

Anexa 12: Sisteme de management certificate la nivelul întreprinderii

Cuprins

1. IMPLEMENTAREA SISTEMELOR INTERNATIONALE DE MANAGEMENT (ISO)	2
1.1. Certificare ISO 9001	2
1.2. Certificare ISO 14001	3
1.3. Certificare OHSAS 18001	3
2. DECLARATIA DE POLITICA	4
3. LISTA DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	5

Anexa 12: Sisteme de management certificate la nivelul întreprinderii

1. IMPLEMENTAREA SISTEMELOR INTERNATIONALE DE MANAGEMENT (ISO)

O organizație, indiferent de dimensiune sau profil, poate să dorească, sau să i se solicite să confirme că își respectă angajamentele luate. Prin certificatul ISO se confirmă respectarea anumitor angajamente.

Angajamentele organizației se pot referi la:

- **Calitate** (angajamentele rezultate din relația cu clientul, cum sunt cele referitoare la respectarea condițiilor contractuale);
- **Mediu** (angajamentele deținere sub control a impactului adus mediului, cum sunt cele referitoare la gestiunea deșeurilor);
- **Sanatate securitate ocupationala** (angajamentele de gestiune a pericolelor care pot afecta sănătatea oamenilor, cum sunt cele referitoare la asigurarea echipamentelor de protecție).

Aceste sisteme devin în ultimul timp mai importante și sunt solicitate de către întreprinderile private pentru participarea la piața reală (de ex. pentru participările la licitații publice, de la partenerii de afaceri, bănci, asigurări). Scopul lor este optimizarea perioadelor de funcționare și a responsabilităților personale, respectiv prestarea serviciului având în vedere protejarea reurselor utilizate. Și în cazul salubrității, atât întreprinderile private, cât și instituțiile publice caută acest instrument pentru a dovedi că ele garantează o funcționare ordonată și ecologică și apoi pentru a-și mări succesul întreprinderii.

1.1. Certificare ISO 9001

Familia de standarde ISO 9000 a fost elaborată pentru a ajuta organizațiile - indiferent de tip, mărime, de produsul furnizat sau de domeniul de activitate - să proiecteze, să implementeze și să conducă eficient sistemele de management al calității.

Standardul SR EN ISO 9001:2008 stabilește cerințele pentru sistemul de management al unei organizații care dorește să își demonstreze abilitatea de a furniza constant un produs sau serviciu atât conform cerințelor clienților, cât și prevederilor legale și care vizează creșterea satisfacției clienților - prin aplicarea efectivă a sistemului, inclusiv a îmbunătățirii continue a proceselor.

Implementarea standardului **ISO 9001:2008 asigură produse și servicii de calitate clienților, în mod constant**, acest lucru atrăgând după sine numeroase beneficii afacerii conduse.

Avantajele certificării ISO 9001:

Creșterea încrederii clienților și a furnizorilor în serviciile și produsele oferite;

- Îmbunătățirea proceselor, eficiență;
- Reducerea semnificativă a costurilor;
- Creșterea competitivității, menținerea poziției pe piață și cucerirea a noi nișe de piață;
- Creșterea gradului de satisfacție a clienților;
- Beneficii privind imaginea firmei, asociată cu profesionalism și standarde înalte.

Standardul ISO 9001:2008 a fost implementat de **peste un milion** de companii și organizații, în **peste 170 de țări din întreaga lume**, potrivit informațiilor furnizate de organizația internațională de standardizare (ISO).

1.2. Certificare ISO 14001

Standardele ISO 14000 sunt standarde generale, care se referă la sistemele de management de mediu, destinate ținerii sub control a impactului pe care procesele organizației îl au asupra mediului.

Standardul ISO 14001:2004 stabilește cadrul și criteriile pe care o organizație îl poate urma **pentru a avea un sistem eficient de management al mediului**. Acesta poate fi implementat în orice tip de companie, indiferent de domeniul de activitate în care activează.

Implementarea standardului ISO14001:2004 asigură managementul companiei și angajații acesteia, ca și părțile implicate externe (acționari, investitori, instituții, autorități), că impactul organizației asupra mediului este măsurat și îmbunătățit constant.

Avantajele certificării ISO 14001:

- Costuri reduse privind managementul deșeurilor;
- Economii la consumul de energie și de materiale reducerea costurilor materiilor prime;
- Costuri reduse cu distribuția (transport și depozitare);
- Îmbunătățirea imaginii publice a companiei, față de terți (autorități, public, clienți).
- Creșterea încrederii clienților în probitatea furnizorului;
- Prețuri competitive, datorită minimizării cantității de deșeuri;
- O utilizare optimizată a resurselor financiare;
- Conformitatea cu reglementările autorităților din domeniul protecției mediului.

1.3. Certificare OHSAS 18001

OHSAS reprezintă o abreviere din limba engleză a “*Occupational Health and Safety Management Systems*”, în traducere: **sisteme de management privind sănătatea și securitatea muncii (SSM)**. Acest standard a fost creat în scopul sprijinirii organizațiilor să controleze sănătatea muncii și pericolele securității în muncă.

Standardul OHSAS 18001 se adresează oricărei organizații care dorește să își demonstreze preocuparea pentru sănătatea și siguranța angajaților, prin minimalizarea riscurilor de accidentare sau îmbolnăvire profesională, pentru îmbunătățirea unui sistem de management privind SSM și pentru creșterea siguranței în raport cu managementul riscului.

Avantajele certificării OHSAS 18001:

- Eliminarea pericolelor și riscurilor legate de muncă, prin formularea unor politici și obiective privind sănătatea și securitatea ocupațională;
- Eficiența și reducerea costurilor;
- O imagine publică îmbunătățită față de propriii angajați și față de terți;
- Creșterea competitivității pe piață;
- Îmbunătățirea relațiilor cu autoritățile competente din domeniul securității și sănătății ocupaționale.

OHSAS 18001 a fost elaborat pentru a fi compatibil cu standardele pentru sisteme de management *ISO 9001:2000 (Calitate)* și *ISO 14001:2004 (Mediu)*, pentru a facilita integrarea sistemelor de management al calității, mediului și al sănătății și securității ocupaționale de către organizații, în cazul în care se dorește acest lucru.

2. DECLARAȚIA DE POLITICA

Ca urmare a implementării unui sistem integrat de management, întreprinderea va elabora o declarație de politică în domeniul calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale.

În declarație întreprinderea va prezenta **obiect de activitate**.

Se va prezenta **viziunea** managementului de la cel mai înalt nivel al companiei, respectiv extinderea zonei de activitate a întreprinderii la nivelul fiecărei localități din regiune.

Misiunea principală a întreprinderii este de a **furniza continuu și eficient servicii de calitate în vederea îndeplinirii așteptărilor și satisfacerii consecvente a cerințelor clienților**.

Strategia de urmat, pentru realizarea misiunii întreprinderii se bazează pe următoarele **principii**:

- sporirea încrederii beneficiarilor noștri prin poziționarea clientului în centrul atenției tuturor activităților companiei și furnizarea încrederii și siguranței către angajați;
- aprofundarea și îmbunătățirea continuă a mijloacelor și metodologiilor specifice privind calitatea managementului intern și a serviciilor oferite;
- poziția intransigentă față de respectarea legii și a reglementărilor aplicabile;
- asumarea responsabilității pentru protejarea mediului și a resurselor umane.

Pentru implementarea acestei politici se urmărește realizarea următoarelor **obiective**:

- dezvoltarea abilității de a furniza constant și la timp servicii performante;
- satisfacerea cerințelor de reglementare aplicabile produselor, protecției mediului înconjurător și sănătății și securității ocupaționale;

- promovarea unui dialog deschis și continuu cu autoritățile publice, clienții și alte părți interesate;
- optimizarea consumului de resurse naturale și energetice;
- identificarea activităților cu impact semnificativ asupra mediului și menținerea unui control permanent și eficient asupra lor;
- modernizarea instalațiilor folosind echipamente sigure din punct de vedere tehnic, al protecției mediului și al securității și sănătății în muncă;
- identificarea pericolelor asociate proceselor și evaluarea periodică a riscurilor pentru prevenirea accidentelor și îmbunătățirea continuă a mediului de muncă.

Managerul/directorul Intreprinderii se angajează:

1. să întreprindă acțiunile necesare *îmbunătățirii continue* a Sistemului de Management Integrat, în condițiile orientării către client respectând cu rigurozitate cerințele legale și reglementările în domeniu;
2. să aloce *resursele financiare, materiale și umane* necesare *diminuării impactului negativ asupra mediului, prevenirii poluarilor de orice natură și combaterii riscurilor de accidente și îmbolnăvirii profesionale*;
3. să se asigure de îndeplinirea, în detaliu, a obiectivelor întreprinderii, atât în privința respectării standardelor de calitate aplicate și reglementate, cât și în privința depășirii așteptărilor clienților.

Pentru respectarea principiilor și atingerea obiectivelor companiei, conducerea întreprinderii se implică activ și susține prin toate mijloacele menținerea și îmbunătățirea continuă a **Sistemului de Management Integrat**, în conformitate cu cerințele standardelor specifice.

Prezenta politică este comunicată (inclusiv publicului) prin mijloacele disponibile (la punctele de afișare, pe pagina de Internet) și însușită de tot personalul.

3. LISTA DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

Prin implementarea *Sistemului de management integrat* se stabilesc o serie de documente și proceduri, respectiv:

- **Manualul Managementului Integrat** (Calitate – Mediu – Sănătate și Securitate Ocupatională);
- **Regulamentul de ordine interioară**;
- **Proceduri de sistem**:
 - Controlul documentelor;
 - Controlul înregistrărilor;
 - Audit intern;
 - Controlul neconformităților;
 - Acțiuni corective;

- Actiuni preventive;
- Identificarea cerintelor legale aplicabile;
- Instruire si constientizare;
- Stabilirea programului de management de mediu si program de sanatate si securitate in munca (SSM);
- Pregatirea pentru situatiile de urgenta si capacitate de raspuns;
- Comunicare interna si externa;
- Evaluarea conformarii cu cerintele legale si alte cerinte;
- **Proceduri Operationale (specifice calitate):**
 - Ghid de elaborare a procedurilor;
 - Analiza managementului;
 - Colectare, transport, si depozitare deseuri;
 - Aprovizionare – Achizitii – Licitatii;
 - Tratarea reclamatilor;
 - Masurarea satisfactiei clientilor;
 - Stabilirea si facturarea clientilor;
 - Intretinerea parcului auto;
 - Tehnic – Investitii – Active;
 - Intretinerea echipamentelor;
 - Securitate si confidentialitate;
 - Repararea echipamentelor si utilajelor (in atelierul propriu de reparatii);
 - Siguranta, protectia si recuperarea datelor in caz de dezastru;
 - Contractare – Desfacere – Clienti;
 - Relatii publice;
 - Consiliere juridica;
- **Proceduri specifice de lucru:**
 - Controlul compozitiei deseurilor;
 - Intretinerea echipamentelor;
- **Proceduri specifice de mediu;**
 - Aspecte de mediu;
 - Metodologia si stabilirea impactului asupra mediului;
 - Monitorizarea si masurarea performantei de mediu;
 - Controlul operational;
 - Comunicari in domeniul mediului;

- Gestiunea deseurilor;
- Tratarea poluarilor accidentale si a accidentelor potientiale ce afecteaza mediul inconjurator;
- **Proceduri specifice sanatatii si securitatii ocupationale;**
 - Monitorizare si masurare in domeniul SSM;
 - Comunicare si consultare in domeniul SSM;
 - Tratarea accidentelor si incidentelor in domeniul SSM;
 - Evaluarea riscurilor in domeniul SSM;
- **Instructiuni specifice de lucru – calitate (IL):**
 - Activitatea mecanicului;
 - Executarea lucrarilor de reparatii;
- **Instructiuni specifice de mediu;**
 - Sectie Transporturi;
 - Atelier Electric;
 - Atelier Mecanic;
 - Statia de sortare;
 - Statia de transfer;
 - Depozitul de deseuri;
- **Instructiuni specifice de lucru – SSM:**
 - Instructiuni specifice proprii SSM pentru activitatea de birou;
 - Instructiuni specifice proprii SSM pentru activitatea de colectare deseuri;
 - Instructiuni specifice proprii SSM pentru activitatea de transport deseuri;
 - Instructiuni specifice proprii de SSM pentru activitatea de depozitare deseuri;
 - Instructiuni specifice proprii de SSM pentru activitatea de transport, reparatii auto si pentru lucrari cu mijloace auto speciale;
 - Instructiuni specifice proprii de SSM pentru activitatea de utilizare a energiei electrice;
 - Instructiuni specifice proprii de SSM pentru activitatea de aprovizionare – depozite;
 - Instructiuni specifice proprii de SSM pentru lucru la inaltime;
 - Instructiuni specifice proprii de SSM pentru acordarea primului ajutor - muscaturi de animale si intepaturi de insecte;
 - Instructiuni specifice proprii de SSM pentru acordarea primului ajutor la ingrijirea plagilor;
 - Instructiuni specifice proprii de SSM in munca privind utilizarea utilajelor si echipamentelor;

- Instrucțiuni specifice proprii privind cerințele minime de SSM pentru locurile de munca;
- Instrucțiuni specifice proprii de SSM privind transportul, manipularea și depozitarea substanțelor periculoase;
- Instrucțiuni proprii privind SSM pentru mijloacele de PSI utilizate la stingerea incendiilor;
- Instrucțiuni specifice proprii de SSM pentru ateliere mecanice.