8.4	Analiza datelor	
8.5	Îmbunătățire	
9	Anexe:	
• Anexa nr. 1	Organigrama societății	27
• Anexa nr. 2	Lista procedurilor generale (de sistem);	28
• Anexa nr. 3	Lista procedurilor operaționale	28
• Anexa nr. 4	Schema proceselor din societate	29
• Anexa nr. 5	Harta proceselor SMC din societate	30

DECLARAȚIA DE POLITICĂ PRIVIND CALITATEA

Calitatea, caracteristică a identității S.C. ENERGOSERV S.R.L., va fi asigurată prin politica asumată în acest domeniu, urmărindu-se satisfacerea cerințelor și așteptărilor tuturor clienților societății prin:

- ❖ un control mai eficient al prestației individuale și colective,
- ❖ îmbunătățirea continuă a proceselor și activităților,
- ❖ transparența administrativă și decizională;
- ❖ prevenirea deficiențelor potențiale, creșterea responsabilității și gradului de implicare a întregului personal

Politica noastră este aceea de a deveni **O FIRMĂ TOT MAI COMPETITIVĂ ȘI PERFORMANTĂ** în domeniul comerțului en-gross și distribuției de materiale, aparataj, cabluri și accesorii electrice, surse și corpuri de iluminat, elemente pentru fixări industriale.

Pentru aceasta, am stabilit o strategie de creștere continuă a calității serviciilor care se bazează pe principiile:

- **"ORIENTAREA SPRE CLIENȚI"** – *prin cunoașterea și satisfacerea deplină a cerințelor și așteptărilor acestora;*

- **"ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ"** - *a calității serviciilor prestate;*

- **"IMPLICAREA ÎNTREGULUI**

PERSONAL"

- prin organizare, instruire, motivare și cointerесare;

Obiectivele concrete privind calitatea sunt stabilite anual de conducerea societății și transmise pentru cunoaștere și realizare tuturor funcțiilor implicate. Realizarea obiectivelor se analizează periodic și sunt stabilite resurse și acțiuni necesare pentru atingerea lor.

Pentru a atinge aceste obiective am implementat și îmbunătățim continuu un **Sistem de management al calității** în conformitate cu standardul **SR EN ISO 9001:2008**.

Sistemul de management și realizarea obiectivelor privind calitatea sunt monitorizate prin audituri interne independente și analizate periodic de managementul de vârf al societății pentru a se asigura respectarea principiilor adoptate, eficacitatea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor noastre.

Alocarea de resurse, planificarea, controlul, asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității și a performanțelor sunt elemente ale managementului pe care conducerea societății înțelege să le utilizeze cu sprijinul și participarea conștientă a întregului personal.

În calitate de Director general doresc să exprim angajamentul conducerii societății pentru realizarea politicii și obiectivelor privind calitatea și cer întregului personal să acționeze pentru respectarea acestor principii și prestarea unor servicii la cele mai înalte standarde de calitate.

CALITATEA ESTE REALIZATĂ DE FIECARE DINTRE NOI !

SĂ FACEM MÂINE MAI MULT ȘI MAI BINE DECÂT ASTĂZI!

SĂ FIM POZITIVI ȘI DESCHIȘI LA TOT CE ÎNSEAMNĂ NOU!

15.06.2010

DIRECTOR GENERAL
Gabriel Vintilă

1. GENERALITĂȚI

1.1 Generalități

SC ENERGOSERV SRL a construit și implementat un sistem de management al calității:

- pentru a demonstra că poate să presteze în mod consecvent servicii la cele mai înalte standarde de calitate care să corespundă cu cerințele și așteptările clienților, să respecte reglementările aplicabile și să satisfacă cerințele tuturor părților interesate;
- pentru a obține și crește satisfacția clienților noștri;
- pentru a îmbunătăți continuu sistemul de management, procesele sale și calitatea serviciilor prestate.

1.2 Domeniul de aplicare al SMC

Domeniul de activitate al firmei pentru care este implementat sistemul de management al calității este **comerț en-gross și distribuție de „materiale, aparataj, cabluri și accesorii electrice, surse și corpuri de iluminat, elemente pentru fixări industriale”;**

Toate cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008 sunt aplicabile pentru Sistemul de management al calității implementat de SC ENERGOSERV SRL cu excepția cerințelor paragrafelor:

7.3 - „proiectare-dezvoltare”;

7.5.2 – „validarea proceselor de producție”;

7.5.4 – „proprietatea clientului”;

7.6 – „controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare”,

deoarece nu sunt desfășurate activități de această natură.

Eventuale excluderi posibile în viitor vor fi propuse de **Reprezentantul managementului pentru calitate** și vor fi aprobate în ședințele de analiză a SMC efectuate de management.

1.3 Documente de referință

SMC implementat de SC ENERGOSERV SRL este în conformitate cu cerințele standardelor:

- **SR EN ISO 9001:2008 Sisteme de management al calității - Cerințe**
- **SR EN ISO 9000:2008 Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular.**

1.4 Termeni și definiții

În acest manual se utilizează termenii și definițiile din standardul **SR EN ISO 9000:2008 Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular:**

Proces: ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrări în ieșiri.

Document: MC_01_B.doc	cod: MC_01	ediția: B/15.06.2010	pag. 4/32
-----------------------	------------	----------------------	-----------

Sistem de management: sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele și prin care se realizează acele obiective.

Sistemul de management al calității: sistem prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

Manualul calității: document care descrie sistemul de management al calității pentru o organizație.

Politica referitoare la calitate: intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

Managementul calității: activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ceea ce privește calitatea.

Planificarea calității: parte a managementului concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale și resursele aferente necesare pentru a îndeplini obiectivele calității.

Îmbunătățirea calității: parte a managementului calității concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințe ale calității.

Auditul calității: proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluare a lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

1.5 Lista de prescurtari

SMC	sistemul de management al calității
MC	manualul calității
RMC	reprezentantul managementului pentru calitate

2. PREZENTAREA FIRMEI ȘI A MANUALULUI CALITĂȚII

2.1 Introducere

Manualul calității documentează metodele de management folosite de SC ENERGOSERV SRL pentru atingerea obiectivelor politicii referitoare la calitate și precizează structura organizatorică și responsabilitățile personalului implicat în organizarea și implementarea SMC.

Manualul calității descrie modul de organizare, implementare și funcționare al SMC din SC ENERGOSERV SRL, sistem care are ca model de referință standardul SR EN ISO 9001:2008.

2.2 Prezentarea SC ENERGOSERV SRL

SC ENERGOSERV SRL a fost înființată în anul 2006 ca societate cu răspundere limitată cu capital integral privat. Societatea a reușit să se impună cu rapiditate pe piață, datorită înaltului grad de profesionalism și a calității deosebite a produselor și serviciilor sale.

SC ENERGOSERV SRL distribuie „materiale, aparataj, cabluri și accesorii electrice, surse și corpuri de iluminat, elemente pentru fixări industriale” pe baza ofertei acceptate de beneficiar care se finalizează cu contract sau comandă fermă. SC ENERGOSERV SRL este distribuitor agreeat pentru produsele unor firme de prestigiu ca LG, OBO BETTERMANN, FISCHER, KOPOS KOLIN, OEZ, BEGHELLI, HENSEL, BRILUX, ELECTROPLAST, PEDAS,

ELECTROCONTACT, HAGHER și altele, gestionând o bază de date de peste 100.000 de repere. Pentru aceasta societatea utilizează cataloage, prospecte și instrucțiuni tehnice ale producătorilor, documentare prin internet și contactul direct cu furnizorii.

Societatea a implementat un site propriu pe internet - www.energoserv.ro, unde își prezintă produsele și serviciile și care vine în întâmpinarea clienților pentru studierea gamei de produse, cataloage, soluții tehnice. Site-ul oferă și legături pe internet cu partenerii agreeți.

Societatea își desfășoară activitatea cu un număr de 7 angajați, și dispune de un spațiu de birouri și magazie pentru depozitarea temporară a produselor comandate de clienți. Societatea lucrează cu un stoc redus de produse în magazie.

Societatea are externalizată activitatea de „asistență juridică”

Sediul social al firmei este în Constanța, str. Farului nr. 34, bloc AL5, Ap.19 și are un punct de lucru în Constanța, str. Labirint nr. 43, e-mail: office@energoserv.ro, număr înregistrare la Registrul Comerțului: J13/1783/2006, Cod Unic de înregistrare: RO18740338, Cont: RO17 BACX 0000 0002 4717 9000 deschis la UNICREDIT TIRIAC BANK.

2.3 Obiectul de activitate al SC ENERGOSERV SRL

SC ENERGOSERV SRL distribuie în principal materiale și echipamente electrice pentru utilizări industriale.

Seriozitatea în relațiile cu partenerii de afaceri și promptitudinea livrărilor, prețul produselor, condițiile de plată și diversitatea produselor sunt elemente care consolidează imaginea favorabilă a firmei pe piață.

Pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate, SC ENERGOSERV SRL a construit și implementat un **SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII** care este descris în acest MANUAL AL CALITĂȚII.

