

Manualul calității

Istoricul reviziilor și al aprobărilor

Revizia	Data aprobării	Natura modificărilor	Aprobat
0	16.08.2016	Revizia inițială, elaborată de Marcel Dobrica - RSC	Dorinel Iazu - MG
1	27.10.2025	Modificare în sensul lărgirii domeniului de aplicare cu activități de service în domeniul de activitate - Marcel Dobrica RSC	Dorinel Iazu - MG

0. Generalități

0.1. Gestionarea manualului

Toate informațiile documentate ale sistemului de management al calității sunt gestionate online la adresa <http://iso.pge.ro>. Manualul calității și politica calității sunt informații documentate publice care pot fi vizualizate de orice persoană interesată la adresa web mai sus menționată. Celelalte informații documentate sunt accesibile doar angajaților societății, precum și organismelor de certificare. Linkurile din manualul calității nu sunt disponibile decât persoanelor care au primit aceste drepturi de la Managerul General.

Întrucât întreaga informație documentată este prezentă online orice copie efectuată de orice persoană este o "copie necontrolată".

Manualul calității este elaborat și gestionat de responsabilul sistem calitate și aprobat de către Managerul General. Actualizarea manualului calității este asigurată de responsabilul sistem calitate. Pentru a nu mai fi necesară realizarea corespondenței între capitolele manualului calității și cerințele din standard, manualul calității respectă întocmai structura SR EN ISO 9001:2015.

Modul de elaborare, verificare, aprobare și gestionare a manualului calității, precum și responsabilitățile pentru aceste activități sunt prezentate în procedura **Controlul informațiilor documentate** cod P-7.5/2015.

0.2. SCOP

Manualul descrie sistemul de management al calității implementat în **S.C. Pătrașcu & Gane Engineering Company S.R.L.**, prezintă informațiile documentate stabilite pentru sistemul de management al calității și descrie structura și interacțiunea dintre procesele sistemului de management al calității.

0.3. Prezentarea societății.

Sediul social: str. Dreptății nr.79B, sector 6, cod postal 060883 - București, România.
Telefon: 0040.21.222.9540; **fax:** 0040.21.222.9513; **site:** www.pge.ro; **e-mail:** office@pge.ro.

Registrul Comerțului: J40/8882/1997
Cod Fiscal: RO 9934602
Capital social: 1000 RON

Manager General: dipl. ing. Dorinel Iazu
Manager Economic: dipl. ing. Marius Gane

S.C. Pătrașcu & Gane Engineering Company S.R.L., a fost înființată în 1997 având ca activitate principală la data înființării: servicii de proiectare de mașini automate și dispozitive. Din 1999 a început activitatea de import și vânzare de accesorii pentru mașini unelte și furnituri industriale. Această activitate s-a dezvoltat continuu, la ora actuală societatea putând oferi toate produsele necesare domeniului prelucrărilor mecanice.

Firma își desfășoară principala activitate sub codul **CAEN 4669 – Comerț cu ridicata al altor mașini și echipamente și Cod CAEN 3312 Repararea și întreținerea mașinilor**

Printre principalii clienți se numără: TIMKEN ROMANIA S.A., AUTOMOBILE DACIA S.A., CONTINENTAL AUTOMOTIVE PRODUCTS Romania S.A., SEGULA INTERNATIONAL SA, KOYO ROMANIA SA, HONEYWELL GARRETT SRL, RULMENTI S.A, VAE APCAROM, PREMS TP, SILCOTUB, DRAEXELMAIER.

1. Domeniu de aplicare

Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității este informație documentată cod F-4.3/2015 și este disponibilă tuturor părților interesate. Acesta este:

Comercializarea de produse tehnice industriale pe bază de cataloage de prezentare.

Sistemul este implementat la sediul social al societății.

