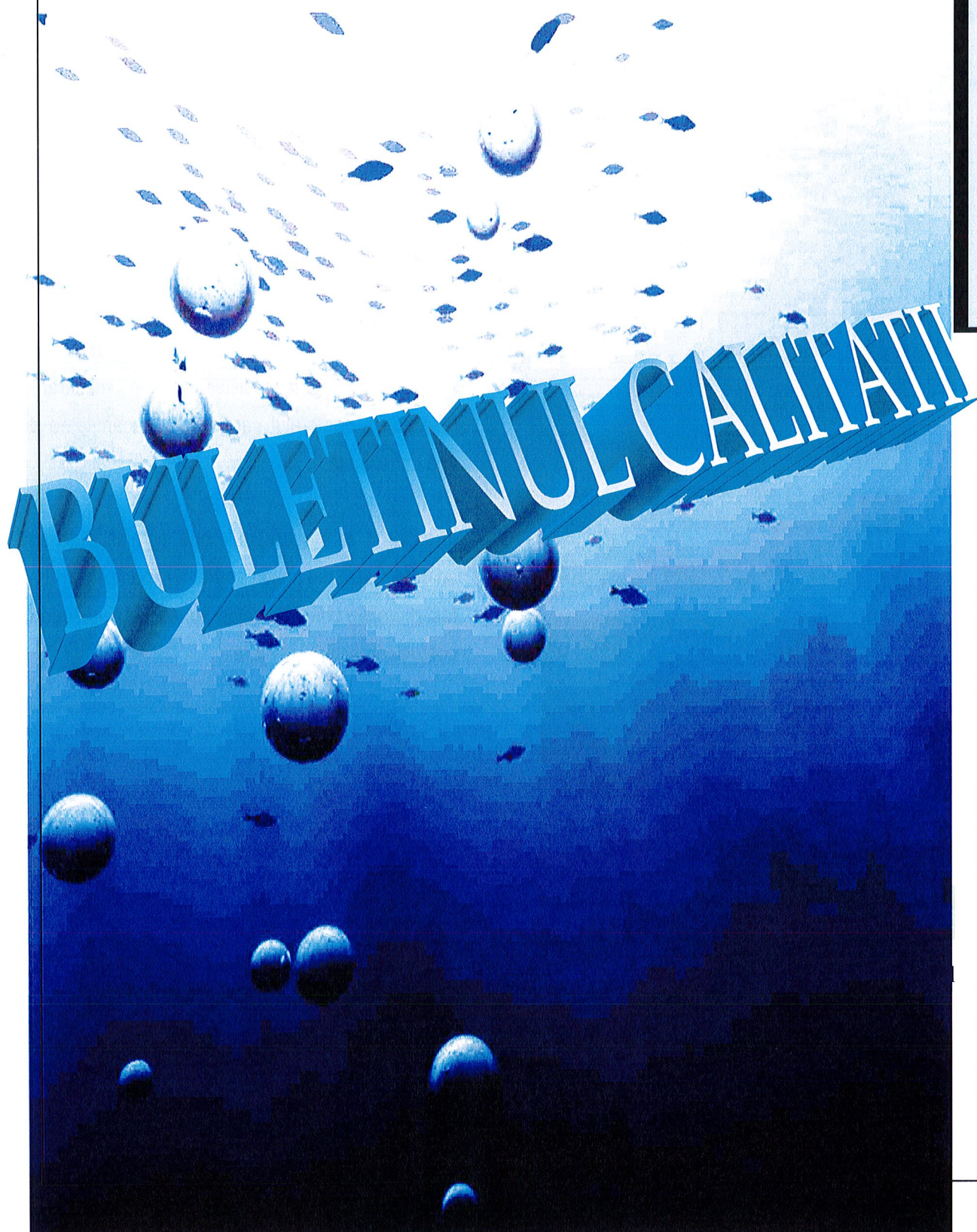


APAVIL SA VÂLCEA

MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

"Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție." - Albert Einstein



BULETINUL CALITATII NR.50 trim.1-2023
Redactat de Sef SMC-M , chim.ec. Iuliana Chitu

APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.” - Albert Einstein

SUMAR

1.RECOMANDĂRI PE TIMP DE IARNĂ PENTRU UTILIZATORII NOȘTRI

2. ACTUALITATEA LA ZI

Aquabis: Panouri fotovoltaice, din fonduri europene, în proximitatea stațiilor de tratare și epurare a apei din județ

3.NOI REGLEMENTĂRI TEHNICE PRIVIND SISTEMELE DE APĂ SI CANALIZARE

4. CE ESTE CERTIFICATUL ISO 45001

5.INTREBĂRI FRECVENTE SI RĂSPUNSURI IN DOMENIUL CALITĂȚII

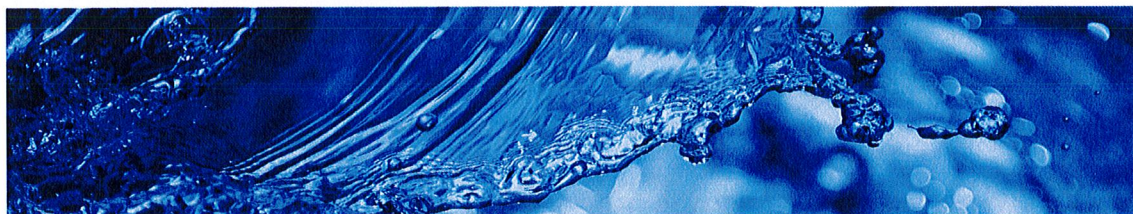
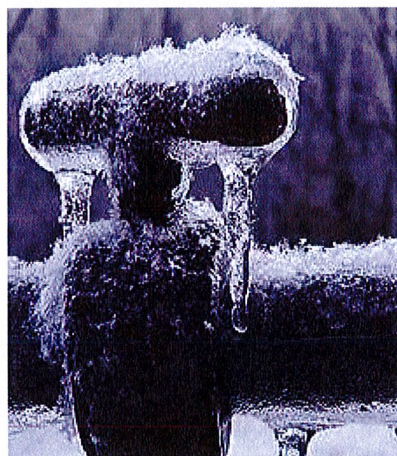
6.STRESUL, O PROBLEMĂ DE COMUNICARE ?

1. RECOMANDĂRI PE TIMP DE IARNĂ PENTRU UTILIZATORII NOȘTRI

În perioada de iarnă, când temperaturile scad sub 0 grade Celsius, se recomandă tuturor utilizatorilor să protejeze instalațiile proprii de alimentare cu apă.

Utilizatorii au obligația „să se preocupe de asigurarea integrității sistemelor de măsurare”, respectiv a contorului care măsoara cantitatea de apă consumată.

În cazul în care apometrele sau instalațiile de apă se defectează din cauza înghețului, pentru că nu au fost protejate corespunzător, beneficiarul va suporta costurile înlocuirii acestora..



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.” - Albert Einstein



1.1.Ce trebuie făcut?

În scările de bloc, ferestrele și ușile trebuie să fie închise și verificate, periodic sau înlocuite, acolo unde este cazul, pentru a evita fenomenul de îngheț.

Conductele de apă au nevoie de un strat protector termic împotriva înghețului, astfel de materiale speciale pentru izolat conducte găsindu-se în

magazinele specializate. Apometrele trebuie izolate cu materiale termoizolante, iar pentru cele care sunt montate într-un cămin trebuie să existe capac care se închide etanș.

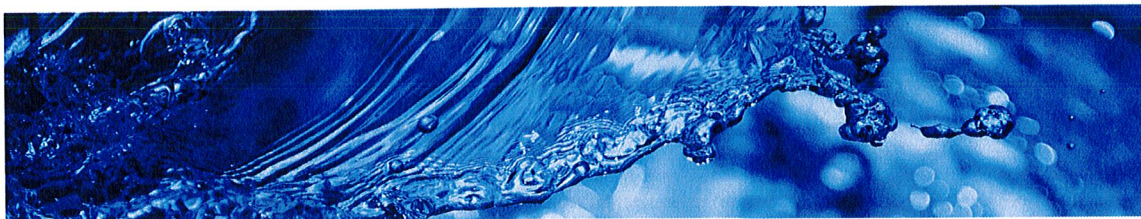
Branșamentul de apă expus temperaturilor negative trebuie izolat corespunzător pentru a nu îngheța în perioada de iarnă.

Utilizatorii care locuiesc la case, să verifice și să izoleze robinetii din curte, respectiv căminele de apometru. În cazul în care, clienții lipsesc mai mult

de la domiciliu, este necesară golirea instalației interioare de utilizare apă.

Nerespectarea măsurilor recomandate de către operator poate duce la înghețarea și distrugerea conductelor de apă, a robinetilor, a apometrelor și la întreruperea alimentării cu apă potabilă a instalațiilor interioare din locuință.

Toate aceste măsuri de prevenire a fenomenului de îngheț intră în responsabilitatea utilizatorilor sau a asociațiilor de proprietari, după caz, deoarece spațiul unde există rețele interioare de distribuție apă reprezintă un drept de bun comun al proprietarilor din imobilul respectiv. Utilizatorii au obligația „să se preocupe de asigurarea integrității



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.”- Albert Einstein

sistemelor de măsurare”, respectiv a contorului care măsoara cantitatea de apă consumată, cu scopul facturării de către operator (Legea nr.241/2006 republicată, cu modificările și completările ulterioare,).

În cazul în care apometrele sau instalațiile de apă se defectează din cauza înghețului, pentru că nu au fost protejate corespunzător, beneficiarul va suporta costurile înlocuirii acestora.



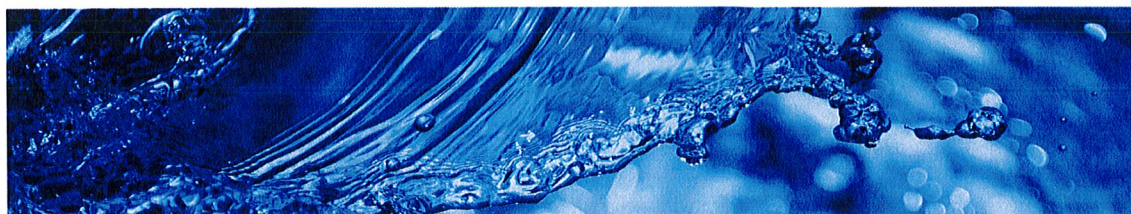
2. ACTUALITATEA LA ZI

Aquabis: Panouri fotovoltaice, din fonduri europene, în proximitatea stațiilor de tratare și epurare a apei din județ

Lun, 01/16/2023

Compania Aquabis va depune, în perioada imediat următoare, o cerere de finanțare în cadrul Programului Operațional Infrastructură Mare 2014-2020, Axa prioritară 11 – Măsuri de îmbunătățire a eficienței energetice și stimularea utilizării energiei regenerabile, Obiectivul specific 11.1: Eficiența energetică și utilizarea energiei din surse regenerabile pentru consumul propriu la nivelul întreprinderilor. Pentru realizarea acestei investiții sunt eligibile achizițiile de echipamente/utilaje/dotări specifice (panouri fotovoltaice) necesare pentru obținerea de energie din surse regenerabile, destinată consumului propriu de energie al Societății AQUABIS S.A. Bistrița, în calitate de prosumator. Se dorește astfel reducerea costurilor cu energia de până la 65-70%, în condițiile actuale de volatilitate maximă pe piața energiei clasice, când costurile de tranzacționare se modifică dramatic de la un an la altul, panourile fotovoltaice oferind stabilitate și predictibilitate în ceea ce privește factura consumului de energie.

În acest sens, pentru terenuri pe care vor fi amplasate aceste panouri fotovoltaice este nevoie de înscrierea dreptului de concesiune constituit în



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.”- Albert Einstein

favoarea Aquabis SA Bistrița. Practic, vor fi montate panouri fotovoltaice pe terenuri din zona Stației de epurare a apelor uzate Bistrița (str. Simpozionului, nr. 1), Stației de tratare a apei Bistrița (Calea Moldovei, nr. 48), Stației de epurare Beclean, Stației de tratare Beclean, Stației de epurare Sângeorz-Băi, Stației de epurare Rodna, Stației de tratare Bistrița Bârgăului, Stației de epurare Salva.

„Noi am pregătit proiectul și am demarat procedurile pentru delegarea în gestiunea societății a acestor obiective componente ale sistemului public de alimentare cu apă și canalizare. Vom produce o parte din energia electrică necesară în procesul de tratare și epurare a apei. Termenul limită pentru depunerea cererii de finanțare a fost prelungit până la 16 februarie, însă noi ne-am pregătit documentația și vom depune zilele acestea. Am fi dorit să înființăm un parc fotovoltaic la izvoarele de apă ale orașului, însă consumul de energie electrică era prea mic și atunci am luat în considerare toate celelalte locații. În acest an, prețul energiei electrice este plafonat dar nu știm ce se va întâmpla în timp astfel că am decis să

ne folosim de această oportunitate de finanțare”, ne-a declarat ing. Ion Șandru, director general al Aquabis.



3. NOI REGLEMENTARI TEHNICE PRIVIND SISTEMELE DE APĂ ȘI CANALIZARE

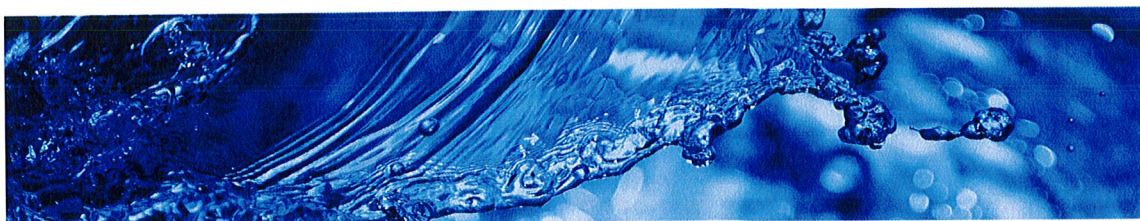
16.01.2023

Luna viitoare vor intra în vigoare noi reglementări tehnice privind realizarea sistemelor de alimentare cu apă și canalizare ale localităților

Principalii beneficiari ai noii reglementări sunt: proiectanții sistemelor de canalizare, constructorii sistemelor de canalizare și operatorii sistemelor de canalizare.

Această nouă reglementare asigură concepția și dezvoltarea sistemului de canalizare, pentru o durată de viață care, în condițiile de dezvoltare actuale, este de 50 ani.

Astfel va fi abrogată anexa nr. 2 „Partea II-a: Sisteme de canalizare a localităților. Indicativ NP



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.” - Albert Einstein

133/2-2013” la reglementarea tehnică „Normativ privind proiectarea, execuția și exploatarea sistemelor de alimentare cu apă și canalizare a localităților. Indicativ NP 133-2013”.

Noul ordin nu se aplică proiectelor de investiții privind sistemele de canalizare ale localităților:

* ale căror lucrări sunt în curs de execuție la data intrării în vigoare a prezentului ordin;

* pentru ale căror proiecte tehnice/studii de fezabilitate/documentații de avizare a lucrărilor de intervenții au fost inițiate procedurile de achiziție publică până la data intrării în vigoare a prezentului ordin, prin transmiterea spre publicare a anunțului de participare/emiterea invitației de participare, respectiv ale căror proiecte tehnice/studii de fezabilitate/ documentații de avizare a lucrărilor de intervenții au fost recepționate de investitor/beneficiar ori au fost depuse spre aprobare/avizare;

* ale căror proiecte tehnice sunt elaborate în baza studiilor de fezabilitate/documentațiilor de avizare a lucrărilor de intervenții menționate la lit. b);

* ale căror proiecte tehnice/studii de fezabilitate/ documentații de avizare a lucrărilor de intervenții necesită actualizare, în conformitate cu actele normative în vigoare, dacă au fost elaborate și

recepționate de investitor/beneficiar până la data intrării în vigoare a prezentului ordin, ori sunt depuse spre re aprobare/reavizare;

* pentru care a fost aprobată finanțarea.

<https://we.tl/t-csTJ11a9LO>

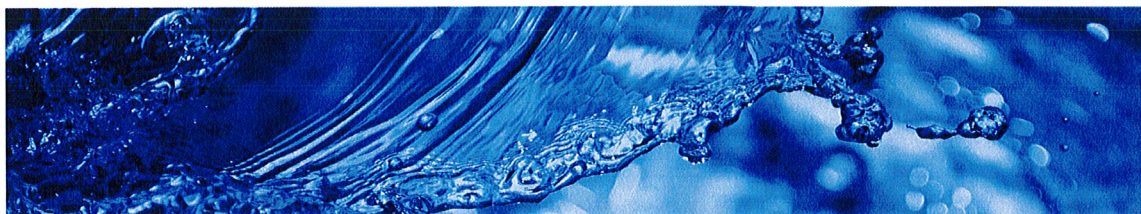
Link valabil pana pe 23.01.2023

4. CE ESTE CERTIFICATUL ISO 45001



În întreaga lume, 6.300 de lucrători mor în fiecare zi din cauza bolilor sau accidentelor de muncă, ceea ce echivalează cu peste 2.5 milioane de

victime pe an. Efectele negative ale tuturor acestor accidente și boli asupra economiei atât a țării, cât și a angajatorilor sunt clasificate drept costuri vizibile și invizibile. Standardul ISO 18001, care va înlocui standardul OHSAS 45001, este un nou standard



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.” - Albert Einstein

care aduce o perspectivă holistică întreprinderilor pentru a crește sănătatea și securitatea la locul de muncă a angajaților și pentru a reduce accidentele și bolile profesionale.

Ocrotirea sănătății și securității, care reprezintă o problemă globală, accidentele și bolile profesionale sunt diferite între întreprinderi și chiar între diferitele locații din cadrul unei afaceri. Standardul ISO 45001 este unul dintre principalele sisteme pe care companiile din toate sectoarele, mici sau mari, trebuie să le aplice.

Scopul principal al standardului ISO 45001 este de a minimiza problemele de siguranță la locul de muncă, de a elimina aceste riscuri, de a asigura respectarea întreprinderii, de a arăta responsabilitatea corporativă și de a menține motivația angajaților, cel mai valoros activ pentru întreprindere.

Reglementările legale privind securitatea ocupațională constituie un set de responsabilități juridice pentru companiile care gestionează

riscurile cu care se confruntă. Cu toate acestea, pentru a respecta aceste reglementări legale și pentru a-și îndeplini obligațiile, întreprinderile trebuie să stabilească politici privind sănătatea și securitatea ocupațională.

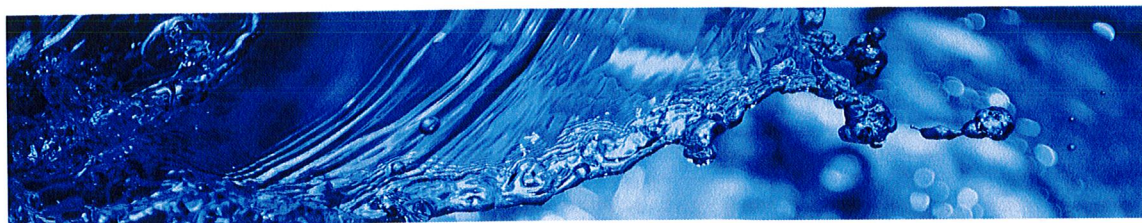
Standardul ISO 45001 este important aici.

Întreprinderile care instituie și implementează sistemul de management al sănătății și securității ocupaționale ISO din cadrul organismelor lor vor aplica unui organism de certificare și vor solicita un certificat ISO 45001.

Acest document dovedește că entitatea respectă obligațiile legale relevante și funcționează în cadrul principiilor standard relevante.

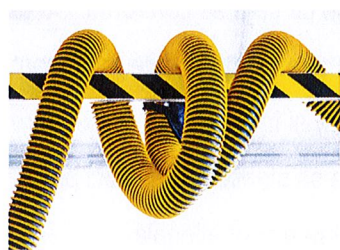
Este foarte important ca operatorii economici să utilizeze în mod activ sistemul de securitate și sănătate în muncă ISO 45001, precum și alte sisteme, cum ar fi sistemul de management al calității ISO 9001 și sistemul de management al

mediului ISO 14001, pentru a gestiona complet sistemul



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.”- **Albert Einstein**



4.1. Care sunt avantajele ISO 45001?

ISO 45001 este conceput pentru a preveni accidentele și bolile profesionale și pentru a oferi medii de lucru sigure și sănătoase.