2.4 Domeniul de aplicare a manualului calității

Manualul calității este principalul document al sistemului de management al calității construit și implementat de SC ENERGOSERV SRL în conformitate cu SR EN ISO 9001:2008. El se aplică pentru întreaga activitate a SC ENERGOSERV SRL.

2.5 Elaborarea, revizia și difuzarea manualului

La elaborarea Manualului calității s-a ținut cont de specificul activității SC ENERGOSERV SRL și au fost consultate toate compartimentele implicate.

Manualul calității este un document revizuit periodic și ori de câte ori necesitățile o impun (schimbări în legislație, în structura și funcționarea societății, îmbunătățiri, cerințe ale unor beneficiari, etc.).

Edițiile Manualului Calității sunt elaborate de Reprezentantul Managementului pentru Calitate (RMC) și sunt aprobate de Directorul General.

Manualul calității ca și celelalte documente ale sistemului sunt gestionate pe suport informatic, cu drept de modificare pentru Reprezentantul Managementului pentru Calitate (RMC) și drept de consultare pentru ceilalți salariați.

Difuzarea manualului calității se face în mod controlat de către RMC prin sistemul informatic al societății, RMC păstrând originalul și sub formă scrisă. În SC ENERGOSERV SRL sunt distribuite numai copii controlate iar difuzarea acestuia în afara societății se face cu aprobarea Directorului General. Aceste copii nu sunt ținute sub control și vor purta pe prima pagină mențiunea "Copie necontrolată".

3. PRINCIPIILE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII din cadrul SC ENERGOSERV SRL

Proiectarea, implementarea și îmbunătățirea SMC din cadrul SC ENERGOSERV SRL s-a făcut pe baza **abordării bazate pe proces** și pe **cele opt principii fundamentale ale managementului calității** ce stau la baza noului standard SR EN ISO 9001:2008.

Managementul resurselor și a activităților abordat ca fiind un proces are ca rezultat creșterea eficacității și eficienței firmei noastre. Sistemul de management al calității este un sistem de procese intercorelate.

Abordarea bazată pe proces are ca obiectiv crearea unui ciclu dinamic de îmbunătățire continuă și ne permite realizarea de performanțe sporite în ceea ce privește serviciul și afacerea în sine, creșterea eficienței economice și reducerea costurilor.

Procesele din cadrul societății noastre utilizează resurse materiale, financiare și umane care sunt alocate într-un mod optim pentru desfășurarea corespunzătoare a activităților și atingerea obiectivelor propuse. Sistemul de monitorizare și măsurare se utilizează pentru colectarea informațiilor necesare analizei performanței proceselor și / sau a caracteristicilor referitoare la serviciile prestate. Pe baza acestor analize conducerea societății stabilește măsuri de îmbunătățire a proceselor și serviciilor prestate.

Principiul abordării bazate pe proces este completat cu conceptul P-D-C-A "**Plan-Do-Check-Act**", respectiv "**Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează**". Acest ciclu dinamic se aplică proceselor existente din societate, fiind implicit asociat cu planificarea, implementarea, controlul și îmbunătățirea continuă a tuturor proceselor.

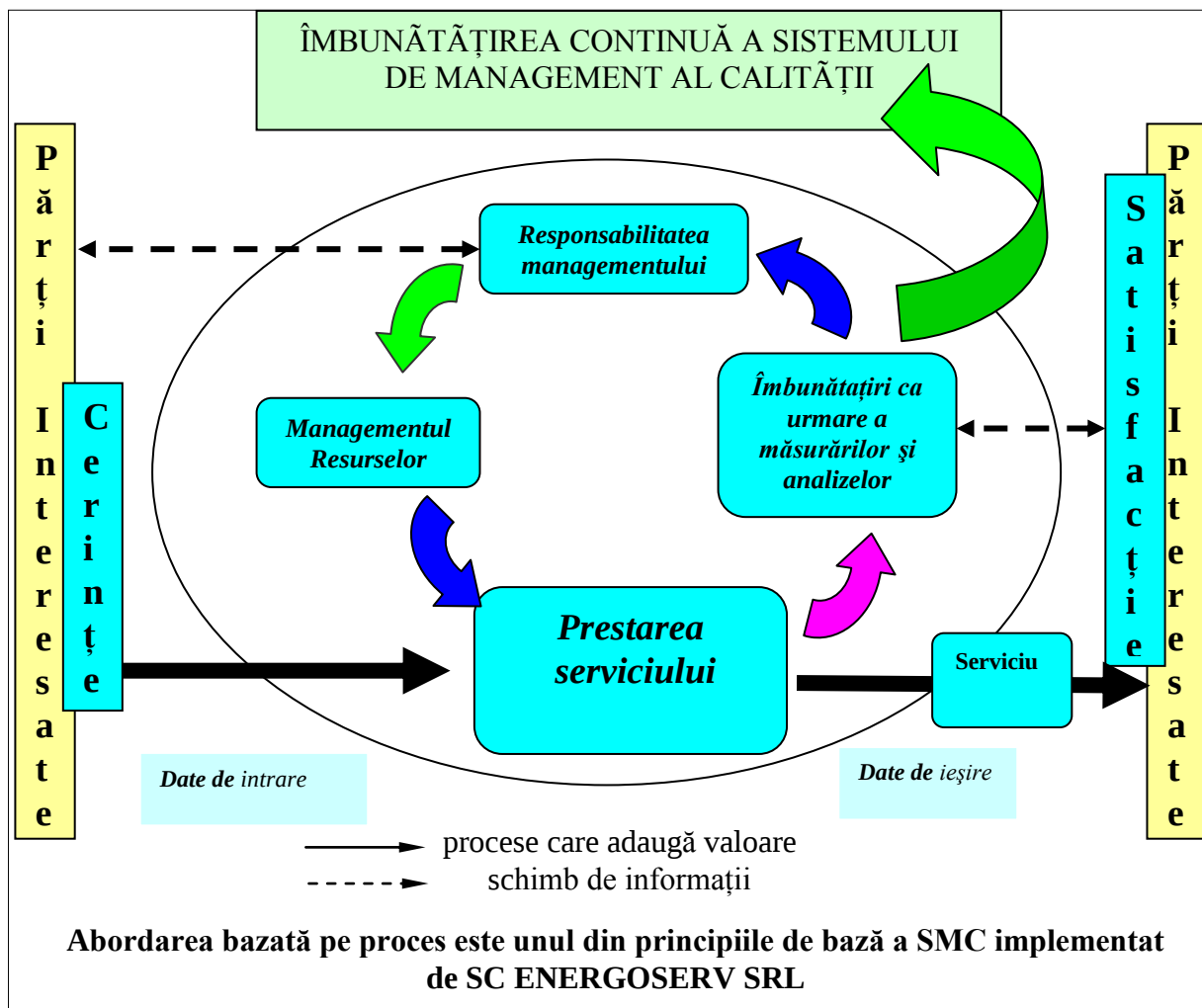
Modul în care este aplicat ciclul PDCA se regăsește în structura documentației SMC și a proceselor de management desfășurate în cadrul firmei:

"Planifică" - obținerea rezultatelor ce îndeplinesc cerințele clientului și politica societății se realizează prin stabilirea obiectivelor și proceselor necesare.

"Efectuează" - procesele planificate sunt implementate.

"Verifică" - procesele și serviciul sunt monitorizate și măsurate față de politica, obiectivele și cerințele pentru serviciu, iar rezultatele raportate.

"Acționează" - în funcție de rezultatele obținute sunt stabilite și întreprinse acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a proceselor.