Cerințe neaplicabile ale standardului:

- 7.1.5.2 - Trasabilitatea măsurărilor (P&GE nu deține echipamente și dispozitive de măsurare și verificare)
- 8.5.1 f) - Validarea și re-validarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate ale proceselor de producție și furnizare de servicii, atunci când elementele de ieșire nu pot fi verificate prin monitorizare sau măsurare ulterioară (în cadrul P&GE nu se desfășoară procese ale căror elemente de ieșire să nu poată fi verificate prin monitorizare sau măsurare ulterioară)

2. Referințe normative

Următoarele documente, în întregime sau parțial, sunt referințe normative în acest document:

SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe

SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular

3. Termeni, definiții și prescurtări

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din SR EN ISO 9000:2015.

În cuprinsul prezentului manual se vor folosi următoarele prescurtări:

- **P&GE** - SC Pătrașcu & Gane Engineering Company SRL
- **MG** - Manager General
- **RSC** - Responsabil sistem calitate

4. Contextul organizației

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Pentru analiza și monitorizarea contextului organizației P&GE a definit procedura "**Contextul organizației**", cod P-4/2015 care surprinde modul în care se face monitorizarea și analiza contextului organizației precum și identificarea aspectelor relevante pentru sistemul de management al calității.

4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Pentru analiza, monitorizarea și înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate P&GE, în cadrul procedurii "**Contextul organizației**", cod P-4/2015 a definit informația documentată **Părți interesate, aspecte relevante, riscuri și oportunități**, cod F-4.2/2015.

Toate părțile interesate sunt invitate să completeze formularul Reclamații și propuneri îmbunătățire activitate formular din care sunt extrase și înregistrate în sistemul de management al calității atât reclamațiile cât și necesitățile și așteptările părților interesate.

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

P&GE menține ca informație documentată **Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității** cod F-4.3/2015. Acesta este:

Comercializarea de produse tehnice industriale pe bază de cataloage de prezentare.

Cerințe neaplicabile ale standardului:

- 7.1.5.2 - Trasabilitatea măsurărilor (P&GE nu deține echipamente și dispozitive de măsurare și verificare)
- 8.5.1 f) - Validarea și re-validarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate ale proceselor de producție și furnizare de servicii, atunci când elementele de ieșire nu pot fi verificate prin monitorizare sau măsurare ulterioară (în cadrul P&GE nu se desfășoară procese ale căror elemente de ieșire să nu poată fi verificate prin monitorizare sau măsurare ulterioară)

4.4. Sistemul de management al calității și procesele sale

P&GE a determinat procesele necesare pentru sistemul de management al calității și aplicarea acestora în cadrul organizației. P&GE își propune să verifice continuu modul în care sunt definite procesele și să le ajusteze în funcție de necesitățile sistemului său de management al calității. Această analiză se va face cel puțin o dată pe an în cadrul analizei de management. Pentru evidențierea proceselor sale P&GE deține informația documentată **Succesiunea și interacțiunea proceselor P&GE**, cod F-4.4/2015

Pentru fiecare dintre aceste procese sunt definite proceduri specifice, obiective specifice și modul de măsurare al acestor obiective. Anumite procese pot avea mai multe obiective care sunt monitorizate permanent conform procedurii **Evaluarea performanței societății**, cod P-9.1/2015.

Toate procesele care sunt realizate de diverși furnizori sunt considerate procese externe și sunt, de asemenea, ținute sub controlul organizației prin intermediul procedurii **Controlul proceselor externe**, cod P-4.4.3/2015.

5. Leadership

5.1. Leadership și angajament

Managementul la cel mai înalt nivel este implicat în implementarea și menținerea sistemului de management al calității. În cadrul sistemului de management al calității al P&GE toate informațiile documentate sunt aprobate de către MG. Managementul P&GE promovează abordarea pe bază de proces și în toate procesele abordate este un capitol special destinat abordării riscurilor și oportunităților aferente procesului respectiv.

