

MANUALUL CALITĂȚII

SC DAMI GRUP SRL

Prezentul Manual Calitatii este intocmit in conformitate cu:

1. HOTĂRÎRE Guvernului Republicii Moldova Nr. 361 din 25.06.1996 "Cu privire la asigurarea calității construcțiilor" (publicat: 08.08.1996 în Monitorul Oficial Nr. 52-53)
2. Standartul International SR ISO 10013



Intocmit:
Administratorul **SC DAMI**
GRUP SRL
Datco Oleg .
"02" ianuarie 2022

CUPRINS

Generalități	4
Capitol I. Scop și domeniu de aplicare	5
1.1. Scop	5
1.2. Domeniu de aplicare	6
1.3. Documente de referință	7
1.4. Termeni și prescurtări	8
Capitol II. Profilul organizației	8
2.1. Activitatea	8
2.2. Structura organizatorică	9
Capitol III. Sistem de management al calității	9
3.1. Cerințe generale	10
3.2. Cerințe referitoare la documentație	11
Capitolul IV. Responsabilitatea managementului	11
4.1. Angajamentul managementului	11
4.2. Orientarea către client	12
4.3. Politica referitoare la calitate	12
4.4. Planificare	13
4.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare	13
Capitolul V. Managementul resurselor	13
5.1. Asigurarea resurselor	13
5.2. Resursele umane	15
5.3. Mediul de lucru	15
Capitolul VI. Măsurare, analiză și îmbunătățire	15
6.1. Generalități	15
6.2. Monitorizare și măsurare	16
6.3. Controlul produsului neconform	16
6.4. Analiza datelor	16
6.5. Îmbunătățire	16

Generalități

Manualul calității prezintă descrierea programului de asigurare a calității lucrărilor de construcție- montaj al SRL **SC DAMI GRUP SRL** în conformitate cu cerințele normelor, standardelor în vigoare și Legii privind calitatea în construcții.

Regulamentul manualului se referă la toate tipurile de lucrări în activitatea **SC DAMI GRUP SRL** și este un sistem intern legislativ.

Manualul descrie concepția și sistemul de asigurare a calității, stabilește politica în domeniul calității, descrie programul de asigurare a calității.

Prezentul manual al calității explică și face cât mai accesibil persoanelor interesate sistemul de management la calității.

Manualul calității este un document care prezintă politica în domeniul calității și descrie sistemul de management al calității.

Manualul calității așa cum a fost conceput de către **SC DAMI GRUP SRL** este o expunere a politicii manageriale și a obiectivelor, pentru fiecare element din SR EN ISO 9001:2001.

Utilizarea principiilor, procedurilor și instrucțiunilor reprezintă o directivă obligatorie în producția și comercializarea produselor **SC DAMI GRUP SRL** și se aplică la toate nivelele specificate, atât la nivel managerial cât și la nivel de executanți.

Capitol I. Scop și domeniu de aplicare

1.1. Scop

Manualul calității descrie sistemul de management al calității ce se va concepe și aplica în organizația **SC DAMI GRUP SRL** în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2001, astfel încât să satisfacă următoarele obiective:

- demonstrarea abilităților organizației de a desfășura în mod controlat, sistematic și transparent procesele specifice în vederea satisfacerii necesităților și așteptărilor clienților, în acord cu reglementările legale în vigoare;
- comunicarea politicii și a obiectivelor în domeniul calității adoptate de conducerea organizației tuturor salariaților, clienților și altor părți interesate;
- să constituie document de bază și instrument de lucru pentru menținerea și îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității;
- să constituie instrument de bază în instruirea personalului cu privire la cerințele Sistemului de Management al Calității.

Scopul manualului calității este de a da posibilitatea personalului organizației și altor persoane din exteriorul acesteia, să înțeleagă procedurile de bază cerute pentru menținerea standardelor de calitate.

Acest nivel al calității este necesar pentru a da asigurări că produsele firmei sunt conforme cu standardele naționale din domeniu și/sau specificațiile tehnice ale clienților.

Este responsabilitatea tuturor angajaților să asigure aplicarea și eficiența prevederilor prezentului manual al calității.

Personalul organizației aplică în mod obligatoriu, procedurile de sistem, procedurile operaționale menționate în acest manual al calității.

Responsabilitatea pentru distribuirea, în mod controlat a prezentului manual al calității, este a administratorului întreprinderii.