4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

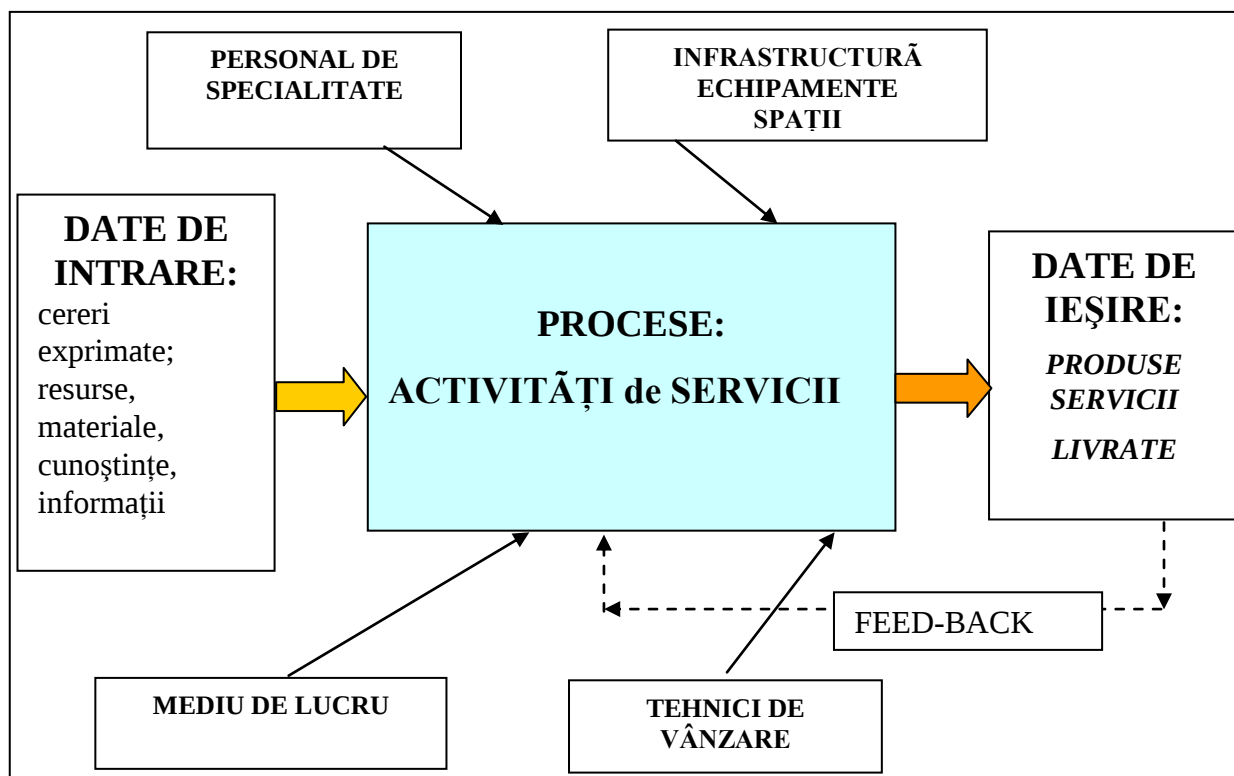
4.1 Cerințe generale

SC ENERGOSERV SRL a stabilit, documentat, implementat și menținut un sistem de management al calității în concordanță cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008.

Pentru aceasta :

- au fost identificate procesele din cadrul SMC și măsurile necesare pentru aplicarea lor;
- s-a stabilit succesiunea și interacțiunea acestor procese;
- s-au stabilit criteriile și metodele necesare pentru a asigura că desfășurarea și controlul acestor procese sunt eficace;
- s-au luat măsuri pentru a asigura disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru desfășurarea activităților și monitorizarea acestor procese;
- se monitorizează, măsoară și analizează aceste procese în vederea îmbunătățirii lor continue;
- se implementează acțiunile necesare pentru a obține rezultatele planificate și a îmbunătăți continuu aceste procese.

Procesele SMC din SC ENERGOSERV SRL includ procesele pentru activitățile manageriale, de aprovizionare cu resurse, de prestare a serviciilor, de măsurare, monitorizare și îmbunătățire a acestor procese.



Procesul principal este:

- comerț en-gross și distribuție de „materiale, aparataj, cabluri și accesorii electrice, surse și corpuri de iluminat, elemente pentru fixări industriale.

Intercondiționarea proceselor este prezentată în anexa nr. 4.

Procesele pe care SC ENERGOSERV SRL le-a externalizat sunt:

- Contabilitatea
- Juridic
- Resurse umane – Securitatea muncii

Furnizorii acestor servicii sunt atent selectati si evaluati.

4.2 Documentația SMC

4.2.1 Generalități

Documentația SMC include:

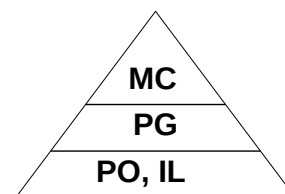
- declarația documentată privind politica referitoare la calitate și obiectivele calității;
- Manualul Calității;
- proceduri documentate generale și operaționale și alte documente necesare SC ENERGOSERV SRL pentru a asigura planificarea, eficiența, execuția și controlul proceselor sale
- înregistrări ale calității

Gradul de detaliere și prezentare a documentației SMC este în concordanță cu activitățile desfășurate, cu complexitatea proceselor și interacțiunii lor precum și cu nivelul de competență a personalului.

Documentația poate exista atât pe suport informatic cât și pe hârtie.

Există trei nivele de documente ale sistemului de management al calității:

nivelul 1	Manualul calității	MC
nivelul 2	Procedurile generale	PG
nivelul 3	Proceduri operationale, instructiuni de lucru PO, IL	



Manualul calității prezintă politica în domeniul calității și descrie sistemul de management al calității din SC ENERGOSERV SRL.

Procedurile generale (de sistem) descriu modul în care activitățile din SC ENERGOSERV SRL satisfac cerințele din elementele sistemului de management al calității care sunt aplicabile în majoritatea compartimentelor din societate.

Procedurile operaționale și instrucțiunile de lucru sunt documente care descriu în amănunt modul în care se desfășoară o anumită activitate. Procedurile operaționale sau instrucțiunile de lucru înfățișează în detaliu modul de desfășurare a unei anumite activități. Cu toate acestea documentarea procedurilor de operare nu se face atunci când pregătirea tehnică și operațională existentă este evidentă și de natură a nu reclama existența unor proceduri de operare.

Documentele sistemului de management al calității sunt formulate simplu, fără ambiguități și ele stabilesc metodele utilizate de SC ENERGOSERV SRL pentru implementarea politicii privind calitatea și pentru îndeplinirea obiectivelor referitoare la calitate.

Planificarea activităților care influențează calitatea se face urmărind aplicarea acestor proceduri în activitatea curentă a SC ENERGOSERV SRL.

Prevederile acestor documente sunt cunoscute de angajați prin instruiți periodice și implementate la toate nivelele iar eficiența acestora se verifică sistematic prin audituri interne.

SC ENERGOSERV SRL ține la zi și o **listă de referință** cu toată documentația sistemului de management al calității.

4.2.2 Manualul Calității

SC ENERGOSERV SRL a elaborat și ține la zi acest Manual al Calității care descrie organizarea și responsabilitățile referitoare la SMC implementat, domeniul de aplicare, politica privind calitatea și face referire la procesele SMC, interacțiunea acestora, precum și la procedurile stabilite pentru planificarea, desfășurarea, controlul și îmbunătățirea permanentă a acestora.

4.2.3 Controlul documentelor

SC ENERGOSERV SRL ține sub control toate documentele de proveniență internă sau externă ce au legătură cu sistemul de management al calității, fie că acestea sunt pe hârtie sau pe suport informatic.

Documentele calității sunt ținute sub control conform procedurii "**Controlul documentelor**" cod PG-423 care stabilește modalitatea și responsabilitățile pentru analizarea, aprobarea, revizuirea și actualizarea, identificarea reviziilor, difuzarea și disponibilitatea acestora în locurile de utilizare, retragerea și marcarea documentelor perimate.

4.2.4 Controlul înregistrărilor

Înregistrările SMC sunt păstrate pentru a evidenția conformitatea serviciilor cu cerințele specificate și pentru a demonstra funcționarea eficientă și eficientă a SMC. Înregistrările calității sunt lizibile, ușor identificabile și disponibile.

A fost elaborată procedura "**Controlul înregistrărilor**" cod PG-424 care stabilește măsurile necesare pentru identificarea, păstrarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și înlăturare a înregistrărilor calității.

5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

5.1 Angajamentul managementului

Managementul la cel mai înalt nivel al SC ENERGOSERV SRL demonstrează permanent angajamentul său privind dezvoltarea și implementarea SMC și continua îmbunătățire a eficacității acestuia prin:

- comunicarea directă către toți angajații societății a importanței satisfacerii cerințelor clienților, ca și a cerințelor legale;
- stabilirea politicii în domeniul calității și cunoașterea ei de către întregul personal;

- asigurarea că obiectivele calității sunt realiste și sunt stabilite în conformitate cu politica și strategia societății;
- conducerea analizelor periodice ale SMC efectuate de management;
- identificarea cerințelor privind resursele materiale, financiare și de personal necesare pentru satisfacerea exigențelor referitoare la calitate și asigurarea că acestea sunt suficiente și corespunzătoare pentru implementarea sistemului de management al calității și îndeplinirea obiectivelor privind calitatea.

Resursele asigurate se referă la:

Personal - care constituie resursa cea mai importantă a SC ENERGOSERV SRL și este selectat pe baza capabilității de a satisface cerințele din fișele postului privind studiile, experiența și calificarea profesională.

Personalului i se asigură un climat de muncă care să încurajeze dezvoltarea aptitudinilor personale și participarea colectivă la asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității activităților și serviciilor prestate.

Personalul care efectuează lucrări de verificare a calității are asigurată prin decizia Directorului General și prin organigrama SC ENERGOSERV SRL (vezi Anexa nr. 1) libertatea și autoritatea organizatorică de a desfășura aceste activități.

Pentru dezvoltarea personalului se asigură o instruire continuă prin cursuri de formare și perfecționare profesională, organizate în principiu la sediul societății.

Resurse materiale - care pot să cuprindă materiale, echipamente și spații corespunzătoare pentru:

- necesități operaționale și logistice (transport, depozitare);
- facilități necesare pentru evaluarea calității;
- documentația operațională și tehnică, standarde și reglementări naționale cu privire la natura activităților desfășurate de SC ENERGOSERV SRL.

Resurse financiare - care sunt asigurate la timp și suficiente pentru ca activitățile referitoare la calitate să se poată desfășura în mod corespunzător și eficient.