O atenție deosebită este acordată înțelegerii contextului organizației și cerințelor și necesităților clienților. În orice moment, orice parte interesată, poate trimite o observație referitoare la sistemul de management al calității, care este înregistrată în sistem, prin intermediul formularului **Reclamații & propuneri de îmbunătățire activitate**, cod F-10.2.2/2015

Managementul P&GE acordă o importanță deosebită orientării către client, determinării nevoilor și așteptărilor clienților, care sunt apoi transformate în solicitări destinate creșterii satisfacției clienților. Periodic este măsurat gradul de satisfacere a cererilor și necesităților clienților conform procedurii **Evaluarea satisfacției clienților**, cod P-/2015.

5.2. Politică

Politica referitoare la calitate a P&GE este disponibilă și menținută ca informație documentată. Ea este comunicată în cadrul organizației precum și tuturor părților interesate fiind disponibilă online la adresa [Politica referitoare la calitate](#), cod F-5.2/2015.

5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități.

Rolurile organizaționale ale fiecărui angajat al societății sunt păstrate ca informație documentată sub forma **Organigramei P&GE**, cod F-5.3/2015.

De asemenea, pentru toți angajații societății, este păstrată o informație documentată care conține: competențele și responsabilitățile lor în cadrul firmei, diplomele și calificările pe care le au, funcția deținută în cadrul firmei, fisa postului. Această informație este disponibilă la adresa <http://iso.pge.ro/personal>

În plus sunt definite următoarele responsabilități și autorități specifice sistemului de management al calității:

Responsabilitate și autoritatea	Responsabil
Responsabilitatea că sistemul de management este conform cu standardul aplicabil	Managerul general
Responsabilitatea că procesele definite de către societate au ieșirile conforme cu procedurile care le definesc	Responsabilii de procese definiți în proceduri
Raportarea performanțelor sistemului de management al calității și identificarea oportunităților pentru îmbunătățirea acestuia	Responsabilul sistem calitate
Implementarea orientării către satisfacerea cerințelor clientului (atât cerințe formulate cât și neformulate) în întreaga societate	Managerul general
Asigurarea integrității sistemului de management atunci când sunt implementate și planificate modificări ale acestuia	Managerul general

6. Planificare

6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

P&GE menține informația documentată **Părți interesate, aspecte relevante, riscuri și oportunități**, cod F-4.2/2015, informație documentată în care sunt înregistrate riscurile și oportunitățile, precum și modul de tratare prevăzut pentru acestea. Orice alte riscuri și oportunități identificate vor fi adăugate la cele deja existente în respectivul formular și va fi analizat și implementat modul de tratare al lor.

6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

P&GE menține informația documentată **Obiectivele calității**, cod F-6.2/2015, informație documentată în care sunt înregistrate, măsurate și monitorizate obiectivele generale ale calității, informație comunicată întregului personal al societății.

De asemenea fiecare procedură aferentă unui proces al sistemului de management al calității conține obiective specifice respectivului proces. Monitorizarea performanței fiecărui proces în parte și a societății în ansamblul său se face conform procedurii **Evaluarea performanței societății**, cod P-9.1/2015.

6.3. Planificarea schimbării

Orice modificări ale sistemului de management al calității în cadrul P&GE se fac în baza unui raport de neconformitate, risc și oportunitate. Acest raport de neconformitate va impune o acțiune de îmbunătățire care va duce la modificări în sistemul de management al calității P&GE. Atunci când managementul de la cel mai înalt nivel consideră necesar, orice fel de modificări în cadrul proceselor, ieșirilor proceselor, precum și orice fel de modificări ale documentației se fac în mod planificat, conform procedurii **Managementul schimbărilor**, cod P-6.3/2016.

7. Suport

7.1 Resurse

P&GE are în permanență în vedere asigurarea resurselor necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității și pentru creșterea satisfacției clienților.

Resursele necesare și alocarea acestora sunt stabilite în timpul analizelor de management ale societății.

Managementul la cel mai înalt nivel al **P&GE** monitorizează periodic personal existent și analizează modul în care se pot îndeplini de către acesta procesele identificate ale firmei, respectiv identifică necesitățile de perfecționare profesională, de angajare de personal sau de consultanți externi. Pentru fiecare angajat al societății se păstrează informații documentate privind competențele și abilitățile necesare. Toate aceste informații sunt disponibile în cadrul sistemului de management.