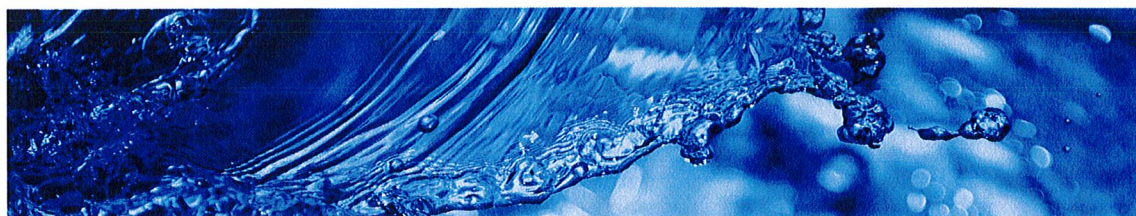
ISO 45001, la fel ca toate standardele ISO, se bazează pe șablonul ISO Annex SL.

În acest context, ISO 45001 are aceeași structură ca toate celelalte standarde ISO. O organizație care a integrat oricare dintre standardele ISO va putea să se adapteze mai ușor la ISO 45001.

Un sistem eficient de management al sănătății și securității ocupaționale vă ajută să vă protejați cel mai valoros mijloc, angajații dumneavoastră și să vă ajutați să atingeți excelența în afaceri.

ISO 45001 vă va oferi următoarele beneficii;

- Creșterea rezistenței organizaționale prin prevenirea proactivă a riscurilor și îmbunătățirea continuă a performanței SSM
- Consolidarea respectării legale și normative
- Demonstrați gradul de conștientizare a responsabilității sociale, demonstrându-vă angajamentul față de o muncă sigură, sănătoasă și durabilă
- Crearea unui mediu de lucru mai bun pentru angajații dvs. și minimizarea accidentelor de muncă
- Protejați-vă brandul și reputația companiei
- Prevenirea accidentelor de muncă și a bolilor profesionale
- Această problemă este o problemă comună nu numai în țara noastră, ci și în toate țările străine. În fiecare an, nenumărați oameni sunt uciși, răniți și invalizi. Pierderile financiare ale întreprinderilor ajung la sume foarte mari. Totuși, este posibilă prevenirea sau cel puțin atenuarea consecințelor acestor pericole prin măsuri sistematice.
- Pentru a dovedi importanța acordată sănătății și securității ocupaționale în afaceri



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.”- Albert Einstein

Desigur, primul obiectiv este de a proteja sănătatea angajaților și de a le împiedica să moară, să se rănească sau să fie invalizi. Cu toate acestea, companiile își demonstrează sensibilitatea față de acest subiect prin obținerea certificatului ISO 45001 unor terțe părți. Deoarece validitatea acestui certificat depinde de auditurile intermediare care vor fi efectuate în fiecare an, întreprinderile care dețin acest certificat dovedesc părților terțe că sistemul este menținut.

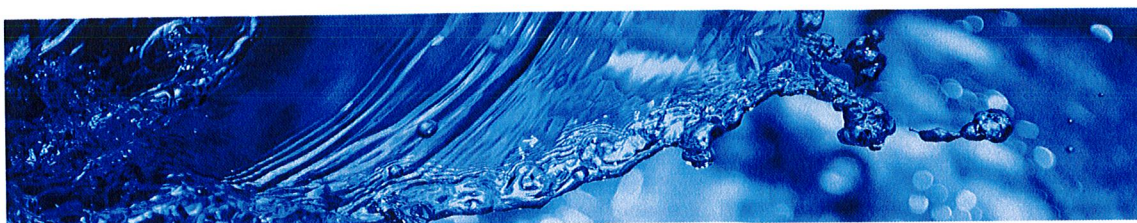
- Creșterea eficienței, a puterii de piață și a condițiilor de concurență ale întreprinderii
- Prin prevenirea accidentelor de muncă și a bolilor profesionale, pierderile pe care întreprinderea le va suferi din cauza acestor riscuri sunt împiedicate. Această situație este foarte importantă în ceea ce privește prevenirea pierderii de muncă, a timpului și a materialelor pe de o parte și creșterea motivației angajaților. Operarea în conformitate cu cerințele standard ale afacerii va spori reputația afacerii și va asigura că este în fața concurenților săi.



4.2.Cine poate obține certificatul ISO 45001

Sistemul de securitate și sănătate în muncă ISO 45001 care a înlocuit OHSAS 18001, este foarte important pentru toate tipurile de întreprinderi mari sau mici, care sunt în pericol în ceea ce privește securitatea și sănătatea în timpul operațiunilor lor. Pentru acest standard, care este complet legat de siguranță, numărul de angajați, capacitatea de producție și alte probleme nu sunt importante.

Companiile din diverse sectoare care doresc să reducă la minimum și chiar să elimine pericolele la locul de muncă, să nu-și facă griji de siguranță, să controleze pericolele și riscurile pot obține



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.”- Albert Einstein

certificatul ISO 45001 dacă îndeplinesc cerințele standardului. Poate fi achiziționată de întreprinderi care operează și produc în zone cu mai multe riscuri, precum și de întreprinderi care operează cu risc mai mic și produc servicii. Pentru că ceea ce contează aici nu este subiectul activității sau nivelul de risc. Este important să prevenim accidentele și bolile profesionale și să protejăm angajații de aceste pericole.

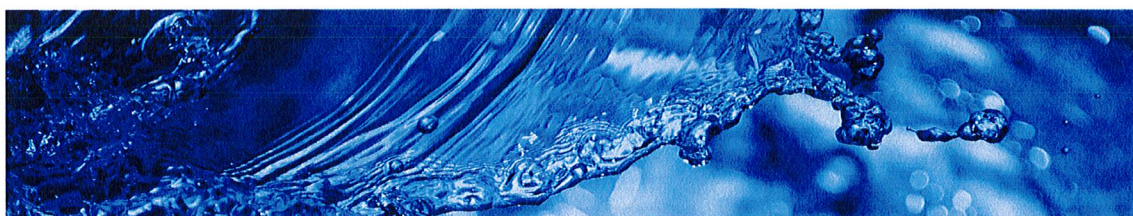
Un sistem eficient de gestionare a sănătății și securității în muncă vă va ajuta să vă protejați cel mai valoros activ, angajații dvs. și vă va ajuta să atingeți excelența în afaceri. Nu este suficient ca întreprinderile să creeze și să obțină singur standardul 45001. Este necesar să implementați sistemul, să îl țineți sub supraveghere, să faceți îmbunătățirile necesare în timp și să asigurați continuitatea acestuia. Deoarece sistemul de management al calității este esențial, ciclul de plan, implementare, control și precauție cunoscut (ciclul PDCA) se aplică și acestui sistem. Companiile

certIFICATE ISO 45001 trebuie să acționeze în conformitate cu politica declarată de sănătate și securitate în muncă și să asigure terților.

4.3. ISO 45001 Sistem de management al sănătății și securității ocupaționale



Statisticile nu sunt deloc puternice. În fiecare an, peste două milioane de angajați din diferite țări din întreaga lume se confruntă cu accidente de muncă sau boli profesionale. Numărul de angajați care și-au pierdut viața din cauza accidentelor de muncă în fiecare zi este în jurul valorii de 6300. Organizația Mondială a Muncii (OIM) raportează că la fiecare 15 pe secundă, un angajat este ucis ca urmare a unui accident de muncă sau a unei boli.



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.”- **Albert Einstein**

Este esențial să implementăm un model standard în întreaga lume pentru îmbunătățirea rapidă a acestei statistici proaste.

Cea mai importantă caracteristică a standardului ISO 45001 este accentul pus pe leadership.

Stabilirea politicii și obiectivelor de securitate și securitate în muncă și asigurarea faptului că acestea sunt în conformitate cu abordarea strategică a întreprinderii depinde de demonstrarea conducerii. În acest fel, cerințele sistemului ISO 45001 vor fi integrate în procesele de activitate ale întreprinderii, vor fi furnizate cu ușurință resursele necesare, va fi anunțată importanța sistemului în

întreprindere și va fi asigurată participarea angajaților.

ISO 45001 Sistemul de management al sănătății și securității muncii ”câștiguri de la companii pentru a aplica;

-Creșterea rezistenței organizaționale prin prevenirea proactivă a riscurilor și îmbunătățirea

continuă a performanței SSM

- Consolidarea conformității legale și de reglementare

- Dovedindu-ți conștientizarea responsabilității sociale, arătându-ți angajamentul pentru o muncă sigură, sănătoasă și durabilă

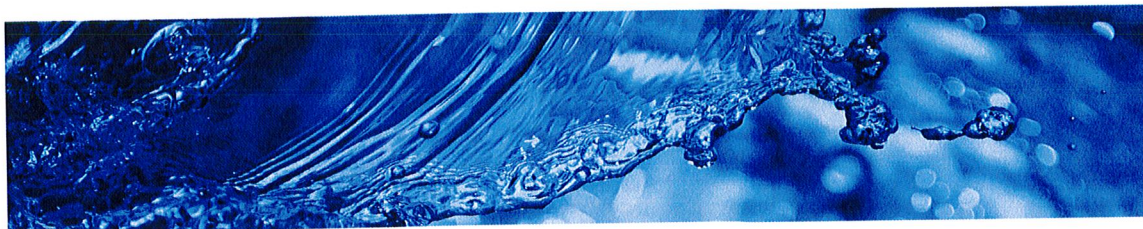
-Crearea unui mediu de lucru mai bun pentru angajați și minimizarea accidentelor de muncă

- Protecția pt.marca și reputația corporativă

-Protecția angajaților de posibile accidente și boli profesionale

-Crearea unei forțe de muncă sănătoase în întreprindere, pentru creșterea siguranței producției și creșterea productivității

- Prevenirea pagubelor întreprinderii în urma accidentelor de muncă și a consecințelor acestora
Standardul ISO 45001 al sistemului de management al sănătății și securității în muncă va oferi un beneficiu semnificativ în prevenirea accidentelor de muncă și a bolilor profesionale care reprezintă o povară majoră pentru întreprinderi.



APAVIL SA VÂLCEA

MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.” - **Albert Einstein**

4.4. Care sunt principiile de bază ale ISO 45001?

Cea mai importantă diferență în scopul ISO este accentul pe îmbunătățirea performanței OHS, luând măsuri de precauție în prealabil.

Faptul că întreprinderile își desfășoară activitatea în cadrul anumitor standarde are o importanță

deosebită pentru identificarea în avans a riscurilor importante, pentru eliminarea acestora sau cel puțin pentru daunele minime pe care le pot provoca. Prima condiție pentru obținerea beneficiului preconizat din sistem este conștientizarea managementului afacerilor și a tuturor angajaților cu privire la sănătatea și securitatea în muncă.

Din acest motiv, principiul de bază al sistemului de management al sănătății și securității în muncă ISO 45001 este acela că managerii și

angajații ar trebui să fie pe deplin conștienți de sănătatea și securitatea în muncă.

Cu toate acestea, în acest caz, productivitatea întreprinderii crește, competitivitatea crește și reputația acesteia pe piață crește.

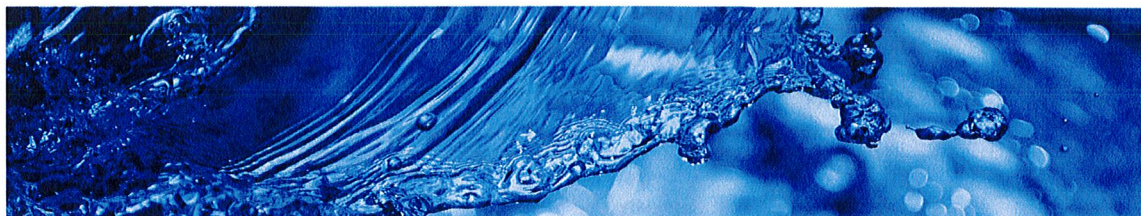
Alte principii importante ale sistemului ISO 45001 pot fi enumerate după cum urmează;

- **Cu ISO 45001, subcontractanții și furnizorii din organizație se află, de asemenea, în sfera de aplicare a sistemului de management.**

- **ISO 45001 se concentrează mai mult pe gestionarea riscurilor și dezvoltarea continuă.**

- **ISO 45001 include subcontractanți, furnizori și contractori.**

- **Evaluările de performanță se găsesc mai frecvent în ISO 45001.**



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.”- Albert Einstein



5. Intrebări Frecvente si Răspunsuri din domeniul calității

5.1. Ce este un standard?

Ghidul ISO/CEI 2:1996 definește standardul ca fiind un document, stabilit prin consens și aprobat de către un organism recunoscut, care asigură, pentru uz comun și repetat, reguli, linii directoare sau caracteristici pentru activități sau rezultatelor lor, cu scopul de a se obține gradul optim de ordine într-un anumit context.

Standardele pot avea cateva paragrafe sau cateva sute de pagini si sunt scrise de catre experti care au cunostinte si experienta intr-un anumit domeniu si care sunt organizati in comitete.

5.2. Sunt standardele obligatorii?

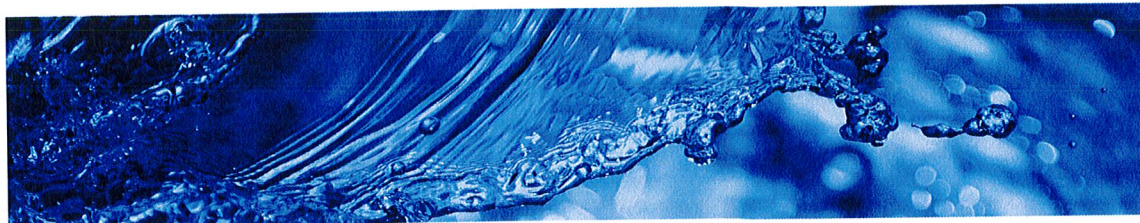
Standardele sunt considerate voluntare deoarece ele functioneaza ca ghiduri. Totusi, standardele devin obligatorii in momentul in care sunt incorporate intr-un contract de afaceri sau in anumite reglementari.

5.3. Ce este certificarea?

Certificarea in sine implica conformitatea sistemelor de management cu standardele de referinta si nu implica satisfacerea legilor in vigoare, a caror implementare este responsabilitatea exclusiva a organizatiei. Totusi standardele de management solicita organizatiei sa satisfaca toate cerintele legale si de reglementare aplicabile in cadrul sistemului de management.

5.4. Ce inseamnă acreditare vs. certificare?

Acreditarea este atestarea de catre o terta parte, care reprezinta confirmarea oficiala a faptului ca un organism este competent sa efectueze sarcini specifice de evaluare a conformitatii. Fiecare tara are un organism national de acreditare (pentru Romania, RENAR). Acest organism acrediteaza organisme de certificare (de exemplu SRAC CERT). Prin acreditare, organismele de certificare confirma respectarea cerintelor definite in standardele de referinta, in legislatia europeana si nationala aplicabila, etc.



APAVIL SA VÂLCEA

MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.” - **Albert Einstein**

5.5.Câte tipuri de certificare există?

- **certificarea sistemelor de management** (arata conformitatea unui sistem de management implementat in companie cu cerintele unui anumit standard, de regula ISO);
- **certificarea produselor din domeniul reglementat sau voluntar** (asigura utilizatorii ca toate caracteristicile produsului sunt conforme cu specificatiile si cu standardele aplicabile);

Comercializarea produselor in spatiul Comunitatii Europene este conditionata de aplicarea marcajului CE. Pentru a se putea aplica marcajul CE, pe fiecare categorie de produse, exista o directiva europeana sau regulament european, care detaliaza cerintele ce trebuie indeplinite de produse care se vor a fi comercializate in spatiul european. Un produs poate face obiectul mai multor directive sau regulamente europene, caz in care el trebuie sa indeplineasca cerintele din toate reglementarile aplicabile.

- **certificarea de personal**

5.6.Ce inseamnă sistem de management?

Identificarea, intelegerea si coordonarea unui sistem de procese care se desfasoara pentru obiective date în conformitate cu unul din standardele recunoscute pe plan internațional. Standardele de management cer ca firma dvs. sa descrie intr-un document modul in care este organizat sistemul de management. Acesta va contine procedurile interne si instructiunile de lucru.

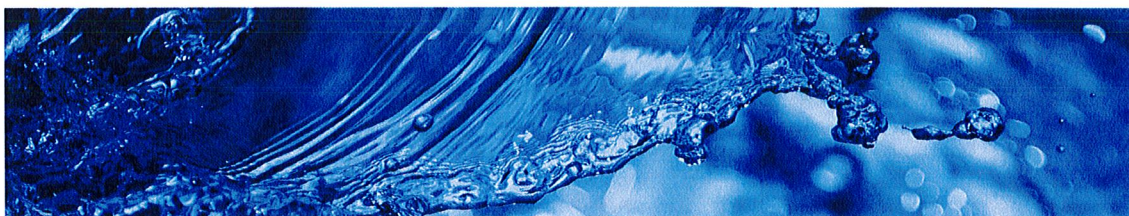
5.7.Ce inseamnă ISO?

ISO este abrevierea pentru **Organizatia Internationala de Standardizare** care are sediul in Geneva.

Aceasta organizatie emite standarde internationale numite generic ISO.

5.8.Motivatii care determina implementarea si certificarea in conformitate cu un standard ISO:

- Obtinerea unei cote de piata mai bune si imbunatatirea imaginii companiei
- De obicei este o cerinta pentru castigarea unui client important
- Competitorii care au un certificat il folosesc ca si avantaj competitive



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.”- **Albert Einstein**

- Cerinta obligatorie pentru contracte publice
- Implementarea proceselor de sistem in cadrul companiei este mai transparenta si mai stabila
- Reducerea nevoii de interventii operative si de rezolvare a problemelor
- Definirea responsabilitatilor si a competentelor in cadrul companiei
- Prevenirea pierderilor financiare
- Cresterea valorii companiei

5.9.Cine poate emite un certificat ISO?

CertIFICATELE se emit de catre un organism de certificare pe o perioada de timp limitata, de obicei pe o perioada de 3 ani. Pentru pastrarea validitatii certificatului pe acesta perioada, se va efectua periodic un audit (de obicei o data pe an). Daca sunt identificate abateri esentiale de la cerintele standardului, se poate aplica masura extrema a retragerii certificatului. Aceasta situatie neplacuta este totusi extrem de rara, in cazuri de exceptie. Prin urmare, atunci cand o companie decide sa implementeze si sa respecte un standard ISO, aceasta decizie reprezinta un angajament voluntar pentru imbunatatire continua si dezvoltare.

5.10. Care este efectul acreditarii asupra certificatului emis?

Acreditarea confera valoare si credibilitate certificarii. Un certificat acreditat este de

obicei singurul tip acceptat in cadrul licitatiilor.

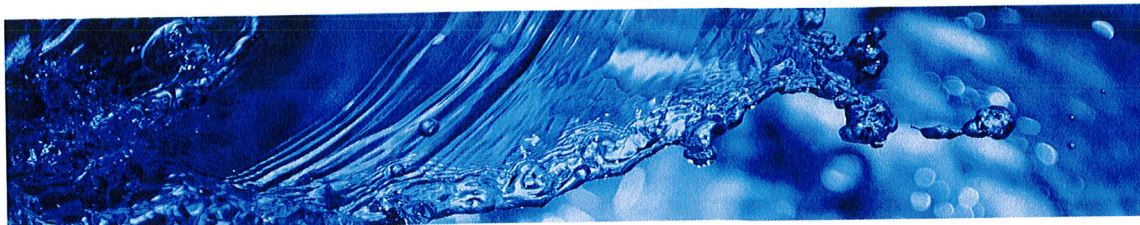
5.11.Acreditarea la nivel international

Acordurile de recunoaștere internațională facilitează accesul pe piața exporturilor. Organismele de acreditare pot deveni semnatare ale următoarelor tipuri de acorduri:

- la nivel european al EA-MLA (Multilateral Agreement) www.european-accreditation.org
- la nivel internațional al IAF-MLA (www.iaf.nu), respectiv ILAC-MRA (Multilateral Recognition Arrangement).

Datorita statutului de semnatar al acestor acorduri, o acreditare obtinuta de la un organism de acreditare semnatar al unuia dintre acordurile mentionate este recunoscuta in Europa si in lume, pentru domeniile cuprinse in acordul respectiv.

5.12. Poate o companie să isi schimbe organismul de certificare?



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.” - Albert Einstein

Da, acest lucru este posibil și se întâmplă în general atunci când o organizație nu mai este multumită de serviciile de certificare oferite sau de taxele achitate, de calitatea auditorilor sau calitatea auditurilor.

Pentru companiile care își doresc să intre pe piețele internaționale sau să castige un client important, o marcă de certificare cum este poate avea un rol important.

5.13. De ce să aleg certificare ISO pentru compania mea?

Certificarea ISO este o declarație pentru acționarii, angajații și managementul companiei dvs. conform căreia afacerea dumneavoastră dorește să funcționeze într-un cadru prestabilit pentru a atinge obiectivele companiei.

Fie că vorbim despre obiectivele privind satisfacția clienților, obiectivele care se referă la producție, obiectivele de mediu și așa mai departe, prin faptul că va stabiliți ca și ținta obținerea unei certificări dovedite angajamentul companiei dumneavoastră în atingerea acestor obiective și creșteți credibilitatea și încrederea clientului în brandul/serviciul sau produsul dvs.

De exemplu, prin implementarea unui sistem de management o companie poate controla procesele

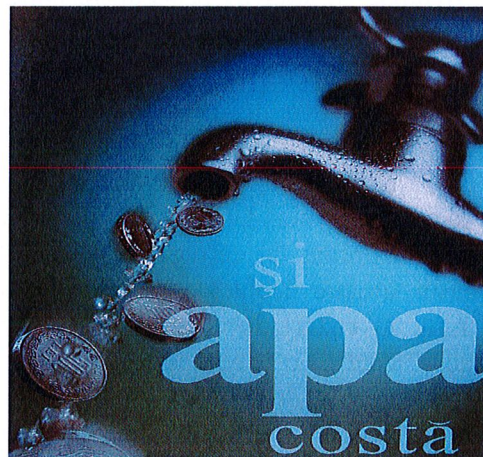
și procedurile sale, se poate asigura că atunci când ceva nu funcționează bine se poate remedia rapid și eficient pentru a asigura satisfacția clientului.

De asemenea se poate asigura o comunicare mai eficientă între angajați, furnizori și clienți în același timp.

Multe licitații atât din sectorul public cât și din cel privat solicită certificare ISO ca și condiție

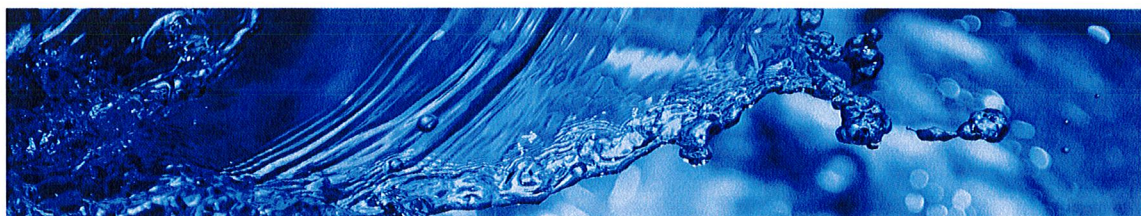
obligatorie pentru participarea companiilor la fazele următoare ale licitațiilor.

Prin obținerea unei certificări ISO cerute de clienții dvs., vă asigurați că sunteți la un nivel de competiție ridicat și vă creșteți șansele de a participa cu succes la licitații.



5.14. Care sunt costurile unei certificări ISO?

Costurile unei certificări ISO variază în funcție de mărimea unei organizații și alți factori.



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.” - Albert Einstein

Daca decideti sa implementati mai mult de un standard odata, exista niste taxe preferentiale.

Avand in vedere numarul de variabile care influenteaza costurile unei certificari oferta personalizata se va contura in urma intalnirii cu reprezentantii firmei de certificare.

5.15.Ce este un audit?

Auditul este procesul prin care o companie prezinta dovezile functionarii respectivului sistem si acesta reprezinta un element obligatoriu pentru sistemele ISO. Un auditor calificat va veni la locatia dumneavoastra pentru a evalua sistemul dvs. de management bazat pe cerintele standardului ISO conform caruia sunteti certificate, si va solicita sa vada dovezi rezultate din procesele si procedurile companiei pentru a se asigura ca sistemul este utilizat si mentinut in mod regulat.

Auditorul va elabora apoi un raport ce cuprinde o analiza a sistemului dvs, de management. De asemenea vi se vor oferi recomandari de imbunatatire care va vor ajuta sa asigurati o imbunatatire continua a sistemului.

5.16.Ce standard ISO imi este necesar?

Cel mai bun punct de plecare este standardul ISO 9001 Managementul Calitatii, avand in vedere ca este standardul fundamental pe care majoritatea celorlalte standarde se bazeaza.

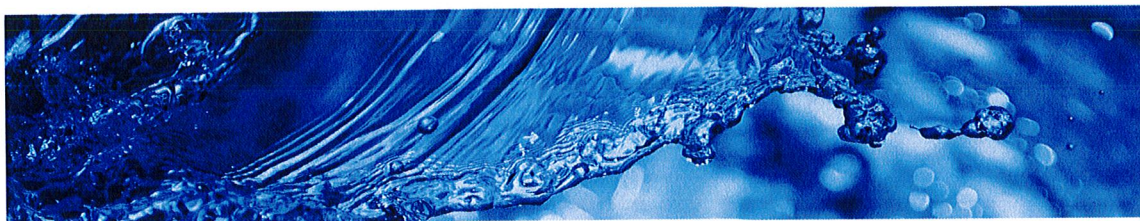
Acest standard este concentrat pe client si se asigura de faptul ca clientii dvs primesc serviciile dorite, la momentul potrivit si la costurile corecte.

In functie de activitatile companiei dvs exista standarde aditionale care pot completa afacerea, de ex. o companie de reciclare a deeurilor poate beneficia de standardul ISO 14001 Managementul

Mediului avand in vedere ca acesta este elementul central al industriei respective, sau o firma de productie poate beneficia de standardul ISO 45001 Sanatate si Securitate Ocupationale avand in vedere ca o asemenea afacere utilizeaza multe utilaje ce pot determina riscuri asociate.

5.17.Despre evaluarea conformitatii; termeni folositi

- conformitate - indeplinirea de catre un produs, proces sau serviciu a conditiilor specificate;
- evaluarea conformitatii - orice activitate al carei obiect este de a determina in mod
-
- direct sau indirect faptul ca sunt indeplinite conditiile specificate;
- certificarea conformitatii - actiune a unei terte parti care dovedeste existenta increderii adecvate ca un produs, proces sau serviciu corespunzator identificat este



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.”- **Albert Einstein**

- in conformitate cu un anumit standard sau cu un alt document normativ;
- domeniu reglementat - domeniu in care punerea in circulatie, pe piata, a produselor si serviciilor este reglementata prin legi si alte acte normative;
- organism notificat - laborator de incercari, de etalonare, organism de certificare sau organism de inspectie desemnat de catre o autoritate pentru a efectua evaluarea conformitatii in domeniul reglementat;
- NANDO este baza de date a Comisiei Europene in care sunt introduse toate organismele notificate sub Directivele Noii Abordari si care poate fi consultata on-line de catre orice persoana interesata;
- Noua Abordare este sistemul reformat pentru adoptarea directivelor care prevad doar cerintele esentiale, in interesul public, ale produselor si serviciilor care sunt libere sa circule in UE daca se conformeaza acestor cerinte. Directivele noii abordari se refera la standardele care prevad exact cerintele tehnice.
- sa identifice directivele europene din Noua Abordare - transpuse in legislatia nationala prin reglementari tehnice - care sunt aplicabile produselor sale;
- sa identifice procedura de evaluare a conformitatii care se aplica (declararea pe proprie raspundere a conformitatii, implicarea unui organism recunoscut pentru evaluarea incercarilor, inspectiilor sau a sistemului de management al calitatii sau integrat);
- sa determine termenele pana la care trebuie sa intreprinda masurile necesare;
- sa determine standarde europene armonizate aplicabile produselor sale;
- sa se asigure ca produsele sunt conforme cu standardele si toate cerintele esentiale din directivele aplicabile;
- sa aplice marcajul CE pe produse si/sau pe ambalajele sau documentele insotitoare, dupa cum este prevazut

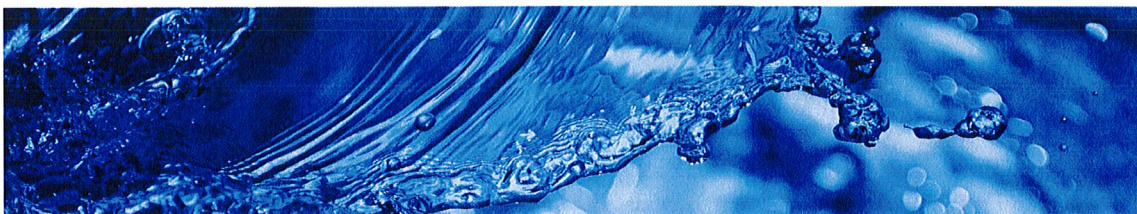
Reglementarile tehnice, care transpun la nivel national Directivele din Noua Abordare, furnizeaza o serie de cai de asigurare a conformitatii pentru produsele realizate de organizatia dumneavoastra

si prezinta, de regula intr-o forma modulara, procedurile disponibile pentru evaluarea conformitatii.

In multe dintre cazuri, evaluarea conformitatii produselor din domeniile reglementate solicita

5.18.Ce este evaluarea conformitatii in domeniile reglementate?

Orice organizatie care introduce pe piata si/sau pune in functiune produse din domeniile reglementate (OG 20:2010) trebuie:



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.” - Albert Einstein

interventia unui organism recunoscut, conform prevederilor OG 20:2010 si a reglementarilor tehnice aplicabile.

5.19.Ce este marcajul CE?

Marcajul de conformitate CE este simbolul care:

- arata conformitate produsului cu cerintele esentiale ale directivelor europene
- permite introducerea pe piata a produselor
- faciliteaza libera circulatie a marfurilor
- permite retragerea produselor neconforme prin interventia autoritatilor competente

Marcajul CE

- **nu este** o marca de certificare sau atestare emisa de o terta parte
- **nu este** o marca de calitate
- **nu constituie** un instrument de marketing sau promovare



6. Stresul,o problemă în comunicare?

Datorită fluxului clienților, a cantității și varietății informațiilor solicitate, în activitatea relații clienți pot apărea factori stresanți.

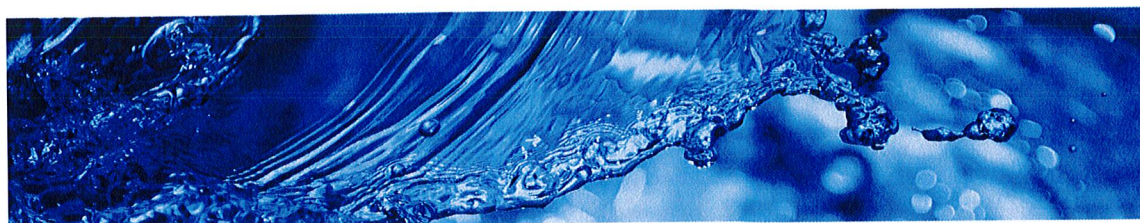
De aceea, din punct de vedere psiho-social lucrul cu publicul se regăsește printre factorii de risc la locul de muncă.

Cu fiecare client în parte trebuie menținut un dialog, iar fluxul clienților, cantitatea și varietatea informațiilor solicitate conduc adeseori la acumularea unor tensiuni.

Pt. a putea face față solicitărilor, specialiștii dintr-un astfel de serviciu trebuie să dețină suficiente cunoștințe în domeniul solicitat, să stăpânească arta de a vorbi cu oamenii, dinamism, spirit de observație, inițiativă și nu în ultimul rând răbdare, pentru că fiecare om este diferit, cu o experiență de viață diferită, cu o conduită aparte.

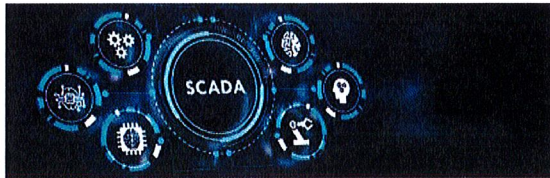
Uneori, clienții nu văd în angajații companiei colaboratori egali care depun eforturi pentru satisfacerea cererilor lor, ci simpli funcționari care trebuie, în orice condiții, să-i servească cu promptitudine și cu amabilitate.

Într-un final, totul depinde de atitudinea noastră, de modul în care alegem noi să acționăm, atât în calitate de client cât și ca angajat al societății.



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Stai departe de oamenii pesimiști. Ei au o problemă pentru fiecare soluție.”- Albert Einstein



7. Ce este SCADA?

SCADA este prescurtarea pentru **Monitorizare, Control si Achizitii de Date** (*Supervisory Control And Data Acquisition*). Termenul se refera la un sistem amplu de masura si control. **Automatizarile**

SCADA sint folosite pentru monitorizarea sau controlul proceselor chimice, fizice sau de transport.

Conceptul sistemului

Termenul **SCADA** se refera de obicei la un centru de comandare **monitorizeaza** si **controleaza** un intreg spatiu de productie.

Cea mai mare parte a operatiunilor se executa automat de catre **RTU** - Unitati Terminale Comandate la Distanta (*Remote Terminal Unit*) sau de catre **PLC**- Unitati Logice de Control Programabile (*Programmable Logic Controller*).

Functiile de control ale centrului de comanda sint de cele mai multe ori restrinse la functii decizionale sau functii de administrare generala.

SCADA (Supervisory Control and Data

Acquisition) este o soluție utilizată în întreaga lume pentru a controla diverse procese industriale.

Implementarea acestei aplicații permite culegerea datelor din fiecare punct monitorizat în timp real și asigură monitorizarea și regularizarea debitelor, a nivelurilor de apă din rezervoare, a presiunii din conducte, a dozajului de clor și a altor parametri.

