



BUREAU  
VERITAS

Bureau Veritas Certification

# CAMERA DE COMERT SI INDUSTRIE CLUJ

STR. HOREA , NR 3, 400174. CLUJ -NAPOGA, CLUJ, ROMANIA

*Bureau Veritas Certification Holding SAS – UK Branch certifies that the Management System of the above organisation has been audited and found to be in accordance with the requirements of the management system standards detailed below*

## ISO 9001:2015

*Scope of certification*

**Servicii specializate furnizate pentru Membrii Camerei de Comert si Industrie Cluj: consultanta in afaceri, programe europene, promovare evenimente, instruire si dezvoltare profesionala, relatii internationale, arbitraj comercial**

Original cycle start date*:	22-04-2014
Expiry date of previous cycle**:	14-04-2023
Certification / Recertification Audit date**:	24-03-2023
Certification / Recertification cycle start date:	05-04-2023

Subject to the continued satisfactory operation of the organization's Management System, this certificate expires on: **14-04-2026**

**Certificate No.RO2023.4263158Q** Version: No.1 Issue date: 05-04-2023

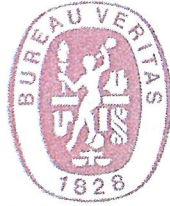
**Previous Certificate No.RO2020.047.027Q**

Certification body address: 5<sup>th</sup> Floor, 66 Prescott Street, London E1 8HG, United Kingdom  
Local office: 195 Splaiul Unirii, Building TN Offices 3, B Wing, 5<sup>th</sup> Floor, Bucharest, 3<sup>rd</sup> District, 030133, Romania



0008

Further clarifications regarding the scope and validity of this certificate, and the applicability of the management system requirements, please call: +4021318380



**BUREAU  
VERITAS**

## **Bureau Veritas Certification**

**Management System Certification  
Audit Report for the Recertification  
of**

**Quality Management Systems  
according to  
ISO 9001:2015**

**of**

**CAMERA DE COMERT SI INDUSTRIE CLUJ**

(mapping from Client detail screen)  
Zig Number

Company Information			
Company Name	CAMERA DE COMERT SI INDUSTRIE CLUJ		
Address	Str. Horea, nr. 3, Cluj Napoca, Jud. Cluj, RO 400174, Romania		
Phone No.	0364 730980	Fax No.	0364 730991
Web Address	<a href="http://www.ccicj.ro">www.ccicj.ro</a>		
ZIG Contract No(s).	17237834		
Contact Information			
Contact Name	Meda Tibrea	Phone No.	+40 0755 586 200
Email Address	meda.tibrea@ccicj.ro		
Audit Information			
Audit Standard(s)	ISO 9001:2015		
Industry Code(s)	35		
No. of Employees	12	No. of Shifts	1
Audit Type	Recertification		
Audit start date	24.03.2023	Audit end date	24.03.2023
Next Audit Date	Before 24.03.2024	Duration	1 MD
Auditor Information			
Team Leader	Marius Hauta		
Team Member	N/A		
Shift Pattern	0800-1630	-	-
If this is a multi-site audit an Appendix listing all the relevant sites and/or remote locations has been established and attached to the audit report.			
Distribution	Client Contact/Audit Team/BV Certification Office		

Summary of Audit Findings:					
Number of Non Conformities recorded:	Major:	0	Minor:	0	
Is a follow up audit required?	N	Follow up audit start date	N/A	day(s)	
Actual follow up date(s)		Start: -	End: -		
Follow-up audit remarks: N/A					
Team Leader Recommendation:					
Standard	Recommendation				
ISO 9001:2015	The Team Leader decided to recommend the recertification of the Quality Management System operated by Camera de Comert si Industrie Cluj according to ISO 9001:2015				
Team Leader (1):	Team Member				
Marius Hauta (MAH)	N/A				
Scope of Certification (scope statement must be verified and appear in the space below)					
<b>Scope 1 Servicii specializate furnizate pentru Membrii Camerei de Comert si Industrie Cluj: consultanta in afaceri, programe europene, promovare evenimente, instruire si dezvoltare profesionala, relatii internationale, arbitraj comercial</b>					
Accreditation	UKAS				
No. of Certs required	1				
Languages	Romana				
Reason for Issue of Certificate	Compliance with ISO 9001:2015 requirements, demonstrated with adequate objective evidences				
Further Instructions (additional certificate instruction or information for the office) :					
Nu sunt schimbari in structura organizatorica (Organigrama, fise de post). Nu sunt modificari ale domeniului certificat.					