1.2. Domeniu de aplicare

Prevederile Manualului Calității se aplică tuturor compartimentelor funcționale din cadrul organizației **SC DAMI GRUP SRL** care au responsabilități referitoare la proiectarea, implementarea, menținerea și dezvoltarea Sistemului de Management al Calității în acord cu standardul de referință.

În manualul calității este descrisă organizarea, responsabilitățile și procedurile utilizate pentru managementul proceselor din cadrul sistemului de management al calității, al **SC DAMI GRUP SRL**

1.3. Documente de referinta

Familia de standarde ISO 9000:2000 a fost elaborata pentru a ajuta organizatiile, de orice tip sau marime, sa implementeze si sa conduca eficiente sistemele de management al calitatii.

Documentele de referinta, la care se raporteaza cerintele SISTEMULUI de MANAGEMENT al CALITATII sunt urmatoarele:

1.3.1. **Standard SR EN ISO 9000:2001: Sisteme de management al calitatii. Principii fundamentale si vocabular.** Descrie principiile fundamentale ale sistemelor de management al calitatii si specifica terminologia pentru sistemele de management al calitatii.

1.3.2. **Standard SR EN ISO 9001:2001: Sisteme de management al calitatii. Cerinte.** Specifica cerinte pentru un sistem de management al calitatii atunci cand o organizatie are nevoie sa-si demonstreze abilitatea de a furniza produse care indeplinesc cerintele clientului si cerintele de reglementare.

1.3.3. **Standard SR EN ISO 9004:2001: Sisteme de management al calitatii. Linii directoare pentru imbunatatirea performantei.** Furnizeaza linii directoare care iau in considerare atat eficacitatea, cat si eficienta sistemului de management al calitatii. Scopul acestui standard este imbunatatirea performantei organizatiei si satisfactiei clientilor precum si a altor parti interesate.

Seria ISO 9000:2000 formeaza un ansamblu coerent de standarde pentru sistemul de management al calitatii care **faciliteaza intelegerea mutuala in comertul national si international.**

1.3.4. **Standard ISO 19011: Linii directoare pentru auditul sistemelor calitatii.** Furnizeaza indrumari referitoare la auditarea sistemelor de management al calitatii si al mediului.

1.3.5. Ordonanța nr. 2 / 14.01.94 privind calitatea in construcții.

1.3.6. Ordonanța nr. 57 / 16.08.2002 - privind CePR-MQetarea științifică și dezvoltarea tehnologică.

1.3.7. Legea nr. 319 / 08.07.2003 privind statutul personalului de cePR-MQetare dezvoltare.

1.3.8. Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 60 / 2001 privind achizițiile publice

1.3.9. Reglementări tehnice în vigoare privind proiectarea construcțiilor

1.3.10. SR EN ISO 10015: 2000 – Managementul calitatii. Linii directoare pentru instruire

1.3.11. ISO / TR 10017: 2003 – Ghid pentru tehnici statistice de masurare a proceselor.

1.3.12. **Legea nr. 721-XIII din 2.02.96** privind calitatea în construcții

1.3.13. **Hotărârea Guvernului nr. 461 din 6.07.95** cu privire la aprobarea Regulamentului privind agreementul tehnic pentru produse, procedee și echipamente noi in construcții

1.3.14. **Hotărârea Guvernului nr. 490 din 17.07.95** despre aprobarea Concepției actualizării Sistemului național de documente normative în construcții

- 1.3.15. **Hotărîrea Guvernului nr. 285 din 23.05.96** cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente
- 1.3.16. **Hotărîrea Guvernului nr. 360 din 25.05.96** cu privire la controlul de stat al calității în construcții
- 1.3.17. **Hotărîrea Guvernului nr. 664 din 29.11.96** cu privire la Programul de creare a bazei normative în construcții
- 1.3.18. **Hotărîrea Guvernului nr. 361 din 25.06.96** cu privire la asigurarea calității în construcții
- 1.3.19. **Hotărîrea Guvernului nr. 378 din 22.04.97** privind aprobarea Concepției sistemului de exploatare a fondului construit existent
- 1.3.20. **Hotărîrea Guvernului nr. 382 din 24.04.97** privind urmărirea comportării în exploatare, intervențiile în timp și post utilizarea construcțiilor
- 1.3.21. **NCM A. 02.02.96** Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea calității
- 1.3.22. **NCM A. 03.02.96** Regulament privind certificarea produselor folosite în construcții
- 1.3.23. **NCM A. 03.03.98** Reguli de efectuare a certificării produselor folosite în construcții
- 1.3.24. **NCM A. 03.04.96** Regulament privind organismul central de certificare a produselor folosite în construcții
- 1.3.25. **NCM A. 03.07.98** Regulament privind evaluarea procesului de fabricație a produselor folosite în construcții
- 1.3.26. **NCM A. 03.08.96** Regulament privind Centrul tehnico-științific de certificare în construcții
- 1.3.27. **CP A. 03.02.98** Ghid de evaluare a procesului de fabricație a produselor omogene folosite în construcții
- 1.3.28. **NCM A. 03.06.96** Regulament privind autorizarea și acreditarea laboratoarelor de încercări.

1.4. Termeni și prescurtări

1. AC - Asigurarea Calității
2. ETAC – Examinarea Tehnică de Asigurare a Calității
3. ISC – Inspekția de Stat în Construcții
4. MAC – Manualul de Asigurare a Calității
5. PAC – Program de Asigurare a Calității
6. CTC – Control Tehnic de Calitate
7. DTN – Documentația Tehnică Normativă
8. PL – Procedura de lucru
9. AQ – Asigurarea calității
10. SMC – Sistem de Management al Calității

Capitol II. Profilul organizatiei

2.1. Activitatea

SC DAMI GRUP SRL este societate cu răspundere limitată, persoană juridică, care își desfășoară activitatea pe o perioadă nedeterminată în conformitate cu statutul societății și legislației în vigoare. SC DAMI GRUP SRL este o întreprindere tină și dinamică, care a știut de la bun început că pentru a câștiga o poziție solidă pe piață trebuie să respecte criteriile și exigențele acesteia, calitatea fiind cuvântul cheie al companiei.

Întreprinderea SC DAMI GRUP SRL a fost fondată de către Datco Oleg. Întreprinderea dată este o societate cu răspundere limitată, cu sediul în or. Anenii Noi str. Ion Creanga.

Acesta a devenit specificul activității societății deoarece ea dispune de personal calificat specializat în astfel de lucrări (zidari, zugravi, dulgheri etc), iar dotarea tehnică cuprinde mașini și utilaje specifice acestor lucrări.

Transportul este realizat de către firmă prin folosirea autoturismelor proprii, ce permit transportul fără riscuri a materialelor de construcții. Aceste elemente asigură o livrare la termenul stabilit în contract a întregii lucrări, punctualitatea și promptitudinea fiind apreciată de toți clienții.

2.2. Structura organizatorică

Structura organizatorică este destul de simplă. Numărul personalului, nu este numeros.

Tabelul 1.

Lista specialiștilor în domeniu la SC DAMI GRUP SRL

Nr.	Numele, prenumele	Funcția	Studii	Specialitate	Staj de muncă, conform specialității(ani)
1.	Datco Oleg	Administrator	Medii tehnice	Management	29
2.	Oriol Lidia.	Contabil-șef	Studii medii	Contabilitate	35

Tabelul 2.

Schema de încadrare a personalului SC DAMI GRUP SRL

Nr.	Funcția	Nr. persoane
1.	Director	1
2.	Diriginte de șantier	1
3.	Contabil-șef	1
5.	Zidar	2
6.	Muncitor	10
Total		15

Așa cum se observă din organigrama societății, SC DAMI GRUP SRL se încadrează în tipul de structură ierarhic-funcțională care are următoarele avantaje:

- asigură o bună utilizare a resurselor;
- gruparea sarcinilor, respectiv a resurselor umane se face în funcție de specializare;
- repartizarea sarcinilor pe persoane asigură o bună specializare individuală;
- comunicarea între colectivele de salariați se face ușor;
- mediul este stabil;
- conducătorii compartimentelor au autoritate și responsabilitate asupra activității pe care o conduc;

- titularii posturilor de execuție primesc dispoziții și răspund față de conducătorul ierarhic, care deține în exclusivitate dreptul de a lua decizii și de a controla, asigurându-se astfel operaționalizarea principiului unității de decizie și acțiune.

Organigrama întreprinderii analizate are o formă piramidală având două nivele ierarhice și anume:

- Administrator ;
- Executanții.

Numarul mic de nivele ierarhice crește operativitatea, scurtează circuitele operaționale și diminuează posibilitatea de deformare a informațiilor.

Documentul principal de formalizare utilizat în cadrul firmei analizate este Regulamentul de organizare și funcționare a firmei care reprezintă cel mai cuprinzător document al formalizării (caracterizării) structurii organizatorice, rolul său fiind acela de a descrie mecanismul de funcționare al firmei prin stabilirea atribuțiilor ce revin compartimentelor, a numărului de funcții și posturi ce le conțin și relațiile organizatorice dintre ele.

Capitol III. Sistem de management al calității

3.1. Cerințe generale

Organizația

SC DAMI GRUP SRL

a stabilit, documentat și implementat un sistem de management al calității pe care îl menține și îl îmbunătățește continuu în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2001. Implementarea SMC în cadrul organizației **SC DAMI GRUP SRL**

a constituit o decizie strategică a organizației, la baza căreia se regăsesc:

- cerințele explicite și implicite ale clienților;
- obiectivele strategice;
- produsele furnizate;
- procesele utilizate.

Administratorul administrează aceste procese în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2001 în așa fel încât operarea cât și controlul acestor procese să fie eficiente.

Pentru analiza proceselor și a rezultatelor obținute precum și pentru îmbunătățirea continuă a activității administratorul utilizează metode adecvate, cum ar fi:

- analiza efectuată de management
- autoevaluare.

Procesul de îmbunătățire continuă din cadrul organizației **SC DAMI GRUP SRL** implică:

- evaluarea situației existente;
- selectarea zonei de îmbunătățit;
- identificarea problemei apărute în proces;
- analiza cauzelor apariției problemei;
- inițierea de acțiuni corective și/sau preventive;
- evaluarea proceselor în urma aplicării acțiunii corective și preventive.

Clienții externi, interni sau alte părți interesate joacă un rol semnificativ în furnizarea datelor de intrare pentru organizația SC DAMI GRUP SRL

Pentru toate procesele existente în organizație se aplică metodologia cunoscută sub numele "Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează", poate fi descrisă succint astfel :

- **PLANIFICĂ** : Stabilește obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politicile organizației.
- **EFACTUEAZĂ** : implementează procesele.
- **VERIFICĂ** : monitorizează și măsoară procesele și produsul față de politicile, obiectivele și

cerințele pentru produs și raportează rezultatele.

• **ACȚIONEAZĂ** : întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor.

3.2. Cerințe referitoare la documentație

3.2.1. Generalități

Documentația din cadrul organizației este structurată astfel:

1. Declarația privind politica și obiectivele referitoare la calitate;
2. Manualul Calității;
3. Procedurile de sistem cerute de standard;
4. Proceduri/instrucțiuni specifice proceselor;
5. Documente necesare pentru planificarea, operarea și controlul eficace al proceselor:
 - plan de aprovizionare;
 - plan de desfacere;
 - plan de verificări metrologice;
 - plan de investiții;
 - program de instruire.

Documentația cuprinde de asemenea: standarde naționale și internaționale, reglementări specifice, regulamente, decizii interne de organizare și funcționare, lista documentelor în vigoare conform procedurii de sistem Controlul documentelor, care are scopul de a stabili modalitatea de ținere în evidență a acestora prin asigurarea că documentele rămân lizibile și indetificabile cu ușurință.

Următoarea structură piramidală reprezintă ierarhizarea documentației sistemului de management al calității.

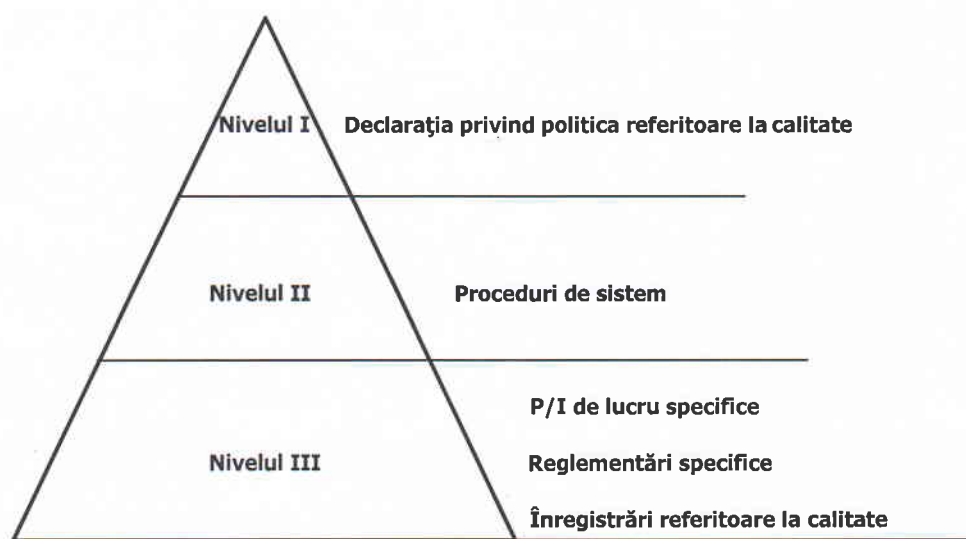


Fig.1. Ierarhizarea documentației sistemului de management al calității

În procedura operațională elaborarea procedurilor sunt definite: scopul, conținutul și formatul procedurilor care fac parte din documentație, precum și responsabilitățile desemnate pentru ținerea sub

control a acestora.

3.2.2. Manualul Calității

Manualul calității se elaborează pentru organizația SC DAMI GRUP SRL” cu scopul:

- domeniului de aplicare a sistemului de management al calității;
- procedurilor documentate specifice organizației;
- descrierii interacțiunii proceselor

astfel încât să poată fi controlată întreaga activitate ce concurează la realizarea obiectivelor și scopurilor propuse.

Capitolul IV. Responsabilitatea managementului

4.1. Angajamentul managementului

Directorul general și-a asumat un angajament ferm, făcut public, pentru dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității în cadrul organizației SC DAMI GRUP SRL În “Declarația privind politica referitoare la calitate” sunt definite politica și strategia referitoare la calitate, este comunicată importanța satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și de reglementare și este garantată disponibilitatea resurselor umane, financiare și logistice necesare dezvoltării sistemului de management al calității.

Organizația SC DAMI GRUP SRL, prin responsabilitatea reprezentantului managementului pentru calitate, va avea ca document procedura operațională Analiza efectuată de management care asigură efectuarea periodică a analizelor sistem de management al calității, garanție pentru îmbunătățirea continuă a proceselor.

4.2. Orientarea către client

Dezvoltarea activității organizației SC DAMI GRUP SRL s-a realizat după o strategie stabilită riguros prin identificarea cerințelor și așteptărilor reale ale tuturor clienților. Directorul General și-a stabilit misiunea, orientată spre client, ținând seama de cerințele legale și reglementate aplicabile, evaluând gradul de satisfacție al clientului conform procedurii operaționale Evaluarea satisfacției clienților.

4.3. Politica referitoare la calitate

Administratorul organizației SC DAMI GRUP SRL a definit și elaborat politica referitoare la calitate, care îndeplinește următoarele condiții:

- este adecvată scopului propus de organizație;
- include angajamentul administratorului pentru satisfacerea cerințelor clienților și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității;
- furnizează un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor de calitate;
- este comunicată și înțeleasă în cadrul organizației;
- este analizată pentru a fi permanent adecvată.

Această politică este în strânsă interdependență cu măsurile luate pentru obținerea de profit prin:

- a. satisfacerea cerințelor clienților în conformitate cu criteriile și etica profesională;
- b. prevenirea, detectarea și corectarea neconformităților față de cerințele de calitate;
- c. reacție rapidă la solicitările interne și externe, ceea ce presupune un sistem informațional bun, personal calificat pe direcții/compartimente, adecvarea mijloacelor de prospectare a pieței;
- d. îmbunătățirea comunicării între salariați și clienți.

4.4. Planificare

4.4.1. Obiectivele calității

Administratorul a definit și elaborat obiectivele calității, acestea fiind specifice și măsurabile, derivate din politica referitoare la calitate cuprinsă în “Declarația privind politica referitoare la calitate” și comunicate personalului.

La stabilirea acestor obiective, administratorul a luat în considerare:

- a) cerințele actuale și de perspectivă ale organizației și ale pieței de desfacere;
- b) concluzii relevante rezultate în urma analizei efectuate de management;
- c) performanțele produselor și proceselor curente;
- d) gradul de satisfacție a părților interesate;
- e) rezultate ale autoevaluărilor;
- f) analiza concurenței și a oportunităților de îmbunătățire;

g) resursele necesare atingerii obiectivelor.
Analiza sistematică a gradului de atingere a obiectivelor se face în cadrul analizei efectuate de management.
Obiectivele calității fac referire la:

- costuri
- calitate
- termene
- resurse
- cei 5M (materia primă, metode, mână de lucru, mijloace și mediu).

4.4.2. Planificarea sistemului de management al calității

Administratorul și-au asumat responsabilitatea planificării sistemului de management al calității în cadrul organizației SC DAMI GRUP SRL. Planificarea sistemului de management al calității este focalizată pe definirea proceselor necesare realizării eficiente și eficiente a obiectivelor referitoare la calitate în conformitate cu strategia organizației.

SC DAMI GRUP SRL, prin responsabilitatea administratorului, a inclus ca elemente de intrare în planificarea sistemului de management al calității următoarele referințe:

- strategiile organizației;
- obiectivele organizației;
- necesitățile și așteptările clienților și a altor părți interesate;
- evaluarea cerințelor legale și de reglementare;
- evaluarea datelor referitoare la performanța serviciilor și/sau proceselor, etc.

Elementele de planificare a calității în cadrul organizației SC DAMI GRUP SRL sunt analizate sistematic de către administrator pentru a se asigura eficacitatea și eficiența proceselor și definesc:

- necesarul de abilități și cunoștințe ale organizației;
- responsabilitatea și autoritatea pentru implementarea planurilor de îmbunătățire a proceselor;
- resursele necesare (financiare, umane, infrastructura, etc);
- metode și instrumente de îmbunătățire;
- înregistrări.

În concluzie, planificarea sistemului de management al calității acoperă:

- procesul de dezvoltare a sistemului de management al calității;
- activitățile de monitorizare în diverse stadii.

Planificarea sistemului de management al calității asigură că orice modificare intervenită în cadrul organizației SC DAMI GRUP SRL este ținută sub control.

4.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare

4.5.1. Responsabilitate și autoritate

Administratorul organizației SC DAMI GRUP SRL a definit și comunicat responsabilitatea și autoritatea pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității (conform tabelului de mai jos), decizii de numire pe post, decizii de numire a comisiilor, regulament intern. Prin aceste documente s-a asigurat responsabililor de activități libertatea și autoritatea organizatorică pentru:

- a. a iniția acțiuni de prevenire a apariției oricărei neconformități referitoare la produse, procese și la sistemul de management al calității;
- b. a identifica și înregistra orice probleme referitoare la produse, procese și la sistemul de management al calității;
- c. a iniția, recomanda sau furniza soluții pe căi prestabilite;
- d. a verifica implementarea soluțiilor;
- e. a controla livrarea sau asamblarea ulterioară a produsului neconform, până când deficiența sau starea necorespunzătoare a fost corectată.

Capitolul V. Managementul resurselor

5.1. Asigurarea resurselor

Pentru a spori performanțele organizației Directorul administratorul ia în considerare:

- a) necesarul de resurse, precum și calitatea acestora, ținându-se cont de limitele și oportunitățile legate de asigurarea acestor resurse;
- b) resursele umane și calificările de specialitate având în vedere motivarea, dezvoltarea, abilitățile de comunicare și competența personalului;
- c) resursele reprezentate de echipamente și spații pentru realizarea produsului;

- d) resurse reprezentate de facilități, instrumente de software pentru calculatoare, necesare evaluării calității produselor realizate;
- e) resurse reprezentate de documentația operațională și tehnică;
- f) resurse alocate protecției mediului, sănătății și securității.

5.2. Resursele umane

5.2.1. Generalități

Personalul care desfășoară activități cu influență directă asupra calității proceselor este competent din punct de vedere al abilităților și experienței, competență, instruirii, etc. SC DAMI GRUP SRL are un personal stabil, structurat corespunzător necesităților actuale atât din punctul de vedere al calificării cât și experienței acumulate.

În prezent echipa întreprinderii este formată din 6 persoane cu experiență în domeniu, profesioniști permanent motivați și adaptabili la evoluția pieței, capabili să ofere potențialului client încredere, punctualitate, eficiență, consultanță și asistență.