P&GE determină, pune la dispoziție și menține infrastructura necesară pentru asigurarea conformității produselor cu necesitățile clienților. Infrastructura include:

- Clădirea în care firma își desfășoară activitatea și unde are sediul.
- Sistemele informatice și de comunicații necesare pentru desfășurarea activității
- Sisteme de transport pentru angajați și produsele comercializate de societate.

P&GE are încheiat un contract de întreținere pentru echipamentele de calcul necesare îndeplinirii obiectivelor sale. Sistemele de transport sunt întreținute de personalul societății care le are în utilizare.

P&GE asigură un mediu adecvat pentru desfășurarea activităților sale. Managementul la cel mai înalt nivel este permanent implicat în asigurarea și

menținerea unui mediu de lucru adecvat, asigurând infrastructura necesară și procedurile și instrucțiunile de lucru relevante pentru realizarea activităților. Factorul uman este considerat cel mai important factor pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității și pentru creșterea satisfacției clienților.

P&GE comercializează produse tehnice industriale pe bază de cataloage de prezentare și activitatea de control desfășurată în cadrul societății presupune verificarea codurilor produselor și a numărului de bucăți comandate, activități care nu implică existența unor echipamente specifice de măsurare și monitorizare, orice alte activități de măsurare și monitorizare desfășurându-se la furnizorii respectivelor produse. În cazul produselor care necesită calibrare, certificatele de calibrare se emit de către furnizori externi.

P&GE acordă o importanță deosebită cunoștințelor organizaționale asigurând accesul angajaților la cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale. Aceste cunoștințe sub forma de proceduri și instrucțiuni de lucru sunt oferite și prin sistemul de management al calității, la adresa <http://iso.pge.ro/cunostinte-organizacionale>, adresă la care angajații societății pot solicita realizarea și a altor articole și prezentări în vederea creșterii nivelului lor de pregătire.

7.2 Competență

Competențele necesare ale angajaților precum și dovezile privind aceste competențe sunt menținute ca informație documentată la adresa <http://iso.pge.ro/personal>. Fiecare angajat P&GE are o înregistrare a angajatului, în care sunt înscrise: funcția, competențele necesare, fișa postului. Pentru fiecare angajat sunt salvate în sistem copii ale actelor de studii și ale diplomelor obținute la diverse forme de pregătire și perfecționare. Personalul implicat în realizarea de activități care pot influența calitatea produselor și serviciilor oferite de P&GE este competent pe baza studiilor, aptitudinilor și experienței dobândite în desfășurarea activității. Procedura **Competență, instruire și conștientizare**, cod P-7.2/2015 definește în detaliu aceste activități.

7.3 Conștientizare

În cadrul sistemului de management al calității al P&GE politica sa referitoare la calitate, precum și manualul calității sunt informații documentate disponibile oricărui persoane interesate. Orice client al societății accesând adresa web <http://iso.pge.ro> poate analiza aceste informații.

De asemenea toate informațiile sistemului de management al calității, inclusiv obiectivele calității, sunt disponibile oricând tuturor angajaților societății, iar analiza de management este un proces complex la care participă toți angajații societății.

Pentru fiecare angajat al societății, în pagina sa din cadrul sistemului de management al calității, sunt trecute aspecte importante și specifice fiecăruia pentru contribuția lui la eficacitatea sistemului de management al calității precum și implicațiile pe care le poate avea neconformarea la solicitările sistemului de management al calității.

7.4 Comunicare

P&GE a determinat comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management al calității, după cum urmează:

1. Manualul calității și politica referitoare la calitate sunt informații publice disponibile oricărui părți interesate.
2. Orice parte interesată (internă sau externă) poate face reclamații și propuneri de îmbunătățire activitate, poate semna o neconformitate sau își poate exprima necesitățile și așteptările prin intermediul unui formular online disponibil la adresa iso.pge.ro
3. Orice angajat poate deschide, oricând, un raport de neconformitate, risc și oportunitate prin care să sugereze noi posibilități de îmbunătățire a activității societății.
4. Toți angajații societății dețin telefoane mobile și adrese de e-mail pentru comunicare internă și externă.
5. Periodic au loc întâlniri între managementul societății și fiecare dintre angajați în parte în care se discută posibilitățile de îmbunătățire a activității societății.