5.2 Orientarea spre client

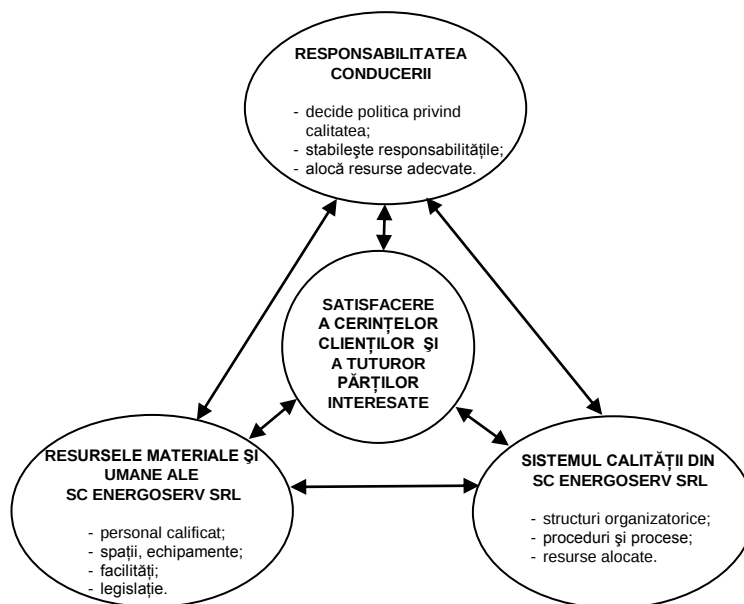
Managementul de la cel mai înalt nivel al SC ENERGOSERV SRL asigură că cerințele clienților sunt cunoscute de personalul societății și îndeplinite pentru a crește satisfacția clienților și a tuturor părților interesate.

5.3 Politica referitoare la calitate

Conducerea SC ENERGOSERV SRL este deplin conștientă că succesul său constă în asigurarea calității produselor și serviciilor sale astfel încât acestea să satisfacă deplin cerințele și așteptările clienților săi și a tuturor părților interesate.

Politica în domeniul calității este definită și documentată în Manualul calității și în **Declarația Directorului General**. Conducerea SC ENERGOSERV SRL își asumă angajamentul

ca ea să fie cunoscută, înțeleasă și implementată la toate nivelele prin instruiți și analize periodice.



Obiectivul principal al SC ENERGOSERV SRL privind calitatea este focalizat asupra satisfacerii clienților săi

Punând în centrul atenției sale creșterea calității serviciilor și satisfacerea cerințelor tuturor părților interesate, conducerea SC ENERGOSERV SRL dă asigurări că îndeplinirea acestora este garantată printr-un angajament clar și o asumare a responsabilităților la toate nivelurile, prin alocarea de resurse materiale și de personal necesare și prin asigurarea unei structuri organizatorice și a funcționării eficiente a sistemului de management al calității.

Obiective privind calitatea pe termen scurt:

- continuarea acțiunilor de implementare și îmbunătățire a sistemului de management al calității în vederea creșterii calității serviciilor noastre;
- instruirea și motivarea întregului personal angrenat în activități ce influențează calitatea;
- selectarea atentă a personalului.

Obiective pe termen mediu și lung:

- dezvoltarea piețelor de desfacere și menținerea recunoașterii interne a poziției pe piață și a calității serviciilor prestate;
- dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a tehnicilor de marketing și de vânzare.

Managementul de la cel mai înalt nivel al SC ENERGOSERV SRL asigură că politica în domeniul calității:

- este adecvată scopului și misiunii societății;

- sprijină angajamentul de a satisface cerințele clienților și de a îmbunătăți continuu eficacitatea SMC;
- furnizează un cadru general pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității;
- este comunicată și înțeleasă în cadrul organizației prin afișare și instruire;
- este actualizată periodic.

Politica și obiectivele în domeniul calității sunt aduse la cunoștința întregului personal prin instruire și analize periodice, prin afișarea ei în locuri vizibile.

5.4 Planificare

5.4.1 Obiectivele calității

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură că obiectivele privind calitatea, inclusiv cele necesare pentru a îndeplini cerințele referitoare la serviciile prestate, sunt stabilite în colaborare și cu sprijinul tuturor funcțiilor relevante ale societății.

Obiectivele anuale privind calitatea sunt stabilite de managementul de vârf al SC ENERGOSERV SRL sub forma unor indicatori cuantificabili (ca de exemplu cifra de vânzări, cota de piață, satisfacția clienților, rata profitului, etc).

Obiectivele anuale la nivelul SC ENERGOSERV SRL sunt cunoscute și urmărite de celelalte structuri organizatorice operative. Situația îndeplinirii obiectivelor fixate se analizează periodic pentru a stabili eventuale corecții sau îmbunătățiri.

Obiectivele calității sunt măsurabile și în concordanță cu politica în domeniul calității. Realizarea obiectivelor și adecvanța politicii în domeniul calității se analizează periodic cu ocazia analizelor periodice ale SMC efectuate de conducere.

5.4.2 Planificarea sistemului de management al calității

Managementul la cel mai înalt nivel din SC ENERGOSERV SRL asigură că planificarea SMC este efectuată astfel încât să fie îndeplinite cerințele standardului SR EN ISO 9001:2001, politica și obiectivele calității, iar integritatea SMC se menține atunci când sunt planificate și implementate modificări ale acestuia. Sistemul existent rămâne în vigoare până când noul sistem va fi revizuit și autorizat pentru implementare de conducerea firmei.

Planificarea calității în SC ENERGOSERV SRL este compatibilă cu toate condițiile referitoare la calitate și ia în considerare următoarele activități:

- asigurarea compatibilității diferitelor procese de aprovizionare, vânzare și furnizarea de servicii;
- actualizarea metodelor utilizate pentru a asigura un nivel ridicat de calitate pentru serviciile prestate;
- identificarea condițiilor referitoare la calitate și stabilirea de etape și metode de verificare și evaluare a acestora;
- evaluarea permanentă a satisfacerii cerințelor și așteptărilor clienților și părților interesate;
- stabilirea unor criterii clare de evaluare a calității serviciilor prestate.

5.5 Responsabilitate, autoritate și comunicare

5.5.1 Responsabilitate și autoritate

Managementul la cel mai înalt nivel din SC ENERGOSERV SRL asigură că responsabilitățile, autoritatea și relațiile dintre ele sunt definite prin "REGULAMENTUL INTERN" și „FIȘELE DE POST” și comunicate în întreaga societate.

Pentru realizarea obiectivelor în domeniul calității, conducerea SC ENERGOSERV SRL a stabilit o structură organizatorică și a sistemului de management al calității pentru a controla, evalua și îmbunătăți continuu calitatea serviciilor prestate clienților.

SC ENERGOSERV SRL este organizată și funcționează pe principiul subordonării ierarhice și are în componența sa compartimente de specialitate necesare realizării domeniului său de activitate.

Societatea este organizată pe următoarele compartimente:

- ❖ Adunarea Generală a Asociaților (AGA) – organul de conducere colectivă, care decide asupra strategiei de dezvoltare a societății și aprobă activitatea desfășurată de conducerea executivă pe o anumită perioadă. Se întrunește conform reglementărilor înscrise în Statutul Societății.
- Directorul General – reprezintă conducerea executivă a societății, având putere de decizie în toate acțiunile societății în baza mandatului aprobat de AGA, conform Statutului Societății. Directorul General poate fi considerat și ca Administrator al activităților curente ale societății.
- Reprezentantul managementului pentru calitate
- Directorul Comercial:
 - Compartiment Vânzări;
 - Compartiment Marketing/Ofertare;
 - Activități prospectare, ofertare, aprovizionare
- Compartiment IT;
- Compartiment Logistică
 - Transport;
 - Depozitare;
 - Comunicații;
- Compartiment Contabilitate Primară;
- Compartiment Resurse umane – Securitatea muncii (externalizat);
- Compartiment asistență juridică (externalizat);

Pentru anumite activități impuse de legislația în vigoare Directorul General numește prin decizii interne "**responsabili de problemă**" prin cumul de funcții.

Structura organizatorică generală a SC ENERGOSERV SRL este prezentată în organigrama din **Anexa nr. 1** la acest manual.

Organigrama SC ENERGOSERV SRL este aprobată de Directorul General al societății.

Responsabilitățile generale sau specifice, limitele de competență și autoritatea, sunt definite pentru întregul personal care prin activitatea prestată contribuie sau influențează calitatea serviciilor. Aceste responsabilități sunt definite în Manualul calității pentru personalul de conducere a SC ENERGOSERV SRL și în **Fișele postului** pentru celelalte funcții. Astfel, responsabilitățile cadrelor de conducere sunt următoarele:

Directorul General:

- stabilește și aprobă obiectivele strategice generale ale societății;
- formulează politica și obiectivele SC ENERGOSERV SRL privind calitatea și semnează declarația conducerii în acest sens;
- inițiază construirea și supraveghează funcționarea sistemul de management al calității;
- aprobă manualul calității și procedurile generale;
- aprobă organigrama funcțională a societății;
- asigură resursele necesare pentru menținerea sistemului de management al calității;
- conduce analizele efectuate de management privind funcționarea sistemului de management al calității;
- stabilește atribuțiile și responsabilitățile celorlalte funcții în ceea ce privește calitatea.