Administratorul SC DAMI GRUP SRL adoptă toate deciziile referitoare la activitatea societății și se ocupă în mare parte de toate problemele operaționale, comerciale și manageriale ale firmei.

Contabilul-șef se ocupă de analiza stării economico-financiare a întreprinderii, de întocmirea raportului financiar anual, se ocupă de inventariere, de achitarea ordinelor de plată, de calcularea impozitelor firmei etc.

5.2.2. Competență, conștientizare și instruire

Competență

Administratorul identifică (prin evaluări periodice) și asigură competențele necesare desfășurării optime a proceselor din interiorul organizației, pentru toți membrii acesteia, având ca obiectiv principal însușirea cunoștințelor, formarea și dezvoltarea deprinderilor și aptitudinilor necesare pentru:

- ridicarea nivelului de pregătire profesională;
 - pregătirea salariatului în vederea promovării pe scară ierarhică;
 - asimilarea de către întreg personalul a concepțiilor moderne privind tehnicile utilizate pentru menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității;
 - asigurarea mobilității salariaților, atunci când acest lucru este cerut.
- Administratorul analizează periodic măsura în care competențele existente sunt satisfăcătoare și prognozează necesarul de resurse în raport cu orientările viitoare ale organizației, care pot fi:
- obiective pe termen mediu și lung;
 - extinderea spațială și/sau a domeniilor de activitate a organizației;
 - modificările proceselor și achiziționări ale echipamentelor de ultimă generație;
 - adoptarea de noi standarde;
 - modificarea cadrului legislativ.

Conștientizare

Administratorul se asigură că membrii acesteia sunt conștienți de relevanța și importanța activităților proprii ce influențează calitatea proceselor respectiv a produselor.

Sporirea gradului de motivare al membrilor organizației se asigură prezentând acestora:

- estimarea evoluției în timp a organizației;
- politica și obiectivele organizației;
- politica de dezvoltare a organizației și a resurselor umane;
- intenția de îmbunătățire a proceselor;

Instruire

Activitatea de instruire a personalului din cadrul organizației se desfășoară conform procedurii operaționale. Instruirea personalului și include atât cursuri desfășurate în cadrul organizației cât și cursuri externe prin participări la cursuri de perfecționare, conferințe, simpozioane, informări etc.

Organizația SC DAMI GRUP SRL prevede o instruire inițială de orientare generală pentru toți noii angajați (permanenți sau colaboratori). Această instruire include explicații privind modul în care funcționează sistemul de management al calității, conștientizând angajatul de relevanța și importanța activității sale și de modul în care va contribui la realizarea obiectivelor calității.

Organizația SC DAMI GRUP SRL menține înregistrări adecvate referitoare la instruirea, studiile, abilitățile și experiența personalului.

Infrastructura

Administratorul a definit infrastructura necesară pentru realizarea produselor, ținând seama de

necesitățile și așteptările clienților.

Magazin în domeniul: R. Moldova, or. Anenii Noi str. Chisinaului 67 ;

Tel/Fax (0)

Echipamente utilizate în producție:

1.	Automacara
2.	Schela mecanica tubulara
3.	Motocompresor mobil de aer de joasa presiune
4	Aparat de sudura
5	Aparat de sudura pentru polifisiune
6	Utilaj de ridicat pentru lucrari de finisaj
7	Mixer electric
8	Masina cu foreza-carota
9	Agregat pentru prepararea solutiilor
10	Vibrator de suprafata
11	Masina de taiat gresie
12	Masina de taiat piatra
13	Electropompa de apa monoetajata de joasa presiune
14	Ciocan pneumatic
15	Malaxor pentru mortar
16	Malaxor mobil
17	Dreptar de aluminiu
18	Mai mecanic
19	Masina de gaurit electrica
20	Autocamion
21	Automobil Mercedes Sprinter
22	Autobasculanta

5.3. Mediul de lucru

Administratorul al organizației asigură un mediu de lucru care are o influență pozitivă asupra motivației, satisfacției și performanțelor angajaților, concurând astfel la creșterea performanțelor activităților prestate.

Pentru aceasta s-au luat în considerare:

- metode și oportunități stimulative pentru o mai bună implicare și valorificare a potențialului membrilor organizației;
- condițiile de lucru prin punerea la dispoziție a utilajelor necesare;
- ergonomia;
- relațiile dintre membrii organizației precum și relațiile dintre aceștia și clienți;
- factorii de mediu (temperatură, umiditate, luminozitate, flux de aer etc.);
- salubritate, zgomot, vibrații.

Documentația aflată în dotarea administratorului permite identificarea și să utilizeze instrumentele necesare pentru desfășurarea normală a producției. Este sarcina administratorului să organizeze munca încât mediul de lucru să fie mereu sigur, în conformitate cu standardele în vigoare în domeniul protecției muncii.

Capitolul VI. Măsurare, analiză și îmbunătățire

6.1. Generalități

Organizația SC DAMI GRUP SRL va monitoriza în permanență acțiunile sale de îmbunătățire a performanței și asigură implementarea acestora.

SC DAMI GRUP SRL va planifica și implementa procesele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire necesare:

- demonstrării conformității produselor;
- asigurării conformității Sistemului de Management al Calității;
- îmbunătățirii permanente a eficacității Sistemului de Management al Calității.

6.2. Monitorizare și măsurare

6.2.1. Satisfacția clientului

SC DAMI GRUP SRL va monitoriza informațiile referitoare la percepția clientului monitorizare care se bazează pe analiza informațiilor de la clienți, prin responsabilitatea reprezentantului managementului de calitate, cum ar fi:

- sondaje în rândul clienților;
- necesități de piață;
- date referitoare la furnizarea de produse;
- informații referitoare la concurență.

Metodologia utilizată pentru evaluarea satisfacției clienților, responsabilitățile și competențele decizionale implicate sunt definite în procedura operațională Evaluarea satisfacției clienților.

6.2.2. Monitorizarea și măsurarea

Administratorul va aplica metode adecvate pentru monitorizarea, evaluarea și analiza proceselor sistemului de management al calității pentru a demonstra capacitatea acestora de a obține rezultatele planificate.

Monitorizarea proceselor se referă atât la procesele principale, cât și la procesele suport și de management.

Se asigură disponerea de date care să permită evaluarea eficacității proceselor.

Atunci când rezultatele planificate nu sunt atinse, administratorul întreprinde acțiuni corective și/sau preventive pentru a asigura conformitatea proceselor.

Monitorizarea și măsurarea produsului se efectuează în etapele corespunzătoare ale procesului de realizare a produsului în conformitate cu măsurile planificate.

6.3. Controlul produsului neconform

Organizația SC DAMI GRUP SRL va adopta metode adecvate destinate identificării, documentării, evaluării și tratării produselor neconforme care apar pe parcursul desfășurării proceselor. Metodele de control, responsabilitatea și autoritatea asociată pentru tratarea produselor neconforme vor fi definite în cadrul unei proceduri.

Înregistrările referitoare la natura neconformităților, soluționarea acestora, sunt ținute sub control, în conformitate cu procedura de sistem Controlul înregistrărilor.

Atunci când produsul este corectat organizația SC DAMI GRUP SRL va supune produsul unei noi

verificări pentru a demonstra conformitatea cu cerințele specificate.

De asemenea, atunci când produsul neconform este identificat după livrare sau după ce utilizarea sa a început, organizația SC DAMI GRUP SRL va întreprinde acțiuni corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale neconformității.

6.4. Analiza datelor

Datele rezultate din acțiuni de măsurare și monitorizare sau din alte surse relevante, sunt colectate și analizate pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității și pentru a evalua zonele în care se poate aplica îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității.

Analiza datelor furnizează informații referitoare la:

- satisfacția clientului;
- conformitatea cu cerințele referitoare la produs;
- caracteristicile și tendințele proceselor și produselor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive, furnizori.

Administratorul va stabili tipul de informație de care este nevoie, datele necesare, scopul colectării, datele și punctele de colectare reprezentative, elaborând formulare de colectare a datelor.

Rezultatele analizelor sunt utilizate pentru a determina:

- satisfacția clienților;
- eficacitatea și eficiența proceselor;
- contribuția furnizorilor;
- competitivitatea.

6.5. Îmbunătățire

6.5.1. Îmbunătățirea continuă

Îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității este un proces permanent care asigură creșterea continuă a capacității de satisfacere a cerințelor clienților, a propriilor angajați sau a altor părți interesate.

Fiind considerată o exigență majoră, organizația SC DAMI GRUP SRL a definit și implementat un sistem de îmbunătățire continuă a sistemului de management al calității prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive și a analizei efectuate de management.