7.5 Informații documentate

Modul în care sunt create, actualizate și controlate informațiile documentate solicitate de standardul SR EN ISO 9001:2015 este prezentat în procedura **Controlul informațiilor documentate** cod P-7.5/2015.

Toate informațiile documentate aferente sistemului de management al calității P&GE sunt manageriate cu ajutorul sistemului de management creat la adresa <http://iso.pge.ro> de către RSC și există doar sub formă electronică. Orice copie, după orice informație documentată, este considerată "copie necontrolată" și nu este păstrată sub control. Toate informațiile sistemului de management al calității sunt disponibile online la adresa <http://iso.pge.ro> și sunt protejate prin sistemul utilizator/parola. Periodic aceste informații sunt salvate în copii de siguranță atât pe serverul societății cât și pe serverul furnizorului de servicii informatice.

Informațiile documentate de origine externă, determinate de organizație ca fiind necesare pentru planificarea și operarea sistemului de management al calității sunt identificate și controlate, P&GE păstrând informația documentată **Documente de proveniență externă**, cod F-7.5/2015 în care se menționează unde pot fi regăsite aceste informații. De asemenea, personalul angajat, poate propune prin intermediul formularului orice nou document spre achiziționare. În cazul în care un anumit document de proveniență externă poate fi fotocopiat, el va fi fotocopiat și va fi introdus în informația documentată și ca link către documentul fotocopiat.

8. Operare

8.1. Planificare și control operațional

P&GE a planificat, implementat și controlează periodic procesele necesare pentru livrarea produselor și serviciilor.

Aceste procese sunt definite în proceduri operaționale specifice fiecărei operații desfășurate de către societate:

- **Ofertare - PO-01**
- **Procesare comanda client - PO-02**
- **Comandă transport - PO-03**
- **Recepție mărfuri - PO-04**
- **Livrare mărfuri - PO-05**

• **Lichidarea stocurilor - PO-06**

Toate produsele și serviciile comercializate de **P&GE** sunt definite în cataloage de prezentare - atât sub formă fizică, cât și sub formă de fișiere pdf disponibile pentru download pe site-ul firmei www.pge.ro.

8.2. Cerințele pentru produse și servicii

8.2.1 Comunicarea cu clientul

P&GE a implementat o comunicare efectivă cu clientul care include:

1. furnizarea de informații referitoare la produse și servicii - aceste informații sunt prezentate încă din faza de ofertare sub formă de pagini de cataloage care descriu produsele oferite. Respectiv informații sunt furnizate și online pe site-ul firmei www.pge.ro precum și pe celelalte site-uri specifice ale firmei;
2. tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv a modificărilor acestora - P&GE dispune de un sistem de management al cererilor de ofertă și comenzilor inclusiv a modificărilor acestora. Toate aceste date se încarcă în sistemul de management al P&GE;
3. obținerea feedback-ului de la client referitor la produse și servicii, inclusiv reclamațiile clientului;
4. tratarea sau controlul proprietății clientului;
5. stabilirea cerințelor specifice pentru acțiunile de urgență, atunci când este relevant

Orice nou contact cu un client duce la deschiderea în cadrul sistemului de management intern al P&GE a unui nou proiect în care sunt incluse toate aspectele relevante ale proiectului respectiv.

8.2.2. Determinarea cerințelor pentru produse și servicii

Toate activitățile legate de definirea în detaliu a cerințelor pentru produse și servicii sunt prezentate în procedurile **Ofertare - PO-01** și **Procesare comanda client - PO-02**.

Toate cerințele pentru produse și servicii sunt definite în dosarul proiectului deschis pentru respectiva cerere de ofertă. P&GE se asigură permanent că toate datele tehnice din cataloagele de prezentare ale produselor sunt bine înțelese și acceptate de către client.