**Audit Summary****1. Audit Objectives**

Obiectivele prezentului audit sunt:

- **confirmarea faptului ca sistemul de management** existent este conform cu toate cerintele standardului de referinta utilizat in audit/to confirm that the management system conforms with all the requirements of the audit standard;
- **confirmarea faptului ca organizatia a implementat** eficient actiunile planificate pentru sistemul sau de management/to confirm that the organization has effectively implemented its planned arrangements;
- **confirmarea faptului ca sistemul de management** este apt sa indeplineasca politicile si obiectivele organizatiei, precum si evaluarea capacitatii sistemului de management de a se asigura ca organizatia indeplineste cerintele clientului, cerintele statutare, de reglementare si contractuale/to confirm that the management system is capable of achieving the organization's policies objectives and evaluation of the ability of the management system to ensure the client organization meets applicable statutory, regulatory and contractual requirements;
- **dupa caz, identificarea zonelor** cu potential de imbunatatire pentru sistemul de management/if applicable to identify areas for potential improvement of the management system;
- **confirmarea faptului ca sistemul de management** certificat este conform cu cerintele standardului, incluzand, fara a se limita la/to confirm that the certified management system(s) conforms with requirements of to the standard, including, but not limited to:
  - a. audituri interne si analiza de management/internal audits and management review,
  - b. analiza actiunilor intreprinse asupra neconformitatilor identificate la auditul anterior/a review of actions taken on nonconformities identified during the previous audit,
  - c. tratarea plangerilor sau reclamatiiilor/treatment of complaints,
  - d. eficacitatea sistemului de management referitor la realizarea obiectivelor clientului/effectiveness of the management system with regard to achieving the certified client's objectives,
  - e. progresul actiunilor planificate pentru imbunatatirea continua/progress of planned activities aimed at continual improvement,
  - f. controlul operational continuu/continuing operational control,
  - g. analiza oricaror schimbari aparute si/review of any changes and
  - h. utilizarea marcii si/sau orice alte referiri la certificare/use of marks and/or any other reference to certification.

Lead Auditorul Marius Hauta (MAH) acopera scopul auditului.

**2. Previous Audit Results**

The results of the last audit of this system have been reviewed, in particular to assure appropriate correction and corrective action has been implemented to address any nonconformity identified.

No. of nonconformities from previous audit	Major	0	Minor	0
No. of nonconformities closed	Major	-	Minor	-
No. of nonconformities re-raised	Major	-	Minor	-

Pentru procesele, procedurile, documentele care au fost auditate si analizate prin esantionare in cursul auditului de recertificare **nu** au fost identificate/stabilite neconformitati.

**2.1 Verification of entire previous cycle Bureau Veritas Certification audit reports**

[mandatory for Recertification Audit]

The recertification audit shall consider the performance of the management system over the period of certification to verify:

- **Eficacitatea intregului sistem de management luand in considerare schimbarile interne si externe precum si relevanta si aplicabilitatea continue ale sistemului de management fata de domeniul certificat**

Bureau Veritas Certification

- In contextul actual, cel de dupa pandemia COVID19, sistemul de management functioneaza conform prevederilor documentate in proceduri, decizii si dispozitii ale presedintelui CCI Cluj, in parametri normali. Nu se mai presteaza activitati de la domiciliu (remote work), sarcinile sunt indeplinite conform prevederilor interne, sistemul de management al calitatii nefiind afectat
- Majoritatea comunicarii si transferului de documente de la si catre clienti se face direct.
- Sedinte de lucru pe proiecte – saptamanal, lunar – on site.
- Proiectele cu fonduri europene sunt in derulare online si dupa caz, prin interactiuni periodice directe
- **Demonstrarea angajamentului pentru mentinerea eficacitatii si imbunatatirea sistemului de management cu scopul de a spori performanta generala**
  - Modificarea si actualizarea infrastructurii IT – WIFI, calculatoare, achizitii IT in cadrul proiectelor europene / cu finantare nerambursabila
  - Mentinerea structurii organizatorice (angajati plecati/angajati noi – competente adecvate),
  - Dezvoltarea echipei de la Dept. Consultanta membri CCI
- **Verificarea modului de operare al sistemului de management certificat – daca contribuie la realizarea politicilor si obiectivelor organizatiei**
  - Obiectivele calitatii pentru 2022 sunt 90% indeplinite; obiectivul legat de serviciile de formare profesionala nu a fost atins, datorita contextului local si regional: lipsa cerere pe piata afacerilor.

**Comparatii utile in raport cu constatările auditurilor anterioare (dupa caz)**

In ciclul anterior de certificare (2020-2023) al SMC propriu CCI Cluj nu s-au inregistrat neconformitati; s-au emis oportunitati de imbunatatire (1/2020, 2/2021, 2/2022) abordate integral cu solutii concrete, implementate. Actiunile corective implementate de organizatie au permis adaugarea de valoare proceselor si o mai buna functionare a proceselor derulate in cadrul CCI Cluj, imbunatatind implicit si indicatorii de performanta ai sistemului; progresul este vizibil de la un an la urmatorul. Dovezile prezentate in sedintele anuale de analiza de management au permis vizualizarea comparativa a indicatorilor de performanta pe ultimii 3 ani; concluzia este ca progresul sistemului de management din CCI Cluj este evident, obiectiv si reflecta monitorizarea si masurarea corecta a datelor colectate in acest sens.

Leadership-ul este manifestat concret prin asigurarea si alocarea tuturor tipurilor de resurse (buget, resurse umane, infrastructura) conform planificarilor stabilite anual.