Reprezentantul managementului pentru calitate:

- propune obiectivele concrete ce decurg din politica privind calitatea;
- elaborează manualul calității și asigură gestiunea acestuia;
- asigură elaborarea, cu sprijinul personalului desemnat, a procedurilor generale ale sistemului de management al calității și a celor operaționale;
- gestionează documentele sistemului de management al calității și a înregistrărilor calității;
- planifică, organizează și participă la efectuarea auditurilor interne;
- întocmește și ține la zi o listă cu documentele sistemului calității;
- identifică problemele referitoare la calitate și le raportează conducerii;
- asigură instruirea personalului cu privire la sistemul de management al calității, la modul de funcționare a acestuia și la documentele de sistem;
- urmărește modul cum evoluează sistemul de management al calității și raportează periodic conducerii SC ENERGOSERV SRL;
- participă la analiza neconformităților și a serviciilor neconforme;
- verifică implementarea acțiunilor corective / preventive și eficiența acestora;
- analizează rapoartele auditurilor interne sau externe;
- urmărește creșterea nivelului de pregătire profesională a personalului SC ENERGOSERV SRL prin cursuri de instruire, participarea la conferințe, expoziții, schimburi de experiență;
- reprezintă SC ENERGOSERV SRL în probleme referitoare la calitate.

Șefii compartimentelor funcționale:

- coordonează în compartimentele pe care le conduc aplicarea în practică a politicii privind calitatea și realizarea obiectivelor fixate;
- organizează și conduc activitatea desfășurată în compartimente urmărind realizarea obiectivelor privind calitatea;

- asigură și verifică calitatea lucrărilor efectuate de personalul din subordine;
- analizează și propun inițierea de acțiuni corective pentru neconformitățile stabilite în cadrul auditurilor interne sau externe;
- stabilesc necesarul de instruire pentru personalul din subordine și urmăresc realizarea instruirilor.

5.5.2 Reprezentantul managementului pentru calitate

Conducerea SC ENERGOSERV SRL a stabilit prin decizie internă pe reprezentantul managementului pentru calitate (RMC). Acesta, independent de celelalte responsabilități, are prin decizie responsabilitatea și autoritatea pentru:

- asigurarea că procesele necesare pentru SMC sunt stabilite, implementate și menținute în conformitate cu politica și obiectivele privind calitatea și cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008;
- raportarea performanțelor SMC și a oricaror măsuri necesare pentru îmbunătățire către managementul de la cel mai înalt nivel;
- asigurarea promovării în organizație a conștiinței privind importanța îndeplinirii cerințelor și așteptărilor clienților;
- legătura cu alte organizații externe în probleme legate de SMC.

5.5.3 Comunicarea internă

Managementul de vârf din SC ENERGOSERV SRL asigură că este stabilită o comunicare internă adecvată în organizație și se aduce la cunoștința personalului politica, obiectivele, cerințele și informații privind eficacitatea SMC. Comunicarea se realizează prin ședințe și întâlniri de lucru, decizii și comunicate scrise, telefoane mobile și fixe, mijloace vizuale.

5.6 Analiză efectuată de management

5.6.1 Generalități

Managementul de vârf din SC ENERGOSERV SRL analizează periodic, odată pe an, SMC pentru a se asigura de continua conformitate, adecvare și eficiență a acestuia.

Această analiză include evaluarea oportunităților pentru îmbunătățire și necesitățile de modificare a SMC, inclusiv ale politicii calității și ale obiectivelor calității și se desfășoară conform procedurii "**Analiza Sistemului de management al calității**" cod PO-560.

Înregistrările analizelor efectuate de conducere sunt păstrate de RMC.

5.6.2 Datele de intrare ale analizei

Datele de intrare ale analizei efectuată de conducere sunt incluse în **Raportul privind evoluția calității în perioada analizată** elaborat de RMC și care conține informații despre:

- rezultatele auditurilor interne și externe;
- informațiile de la clienți;

- performanțele proceselor și conformitatea serviciilor prestate;
- stadiul acțiunilor preventive și corective;
- urmărirea acțiunilor și măsurilor prevăzute în precedentele analize;
- schimbările planificate care ar putea afecta SMC;
- recomandări pentru îmbunătățire.

5.6.3 Datele de ieșire ale analizei

Datele de ieșire ale analizei efectuată de conducere includ decizii și acțiuni privind:

- mărirea eficacității SMC și a proceselor;
- îmbunătățirea calității serviciilor în funcție de cerințele legale și ale clienților
- necesitățile privind resursele necesare realizării obiectivelor stabilite.

Înregistrările privind aceste analize (raport, proces verbal, program de măsuri) sunt păstrate de RMC.

6. MANAGEMENTUL RESURSELOR

6.1 Asigurarea resurselor

SC ENERGOSERV SRL stabilește și asigură resursele necesare pentru:

- implementarea și menținerea SMC și pentru continua creștere a eficienței sale
- respectarea legalității și creșterea satisfacției clienților și a tuturor părților interesate.

6.2 Resurse umane

6.2.1 Generalități

Personalul care are sarcini ce poate afecta calitatea serviciilor, are competența stabilită pe baza educației, instruirii, abilității și experienței.

6.2.2 Competență, conștiință și instruire

SC ENERGOSERV SRL ia măsuri pentru stabilirea competenței necesare pentru personalul care îndeplinește sarcini ce poate afecta calitatea. Aceasta se face prin **FIȘA POSTULUI** elaborată de șeful ierarhic și aprobată de directorul general. Evaluarea competenței profesionale a fiecărui angajat se face anual de către șefii ierarhici și are în vedere evaluarea competenței existente și compararea acesteia cu necesitățile de competență din fișa postului și din rezultatele analizelor și perspectivelor de dezvoltare a activităților specifice firmei. Sunt întreprinse periodic următoarele acțiuni:

- se efectuează instruirii sau alte acțiuni pentru a satisface necesitățile de competență și se verifică eficacitatea acțiunilor efectuate;
- se asigură că personalul angajat este conștient de relevanța și importanța activității sale și de modul în care contribuie la atingerea obiectivelor calității
- se pastrează de către responsabilul desemnat înregistrări privind educația, instruirea, abilitatea și experiența.

Planificare, desfășurarea și evaluarea instruirii și competenței profesionale a personalului se face utilizând formularele "**PLAN DE INSTRUIRE**" și „**RAPORT DE INSTRUIRE**".

6.3 Infrastructura

SC ENERGOSERV SRL stabilește, asigură și menține o infrastructură necesară pentru realizarea conformității cu cerințele serviciilor. În infrastructură se includ:

- spații de lucru și utilități asociate;
- echipamentul hardware și software necesar pentru realizarea serviciilor;
- serviciile conexe necesare cum sunt cele de transport.

Această structură este menținută și dezvoltată prin investiții care să asigure condiții optime pentru desfășurarea activităților. Este ținută la zi o **LISTĂ a UTILAJELOR** și un **PROGRAM de ÎNTREȚINERE**.

6.4 Mediul de lucru

SC ENERGOSERV SRL stabilește și asigură necesitățile privind mediul de lucru pentru a realiza conformitatea cu cerințele legale și a celor referitoare la serviciile prestate. Mediul de lucru este format dintr-o combinație de factori fizici și umani care influențează pozitiv motivarea, satisfacția și performanțele angajaților asigurându-se:

- locuri de muncă curate, ergonomice;
- dotări corespunzătoare;
- echipamente de lucru specifice;
- condiții de muncă sigure din punct de vedere al securității muncii.

Sunt stabilite activități planificate de întreținere și menținere a dotărilor și locurilor de muncă. Periodic sunt făcute instructaje privind protecția muncii și pază contra incendiilor. Se respectă "INSTRUCȚIUNI PROPRII DE PROTECȚIA MUNCII, ELECTROSECURITATE și PSI".

7. PRESTAREA SERVICIILOR

7.1 Planificarea prestării serviciilor

SC ENERGOSERV SRL planifică și dezvoltă procesele necesare pentru realizarea serviciilor sale. Pentru planificarea prestării serviciilor, SC ENERGOSERV SRL stabilește următoarele:

- obiectivele calității și cerințele pentru serviciile prestate;

Document: MC_01_B.doc	cod: MC_01	ediția: B/15.06.2010	pag. 19/32
-----------------------	------------	----------------------	------------

- necesitatea stabilirii proceselor, documentelor și asigurarea resurselor specifice pentru realizarea serviciilor;
- verificările, validările, monitorizările, inspecțiile cerute pentru servicii și pentru acceptarea acestora;
- înregistrările necesare pentru a furniza dovezi că serviciile prestate îndeplinesc cerințele clienților.

Datele de ieșire ale planificării sunt prezentate într-o formă corespunzătoare metodelor de lucru ale SC ENERGOSERV SRL cum ar fi Planuri de Măsură, Planuri de lucru zilnice sau, la cererea clienților, Planuri ale calității.

7.2 Procese referitoare la relația cu clientul

7.2.1 Determinarea cerințelor referitoare la serviciu

Atunci când se solicită prestarea de servicii de livrare de produse de la diverși producători pentru care SC ENERGOSERV SRL realizează funcția de distribuție, SC ENERGOSERV SRL stabilește:

- cerințele **specificate de client**;
- cerințele nespecificate de client, dar necesare pentru o utilizare specifică sau o utilizare cunoscută sau intenționată;
- **cerințele legale, reglementate** privind produsele solicitate;
- orice cerință suplimentară stabilită de SC ENERGOSERV SRL.

Produsele livrate sunt produse certificate și corespund normelor și standardelor din domeniu.

7.2.2 Analiza cerințelor referitoare la produsul ce urmează să fie livrat

SC ENERGOSERV SRL analizează cerințele privind produsele ce urmează să fie livrate. Analiza se face înainte ca SC ENERGOSERV SRL să se angajeze să livreze produsul către client și prin această analiză se asigură că:

- cerințele pentru produs sunt definite în conformitate cu cerințele clienților și a celor legale din domeniu;
- cerințele exprimate de clienți care diferă de cele stabilite anterior sunt analizate și rezolvate;
- SC ENERGOSERV SRL are capacitatea de a îndeplini cerințele definite.

Pentru analiză se utilizează cerințele specifice ale clientului, documentația pusă la dispoziție de furnizorii de materiale sub formă de cataloage precum și norme și standarde specifice. Analiza vizează aspectele tehnice cât și cele economice legate de costuri și termene de livrare.

Înregistrarea analizei cerințelor referitoare la produsele ce urmează să fie oferite se face completând câmpurile corespunzătoare din **sistemul informatic de ofertare**. Evidența se ține în sistemul informatic, pe clienți.

Document: MC_01_B.doc	cod: MC_01	ediția: B/15.06.2010	pag. 20/32
-----------------------	------------	----------------------	------------

Dacă cerințele pentru produsul solicitat se modifică înainte de livrarea acestuia, SC ENERGOSERV SRL se asigură că datele relevante privind produsul respectiv sunt corectate și personalul implicat este încunoștințat despre cerințele modificate.

7.2.3 Comunicarea cu clientul

SC ENERGOSERV SRL stabilește și implementează modalități eficiente privind comunicarea cu clienții referitoare la:

- informații despre produsele oferite serviciile prestate prin prospecte, cataloage, participare la târguri și expoziții;
- reacții de la clienți, inclusiv reclamațiile acestora.

Mijloacele de comunicare utilizate în relațiile cu clienții sunt întâlnirile directe, internet prin site-urile proprii, telefon, fax și e-mail.

Inginerii de vânzări sunt responsabili cu înregistrarea notelor de comandă în sistemul informatic pe clienți, cu lansarea comenzilor de aprovizionare și livrarea produselor către clienți. Este indicat ca un inginer de vânzări să urmărească în general comenzile și livrările aceluiași client. Directorul Comercial monitorizează întreaga activitate de emitere a comenzilor de aprovizionare în baza comenzilor de livrare de la clienți. Directorul Comercial ține legătura cu Biroul Contabilitate pentru evaluarea disponibilităților financiare.

7.3 Proiectare și dezvoltare

SC ENERGOSERV SRL ne desfășoară activități de proiectare și dezvoltare. Această cerință a standardului este exclusă.

7.4 Aprovizionarea

Societatea asigură că produsele și materialele aprovizionate se conformează cerințelor de aprovizionare specificate. Produsele se asigură de regulă prin aprovizionare directă de la firme de renume din domeniu sau de la reprezentanții acestora.

Tipul și întinderea controalelor efectuate asupra furnizorului și produsului aprovizionat sunt dependente de efectul acestora asupra calității serviciului prestat clientului și de cerințele acestuia.

SC ENERGOSERV SRL evaluează și selectează furnizorii în funcție de capacitatea lor de a furniza produse în concordanță cu cerințele stabilite. Criteriile de selectare, evaluare și înregistrările rezultatelor sunt calitate, modalitate de plată, termen de plată, preț, termen de livrare și asigurare transport, cu ponderile de mai jos :

- | | |
|------------------------|-------------------------------|
| • Calitatea produselor | pondere 30% note de la 1...10 |
| • Modalitate de plată | pondere 20% note de la 1...10 |
| • Termen de plată | pondere 20% note de la 1...10 |
| • Preț | pondere 15% note de la 1...10 |
| • Termenul de livrare | pondere 10% note de la 1...10 |
| • Asigurare transport | pondere 5% note de la 1...10 |

Punctaj maxim 10

Document: MC_01_B.doc	cod: MC_01	ediția: B/15.06.2010	pag. 21/32
-----------------------	------------	----------------------	------------

Criteriile stabilite sunt notate cu note de la 1 la 10 de către responsabilii de problemă desemnați pentru activitățile specifice. Punctajul mediu de acceptare a furnizorilor este de **minim 7 puncte**. Pentru furnizorii de produse, „**LISTA FURNIZORILOR ACCEPTAȚI**” se păstrează și se actualizează automat prin sistemul informatic intern. Pentru furnizorii de servicii sau produse care nu sunt destinate comercializării, „**LISTA FURNIZORILOR ACCEPTAȚI**” se completează și se ține la zi de către RMC.

Furnizorii vor fi evaluați periodic (anual, sau ori de câte ori este nevoie). Lista furnizorilor acceptați este revizuită ori de câte ori este necesar (selectarea unui nou furnizor, renunțarea la un furnizor, expirarea certificatului unuia dintre furnizori).

7.4.1 Informații privind aprovizionarea

Informațiile privind aprovizionarea descriu complet produsul de aprovizionat, cerințele suplimentare necesare, aceste informații fiind verificate în ceea ce privește adecvarea înaintea comunicării lor furnizorului. Pentru produsele care nu influențează direct calitatea livrărilor/serviciilor se poate apela și la furnizori care nu sunt incluși în Lista furnizorilor acceptați.

7.4.2 Verificarea produsului aprovizionat

SC ENERGOSERV SRL a stabilit și implementat inspecțiile de recepție pentru a se asigura că produsele / materialele aprovizionate corespund cerințelor de aprovizionare specificate.

Rezultatul recepției este consemnat în **NIR-NOTĂ DE INTRARE și RECEPȚIE**.

Dacă SC ENERGOSERV SRL dorește să efectueze verificarea la sediul furnizorului sunt stabilite acorduri privind verificările intenționate și metoda de livrare a produsului în documentele de aprovizionare.

7.5 Producția

7.5.1 Controlul pregătirii și realizării serviciilor

SC ENERGOSERV SRL își planifică realizarea serviciilor în condiții controlate, între acestea situându-se, după caz:

- disponibilitatea informațiilor care descriu caracteristicile produsului;
- disponibilitatea documentației tehnice, comerciale și a procedurilor de lucru;
- disponibilitatea și utilizarea de activități de monitorizare și măsurători după caz.

Aprobarea lansării comenzii de aprovizionare se face de către Directorul Comercial în baza informațiilor procesate de inginerul de vânzări care a întocmit oferta și a înregistrat comanda.

7.5.2 Validarea proceselor de producție

SC ENERGOSERV SRL nu efectuează procese speciale de producție și prin urmare nu validează astfel de procese.

7.5.3 Identificarea și trasabilitatea

SC ENERGOSERV SRL identifică produsul aprovizionat ce urmează a fi livrat pe tot parcursul păstrării lui în societate sau eliberării lui prin înregistrări adecvate care pot să identifice modelul și data aprovizionării / livrării. Înregistrarea va conține denumire client, nr. comandă. SC ENERGOSERV SRL ține sub control și înregistrează în mod unic produsul livrat, fiind ușor de regăsit istoricul acestuia.

Înregistrările referitoare la livrările de produse se pastrează prin sistemul informatic implementat la nivelul societății și asigură trasabilitatea executării serviciului.

7.5.4 Proprietatea clientului

SC ENERGOSERV SRL nu manipulează proprietatea clientului și nu are astfel de înregistrări.

7.5.5 Păstrarea produsului

Prin natura serviciilor prestate, SC ENERGOSERV SRL depozitează sau pastrează produsul înainte de livrare la client. Materialele/ produsele aprovizionate sunt depozitate pe o perioadă scurtă de timp până la livrarea către client. SC ENERGOSERV SRL nu ține în general produse / materiale pe stoc. Materialele / produsele aprovizionate se depozitează la punctul de lucru al firmei unde sunt înregistrate și urmărite.

7.6 Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare

SC ENERGOSERV SRL nu efectuează operațiuni de măsură și monitorizare și nu menține înregistrări în acest sens.

8 MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

8.1 Generalități

SC ENERGOSERV SRL planifică și implementează monitorizarea, analiza și îmbunătățirea proceselor necesare:

- pentru a demonstra conformitatea serviciilor prestate;
- pentru a asigura conformitatea cu SMC;
- pentru continua îmbunătățire a eficacității SMC.

Acestea includ stabilirea unor metode, inclusiv a tehnicilor statistice, pentru a verifica și estima calitatea serviciilor executate, satisfacția clienților, evoluția sistemului de management al calității.

8.2 Monitorizare și măsurare

8.2.1 Satisfacția clientului

Document: MC_01_B.doc	cod: MC_01	ediția: B/15.06.2010	pag. 23/32
-----------------------	------------	----------------------	------------

Ca una din măsurătorile eficacității și eficienței SMC, firma noastră monitorizează informațiile despre percepția de către client a modului în care am îndeplinit cerințele acestuia. Metodele pentru obținerea și utilizarea acestor informații sunt descrise în procedura "**Evaluarea satisfacției clienților**" cod PO 821.

8.2.2 Auditul intern

SC ENERGOSERV SRL planifică și efectuează audituri interne o dată pe an pentru a stabili dacă SMC:

- este conform cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008 și cu cerințele stabilite de organizație;
- este implementat și menținut eficient.

Este planificat un program de audit, care ia în considerare stadiul și importanța proceselor și domeniilor de auditat, precum și rezultatele auditurilor anterioare. Criteriile, scopul, frecvența și metodele de auditare sunt definite în procedura "**Auditul intern**" cod PG-822.

Responsabilitățile și cerințele pentru planificarea și conducerea auditurilor, ca și pentru raportarea rezultatelor și păstrarea înregistrărilor sunt stabilite în procedura PG-822.

Managementul responsabil pentru activitatea auditată trebuie să asigure realizarea fără întârziere a acțiunilor stabilite pentru eliminarea neconformităților și a cauzelor acestora. Activitățile de urmărire includ verificarea acțiunilor întreprinse și raportarea rezultatelor verificărilor.

8.2.3 Monitorizarea și măsurarea proceselor

SC ENERGOSERV SRL aplică metode corespunzătoare pentru monitorizarea proceselor SMC. Prin aceste metode se verifică capabilitatea proceselor de a obține rezultatele planificate. Toate procesele sunt monitorizate prin audituri interne. Dacă rezultatele planificate nu sunt obținute, sunt făcute corecții și întreprinse acțiuni corective, după cum este cazul.

8.2.4 Monitorizarea produsului

SC ENERGOSERV SRL monitorizează caracteristicile produsului pentru a verifica dacă, cerințele stabilite sunt îndeplinite. Acestea sunt realizate în etape adecvate de furnizare a produsului, începând de la întocmirea comenzii de către client, la recepția materialelor și până la livrarea acestora către client. Evidența conformității cu criteriile de acceptare se pastrează de către compartimentele implicate. Înregistrările identifică persoana autorizată pentru livrarea produsului.

Orice derogare de la cerințele specificate se va supune aprobării unei persoane de conducere competente.

8.3 Controlul produsului neconform

SC ENERGOSERV SRL asigură că produsul care nu este conform cu cerințele, este identificat și controlat, pentru a preveni livrarea sa neintenționată. Controalele și responsabilitățile

Document: MC_01_B.doc	cod: MC_01	ediția: B/15.06.2010	pag. 24/32
-----------------------	------------	----------------------	------------

adecvate și autoritatea privind controlul produsului neconform sunt definite în procedura "**Controlul produsului neconform**" cod PG-830.

SC ENERGOSERV SRL, în situația identificării unui produs neconform, acționează într-unul din următoarele moduri:

- întreprinde acțiuni pentru a elimina neconformitatea detectată, dacă este posibil până la livrarea produsului către client;
- autorizează acceptarea condiționată a neconformității de către persoane autorizate și dacă este cazul, de către client.
- întreprinde acțiuni de izolare și marcare care să împiedice livrarea produsului neconform către client.

Înregistrările privind natura neconformităților referitoare la produse și orice acțiune ulterioară întreprinsă, inclusiv derogările obținute, sunt păstrate de RMC.

Când produsul neconform este detectat după livrarea lui către client, SC ENERGOSERV SRL întreprinde acțiuni adecvate privind diminuarea efectelor sau potențialelor efecte ale neconformității, și dacă este posibil înlocuirea lui.

8.4 Analiza datelor

SC ENERGOSERV SRL stabilește, colectează și analizează datele necesare pentru a verifica dacă SMC este adecvat și eficient pentru obiectivele și politica referitoare la calitate. Evaluarea are în vedere și posibilitățile de îmbunătățirea continuă a SMC. Acestea includ date rezultate din monitorizările și evaluările efectuate precum și date obținute din alte surse relevante.

Analiza datelor cuprinde informații privind:

- satisfacția clientului;
- conformitatea cu cerințele specificate privind produsul livrat;
- caracteristicile și tendințele proceselor, inclusiv oportunitățile de implementare a acțiunilor corective și preventive;
- furnizorii de produse.

8.5 Îmbunătățirea

8.5.1 Îmbunătățirea continuă

SC ENERGOSERV SRL acționează pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor, proceselor și SMC prin utilizarea unei politici a calității, a obiectivelor calității, rezultatelor auditului, analizei datelor, acțiunilor corective și preventive și a analizelor periodice efectuate de management.

8.5.2 Acțiuni corective

SC ENERGOSERV SRL întreprinde acțiuni pentru a elimina cauza neconformităților și a preveni reapariția lor. Acțiunile corective întreprinse sunt adecvate efectelor neconformităților întâlnite. SC ENERGOSERV SRL a elaborat și implementat procedura **"Acțiuni corective și preventive"** cod PG-852 care stabilește modul cum se face:

- analiza neconformităților (inclusiv reclamațiile clienților)
- determinarea cauzelor neconformităților
- evaluarea necesității de a acționa pentru ca neconformitățile să nu reapară
- determinarea și implementarea acțiunilor necesare
- înregistrarea rezultatelor acțiunilor întreprinse
- analiza acțiunilor corective întreprinse.

Reclamațiile clienților sunt tratate conform procedurii operaționale **PO-852 „Gestionarea reclamațiilor clienților”**

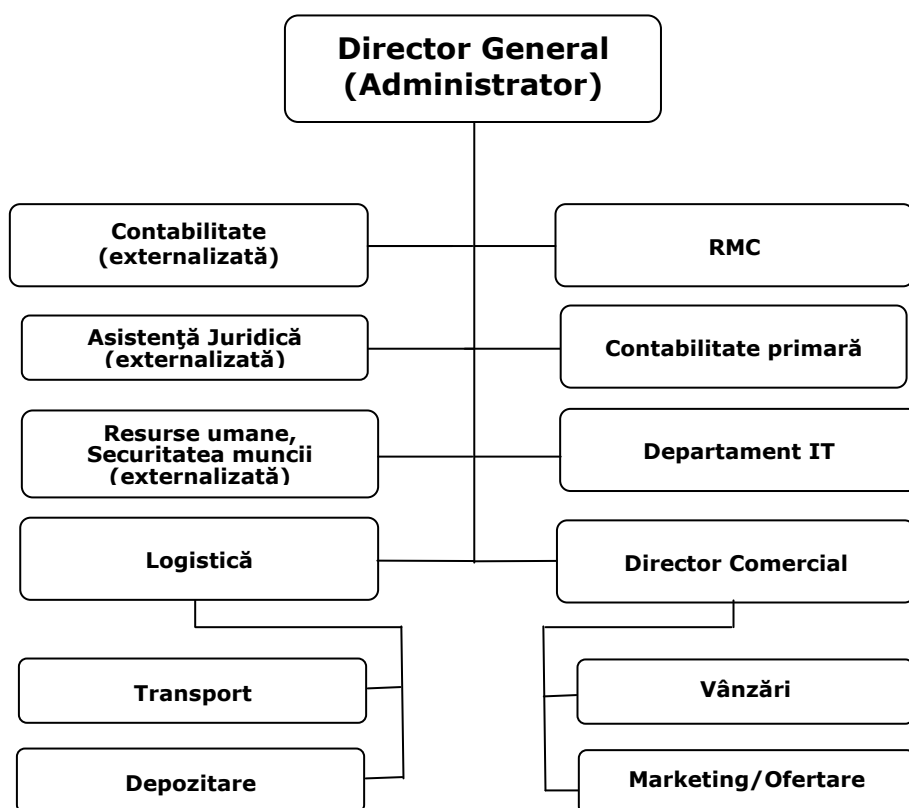
8.5.3 Acțiuni preventive

SC ENERGOSERV SRL stabilește acțiuni pentru a elimina cauzele potențialelor neconformități pentru a preveni apariția lor. Acțiunile preventive sunt corespunzătoare efectelor problemelor potențiale. SC ENERGOSERV SRL a elaborat și implementat procedura **"Acțiuni corective și preventive"** cod PG-852 care stabilește modul cum se face:

- stabilirea neconformităților potențiale și a cauzelor acestora
- evaluarea necesității de a acționa pentru prevenirea apariției neconformităților
- stabilirea și implementarea acțiunilor necesare
- înregistrarea rezultatelor acțiunilor întreprinse
- analiza acțiunilor preventive întreprinse.

9. ANEXE**Anexa nr.1****ORGANIGRAMA GENERALĂ****SC ENERGOSERV SRL**

Aprob,
Director General
Gabriel Vintilă



Anexa nr.2**LISTA PROCEDURILOR GENERALE**

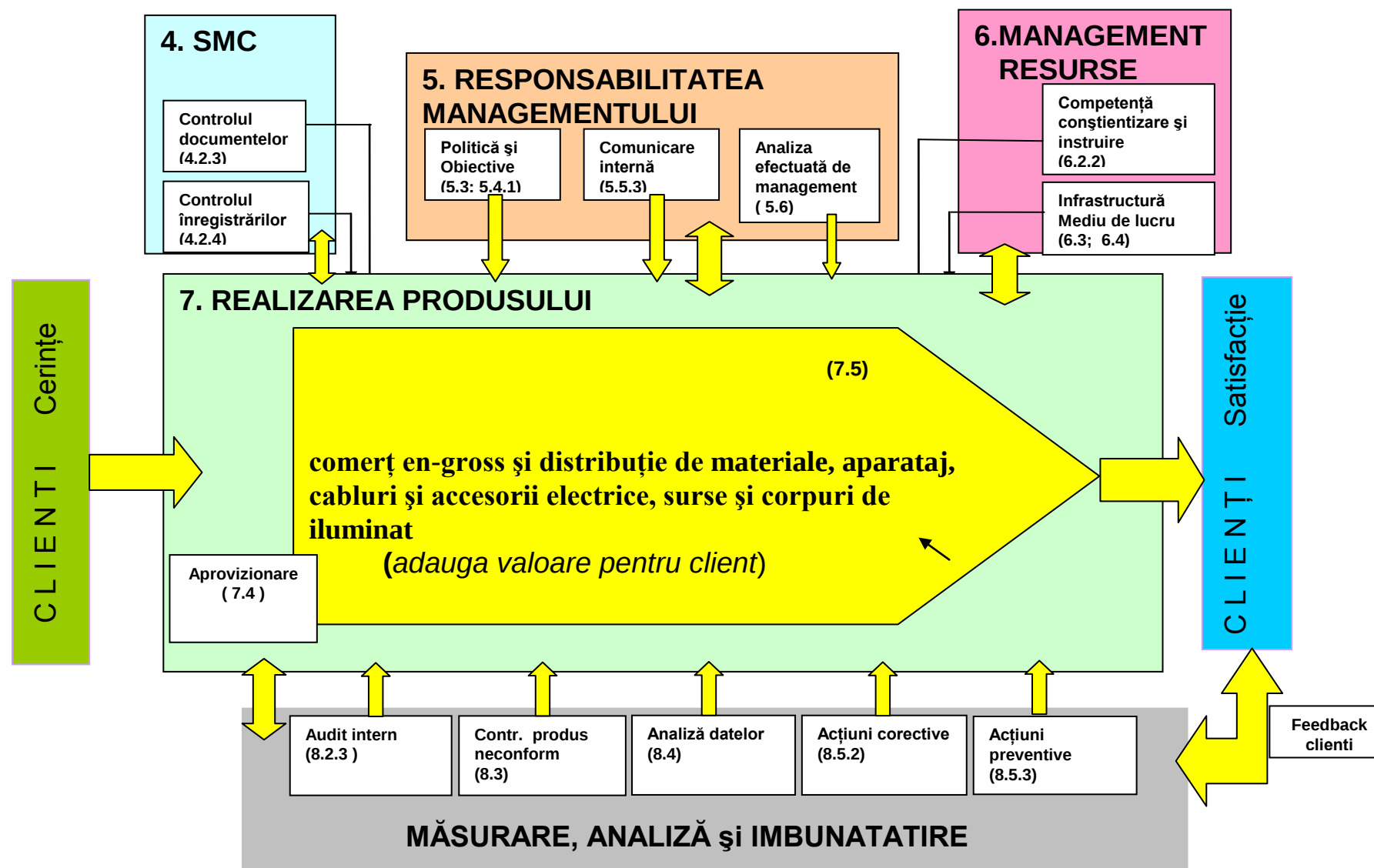
Nr. crt	Cod	Denumire
1	PG-423	Controlul documentelor
2	PG-424	Controlul înregistrărilor calității
3	PG-822	Auditul intern
4	PG-830	Controlul produsului neconform
5	PG-852	Acțiuni corective și preventive

Anexa nr. 3**LISTA PROCEDURILOR OPERATIONALE**

Nr. crt	Cod	Denumire
1	PO-560	Analiză efectuată de management
2	PO-622	Evaluarea personalului
3	PO-722	Relații cu clienții
4	PO-821	Evaluarea satisfacției clienților
5	PO-852	Gestionarea reclamațiilor

Anexa 4

SCHEMA PROCESELOR DIN SC ENERGOSERV SRL



Anexa 5

HARTA PROCESELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII DIN SC ENERGOSERV SRL

Nr. crt.	Tip proces	Denumire proces	Obiectiv proces	Indicatori proces	Responsabil proces	Documente SMC generale și specifice
0	1	2	3	4	5	6
1.	PROCES PRINCIPAL	Comercializare materiale, aparataj, cabluri și accesorii electrice, surse și corpuri de iluminat, elemente pentru fixări industriale	Produse conform cu specificațiile clientului	- satisfacția clientului - nr. reclamații - livrarea la termenul prevăzut - nr. produse neconforme	RMC	MC-01, PG-830, PO-821, PG-852, documentații tehnice specifice
2.	PROCESE SUPORT	Aprovizionare Asigurarea de materiale conforme cu condițiile specifice, la termenul stabilit și în condiții de preț avantajoase	- valoare produse neconforme/valoare produse aprovizionate	- nr. reclamații ref. la materiale aprovizionate - durata de achiziție	Ingineri vânzări, Director Comercial	MC-01
		Întreținere, reparații echipamente proprii	Asigurarea mentenabili-tății echipamentelor hardware, software și mijloace de transport la parametrii corespunzători realizării serviciilor	- resurse alocate/resurse necesare - nr. reparații efectuate/nr. reparații planificate	Director General	MC-01, Instrucțiuni tehnice interne specifice activităților desfășurate
		Contractare	Analiza cerințelor și încheierea de contracte avantajoase pentru societate, într-un timp cât mai scurt	- nr. comenzi / contracte, încheiate - timp mediu de întocmire a contractului	Ingineri vânzări Director Comercial	MC-01

	PROCESE SUPPORT (cont.)	Competență, conștientizare și instruire	Creșterea calității resurselor umane printr-o mai bună motivare și conștientizare a acestora și prin ridicarea nivelului de cunoștințe și abilități profesionale	- nr. de certificate, diplome, rapoarte de instruire ca urmare a instruirilor efectuate - performanțele profesionale ale salariaților - suma din buget alocată pentru acest proces	Director General	MC-01
		Comunicare	Transmitere eficientă de informații și decizii în interiorul și exteriorul organizației	- nr. întâlniri/luna calendaristică - nr. PC în rețea INTRANET - data ultimei actualizări a sit-urilor	Directori, Șefi compartimente	MC-01
		Controlul documentelor	Ținerea sub control a documentelor de proveniență internă și externă cerute de SMC	- nr. NC referitoare la proces - nr. AC inițiate/AC realizate - nr. AP inițiate/AP realizate	Șefi compartimente, RMC	PG-423
		Controlul înregistrărilor	Ținerea sub control a documentelor de tip înregistrări care demonstrează conformitatea produselor și a serviciilor	- nr. NC referitoare la proces - nr. AC inițiate/AC realizate - nr. AP inițiate/AP realizate	Șefi compartimente, RMC	PG-424

3.	PROCESE DE MĂSURARE MONITORIZARE IMBUNĂTĂȚIRE	Măsurare, monitorizare procese	Desfășurarea proceselor în condiții controlate care să permită livrarea de produse corespunzătoare cerințelor	- termen prevăzut/realizat - parametri tehnici prevăzuți/realizați	Director Comercial Șefi compartimente	MC-01
		AC/AP	Îmbunătățirea eficacității și eficienței SMC	- nr. de AC întreprinse/AC realizate - nr. de AP întreprinse/AP realizate	RMC, Șefi compartiment	MC-01, PG-852
		Control produs/serviciu neconform	Tratarea neconformităților astfel încât să se prevină reapariția lor	- nr. produse neconforme identificate - nr. și tipuri de cauze identificate - nr. AC și AP implementate	Ingineri vânzări	MC-01, PG-830
		Audit intern	Determinarea eficienței cu care SMC satisface obiectivele calității stabilite de managementul de vârf al organizației	- nr. compartimente, activități auditate - nr. NC constatate - AC și AP implementate - nr. auditori calificați	RMC	MC-01; PG-822
		Evaluarea satisfacției clientului	Cuantificarea nivelului de satisfacție a clientului	- nr. reclamații - rapoarte ale clienților - sesizări	RMC	PO-821
4.	PROCESE DE MANAGEMENT	Stabilirea politicii și a obiectivelor	Stabilirea orientărilor generale ale organizației referitoare la calitate și ceea ce se urmărește	- declarația de politică - obiective specifice privind calitatea	Director General	MC-01
		Alocarea de resurse	Asigurarea de resurse umane și materiale necesare	- buget de cheltuieli: instruiți, investiții, dotări etc.	Director General	MC-01
		Analiză efectuată de management	Asigurarea adecvării și eficienței continue a SMC în satisfacerea cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2008 precum și a politicii și a obiectivelor privind calitatea stabilite de conducerea societății	- nr. AC inițiate ca urmare a analizei/AC realizate - nr. AP inițiate ca urmare a analizei /AP realizate - nr. de analize planificate/realizate	Director General	MC-01, PO-560