8.2.3. Analizarea cerințelor pentru produse și servicii

P&GE comercializează produse tehnice industriale pe bază de cataloage de prezentare emise de către furnizorii respectivelor produse și se asigură în permanență că toate datele tehnice și comerciale sunt bine înțelese și acceptate de către client chiar din faza de ofertare și procesare comandă client, toate aceste date fiind salvate în dosarul proiectului. P&GE depune eforturi deosebite pentru actualizarea în permanență a cataloagelor de prezentare și a informațiilor referitoare la produsele și serviciile comercializate de societate.

8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor

Deși domeniul principal de activitate al P&GE nu cuprinde activități de proiectare și dezvoltare de produse și servicii, pentru cazurile speciale în care este necesară această activitate, P&GE a implementat procedura **Proiectare și dezvoltare de produse și servicii** cod P-8.3/2015, care definește în detaliu modul în care este condusă activitatea de planificare a proiectării, activitatea de înregistrare a cerințelor (elementelor de intrare ale proiectării și dezvoltării), controalele proiectării și dezvoltării și activitatea de efectuarea a proiectării și dezvoltării sub aceste controale, elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării precum și modul în care se efectuează sub control, modificările proiectării și dezvoltării.

8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1. Generalități

P&GE se asigură în mod constant că toate procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele. Furnizorii externi de produse și servicii sunt monitorizați continuu conform procedurii **Evaluarea furnizorilor**, cod P-8.4. P&GE păstrează ca informație documentată **Lista furnizorilor acceptați**, cod F-8.4. Această listă este revizuită periodic de MG. P&GE caută permanent să-și lărgască lista furnizorilor externi acceptați.

Activitatea de aprovizionare cu produse și servicii este definită în detaliu în cadrul procedurilor operaționale **Procesare comanda client - PO-02**, **Comandă transport - PO-03** și **Recepție mărfuri - PO-04**

8.5 Producția și furnizare de servicii

Produsele comercializate pe bază de cataloage de prezentare sunt verificate conform procedurii **Recepție mărfuri - PO-04** în situații speciale când sunt necesare controale suplimentare conform solicitării clientului, aceste controale sunt efectuate de către furnizori externi și sunt remise clienților documentele care atestă efectuarea respectivelor controale sau declarațiile de conformitate emise de către furnizor.

Produsele și serviciile comercializate de către P&GE sunt aprovizionate la comanda specială a clientului, asigurându-se astfel identificarea și trasabilitatea acestor produse. În situații speciale MG poate decide aprovizionarea "pe stoc" a anumitor produse pentru a beneficia de anumite oportunități comerciale. Livrarea acestor produse se va face până la consumarea respectivului stoc.

Atunci când este cazul proprietatea clientului sau a furnizorilor externi se depozitează în locuri speciale și se menționează această situație în cadrul dosarului proiectului respectiv.

8.6 Eliberarea produselor și serviciilor

P&GE, a implementat procedura **Livrare mărfuri**, cod: PO-05 procedură în baza căreia sunt eliberate produsele și serviciile către clienții societății. Produsele se eliberează pe bază de factură și/sau aviz de livrare și sunt însoțite de declarația de MG privind conformitatea acestor produse. Declarația MG privind conformitatea și facturile emise de **P&GE** sunt semnate de persoana care a autorizat eliberarea produselor din magazinul **P&GE**.

8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme

P&GE, în mod uzual, recepționează la sediul său toate produsele pe care le comercializează efectuând controlul fizic al fiecărui reper în parte și introducându-le în propria magazie. În cazul recepționării unor produse neconforme sau în cazul lipsei unor produse din livrările efectuate de furnizor se contactează imediat furnizorul pentru luarea tuturor măsurilor necesare.

În situații speciale, pentru produse și repere de dimensiuni deosebite (benzi transportoare, apărători, etc.) aceste produse se pot livra direct la client urmând ca un reprezentant **P&GE** să se deplaseze la sediul clientului pentru luarea în primire a produselor de la furnizori și pentru eventuala constatare a neconformităților și luarea măsurilor necesare.