**Masura in care constatările auditurilor anterioare au fost abordate de sistem:**

OFI (Audit SV2, 2022):

1. (7.2.) Ar fi necesar sa fie asigurate competente adecvate ca auditor intern ISO 9001:2015 pentru d-na MEDA TIBREA
2. (5.3.) Ar fi util ca Fisa postului pentru d-na MEDA TIBREA sa includa explicit responsabilitati, autoritate, ca Reprezentant al Managementului pentru SMC, in corelare cu Dispozitia nr. 14/18.03.2022

**Masura in care constatările prezentului audit se armonizeaza cu constatările anterioare:**

Constatarile prezentului audit reflecta in mod adecvat si real evolutia pozitiva a sistemului de management al calitatii din CCI Cluj.

**3. Basic Inputs and Initial Planning**

Activitatile/locatiile/procesele/functiile organizatiei cuprinse in Planul de Audit care a fost agreat cu auditatul inainte de inceperea auditului se regasesc si in Audit Summary (Audit Matrix) din raport.

**4. Key people interviewed / involved**

Name	Department/Process
JUHASZ SANDA	Director Executiv si Economic
REUT AURELIA	Specialist Resurse Umane
DRAGAN AMELIA-MARIA	Consilier Juridic
GEORGESCU BOGDAN	Sef Oficiu Juridic
COCIUBA BEATRIX	Departament Consultanta in Afaceri
SZABO IBOLYA	Consilier Economic

DOMNITA SANDA	Referent Specialitate/Departament Consultanta in Afaceri
TIBREA MEDA CLAUDIA	Sef Departament Consultanta in Afaceri/Membri RNPM/Reprezentantul Managementului

## 5. Audit Findings

La sedinta de deschidere, Lead auditorul a facut cunoscute urmatoarele:

- reconfirmarea planului de audit, a domeniului, obiectivelor si criteriilor de audit
- echipa si rolul membrilor
- confirmarea domeniului certificat
- metodele de auditare - interviul, observarea directa a activitatilor si analiza documentatiei si a inregistrarilor, prin esantionare
- metoda de raportare, inclusiv definirea oricarei posibile constatari de audit
- necesitatea pastrarii unei comunicari eficiente intre echipa de audit (Lead Auditor) si reprezentantii organizatiei pe tot parcursul auditului
- faptul ca responsabilitatea desfasurarii auditului revine echipei de audit
- confirmarea rolului si identitatii ghizilor si observatorilor
- confirmarea aspectelor legate de confidentialitate
- identificarea si gradarea neconformitatilor (minore si majore) si a celorlalte aspecte identificate pe parcursul auditului (OFI - oportunitati de imbunatatire)
- politica Bureau Veritas referitoare la tratarea reclamatilor clientilor.

Lead auditorul si-a axat procesul de audit pe riscuri si pe obiective.

Metodele de audit utilizate pe parcursul auditului au fost interviuri, observarea directa a activitatilor si analiza documentatiei de sistem si a inregistrarilor aferente.

Auditul a fost initiat prin sedinta de deschidere la care a participat managementul de varf al organizatiei. Constatările si concluziile de audit au fost comunicate managementului organizatiei in cadrul sedintei de inchidere, la care au fost prezenti participantii de la sedinta de deschidere.

### 5.1 Manual adequacy

Organizatia are documentat si mentine un Manual al Calitatii, aflat la rev. 2/18.03.2022, care dezvoltă modul de aplicare de către organizatie a cerintelor EN ISO 9001:2015.

**Manualul** definește domeniul de aplicare: „**Servicii specializate furnizate pentru Membrii Camerei de Comert si Industrie Cluj: consultanta in afaceri, programe europene, promovare evenimente, instruire si dezvoltare profesionala, relatii internationale, arbitraj comercial**” si face trimitere la procedurile aplicabile propriului sistem de management al calitatii.

Organizarea procesuala a sistemului de management este prezentata adecvat in Manualul Calitatii si in procedurile aferente, structurate pe procese.

Toata documentatia la care face referire Manualul, explicit ori implicit se regaseste sistematizata in **Lista de evidenta a documentelor** - care este permanent actualizata: ultima revizie a listei – 18.03.2022 (actualizare Reprezentant al Managementului – d-na Meda Tibrea).

La data auditului, documentele se gaseau la revizia 2 din 18.03.2022, dovedind un sistem „viu”.

**Dispozitiile si deciziile** Presedintelui CCI Cluj emise pe perioada starii de urgenta COVID19 au fost incluse in documentatia de baza a sistemului de management, avand scop si utilizare de proceduri interne.

### 5.2 Validation of Scope & Exclusions

#### **Validarea scopului:**

In timpul vizitei pe teren, Lead auditorul a constatat ca organizatia deruleaza urmatoarele principale procese:

- **Prestare servicii:**
  - Servicii specializate furnizate pentru Membrii Camerei de Comert si Industrie Cluj: consultanta in afaceri, programe europene, promovare evenimente, instruire si dezvoltare profesionala, relatii internationale, arbitraj comercial.

Scopul sistemului de management al calitatii este documentat:

- in Manualul Calitatii mentinut de organizatie
- prin inregistrările efectuate pe parcursul derularii proceselor si subproceselor.

**Excluderi:**

**Capitolul 8.3 din standardul de referinta EN ISO 9001:2015 - Proiectarea si dezvoltarea de produse si servicii nu este aplicabil.**

**Justificare:** Serviciile oferite si prestate de CCI Cluj se deruleaza conform cerintelor legale aplicabile, acestea fiind traspuse adecvat in documentatia sistemului de management al calitatii. Reglementarile aplicabile furnizeaza baza de prestare a serviciilor, eliminand astfel necesitatea de proiectare proprie a serviciilor oferite de camerele de comert: **Lege 335/2007** a camerelor de comert din Romania, **Decret-Lege 139/1990** privind camerele de comert si industrie din Romania, **Statut propriu al CCI Cluj**, **Codul de procedură civilă**, **Regulamentul de organizare și funcționare și ale Regulilor de procedură arbitrală ale Curții de Arbitraj Comercial Internațional de pe lângă Camera Națională.**

**5.3 Level of Integration (in case of Integrated Management System Audit)**

Neaplicabil

**5.4 Achievement of Policy commitments and Objectives**

Obiectivele sunt in concordanta cu Declaratia de politica pentru calitate asumata de organizatie. Au fost disponibile informatiile documentate aferente:

- Politica in domeniul calitatii – documentata adecvat in Manualul calitatii, rev. 2/18.03.2022; include angajamentul conducerii si obiectivele strategice, generale.
- Obiectivele calitatii pe anul 2022 – stadiul de realizare - analizate in sedinta de analiza de management, 18.05.2022; informatie documentata – „Analiza realizarii obiectivelor pe 2022”/18.05.2022 + Proces verbal de analiza a managementului/18.05.2022.

Obiective specifice pentru 2023/18.05.2022 – planificate si aprobate - "Obiectivele CCI Cluj pe anul 2023"; includ KPI (indicatori de performanta si tinte masurabile), specifice serviciilor prestate.

**5.5 Management system effectiveness****5.5.1 General**

Camera de Comert si Industrie Cluj este o organizatie de interes public si de utilitate publica, neguvernamentala, autonoma, cu personalitate juridica, reînfiintata de catre comunitatea de afaceri din judetul Cluj, in baza Decretului Lege nr. 139/1990. Institutie cu indelungate traditii si rezultate deosebite, defnitorii, in organizarea si functionarea mediului de afaceri, Camera isi realizeaza misiunea si prerogativele sale in deplina concordanta cu prevederile **Legii Camerelor de Comert din Romania nr. 335/2007** (cu actualizari ulterioare).

Camera isi desfasoara activitatea pe teritoriul judetului Cluj. Ea se organizeaza si functioneaza potrivit legii si **Statutului** propriu aprobat de Adunarea Generala a reprezentantilor sai.

Membrii Camerei de Comert si Industrie Cluj sunt reprezentanti ai intreprinderilor, operatori economici persoane fizice sau juridice, asociatii profesionale sau organizatii patronale, etc. ce defnesc toate sectoarele vietii economice ale judetului.

Camera de Comert si Industrie Cluj se autofinanteaza. Ea are capacitate de a-si vota propriul buget. O parte din resursele sale provin din cotizatiile membrilor, taxele si tarifele percepute pentru activitatile sau serviciile efectuate, respectiv din comisioane, arbitraj comercial, etc. Bazata pe asocierea voluntara a membrilor sai, Camera reprezinta interesele comunitatii de afaceri locale fata de autoritatile si organismele din tara si strainatate.

Camera dispune de autonomie totala de actiune in zona sa de cuprindere (judet) pentru dezvoltarea economiei si a activitatii antreprenoriale, fiind subordonata numai Adunarii generale a membrilor sai.

Pentru indeplinirea misiunii sale si promovarea dezvoltarii economice si a cooperarii internationale, specialistii Camerei de Comert si Industrie Cluj ofera:

- consultanta in afaceri
- parteneriate internationale
- arbitraj comercial
- informatii de afaceri
- formare si perfectionare profesionala



- promovare: targuri si expozitii, exporturi, investitii, promovare evenimente

Principalele preocupari ale CCI Cluj se axeaza pe reprezentarea si apararea intereselor comunitatii de afaceri si ale membrilor sai in fata celor mai importanti factori de decizie, facilitarea accesului la informatii privind potentialii parteneri si mediul de afaceri in care evolueaza.

### **5.5.2 Planning**

Organizatia documenteaza si furnizeaza dovezi adecvate ale planificarii activitatilor aferente sistemului de management. Planificarea activitatii organizatiei este generata de **Declaratia** de politica pentru calitate si de obiectivele asumate de conducere si transpuse in practica.

#### **A. Pentru planificarea controlului sistemului:**

Documentatia sistemului implica toate functiile din companie si este structurata dupa cum urmeaza:

- Politica si obiectivele in domeniul calitatii
- Manualul Calitatii, MSMC, rev. 2/18.03.2022
- 11 Proceduri (aplicabile proceselor din organizatie – de management general, operational si suport); au fost disponibile si analizate urmatoarele documente, considerate ca fiind adecvate pentru descrierea proceselor sistemului de management:
  - Controlul informatiilor documentate – P1, Audituri interne - P2/rev. 18.03.2022, Controlul neconformitatilor – P3, Actiuni corective – P4, Gestionarea resurselor umane – P5, Activitati administrative – P6, Consultanta.Arhiva electronica – P7, Formare si perfectionare profesionala – P8, Gestionarea portofoliului de membri ai CCI Cluj – P9, Curtea de arbitraj – P10, Relatii internationale. Comunicare si protocol – P11.
  - Alte documente interne/externe valabile si in uz: Lista legislatiei in vigoare (Lex Navigator), Regulament Intern, Ghid Eurochambre 2008, Regulament privind organizarea arbitrajului de catre Camera de Comert si Industrie Cluj.
- Formulare, liste, registre – pentru consemnarea informatiilor documentate de tip inregistrari, baze de date

Informatiile documentate specifice sistemului de management sunt disponibile in format electronic si material (dupa caz – pentru a asigura disponibilitatea informatiilor la nivel operational).

**La nivelul prestarii serviciilor specifice:** planificarea serviciilor reprezinta alocarea de resurse pentru realizarea obiectivelor specifice anuale si a cerintelor clientilor, membrilor CCI Cluj.

Funciunea de prestare a serviciilor este structurata pe departamente, birouri si oficii, gestionate fiecare de un responsabil de proces - cu functie de management operational (Sef birou/oficiu etc.).

Managementul executiv este asigurat de catre Directorul Executiv, care este si Director Economic al CCI Cluj.

Leadership - Managementul de varf este asigurat de Vicepresedinti (pe sectiuni economice), Presedinte, Colegiul de conducere si Adunarea Generala.

- #### **B. Politica in domeniul calitatii** – documentata in Manualul calitatii, rev.2/18.03.2022; este adecvata scopului organizatiei si strategiei sale de dezvoltare, asigura un cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor calitatii, include angajamentul conducerii pentru satisfacerea cerintelor aplicabile si pentru imbunatatirea continua a sistemului de management al calitatii.

#### **C. Obiectivele calitatii si programe de management**

Obiectivele generale ale calitatii sunt stabilite de catre conducere si documentate in Manualul

Calitatii:

- satisfacerea tuturor cerintelor clientilor;
- imbunatatirea continua a performantelor serviciilor prestate;
- cresterea permanenta a satisfactiei clientilor (interni si externi) printr-o orientare constanta catre acestia

- motivarea angajatilor si asigurarea competentelor necesare realizarii unor servicii de un inalt nivel calitativ

**Obiectivele calitatii pentru 2022** - definite la nivelul tactic, operational, prin obiective SMART si KPI specifici fiecarui proces de prestare serviciu; au fost derulate actiuni conform planificarii, responsabili si termene de realizare; stadiul general de realizare – 98% - analiza cauza-efect a obiectivelor nerealizate in 18.05.2022.

**Obiective calitatii pentru 2023** desfasurate pe procese – stabilite in 18.05.2022 (Analiza de management):

#### 1. Relatii internationale

1.1. Stabilirea de noi contacte de afaceri si identificarea de potentiali colaboratori pentru firmele clujene prin intermediul forumurilor de afaceri, misiuni economice, etc.

KPI: Organizarea a cel putin 1 eveniment care sa incurajeze relatiile de colaborare intre firmele clujene si sa faciliteze colaborarea intre firmele clujene si cele straine; organizarea a cel putin unei misiuni economice; termen – 31.12.2023.

#### 2. Formare, perfectionare si resurse umane

2.1. Organizarea a cel putin 1 sesiune de instruire profesionala dedicata reprezentantilor firmelor, prin intermediul CFPPRU al CCI Cluj si in colaborare cu terti.

#### 3. Programe europene

3.1. Participarea la Programe cu Finantare Europeana; obtinerea finantarii si implementarea a cel putin unui proiect cu finantare nerambursabila. Termen – 31.12.2023.

#### 4. Consultanta, membri, arhiva electronica

4.1. Realizarea clasamentului Topului Firmelor pe baza rezultatelor financiare din anul 2023, in conformitate cu Metodologia Nationala in domeniu. Organizarea evenimentului festiv de decernare a premiilor.

4.2. Editarea Catalogului Topului Firmelor.

4.3. Atragerea de Membri noi – minim 20 - in cadrul CCI Cluj si fidelizarea celor existenti.

#### 5. Arbitraj comercial

5.1. Cresterea numarului de dosare solutionate si mentinerea unui raport favorabil privind mentinerea solutiilor Tribunalului Arbitral in Instanțele de Drept Comun.

### D. Analiza riscurilor si oportunitatilor

Este initiat, mentinut si actualizat periodic un sistem de identificare, analiza si stabilire de actiuni necesare controlului riscurilor generate extern si intern asupra eficacitatii sistemului de a-si atinge obiectivele stabilite.

Este identificat contextul in care opereaza CCI Cluj – parti externe si interne interesate, prin aplicarea metodei PESTLE (politic, economic, social-cultural, tehnologic, legal, mediu/environment); doc."Contextul organizational al CCI Cluj/18.04.2022. Analiza contextului a fost actualizata in 18.04.2022, dupa incetarea starii de urgenta. Riscurile identificate au fost consemnate in „Plan de riscuri CCI Cluj 2022”. Documentul este actualizat permanent, progresiv, urmand prevederile legale dispuse de autoritati (CNSSU, Guvern, Presedintele Romaniei, MAI) – riscuri interne – gravitate mediu, riscuri externe – gravitate mare.

Analiza contextului/18.04.2022 include identificarea unor **oportunitati** benefice sistemului de management al calitatii; ex.: generalizarea muncii la distanta pentru unele activitati = generarea de venituri suplimentare prin inchirierea spatiilor disponibile, reducerea costurilor aferente utilitatilor, dezvoltarea abilitatilor de utilizare IT de catre angajati (digitalizare)

In analiza contextului si a riscurilor aferente s-au aplicat prevederile din Manualul calitatii, cap. 6.1 Managementul riscurilor, identificand in mod adecvat partile externe si interne interesate in derularea afacerii, precum si pericolele potentiale generate; cotele aplicate evaluarii pericolelor – Foarte ridicat, Ridicat, Mediu, Scazut, Foarte scazut sunt stabilite pe baza a 2 criterii: Severitate (gravitate, consecinte), Probabilitatea riscului/impact sau frecventa de aparitie. Au fost stabilite si planificate actiuni, responsabili, termene, costuri pentru riscurile "Mari" si pentru unele "Medii" (in functie de valoarea impactului), care pot prejudicia obiectivele stabilite. Analiza de riscuri si oportunitati este corelata cu metodele specifice managementului de risc (GxF). Ultima evaluare de context si riscuri aferente – 18.04.2022.

Analiza contextului si a riscurilor aferente include schimbarile impuse de perioada de dupa pandemia generate de COVID19, abordate prin masuri implementate la nivelul angajatilor, in relatie cu clientii si cu furnizorii:

- s-a revenit la activitate normala, bine-inteles cu masuri de igiena si precautie.
- Masuri interne in relatie cu angajatii – prin Dispozitii Presedinte CCI Cluj, emise in perioada martie – mai 2020:
  - Derularea unor activitati la domiciliu (remote work) – Dispozitia nr.11/16.03.2020

- o Emiterea de documente de deplasare pt.derularea activitatilor curente
- o Materiale de igienizare disponibile permanent
- o Pastrarea distantei minime in organizarea locurilor de munca – 3 m;
- o Asigurarea cu EIP impotriva COVID19 – manusi, masti de protectie – 30.01.2020
- o Scanare temperatura corp – Dispozitia nr.37/08.05.2020
- Masuri interne in relatia cu clientii, furnizorii si alte parti interesate:
  - o Informare/comunicare in social media (Facebook), web site CCI Cluj – acces si comunicare online, inclusiv transmitere de documente scanate (primire – eliberare)
  - o Pentru.acces personal la sediul CCI Cluj - impunerea obligativitatii de a purta masca de protectie, manusi de protectie

#### **E. Cerinte legale; comunicare**

Sunt disponibile cerintele legale si alte cerinte aplicabile domeniului de activitate, in format electronic (soft legislativ Lex Navigator), comunicarea acestora efectuandu-se de catre Consilierul Juridic (Sef Oficiu Juridic), prin e-mail sau direct (dupa caz).

#### **F. Structura organizationala, responsabilitati, autoritate**

Manualul Calitatii documenteaza modul prin care managementul isi asuma raspunderea pentru implementarea si operarea unui sistem eficace, planificand si alocand responsabilitati personalului prin:

- Organigrama, rev.1/11.01.2016
- Decizia referitoare la Reprezentantul conducerii /Dispozitia nr.14 a Presedintelui CCI Cluj, Stefan Dimitriu din 18.03.2022 – d-na MEDA TIBREA, Reprezentant al Managementului.
- Fisele posturilor cu sarcini, atributii, responsabilitati, autoritati, competente pentru toti angajatii.

### **5.5.3 Implementation & Operation**

Implementarea si operarea sistemului de management are la baza prevederile din Manualul Calitatii si procedurile aplicabile proceselor de management general (inclusiv al resurselor), proceselor operationale de prestare a serviciilor, proceselor suport – informatii documentate, resurse umane, infrastructura (permanent actualizate).

Orientarea pe procese a serviciilor prestate este evidentiata si in structura organizatorica (directii, departamente, birouri, oficii):

- Consultanta in afaceri
- Relatii internationale si programe europene
- Promovare: targuri si expozitii, exporturi, investitii, promovare evenimente
- Instruire si dezvoltare profesionala
- Arbitraj comercial
- Resurse umane proprii; Infrastructura – Administrativ (IT)

**Controlul echipamentelor IT proprii** – externalizat catre o organizatie specializata (LAST CHANCE SRL Cluj).

**Echipamentele de control, de masurare si monitorizare** sunt cele aflate in infrastructura de utilitati, verificarea si service-ul acestora fiind asigurat de firme autorizate (Electrica, EON, Compania de Apa, ASCENS – lifturi). Nu se utilizeaza EMM pentru masurari/monitorizari ale serviciilor prestate. Se utilizeaza instrumente specifice pt.masuratori de vizibilitate a site-ului institutiei.

Sunt disponibile in bune conditii toate elementele de infrastructura necesare activitatii de prestare a serviciilor, fiind asigurat si un mediu de lucru corespunzator (conditiile de iluminat, temperatura ambientala si ventilatie sunt controlate si corespunzatoare).

**Managementul Resurselor Umane** este documentat adecvat: procedura, planificari, inregistrari. Managementul resurselor umane este un proces complex in cadrul organizatiei si are ca elemente principale: modul de gestiune a personalului intern (stabilire cerinte de competenta pe nivele de complexitati doferite, actiuni de asigurare a competentelor - instruire, evaluarea performantei angajatilor).

Personalul operational este calificat, majoritatea avand studii superioare si completari post-universitare. Mentinerea si imbunatatirea competentelor se realizeaza prin stabilirea necesarului de instruire anuala

Nevoile de formare sunt planificate in relatie directa cu cerintele clientilor si ale Sistemului de Management.

Pentru toti angajatii noi in servicii si birouri, instruirea initiala la locul de munca este programata din timp de catre responsabilul functiei superioare; in general, personalul nou este flancat de personal experimentat deja in pozitia de a transmite cunostintele si metodele de lucru. Fluctuatia de personal este foarte mica, neglijabila; ultima angajare/schimbare de functie – 28.01.2020. Nr.angajati – 12. Cunosinte organizationale – baza de date istorica a CCI Cluj + arhiva de documente.

#### **5.5.4 Monitoring and Measurement**

##### **Monitorizarea proceselor:**

- se realizeaza in mod procedurat de catre responsabilii de procese, auditorul intern si RM;
- prestarea serviciilor este urmarita la nivelul departamentelor de catre Directorul Economic & Executiv inclusiv sub aspectul costurilor/bugetelor
- SMC este auditat intern, iar informatiile sunt utilizate cu ocazia sedintelor de analiza de management anuale.

Este implementata si mentinuta o gestiune selectiva si cantitativa a deseurilor in toate compartimentele organizatiei; infrastructura adecvata pentru colectarea deseurilor (plastic, hartie, sticla).

Organizatia se conformeaza cerintelor legale.

Se **monitorizeaza**, de asemenea, **gradul de satisfactie al clientilor** prin mentinerea si analiza „chestionarelor de evaluare” catre reprezentantii firmelor parteneri (cursuri, evenimente economice, misiuni economice, proiecte, arbitraj).

**Reclamatii de la clienti** - nu s-au inregistrat reclamatii de la clienti in 2022; au fost emise cateva sugestii pentru imbunatatirea serviciilor prestate (ex: comunicare mai buna/rapida – abordare electronica). Este prevazut modul de tratare a reclamatilor in cadrul procedurii de Control al neconformitatilor - tratate prin analiza cauzelor, emitere de corectii si actiuni corective adecvate.

**Verificarea eficacitatii sistemului** se realizeaza prin intermediul auditului intern, care este un proces documentat. Dovezile care sprijina cele afirmate sunt:

- procedura de audit si inregistrările
- Program anual de audit intern pentru anul 2022/21-22.04.2022 – include elemente descriptive ale unui plan de audit intern; programat – 21-22.04.2022; realizat integral in 22.04.2022
- Raport de audit intern/22.04.2022; prezentat in analiza de management din 18.05.2022

Auditurile interne sunt derulate de consultantul re-proiectarii SMC conf.ISO 9001:2015, auditor intern, cu experienta adecvata: Meda Tibrea.

Auditul intern a cuprins cerintele legale si de reglementare, cerintele de calitate ale serviciilor prevazute in proceduri, cerintele de analiza de risc, cerintele legate de partile interesate, managementul schimbarilor.

Nu au fost identificate neconformitati.

#### **5.5.5 Improvement**

Imbunatatirea performantei sistemului este realizata prin permanenta analiza a datelor pentru toate procesele din organizatie, prin abordarea gandirii bazate pe risc, prin stabilirea de actiuni corective si preventive (rezultate din analiza de risc) si prin analiza de management.

Au fost disponibile urmatoarele dovezi obiective:

- Descrierea in Manualul Calitatii a modului de desfasurare pentru **Analiza Efectuata de Management**, in conformitate cu prevederile EN ISO 9001:2015, cap. 9.3.2.

- **Proces-Verbal** al Analizei Efectuate de Management (18.04.2022), structurat conform cerintelor ISO 9001:2015 (9.3.2.) care ia in considerare stadiul de realizare al obiectivelor pentru 2022, aspectele de calitate si riscurile relevante pentru organizatie. In cadrul analizei de management din 18.04.2022 au fost prezentate constatările auditurilor interne / externe structurat pe ISO 9001:2015 – riscuri, oportunitati, parti interne / externe interesate, cunostinte organizationale.

In cadrul Departamentului Relatii Internationale doresc sa includa ca activitate urmatoarele:

- Emiterea Certificatelor de Origine destinate exportului (Legea Nr. 335/2007, Regulamentul CEE Nr. 2913/1992 Codul Vamal Comunitar, Regulamentul CEE Nr. 2454/1993 de stabilire a unor dispozitii de aplicare a Codului Vamal Comunitar, Regulamentul UE Nr. 952/2013 al Parlamentului European si al Consiliului/09.10.2013 de stabilire a Codului Vamal al UE, Ghidul pentru emiterea certificatelor de origine Euro Chambers/mai 2008.

#### **5.6 System strengths**

- Modul de documentare al sistemului de calitate bazat pe buna intelegere si documentare a cerintelor legale si de reglementare, a cerintelor clientilor finali si a celorlalte parti interesate
- Procesul de management al calitatii si sistemul de prestare a serviciilor specifice sunt bine documentate, asigurandu-se mentinerea inregistrarilor si a trasabilitatii; schimbarile impuse de contextul actual (stare de urgenta, stare de alerta) sunt prompte si documentate prin dispozitii si decizii emise progresiv de Presedintele CCI Cluj, avand statut de proceduri documentate, introduse in sistem
- Competenta adecvata si in continua imbunatatire a angajatilor; Gestiunea documentelor de personal. Personalul este instruit si evaluat periodic conform planificarilor de la departamentul de Resurse Umane
- Se remarca implicarea deosebita a managementului de la cel mai inalt nivel pentru atingerea obiectivelor stabilite in organizatie
- Contextul organizational, abordarea gandirii bazate pe risc si analiza privitoare la partile interesate sunt bine reflectate in documentatia de sistem
- Politica si obiectivele calitatii sunt comunicate intern, asigurand instruirea continua a personalului
- Toate procesele organizatiei sunt auditate periodic, conform programului anual de audituri, datele obtinute fiind analizate periodic de catre managementul de la cel mai inalt nivel;
- In cadrul analizei efectuate de management din 18.04.2022 s-a putut constata evolutia obiectivelor si indicatorilor propusi pentru anul 2021. Informatiile au fost sintetizate in Procesul verbal al analizei de management emis cu aceasta ocazie, in "Obiectivele calitatii /2021", in "Raportul privind activitatea CCI Cluj pe anul 2021".
- Preocuparea permanenta pentru satisfacerea cerintelor clientilor;
- Disponibilitatea, comunicarea eficienta cu personalul intervievat in timpul auditului prezent.

#### **5.7 Nonconformities**

Pentru procesele/procedurile/documentele care au fost auditate si analizate prin esantionare in cursul auditului de re-certificare nu au fost identificate/stabilite neconformitati

#### **5.8 Opportunities for Improvement**

Nu s-au constatat OFI in acest audit.

#### **5.9 Use of BV and AB logo in printed and virtual media**

Sigla Bureau Veritas este corect utilizata pe documentele interne si pe cele cu destinatie externa ale CCI Cluj.

#### **6. Uncertainty / obstacles that could affect the reliability of audit conclusions**

Nu au fost situatii care sa puna la indoiala obiectivitatea concluziilor, pe baza constatarilor de audit.

#### **7. Unresolved diverging opinions between the audit team & auditee**

Nu s-au semnalat opinii divergente în timpul derulării auditului

### 8. Agreed follow-up actions

N/A

### 9. Conclusion:

- Sistemul de management este documentat în conformitate cu cerințele standardului de referință
- Organizația a demonstrat că sistemul implementat este eficient, funcțional și într-o permanentă îmbunătățire:
- Organizația a demonstrat că și-a stabilit obiective și ținte adecvate, luând în considerare contextul în care acționează, părțile interesate și riscurile aferente, și a acționat pentru îndeplinirea acestora
- Procesul de audit intern s-a demonstrat a fi eficient și util pentru îmbunătățirea sistemului de management
- În timpul procesului de audit, sistemul de management s-a dovedit a fi conform cu cerințele standardului, pentru elementele de sistem care au fost analizate prin esantionare.

### 10. Recommendation

Lead auditorul a desfășurat un proces de auditare orientat spre aspectele și riscurile semnificative ale afacerii, spre obiectivele și cerințele ISO 9001:2015. Au fost utilizate ca metode: interviul, observarea directă, studiul documentației și al înregistrărilor.

Auditul s-a derulat pe baza unei esantionări relevante a informațiilor documentate disponibile, iar metodele de audit utilizate au fost: interviuri, observarea activităților, esantionarea activităților, și analiza documentelor și înregistrărilor.

Structura auditului a respectat Planul de Audit și matricea de auditare inclusă ca anexă în acest raport.

Lead Auditorul concluzionează că organizația a stabilit și a menținut propriul sistem de management aliniat la cerințele standardului și a demonstrat capacitatea sistemului de a îndeplini cerințele pentru servicii prestate așa cum au fost definite în domeniul de aplicare, în politica și obiectivele organizației.

În ședința de închidere, Lead Auditorul a comunicat că, pe baza rezultatelor și concluziilor auditului, și pe baza dovezilor prezentate privind dezvoltarea și maturitatea sistemului de management recomandă re-certificarea sistemului de management al calității auditat la CCI Cluj.

This report is confidential and distribution is limited to the audit team, the company and the Bureau Veritas Certification office.

Lead Auditor  
BUREAU VERITAS  
Marius Hauta

M.H.

Reprezentantul Managementului  
CCI GLUJ  
Meda Tibrea

Gabriel