Toate produsele neconforme primite de la furnizori sunt izolate corespunzător și este anunțat imediat furnizorul.

Modul în care se efectuează în cadrul **P&GE** managementul neconformităților, al riscurilor și oportunităților precum și acțiunile corective și preventive este definit în procedura **Managementul neconformităților, riscurilor și oportunităților și acțiuni corective/preventive** cod P-8.7/2015.

Rapoartele de neconformitate, riscuri și oportunități, cu acțiunile corective și preventive identificate pot fi create de oricare angajat al **P&GE** în momentul în care identifică o neconformitate, un risc sau o oportunitate.

9. Evaluarea performanței

9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare.

P&GE a implementat procedura **Evaluarea performanței societății**, cod P-9.1/2015, procedură în cadrul căreia a documentat modul în care se stabilesc și se monitorizează indicatorii care definesc performanța societății.

9.1.2 Satisfacția clientului

P&GE monitorizează percepția clienților cu privire la modul în care societatea a îndeplinit solicitările și așteptările clienților săi, conform procedurii **Evaluarea satisfacției clienților**, cod P-9.1.2/2015. În mod special la adresa iso.pge.ro **P&GE** a implementat un formular de înregistrare a reclamațiilor, propunerilor, nevoilor și așteptărilor oricăror părți interesate.

9.2. Auditul intern.

P&GE a implementat procedura **Audit intern** cod P-9.2/2015, procedură în baza căreia efectuează în mod planificat și sistematic audituri interne pentru a verifica faptul că sistemul său de management este conform cu cerințele proprii ale organizației precum și cu cerințele standardului.

9.3. Analiza efectuată de management.

Managementul la cel mai înalt nivel al **P&GE** analizează la intervale planificate sistemul de management al calității din organizație, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficient și aliniat cu direcția strategică a organizației. Această analiză se efectuează conform procedurii **Analiza de management**, cod P-9.3/2015

10. Îmbunătățire

10.1. Generalități

P&GE este interesată în determinarea tuturor oportunităților pentru îmbunătățire și să implementeze aceste acțiuni. Orice angajat al societății poate deschide un raport privind o neconformitate sau un risc/opportunitate și să propună măsuri necesare pentru creșterea gradului de îndeplinire a cerințelor clientului. Orice persoană interesată poate trimite o reclamație sau o propunere pentru îmbunătățirea activității societății. Site-ul pentru managementul sistemului ISO prevede în mod special posibilitatea tuturor părților interesate de a face propuneri și de a trimite reclamații într-un mod foarte facil la adresa <http://iso.pge.ro/reclamatii-propuneri-de-imbunatatire-activitate>. Toate rapoartele de neconformitate implică deschiderea de acțiuni corective și preventive care sunt sistematizate într-un program de acțiuni corective și preventive a cărui implementare este urmărită constant de **MG**.

10.2 Neconformitate și acțiune corectivă.

Toate neconformitățile dar și riscurile și oportunitățile sunt manageriate conform procedurii **Managementul neconformităților, riscurilor și oportunităților și acțiuni corective/preventive**, cod P-8.7/2015. Toate rapoartele de neconformitate conțin acțiunile corective și preventive necesare și sunt sintetizate într-un program de acțiuni corective și preventive a cărui implementare este urmărită periodic de **MG**.

10.3. Îmbunătățire continuă

În cadrul **P&GE** este acordată o mare importanță îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității. Acesta este și motivul pentru care orice risc și oportunitate identificată se consensuează într-un Raport de neconformitate, risc/opportunitate, raport care prin modul lui de definire are și rubrici speciale pentru acțiunile corective/preventive ce trebuie îndeplinite. Toate aceste rapoarte se constituie într-un plan de acțiuni corective și preventive a cărui implementare este urmărită constant de către **MG**. În cadrul procesului de analiză de management **P&GE** caută continuu noi soluții pentru îmbunătățirea sistemului său de management al calității.

Anexe:

Politica referitoare la calitate

Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității