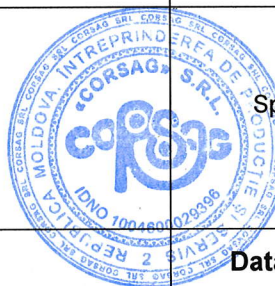




Manualul sistemului de management al calității

Elaborat:	Coordonat	Aprobat:
Manager Asigurare Calitate	Manager Resurse Umane Manager Logistica și transport Tehnician în deviză și măsurări Serviciu Juridic Şef producere	Director Spiridon Său
Data 01.02.2024	Data 01.02.2024	Data 01.02.2024



MSMC Nr.	2	Ediția:	1
----------	---	---------	---

*Aceasta este o reproducere a Manualului SMC a „Corsag” SRL. Acest Manual constituie proprietatea companiei.
Conținutul manualului nu este în drept a fi copiat, reprodus, sau distribuit fără permisiunea scrisă a Directorului
companiei*

CUPRINS

1. Introducere	4
1.1 Descriere generală	4
1.2 Baza de producere a SRL "Corsag"	4
1.3 Structura organizatorică	
Ошибка! Закладка не определена.	
2. Referințe normative	8
3. Terminologie și abrevieri	9
4. Sistem de management al calității	Ошибка! Закладка не определена.
4.1 Cerințe generale	
Ошибка! Закладка не определена.	
4.2 Cerințe referitoare la documentație	11
4.2.1 Generalități	21
4.2.2 Manualul sistemului de management	21
4.2.3 Controlul documentelor	21
4.2.4 Controlul înregistrărilor	22
5. Responsabilitatea managementului	Ошибка! Закладка не определена.
6. Managementul resurselor	Ошибка! Закладка не определена.
6.1 Asigurarea resurselor	
Ошибка! Закладка не определена.	
6.2 Resurse umane	20
6.3 Infrastructura	18
6.4 Mediul de lucru	19
7. Realizarea produsului	22
7.1 Planificarea realizării produselor	22
7.2 Procese referitoare la relația cu clientul	22
7.3 Proiectare și dezvoltare - excludere	25
7.4 Aprovizionare	25
7.5 Producție și furnizare de servicii	25
7.5.1 Controlul producției și furnizării serviciilor	25
7.5.2 Validarea proceselor	26
7.5.3 Identificare și trasabilitate	27
7.5.4 Proprietatea clientului	27
7.6 Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare	19
8. Măsurare, analiză și îmbunătățire	28
8.1 Generalități	28
8.2 Monitorizare și verificare	28
8.2.1 Satisfacția clientului	28
8.2.2 Audit intern	28
8.2.3 Monitorizarea și măsurarea proceselor	28
8.2.4 Monitorizarea și măsurarea produsului	28
8.3 Controlul produsului neconform	29
8.4 Analiza datelor	29
8.5 Îmbunătățire	29
8.5.1 Îmbunătățirea continuă	29
8.5.2 Acțiune corectivă și 8.5.3 Acțiuni preventive	29
9. Referințe	29



1. Introducere

1.1 Descriere generală

Prezentul MANUAL descrie modalitățile cu ajutorul cărora întreprinderea satisface condițiile standardului ISO 9001:2015. Întreprinderea aplică condițiile standardului menționat în scopuri interne, în scopuri contractuale și în scopul certificării sistemului de management al calității.

Domeniul de activitate al întreprinderii îl constituie:

- 1. Producerea și comercializarea amestecurilor asfaltice și a emulsiilor bituminoase;
- 2. Lucrări de construcție și reparație a drumurilor și podurilor, inclusiv reabilitări prin metode de reciclare la rece, vibrocilindrat, stabilizat;
- 3. Lucrări de construcții și reparații a obiectelor civile.

SRL „Corsag” este creată în scopul execuției lucrărilor de construcție montaj și alte activități de comerț și producere.

Pentru realizarea scopurilor trasate întreprinderea va practica activitatea în domeniul execuției lucrărilor de construcție-montaj conform genurilor de activitate solicitate.

Lucrările de construcție-montaj vor fi îndeplinite conform documentației normative în vigoare, proiectelor de execuție în strictă respectare a legislației în vigoare, respectând condițiile contractelor încheiate cu beneficiarii, completând permanent baza normativă-tehnică cu normele necesare în vigoare.

Organizația în activitatea sa, angajează lucrători calificați de diferite specialități: drumari, zidari, tencuitori, montatori, sudori, tâmplari etc.

La executarea lucrărilor de construcție SRL „Corsag” utilizează numai articole și materiale de construcții însoțite de certificate de conformitate ce corespund cerințelor standardelor și proiectelor de execuție.

Obiectul principal al activității SRL „Corsag” la execuția lucrărilor de construcție - montaj este de a obține un nivel calitativ, stabil a lucrărilor executate.

1.2 Înțelegerea Organizației și a contextului în care activează a SRL “Corsag”

Pentru activitatea suficientă a companiei, în limita posibilităților sale SRL „Corsag” dispune de o structură complexă amplasată în zona de nord a teritoriului republicii Moldova, deținând oficiu în satul Parcova raionul Edineț, inclusiv oficiu în or. Vatra str. Iuri Gagarin 26 mun. Chișinău. ÎPS „Corsag” gestionează complexe de producere în următoarele locații:

1. satul Parcova, raionul Edineț inclusiv str. Independenței 181A or. Edineț locații conexe unde sunt amplasate: Complexul de producere și depozitare a materialelor de construcții necesare la construcția drumurilor și a construcțiilor rezidențiale și civile (fabrica de producere a amestecurilor asfaltice și a emulsiilor bituminoase), Hala de reparații a tehnicii auto și a mecanismelor, Parcarea tehnicii auto și a mecanismelor, cântar, fântână arteziană, transformatoare de curent electric, spații de oficiu, spații de hosting, bucătărie dotată cu bloc sanitar
2. satul Natalievca raionul Fălești Complex de producere compus cântar pentru transport mărfuri, depozit de materie primă destinat construcției drumurilor din Fabrica de producere a amestecurilor asfaltice, stație de depozitare, prelucrare a bitumului rutier dotat cu linie de cale ferată.

În activitatea sa Î.P.S.„Corsag” SRL interacționează cu următoarele companii cu domenii specifice:

1. „Nouconst” SRL - lucrări de antrepriză și subantrepriză în domeniul construcțiilor, inclusiv producerea și comercializarea a agregatelor din granit, a mixturilor asfaltice, a betonului marfar inclusiv a elementelor din beton armat din locațiile aflate în mun.Chișinău, str.Calea Ghidighiciului 5, sat. Rogojeni raionul Șoldănești, satul Cîșlița Prut raionul Cahul. Prestează servicii transport rutier de mărfuri.

2. Alfavira Impex SRL - servicii transport și mecanisme, cu adresa juridică satul Cojușna str. Doina și Ion Aldea-Teodorovici 6, adresa de oficiu or.Vatra str. Iuri Gagarin 26 mun.Chișinău, baza auto amplasată pe adresa str.Calea Ghidighicilor nr.5 mun.Chișinău.

3. „New Test” SRL- servicii încercări de laborator a materialelor destinate construcțiilor. Adresa juridică: mun.Chișinău str. Arhiolog Ion Casian Suruceanu 1B ap.67, deține laborator în mun.Chișinău str.Calea Ghidighiciului 5/1 și satul Natalievca raionul Edineț.

4. GribexCom SRL - servicii mentenanță transport și mecanisme, cu sediu str. Iuri Gagarin 26, or. Vatra, mun.Chișinău;

5. PeakStail SRL- Activități de construcții civile, servicii de fabricare a elementelor din metal, atelier de producere a confectiilor din metal, str.Plopilor 6/1 or.Vatra mun.Chișinău.

6. Sityterm SRL- Activități de construcții civile și anume construcții hidrotehnice construcția proiectelor utilitare pentru fluide, construcția instalațiilor sanitare, încălzire și de aer condiționat, adresa juridică mun.Chișinău str.Eminescu 49.

7. TSM Electro SRL adresa juridică or.Codru, str.Grenoble 120/2 ap.21, care prestează în bază de contract lucrări de electromontaj.

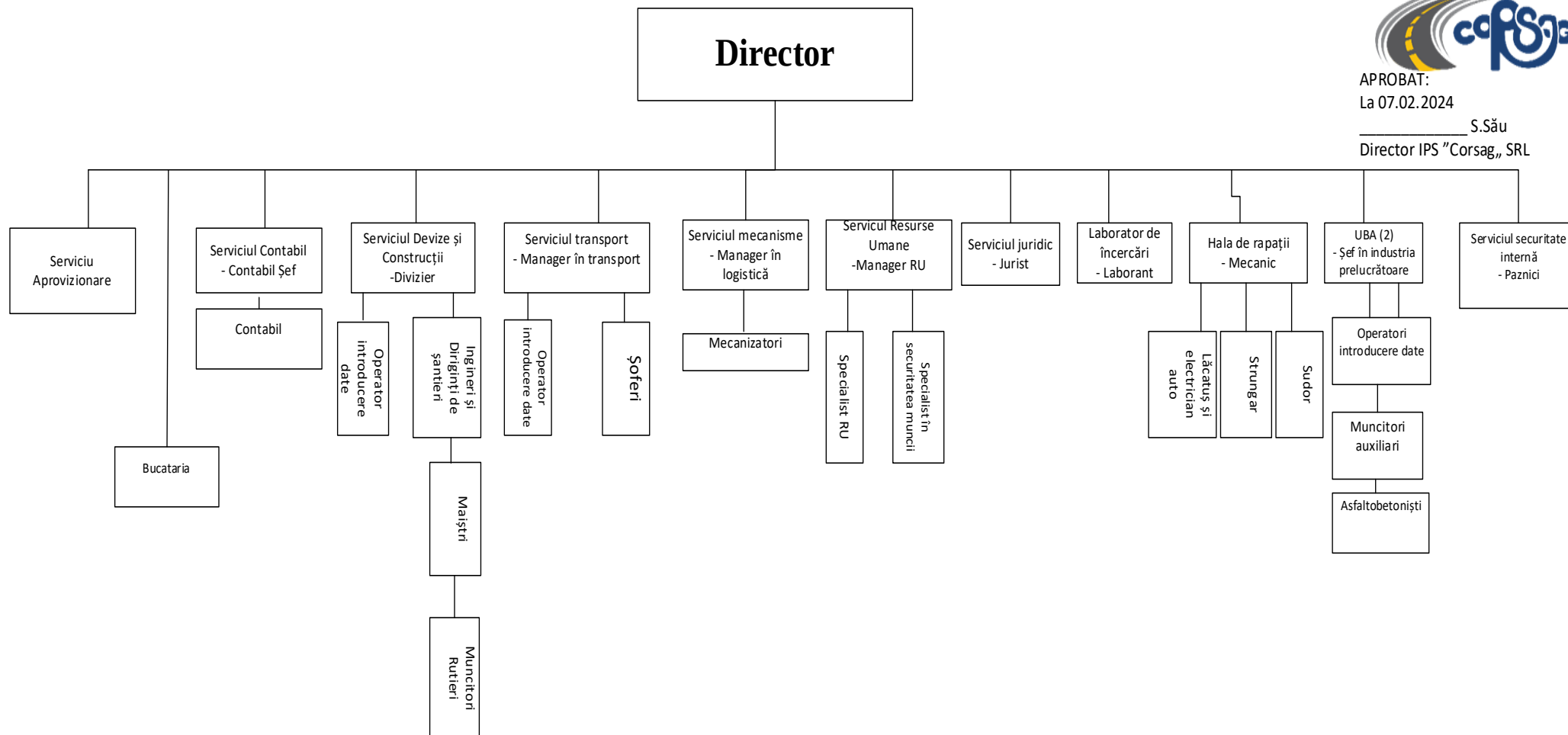
8. Masterlogistic grup SRL- achiziții, inclusiv importuri, depozitare și comercializare materie primă, cu sediul in Zona Economică Liberă Giurgiulesti.

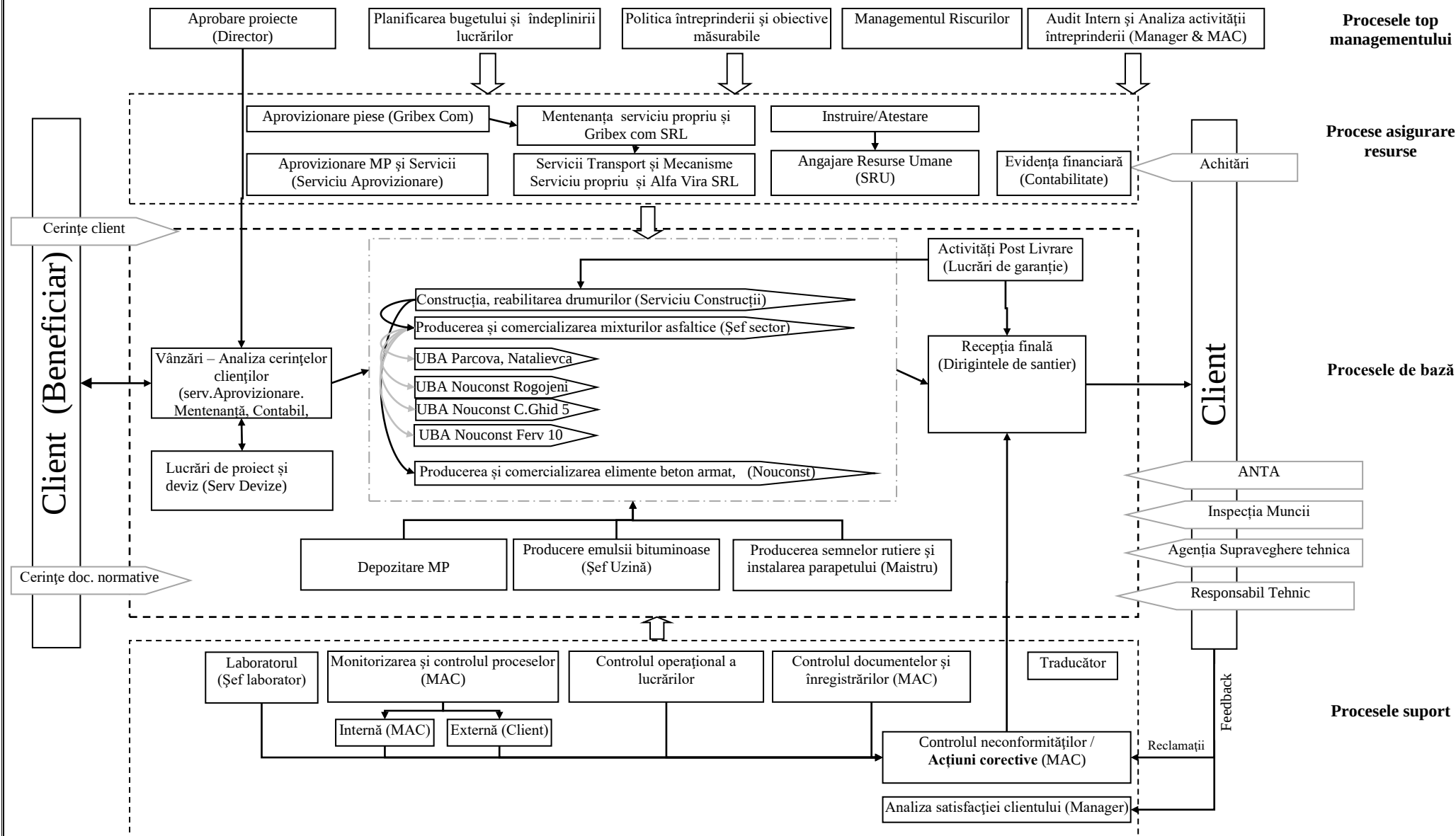
9. „Nouconst MS” SRL companie cu sediu port Ovidiu jud Constanța România specializată în producerea și comercializarea agregatelor din granit.

Descrierea bazei tehnico materială este plasată pe <https://corsag.md/ro/>. Responsabil de actualizare este Managerul Asigurare al Calității.

Încăperile bazei corespund cerințelor de muncă (conform legislației muncii).

1. Compania:	Î.P.S.”Corsag,, SRL
2. Data înregistrării:	30.09.1992
3. Industria/Sectorul:	Materiale de Construcții și servicii de construcții
4. Statutul Legal:	SRL
5. Nr. de angajați:	225
6. Director:	Său Spiridon
7. Adresa:	Adresa juridică:Satul Parcova raionul Edineț; Adresa de oficiu: mun. Chișinău, or.Vatra str. Iuri Gagarin 26
8. Tel/fax:	e-mail: office@corsag.md Telefon: 022 888 430 Fax: 022 888 430 tel: (+37369310092)
9. Website	www.corsag.md
10. Persoana de contact (nume, funcți, tel./e-mail):	Spiridon Său – Director, (+37369310092) larisa.sau@corsag.md, alexandru.procopisin@corsag.md,
11. Proprietate:	Privată: <u>100%</u> Publica:0%





2. Referințe normative

Prezentul Manual al Calității prevede condiții și repere referitoare la SMC elaborat, documentat și implementat în cadrul companiei sub forma unor proceduri obligatorii, hărți de proces și specificațiile care definesc procesele implementate, conform cerințelor standardului ISO 9001:2015 și cerințelor legale din domeniu, pentru a demonstra capacitatea de a realiza produse și servicii conforme cu cerințele clienților, cerințele legale, cerințele interne ale companiei și facilitarea oportunităților de creștere a satisfacției clienților cu luarea în considerare a riscurilor și oportunităților asociate contextului și obiectivelor sale, în conformitate cu direcția strategică a companiei. De asemenea, Prezentul «Manual de Calitate» servește și ca document informativ al companiei pentru clienții existenți și potențiali și Consumatorii finali ai produselor companiei.

Manual este structurat în conformitate cu clauzele standardului ISO 9001: 2015. «Manualul de Calitate» servește ca document de orientare al Companiei, ce confirmă utilizarea proceselor și a abordării pe bază de proces în gestionarea companiei, stabilirea persoanelor responsabile pentru fiecare proces, modurile de operare și informațiile documentate cerute să fie menținute.

«Manualul de Calitate» este obligatoriu pentru tot personalul, la toate etapele ciclului de viață al produsului și la toate nivelurile ierarhice ale întreprinderii.

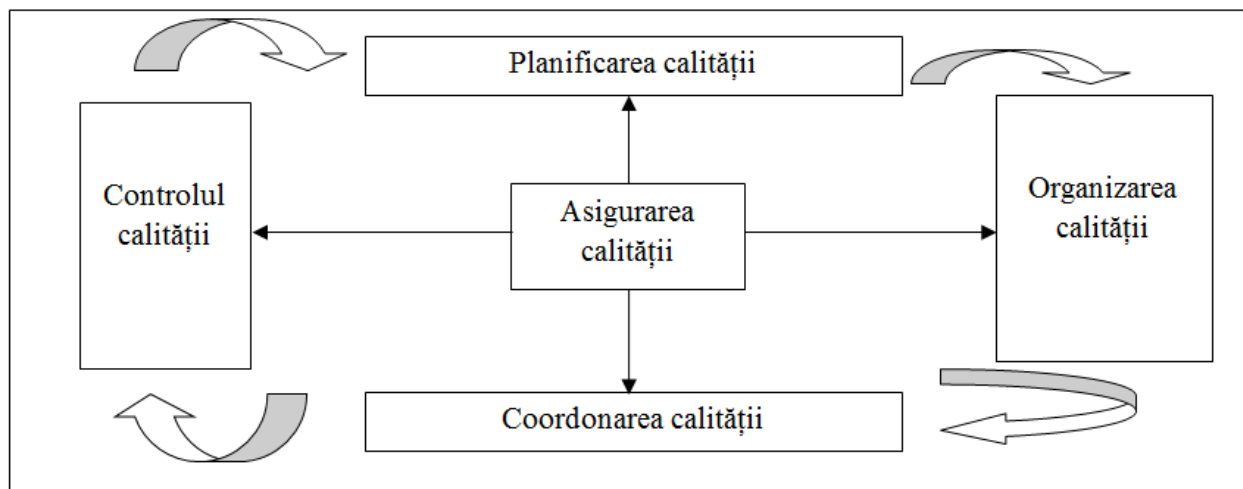
Documentele normative de bază utilizate la elaborarea prezentului Manual și a Procedurilor de Management al calității (PMC) sunt:

- *ISO 9001:2015 (SR EN ISO 9001:2015) – Sisteme de management al calității. Principii și vocabular*
- *ISO 9001:2015 (SR EN ISO 9001:2015) – Sisteme de management al calității. Cerințe.*
- *SM EN ISO/IEC 17025:2018 – Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări.*
- *SM SR EN 12620+A1:2010 – Agregate pentru beton*
- *SM SR 13043:2003 – Agregate pentru amestecuri bituminoase și pentru finisarea suprafețelor, utilizate la construcția șoselelor, a aeroporturilor și a altor zone cu trafic*
- *SM EN ISO 14688-1:2018 - Lucrări de terasament. Excavații. Construcții de fundații. Lucrări subterane*

De asemenea anumite procese din întreprindere se îndeplinesc cu respectarea cerințelor stipulate în documente tehnico-normative, care sunt indicate concret în fiecare Procedură care descrie procese sau activități:

- Legea nr. 721 -XIII din 02. 02.1996 Privind calitatea in construcții
- LEGE Nr. 235 din 01-12-2011 Privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității;
- HOTĂRÎRE Nr. 913 din 25.07.2016 privind aprobarea Reglementării tehnice cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții
- NCM A.02.02-96 Regulament privind conducerea și asigurarea calității
- CP A.02.10:2019 Ghid cu privire la produsele pentru construcții;
- CP A.02.13:2019 Procedura de evaluare și verificare a calității produselor pentru construcții;
- CP D.02.26:2021 Instrucțiuni privind controlul calității terasamentelor
- CP D.02.25:2021 Mixturi asfaltice executate la cald. Condiții tehnice de proiectare, preparare și punere în opera a mixturilor asfaltice;
- CP H 04.04.2018 Beton. Specificație, performanță, producție și conformitate.

În elaborarea, implementarea și îmbunătățirea eficacității Sistemului de Management al Calității al companiei, a fost utilizată abordarea bazată pe proces, oferind o monitorizare continuă a unui singur proces și interacțiunile dintre procese.



În scop de îmbunătățire continuă a fiecărui proces compania aplică ciclul Plan - Do - Check - Act (Planifică - Efectuează - Verifică - Acționează).

3. Terminologie și abrevieri

Întreprinderea utilizează în elaborarea Sistemului de Management terminologia și definițiile prezentate de către standardul „*ISO 9000:2015 - Sisteme de Management al calității. Principii de bază și vocabular*”.

În ceea ce privește definițiile tehnice, întreprinderea utilizează definițiile prezentate în standardele naționale de referință sau în cele internaționale.

În textul prezentului Manual și în Proceduri sunt utilizate abrevieri stabilite de către întreprindere:

- MS MC- Manualul sistemului de management al calității
- SMC – sistem de management al calității
- PMC – Procedură de management al calității.
- AMC – echipament (mijloc) de măsurare și monitorizare
- SI – Subdiviziune a întreprinderii.
- SSM – securitatea și sănătatea în muncă.

Noțiuni utilizate:

- **Sistem de Management** - totalitatea activităților întreprinderii efectuate în conformitate cu PM și alte documente elaborate conform standardelor de referință (vezi capitolul 2).
- **Procedura** - mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces.

4. Contextul Organizației

4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Cerințele standardului ISO 9001 se aplică în toate subdiviziunile întreprinderii „Nouconst” SRL în măsura în care acestea pot influența calitatea serviciilor prestate și produselor fabricate.

Procesele necesare sistemului de management sunt determinate de întreprindere în acest Manual.

Pentru înțelegerea Organizației și a contextului în care activează, compania utilizează analiza SWOT. O analiză SWOT este cadru de luare a deciziilor pentru a se concentra asupra elementelor importante din punct de vedere strategic în acest domeniu. SWOT reprezintă Strengths S (Puncte forte ale companiei), Weaknesses W (Locuri Slabe), Opportunities O (Oportunitățile), Threats T (pericole externe Interne). Aceste patru categorii descriu dacă un aspect al deciziei este negativ sau pozitiv și dacă este extern sau intern organizației.

	Definiție	Aprecieri
S	Puncte forte Calități sau active din cadrul organizației care sunt benefice	- Baze de producere a mixturilor proprii - Echipament de procesare performant - Depozitare semifabricate în condiții controlate - Unități de transport proprii
W	Puncte slabe Calități sau datorii din cadrul organizației care sunt dăunătoare	- Organizarea managementului prin cumulări de funcții - Controlul calității intern slab dezvoltat, instrumente de măsură și control limitate. - Lipsa totală a sistemelor de certificare.
O	Oportunități Condiții actuale sau potențiale care sunt în avantajul organizației	- Acces direct la beneficiari și obținerea de proiecte investiționale - Proiecte investiționale finanțate din surse externe - Baza tehnico materială permite deversificarea activităților de producere
T	Amenințări Condiții actuale sau potențiale care afectează negativ organizația	- Nestabilitate în angajații operaționali din cauza activității sezoniere - Lipsa competențelor profesionale pe domeniu din regiune - Lipsa posibilităților de certificare a produsului finit în condițiile R.M.

Metodologia pentru Analiza SWOT începe cu întrebările Stabilite mai jos. Pe măsura completării se evaluează cel mai important răspuns la fiecare din celula potrivită, evitând declarații vagi. De exemplu:

- **Evitați:** *Avem o mulțime de experiență.*
- **Folosiți în schimb:** *Am fabricat și livrat widget-uri pe piața internă timp de 10 ani.*

Puncte forte (Pozitiv, intern)

- Ce active corporale (credit, capital etc.) pot fi utilizate în această situație?
- Ce bunuri necorporale (cunoștințe, rețele, reputație etc.) ne vor ajuta?
- Ce înseamnă organizația noastră care va face ca acest plan să funcționeze?
- Cum suntem mai buni decât concurența?

Puncte slabe (Negativ, intern)

- Care sunt datorii (datorii, localizarea proastă, dezorganizarea etc.) care ar putea împiedica acest efort?
- Ce resurse lipsesc (expertiză, acces la tehnologie, aptitudini etc.) pentru a face acest lucru cu succes?
- Dacă ceva din cadrul organizației a făcut ca aceasta să nu reușească, ce ar fi aceasta?
- Unde are nevoie organizația pentru îmbunătățire?
- Cum este competiția superioară?

Oportunități (Pozitiv, extern)

- Ce condiții de piață ne avantajează?
- Ce sa schimbat recent în lume pentru a face acest lucru mai ușor?
- Ce tendințe sunt cauza optimismului?

- Cine sunt aliații potențiali?
- Ce factori de mediu (reglementare, tehnologie, cerere, etc.) fac organizația robustă?

Amenințări (Negativ, extern)

- Cine este concurența?
- Care sunt cele mai mari obstacole în calea asta?
- Dacă ceva care există în prezent în afara companiei determină acest lucru să eșueze, ce ar fi acesta?
- Dacă ceva în afara companiei sa schimbat pentru a provoca eșec, ce ar putea fi aceasta?

Ce ar face ca această idee să fie depășită?

4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Compania a definit următoarele părți Părțile Interesate, care au un impact direct asupra proceselor sistemului și produselor realizate:

Fondatorii companiei	Cerințele fondatorului companiei sunt bazate pe LEGEA Nr. 135 din 14.06.2007 privind societățile cu răspundere limitată. În mare parte cerințele sunt fiabilitatea activității, conformitatea cu cerințele legale domeniului și asigurarea profitului pentru efectuarea investițiilor și remunerare.
Clienții: 1. Persoane fizice juridice private 2. Administrația de Stat a drumurilor. 3. Alte întreprinderi de stat sau internaționale care conlucrează în consorțiu/asociere	Cerințele clienților sunt bazate pe asigurarea calității produselor livrate /prestate în conformitate cu cerințele documentelor normative în domeniu, inclusiv proiectate și la volumele contractate.
Autoritățile publice locale și naționale și alte instituții: 1. Inspectoratul Fiscal 2. Agenția de supraveghere tehnica. 3. Centrul de acreditare din Moldova 4. Organismele de certificare 5. ANTA	Cerinețele sunt aprobate la nivel de legi al Republicii Moldova care includ: Codul Fiscal al RM. Legislația din domeniu calității în construcții și securitatea industrială Codul transportului rutier Legea mediului înconjurător Cerințele legale privind acreditarea laboratorului și certificarea produselor
Furnizori și subcontractați Companii care participă cu livrarea de Materie Primă și prestări servicii în procesele și activitățile companiei	Cerințele sunt stabilite pe bază de contract și alte cerințe de piață liberă privind concurența loială
Personalul intern al companiei	Ceritele angajților sunt stabilite în Codul Muncii al Republicii Moldova. Alte cerințe sunt asigurarea motivării corespunzătoare activității, condiții de muncă sigure, stabilitate și facilități de serviciu.

4.3 Determinarea domeniului de aplicare al Sistemului de Management al Calității

Domeniu de aplicare a SMC este implementat pentru activitățile din cadrul SRL Corsag:

Domeniul de activitate:

- Lucrări de construcție, reparație și întreținere a drumurilor publice, podurilor și amenajarea teritoriilor;
- Producerea și comercializarea mixturilor asfaltice;
- Producerea și comercializarea amestecurilor de beton, mortar, mixturi pentru metode de reciclare la rece, vibrocilindrate, stabilizate, elemente prefabricate din beton armat;
- Procurarea, depozitarea și comercializarea materialelor de construcție;
- Servicii de transport și mentenanță a agregatelor.

Limitele și aplicabilitatea sistemului de management al calității corespunde cu procesele care sunt stabilite în capitolul 4.4.

Conform domeniului de activitate SMC este implementat fără careva excluderi ale standardului.

4.4 Sistemul de Management al Calității și procesele sale

Managementul companiei a definit procesele "primare" necesare pentru funcționarea Sistemului de Management al Calității. Acest "Manualul al Calității" definește domeniul de aplicare al SMC al întreprinderii, procedurile documentate, procesele și interacțiunea acestora. În [punctul 1.3](#), prezentului manual este prezentată structura organizațională bazată pe procese și schema de interacțiune a proceselor la nivel de sistem de management al calității în cadrul companiei.

Fiecare proces "primar" poate consta dintr-un sub-proces, din cerințele (una sau mai multe) ISO 9001: 2015.

Managementul companiei a stabilit prin procedurile documentate (PM), Fise de post (FP), Instrucțiuni de lucru (IO), Planurile de calitate (PC), înregistrările de calitate, criteriile, responsabilitățile, KPI și metodele pentru a asigura operarea și controlul efectiv al tuturor acestor procese.

Procese ale Sistemului de Management al Calității:

1. Planificarea sistemului de management al calității
2. Definirea responsabilităților
3. Comunicarea internă
4. Analiza Sistemului de Management al Calității

Procesele primare de activitatea de producere, identificate de către companie, care sunt menținute și descrise:

5. Procesul de aprovizionare
6. Procesul de fabricare și prestări servicii de construcții
7. Procesul de livrare a produselor finite și recepție fină
8. Procesul de vânzare a produsului finit

Procesele suport:

9. Gestionarea resurselor umane.
10. Menținerea infrastructurii.
11. Controlul informațiilor documentate

Procese de măsurare, analiză și îmbunătățire:

12. Audit intern.
13. Controlul neconformităților. Acțiuni corective.
14. Monitorizarea, măsurarea, analiza, îmbunătățirea proceselor.

5. Leadership

5.1 Leadership și angajament

5.1.1 Generalități

Fondatorul companiei este responsabil pentru decizia de punere în aplicare, menținere și îmbunătățire a Sistemului de Management al Calității (SMC). Fondatorul companiei își asumă angajamentul de a aloca resursele financiare necesare pentru toate activitățile legate de menținerea și îmbunătățirea SMC din cadrul companiei.

Angajamentul este documentat în Politica de Calitate a Companiei, întocmită în conformitate cu punctul 5.2 din prezentul manual. Toate resursele și acțiunile necesare sunt luate în considerare și stabilite la formarea bugetului anual al companiei și a planurilor de măsuri elaborate în conformitate cu capitolul 6 din prezentul manual.

Odată cu decizia de punere în aplicare și menținere a SMC în cadrul Companiei, Managementul de vîrf și managerii de departamente (conform structurii organizatorice SO), în conformitate cu cerințele prezentului manual, sunt responsabili pentru eficacitatea proceselor SMC.

În baza deciziei consiliului de administrare, este numită o persoană responsabilă (Departamentul Juridic) de gestionarea Sistemului de Management din cadrul companiei (MAC), care este responsabil de menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC în cadrul companiei;

Periodic, direcția și strategia de dezvoltare a companiei este revizuită de către fondatorul companiei, în funcție de situația de pe piață și cerințele clientului. Fondatorul este responsabil pentru revizuirea și actualizarea Politicii de Calitate și a Obiectivelor Strategice (anuale) ale companiei. Acestea ar trebui să fie adecvate cu scopul și direcția strategică a companiei.

Toate cerințele SMC sunt stabilite în Manualul de Calitate, Procedurile de sistem aferente și documentele normative aplicabile. Manager Asigurare Calitate este responsabil pentru actualizarea informațiilor documentate ale SMC (Manualul de Calitate, Proceduri, Instrucțiuni etc.), în funcție de modificările survenite în cadrul companiei.

Toate acțiunile legate de modificarea și menținerea SMC sunt stabilite și aprobate de către managementul de vîrf, ca urmare a analizei riscurilor de afaceri. Acțiunile sunt determinate și documentate în conformitate cu punctul 6.1 din prezentul manual. Măsurile vor fi direcționate pentru a asigura continuitatea proceselor companiei și furnizarea de produse și servicii de înaltă calitate clienților.

Toate procesele din cadrul SMC sunt aduse la cunoștință angajaților prin training-uri, ședințe organizate de către managementul de vîrf sau persoana delegată. Toate informațiile documentate sunt distribuite angajaților implicați în SMC, în conformitate cu punctul 7.5 din acest manual.

Periodic, managementul de vîrf sau persoana delegată, analizează rezultatele SMC. Analiza este efectuată cel puțin o dată pe an. La evaluarea rezultatelor, managementul de vîrf va analiza rezultatele SMC, în conformitate cu punctul 9.3 din prezentul manual. În cazul unor riscuri depistate sau oportunități de îmbunătățire ale SMC, managementul de vîrf v-a determina necesitățile de modificare și resursele necesare, pentru anul următor. Resursele necesare vor fi stabilite în bugetul anual.

Toate acțiunile și necesitățile de îmbunătățire vor fi stabilite de către managementul de vîrf, pe baza propriilor sale decizii sau pe baza propunerilor stabilite în consultare cu managerii și angajații companiei.

5.1.2 Orientarea către Client

Directorul companiei este responsabil pentru asigurarea că necesitățile și așteptările clienților au fost în mod clar înțelese, identificate, transpuse în cerințe și îndeplinite, în scopul de a asigura satisfacția clientului. Cerințele clienților sunt efectuate numai în cadrul juridic și la amplitudinea domeniului de activitate al companiei. Identificarea și analiza cerințelor clientului se efectuează în conformitate cu capitolul 8.2 din prezentul manual.

Fiecare client este tratat în conformitate cu cerințele stabilite în Contractul semnat între părți. În cazul fiecărui client, managementul de vîrf și managerii sunt responsabili pentru identificarea riscurilor și oportunităților care pot afecta calitatea serviciilor prestate. La începutul punerii în aplicare al Contractului, se stabilesc măsuri organizatorice și tehnice, pentru a se asigura conformitatea cu cerințele clientului. Responsabilitatea pentru punerea în aplicare a măsurilor se pune pe Responsabilii predefiniți, managementul de vîrf fiind responsabil pentru alocarea resurselor necesare.

Fiecare Contract este periodic analizat, pentru a identifica orice modificări posibile de îmbunătățire a calității serviciilor care urmează să fie aplicate în timpul proiectelor viitoare. Toate propunerile de amendamente sunt prezentate de către responsabilul Analizei SMC.

5.2 Politică

5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la Calitate

Conform Analizei anuale de management, strategiei de dezvoltare a afacerii, cerințelor clientului și piața legală competitivă, managementul de vîrf elaborează Politica de Calitate (Anexa Nr.3). Politica include:

- Descrierea domeniului de activitate și direcția strategică de afaceri a companiei;
- Descrierea obiectivelor de bază în vederea atingerii acestora și strategia de bază;
- Angajamentul managementului de vîrf pentru satisfacerea cerințelor legale și ale clienților;
- Angajamentul de a menține în mod continuu și a îmbunătăți SMC.

Politica este elaborată și menținută ca informație documentată, aprobată de către Managementul de vîrf.

5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la Calitate

Politica aprobată este comunicată tuturor părților interesate (angajați, clienți, parteneri, subcontractanți, etc.). Politica se comunică în cadrul companiei prin plasarea acesteia într-un loc vizibil pentru toți angajații și pe pagina web a Companiei www.nouconst.md. Prezentarea Politicii de Calitate este organizată de către MAC și la Analiza anuală de Management, în cursul căreia acesta este explicată tuturor participanților, pentru a se asigura că tot personalul contribuie la atingerea obiectivelor strategice ale companiei.

5.3 Roluri organizaționale

Managementul de vîrf definește și aprobă structura organizatorică a companiei și, de asemenea, definește și aprobă responsabilitățile și obligațiile angajaților în contractele de management și fișele de post, în conformitate cu organigrama/structura organizațională stabilită și statele de personal elaborate și aprobate pe companii.

Structura organizațională inclusiv statele de personal este elaborată în conformitate cu procesele SMC și aprobată pe SRL Corsag.

Structura organizațională este determinată de către Administratorul companiei inclusiv fondatorii. La definitivarea acesteia, se consultă părțile implicate cum ar fi șefii de subdiviziuni. Documentul este prezentat și comunicat tuturor angajaților.

Pentru fiecare departament din cadrul companiei, sunt stabilite și aprobate după cum urmează:

- Sarcini,
- Responsabilități,
- Autorități,

Acestea sunt prezentate în prezentul Manual și regulamentele aferente fiecărui proces al SMC, în ceea ce privește activitățile curente și, în special, activitățile care afectează calitatea serviciilor și a proceselor SMC.

Pentru întreg personalul din cadrul companiei, sunt elaborate, aprobate și menținute fișe de post, Instrucțiuni de Lucru, Contracte Individuale de Muncă, care descriu cerințele menționate anterior.

6. PLANIFICARE

6.1 Acțiuni de tratare a Riscurilor și Oportunităților

În cadrul companiei și a subdiviziunilor Corsag SRL sunt stabilite trei metode de control privind riscurile și oportunitățile activității de business și proceselor interne. Acestea sunt:

1. Identificarea, analiza și tratarea riscurilor și oportunităților la nivel strategic.
2. Identificarea, analiza și tratarea riscurilor și oportunităților anual.
3. Identificarea, analiza și tratarea riscurilor și oportunităților operațional în procesele de activitate.

Pentru prima categorie sunt luate în calcul riscurile și oportunitățile care pot conduce la noi practici în curs de adoptare, lansarea de produse noi, noi piețe de desfacere, dezvoltarea de parteneriate, noi tehnologii de utilizare și alte opțiuni pentru a trata necesitățile companiei și / sau ale clienților. Documentarea acestora sunt efectuate prin elaborarea unui Business Plan pentru o activitate pe 3-5 ani, care totodată este utilizat la anumite proiecte investiționale cu finanțare externă. Metodologiile utilizate sunt stabilite de Conducerea companiei și persoanele selectate pentru documentare.

Conducerea companiei este responsabilă de procese și are autoritatea de a implica alte persoane responsabile de anumite domenii tehnice. (ex. vezi proiecte de investiții pentru uzine)

La a 2 categorie pentru Identificarea, analiza și tratarea riscurilor și oportunităților anuale sunt luate în calcul obiectivele și acțiunile necesare de implementat pe parcursul anului, pentru fiecare acțiune sunt identificate riscurile și oportunitățile bazate pe procesele interne ale companiei. Responsabil de inițierea procesului dat este Managerul Asigurare Calitate, care la început de an de activitate cunoscând direcțiile de dezvoltare din partea conducerii, inițiază procedura de control al riscurilor. Pentru obiectivele și acțiunile stabilite MAC va evalua toate procesele care sunt în cadrul companiei și va identifica acțiuni necesare de tratare a riscurilor și oportunităților. Metoda utilizată este prezentată:



3-Instruction risk
analysis.xls

În același timp, pe baza: analizei SMC, bugetului, Legislației aplicate, schimbărilor legate ale cerințelor clientului, managementul de vîrf / persoana delegată stabilește pericolele și riscurile aplicabile activității companiei. În scopul de a identifica pericolele, managementul de vîrf analizează amenințările companiei și punctele slabe. Amenințările sunt clasificate după cum urmează:

- Capacitatea de livrare a produselor și a serviciilor în continuu (Livrarea produselor la moment și în volumul solicitat de client)
- Produse de calitate (livrarea de produse conform cerințelor legale și ale clientului)
- Profiturile și rentabilitatea produselor livrate (costuri neplanificate orientate spre acțiuni de tratare a problemelor interne)
- Resurse umane (accidente de muncă sau probleme de organizare specifice angajaților)

Pentru a 3 categorii sunt folosite sesiunile săptămânale unde sunt planificate lucrările și discutate riscurile și oportunitățile pe proiecte și procese. Riscurile sunt discutate în cadrul sesiunii, invitații fiind toți șefii de subdiviziuni. În baza lucrărilor și volumelor planificate sunt stabilite măsuri organizatorice de îndeplinire și control a riscurilor. Deciziile și măsurile planificate sunt documentate în PV al sesiunii. Responsabil de documentarea PV este MAC.



PV -6.1. Sesiunea
Operatională

6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

Managementul de vîrf este responsabil pentru stabilirea obiectivelor pentru anul de referință, în consultanță cu conducerea companiei.

Pe baza rezultatelor financiare și a indicatorilor de performanță a anului precedent, Managementul de vîrf va stabili obiective măsurabile. Acestea ar trebui să descrie în mod clar și într-un mod măsurabil acțiunile preconizate / rezultatele acțiunilor stabilite.

Măsurabilitatea Obiectivelor sunt clasificate după cum urmează:

- Cu referință la calitate (numărul Neconformităților, Reclamațiilor, nivelului de satisfacție al clientului, etc.)
- Financiare (veniturile din vânzări, costuri operaționale, Costuri administrative, pierderi financiare, consumul de energie etc.)
- Operaționale (productivitate, nivel de producție, cantitatea produselor livrate, etc.)
- Securitatea și siguranța (numărul de accidente, numărul de incidente legate de securitate, continuitatea afacerii, etc.)
- Moral (Nivelul de satisfacție a angajaților, nivelul de competență).

Scopurile / obiectivele includ:

- a) Descrierea,
- b) Unitatea de măsură (% , etc.),
- c) Perioada stabilită,
- d) Resursele necesare,
- e) Statutul îndeplinirii (analizat prin prisma Analizei anuale de Management).

Managementul de vîrf aprobă obiectivele ulterioare acestea fiind comunicate personalului companiei. Pe baza unor obiective comunicate, managerii de departamente vor stabili planuri de acțiuni necesare pentru realizarea lor.



OB 6.1. Obiectivele
anuale

Analiza realizării obiectivelor se face în mod trimestrial. Fiecare persoană responsabilă de realizarea obiectivului va monitoriza și raporta starea realizării către managementul de vîrf.

Conform capitolului 9.3, o analiză generală a îndeplinirii obiectivelor stabilite "se va efectua la sfîrșitul anului. Pentru obiectivele care nu au fost atinse, este stabilită cauza, iar obiectivul este inclus pentru anul următor.

6.3 Planificarea schimbărilor

În conformitate cu obiectivele stabilite și planurile de acțiuni respective, modificări specifice în scopul optimizării proceselor, îmbunătățirea produselor, eliminarea factorilor care duc la apariția de neconformități ar putea fi necesare.

Aceste modificări pot surveni în:

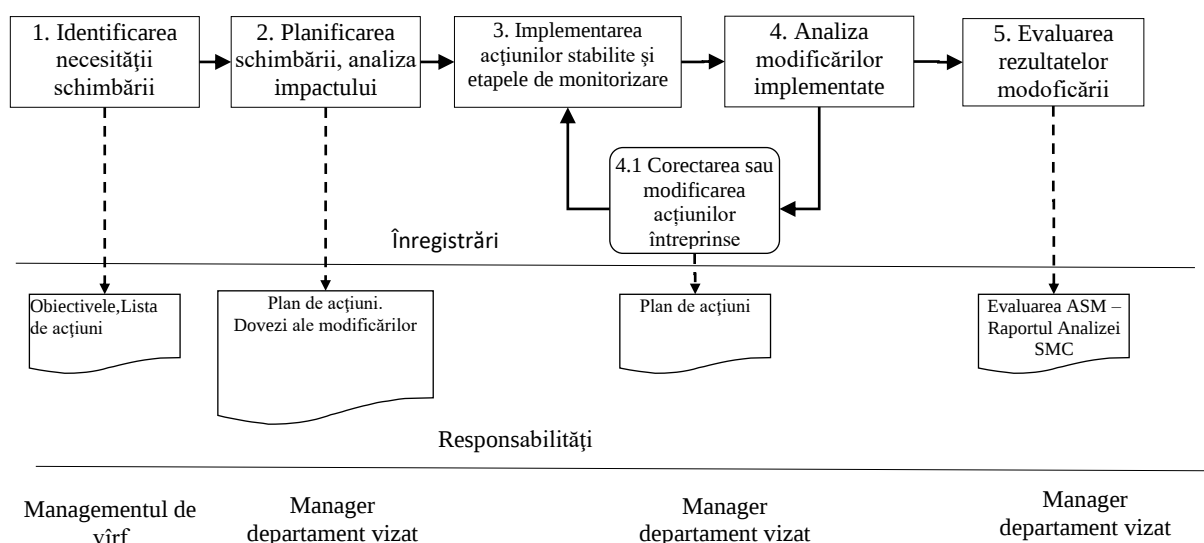
Legislația aplicată - Modificări datorită actualizării legislației.

Cerințele clientului, aplicate - Modificări datorate cerințelor specifice ale clientului, înafara domeniului de aplicare al standardului de produs.

Sistemul de Management al Calității - modificările pentru a îmbunătăți procedurile SMC / fluxurilor de lucru existente și de creștere a eficienței muncii.

Circumstanțe determinate - Modificări datorate factorului uman (plecarea angajatului, evaluare etc.)

Procedura de mai jos indică metodele pentru punerea în aplicare a modificărilor survenite:



Toate modificările necesare sunt stabilite în lista de măsuri sau în obiectivele anuale, luînd în considerare cerințele capitolului 6.2.

Resursele financiare vor fi stabilite în bugetul anual pentru toate acțiunile necesare. Atunci când se planifică modificări, managementul de vîrf va analiza impactul schimbării; va stabili perioada de punere în aplicare și persoană responsabilă. Pe baza analizei, managementul de vîrf ia decizia cu privire la punerea în aplicare a modificărilor. În cazul în care acestea sunt aprobate, este emis un Plan de Acțiuni pentru companie, care va include:

- Programul de implementare a schimbării;
- Responsabilul pentru implementarea schimbării;
- Acțiunile și etapele implementării;
- Alte specificații necesare;

Pentru schimbările în curs de implementare se va realiza monitorizarea rezultatelor. Responsabilul stabilit este responsabil pentru organizarea activităților conform planului de acțiuni. În cazul în care rezultatul așteptat nu este atins sau este detectat impactului negativ asupra proceselor existente, Responsabilul stabilit va veni cu un plan de acțiune modificat.

Pentru toate modificările efectuate vor fi menținute înregistrări. La sfârșitul anului, rezultatele modificărilor "vor fi analizate prin intermediul analizei SMC în conformitate cu capitolul 9.3 din prezentul manual.

7. Suport

7.1 Resurse

7.1.1 Generalități

Întreprinderea asigură resurse adecvate pentru stabilirea, implementarea, menținerea și actualizarea Sistemului de Management.

Resursele necesare derulării optime a tuturor proceselor și respectiv a îndeplinirii obiectivelor propuse, presupun:

- asigurarea de personal instruit și calificat pentru activitățile efectuate;
- asigurarea de personal calificat pentru efectuarea auditurilor interne;
- numirea în funcțiile de conducere și în cele de execuție numai a personalului calificat și cu experiență în domeniu;
- elaborarea de proceduri documentate pentru efectuarea activităților cu influență asupra calității;
- alocarea timpului necesar derulării optime a proceselor pentru toate categoriile de personal;
- asigurarea de utilaje și echipamente adecvate;
- asigurarea de materii prime, produse auxiliare și materiale tehnologice necesare desfășurării corespunzătoare a proceselor.

7.1.2 Personal

Pentru domeniile incluse în sistemul de management al calității conducerea companiei asigură cantitate și calitate de personal necesar pentru activitățile:

1. Lucrări de construcție, reparație și întreținere a drumurilor publice și amenajarea teritoriilor;
2. Producerea și comercializarea amestecurilor de beton, mortar și alte componente;
3. Producerea și comercializarea amestecurilor de beton, mortar și alte componente;
4. Procurarea, depozitarea și comercializarea materialelor de construcție, prefabricate;
5. Servicii de transport și mentenanță a agregatelor.

Asigurarea de personal atât pentru lucrări cât și pentru procese de producere este efectuată prin angajarea personalului conform legislației R.M., aplicând [procedura PMC 7.2. – Competență, Instruire, Conștientizare](#)". Responsabilitatea proceselor din procedură îi revine directorului companiei și subdiviziunii Resurse Umane.

7.1.3 Infrastructura

Infrastructura întreprinderii este constituită din clădiri, depozite și alte construcții, echipament de producere și utilaje auxiliare, mijloace de transport.

În scopul întreținerii infrastructurii în stare adecvată atât, cât și din punct de vedere al rentabilității economice, periodic sunt efectuate lucrări de reparație și deservire a infrastructurii.

Întreținerea infrastructurii în stare adecvată este efectuată în conformitate cu procedura „*PM 0.7. Asigurarea infrastructurii*”

Planificarea deservirii clădirilor și construcțiilor este efectuată, după necesitate, de către Conducătorii întreprinderii și șefii bazelor de producere, care de comun cu șefii de subdiviziuni, stabilesc complexitatea lucrărilor necesare. Lucrările propriu zise sunt efectuate de către companii specializate prin contract.

7.1.4 Mediul de lucru

Mediul de lucru în cadrul întreprinderii este asigurat în conformitate cu Legislația Republicii Moldova inclusiv documentele normative și standardele aplicabile. În cadrul sistemului de management al calității, mediul de lucru se referă la următoarele:

6. În domeniul securității și sănătății în muncă;
 7. În domeniul Încercărilor de Laborator;
 8. În domeniul păstrării și procesării Materiei Prime privind producerea și transportarea Mixturilor asfaltice.
1. Asigurarea Mediului de lucru în domeniul Securității și Sănătății în muncă este acoperit prin implementarea și respectarea la întreprindere a cerințelor:
 - *Legea 186 din 10.07.2008 securitatea si sănătatea muncii și regulamentul aprobat prin HG 95 din 05.02.2009.*
 - *HG nr 80 din 09.02.2012 privind cerințele minime de securitate și sănătate pentru șantierele temporare sau mobile*
 - *Pentru vasele sub presiune și echipamentelor de manipulare a greutăților sunt aplicate cerințele legii cu privire la securitatea industrială. LEGE Nr. 116 din 18.05.2012 privind securitatea industrială a obiectelor industriale periculoase.*

Responsabil de implementare și control este Specialistul pe întreprindere, delegat de către Directorul General. Pentru Minimizarea riscurilor la locurile de muncă în domeniul SSM, Directorul tehnic elaborează anual Planul de măsuri în SSM. Planul este aprobat de Director.

2. Asigurarea Mediului de lucru în laboratoarele de încercări este acoperit prin implementarea și respectarea la întreprindere a cerințelor:
 - Standardului *SM EN ISO/IEC 17025:2018 – Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări.*
 - *Inclusiv Manualul și procedurile Sistemului de management al calității din laborator, care sunt parte componentă ale SMC pe întreprindere.*
3. Asigurarea Mediului de lucru în domeniul păstrării și procesării Materiei prime, privind producerea și transportarea Mixturilor asfaltice, este acoperit prin implementarea și respectarea la întreprindere a cerințelor standardelor materialelor de construcție și producerea mixturilor asfaltice, inclusiv regulamentele tehnologice interne, identificate în capitolul 8 al prezentului Manual.

7.1.5 Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare

Pentru activitățile de producere se utilizează doar aparate (mijloace) de măsurare și monitorizare verificate metrologic.

Întreprinderea determină care sunt AMC, necesare pentru furnizare dovezi ale conformității produselor/serviciilor cu cerințele determinate.

Pentru echipamentele de măsurare și monitorizare, utilizate în cadrul SMC, se aplică procedura „*PMC 10– Gestionarea AMC*”, procesul prin care se asigură conformitatea

aparatorilor de măsurare și monitorizare.

7.1.6 Cunoștințe organizaționale

Cunoștințele organizaționale sunt considerate:

1. Tehnologiile agregatorilor și echipamentelor utilizate în cadrul SMC.
2. Tehnologiile de producere a uzinelor de producere a amestecurilor asfaltice, mortar și beton.
3. Cunoștințe organizaționale privind SMC implementat și aplicat în cadrul SMC

Toate cunoștințele organizaționale identificate mai sus, sunt asigurate și distinse prin training-uri interne și de îndrumare, în conformitate cu cerințele determinate. Pentru asigurarea cunoștințelor organizaționale, compania utilizează resurse interne și externe în domeniu. Șefii subdiviziunilor și proceselor SMC sunt responsabili de organizarea mentoratului intern a angajaților. Procesele instruire și mentorat, sunt aplicate conform procedurii „*PMC 7.2. – Competență, Instruire, Conștientizare*”. Toate instruirile efectuate sunt necesare de menținut înregistrări în dosarele personale ale angajaților.

7.2 Resurse umane

Întreprinderea asigură că personalul care efectuează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la produse/servicii, este competent în ceea ce privește studiile, instruirea, abilitățile și experiența adecvată.

Compania evaluează competențele tuturor personalului care influențează SMC în conformitate cu procedura „*PMC 7.2. – Competență, Instruire, Conștientizare*”.

Competențe sunt definite după cum urmează:

- Calitatea muncii efectuate
- Înțelegerea sarcinilor (asumarea responsabilității pentru aceste sarcini)
- Cerințe ale sistemului de management în conformitate cu ISO 9001

Personalul, căruia i-au fost atribuite specific și definite responsabilități pentru sistemul de management al calității și a proceselor sale, posedă un nivel adecvat de competență, de calificare și experiență.

Acest nivel este asigurat de combinația dintre următoarele elemente și variază în funcție de responsabilitățile și obligațiile personalului:

- Nivel adecvat de educație;
- Experiență de muncă;
- Instruire și educație continuă.

7.3 Conștientizare

Compania asigură că personalul său este conștient de relevanța și importanța locurilor lor de muncă și modul în care acestea contribuie la atingerea obiectivelor de calitate.

Angajații sunt informați cu privire la PSM și regulile aplicate, obligațiile și responsabilitățile pozițiilor lor, politicile și rezultatele auditurilor interne sau externe în conformitate cu prezentul manual. Metoda de conștientizare se efectuează prin e-mail Corporative. MEMO, Intranet, ședințe, prezentări sau prin semnarea Listei de Distribuție.

Notă: În cazul în care confirmarea se face prin e-mail corporativ, acest e-mail trebuie să fie setat cu funcția de “Delivery and read receipt confirmation”.

7.4 Comunicare

Organizația a determinat comunicarea internă și externă, relevantă pentru sistemul de management al calității în conformitate cu următoarele categorii de informații:

- Cerințele caietelor de sarcini/proiecte privind servicii de construcții (inclusiv Devizele de cheltuieli).
- Planificarea lunară/săptămînală/zilnică operativă, privind executarea proiectelor și lucrărilor de construcție (organizate în sesiunile operative).
- Raportarea lunară/săptămînală/zilnică a lucrărilor și materialelor, volumelor și agregatelor utilizate, inclusiv necesarul pentru perioadele ulterioare.
- Standarde, ordine interne, proceduri, instrucțiuni, decizii (inclusiv date cu caracter personal).

Responsabilitățile sunt delegate conform schemei proceselor aprobate prin capitolul 4.4.

În conformitate cu aceste categorii, comunicarea este asigurată prin:

- despre ce se comunică;
- cînd se comunică;
- cu cine se comunică;
- cum se comunică;
- cine comunică.

7.5 Cerințe referitoare la informații documentate

7.5.1 Generalități

Documentația SMC a întreprinderii include:

- Prezentul manual al calității.
- Politica calității și obiectivele întreprinderii.
- Proceduri documentate și înregistrări cerute de standardul ISO 9001.
- Alte documente și înregistrări stabilite de întreprindere, pentru asigurarea eficacității, planificării, operării și controlul proceselor sale (ex. Fișe de post, instrucțiuni, planuri de control al calității, cartea tehnică, procese verbale).

7.5.2 Manualul sistemului de management

Manualul sistemului de management este documentul în care este descris domeniul de aplicare a sistemului de management al întreprinderii, inclusiv excluderile de la cerințele standardului ISO 9001.

Capitolele Manualului corespund cu capitolele standardului ISO 9001.

Manualul este aprobat într-un exemplar original, care se păstrează la Directorul companiei.

Manualul este document care poate fi adus la cunoștința terțelor doar prin angajament de confidențialitate din partea acestora.

Manualul este actualizat și modificat în corespundere cu cerințele procedurii „[PM 01 – Controlul documentelor și a înregistrărilor](#)”.

7.5.3 Controlul documentelor

Activitățile care se referă la elaborarea, verificarea, aprobarea, modificarea, controlul, distribuția documentelor și efectuarea înregistrărilor Sistemului de Management, sunt descrise în Procedura „[PM 0.1 – Controlul documentelor și a înregistrărilor](#)”.

Procedura conține:

- Modalități de aprobare a documentelor.
- Cerințele referitoare la conținutul documentelor.
- Tipul documentelor (vezi „[LDI 01](#)”).
- Structura procedurilor.
- Modalitatea de distribuție a documentelor.
- Codificarea procedurilor și a formularelor.
- Controlul documentelor de origine externă.

7.5.4 Controlul înregistrărilor

Activitățile care se referă la gestionarea înregistrărilor sunt descrise în Procedura „[PM 0.1 – Controlul documentelor și a înregistrărilor](#)”, care conține cerințe referitor la identificarea înregistrărilor și modalitățile de utilizare a acestora.

8. Realizarea produsului

8.1 Planificarea realizării produselor

Întreprinderea planifică și dezvoltă procesele necesare pentru realizarea de servicii și produse:

Construcții rutiere

Produse pentru construcții, provenite din producția internă

Construcții Civile

Acestea se asigură prin elaborarea corectă, implementarea efectivă și monitorizarea activităților planificate, îmbunătățirea proceselor de producere și a mediului de lucru, precum și aplicarea măsurilor corespunzătoare în cazurile când produsele nu corespund cerințelor.

Activitățile de producere a întreprinderii sunt reglementate de documente tehnico-normative sau regulamente interne.

În scopul asigurării corespunderii lucrărilor efectuate cu condițiile planificate, se efectuează controale și inspecții.

Activitățile de control se efectuează în conformitate cu „[PCP 7.1 Planul de control procese de realizare a drumurilor](#)”, „[PCP 7.1 Planul de control procese FMA](#)”. Planurile sunt elaborate de către Director în dependență de cerințele legale aplicabile și necesitățile întreprinderii.

Totodată Directorul este responsabil de efectuarea controlului conform planurilor indicate.

8.2 Procese referitoare la relația cu clientul

Respectarea cerințelor clienților și îndeplinirea obligațiilor contractuale în termen este principiul de business numărul 1 al întreprinderii.

Clienții de bază ai întreprinderii sunt:

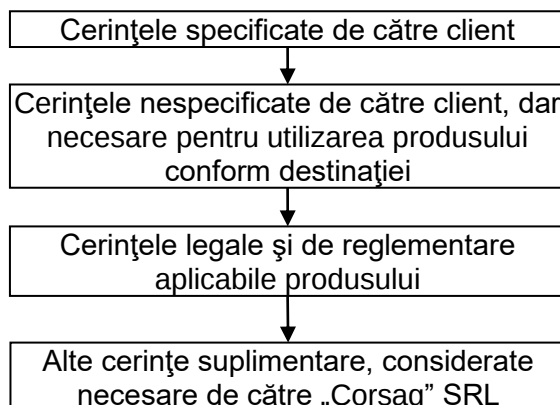
- ÎS „Administrația de Stat a drumurilor”.
- Întreprinderi ce subcontractează compania „Corsag” SRL.
- Persoane juridice pentru procurarea mixturi asfaltice, amestecuri de betoane și mortar, prefabricate din beton armat, etc.
- Alte persoane juridice și fizice care solicită ocazional lucrări de volume mici.

Responsabil de negocierea și comunicarea cu clienții este Directorul întreprinderii, care își asumă responsabilitatea morală și materială pentru fiecare.

În activitatea sa întreprinderea nu efectuează proiectări ale lucrărilor la solicitarea clienților. Lucrările se efectuează în baza proiectului primit de la client. Clientul este responsabil de coordonarea și aprobarea proiectelor la instituțiile de reglementare, după caz.

Contractarea clienților pentru proiecte de construcții se efectuează în conformitate cu „Algoritmul nr. 1 - Contractarea și conlucrarea cu clienții”.

Pentru fiecare proiect managementul întreprinderii evaluează:



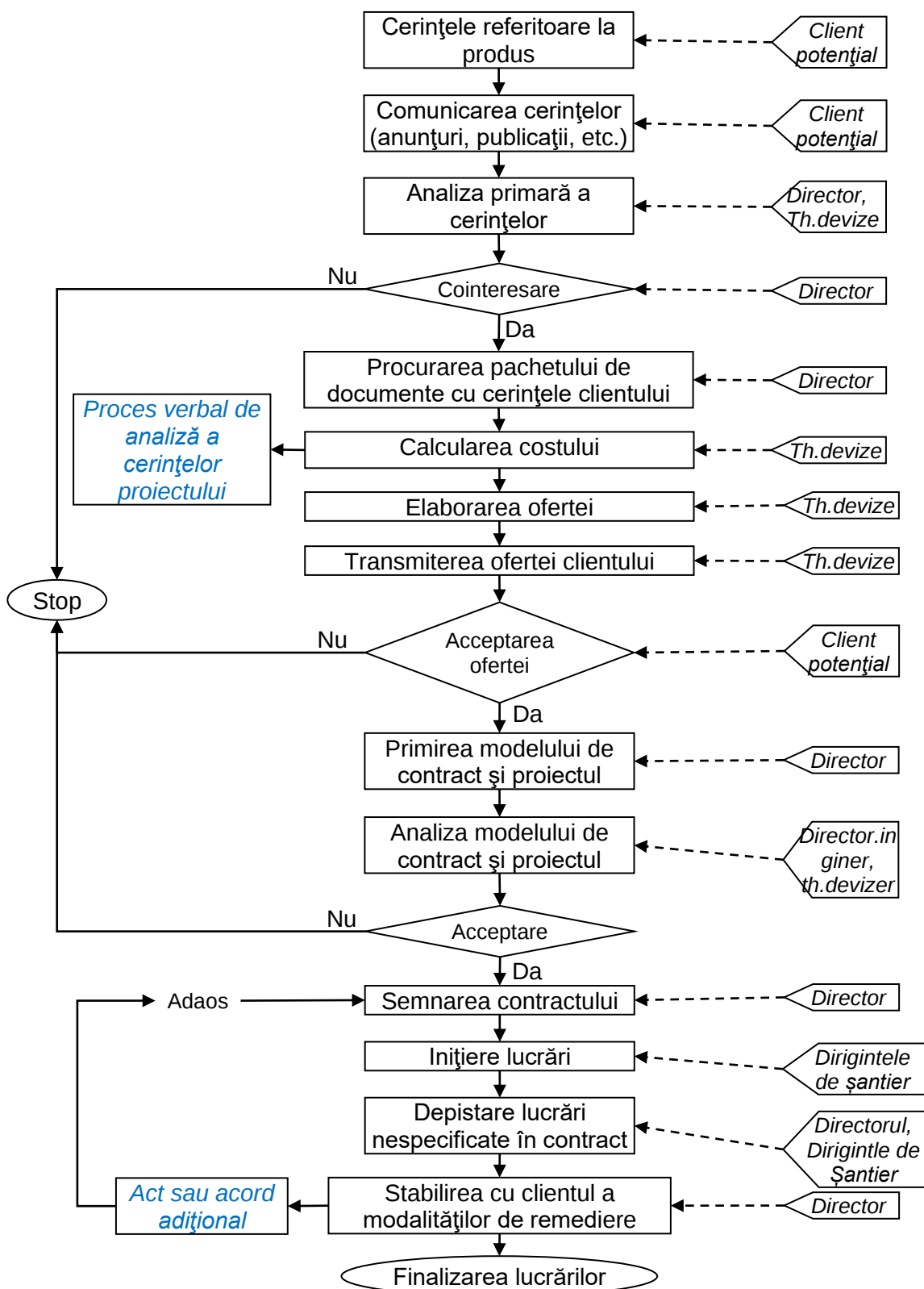
Fiecare proiect primit de la client se analizează de către o comisie, în componența căreia se include după caz: Directorul, Tehnicianul în devize și măsurări și Inginerul și Dirigintele de Șantier. La necesitate în această comisie de analiză pot fi incluse și alte persoane sau experți.

Analiza se efectuează pînă la inițierea executării lucrărilor pentru client.

Atunci cînd clientul nu furnizează documente oficiale în care descrie cerințele sale, Directorul înaintează o scrisoare în care descrie cerințele clientului așa cum au fost ele înțelese de „Corsag” SRL și solicită confirmarea acestor cerințe.

În cazul cînd după încheierea contractului apar modificări în proiect, acestea se oficializează de ambele părți iar persoanele responsabile de îndeplinirea lucrărilor este anunțată referitor la modificări.

Algoritmul nr.1 - Contractarea și conlucrarea cu clienții



Contractarea clienților pentru livrarea Mixturii asfaltice, este efectuată de către Director, unde stabilesc prețul și cantitatea cerută. În contract sunt stabilite cerințe pentru calitatea produsului (cu referințe la doc. normative).

8.3 Proiectare și dezvoltare - excludere

Proiectarea și dezvoltarea nu este practică de întreprindere. Acest capitol este o excludere de la cerințele standardului „ISO 9001:2008”.

8.4 Aprovizionare

Conformitatea cu această condiție a standardului ISO 9001:2008 este asigurată de aplicarea procedurii „*PMC 7.4 Procesul de aprovizionare*”, care include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite:

- selectarea furnizorilor prin evaluarea lor, în funcție de abilitatea lor de a furniza produse sau servicii conforme cerințelor organizației;
- derularea procesului de aprovizionare, cu stabilirea exactă a responsabilităților care țin atât de aprovizionare, dar și de logistică;
- verificarea produselor aprovizionate, astfel încât să fie asigurată conformitatea acestora cu cerințele din comandă, conformitatea de mediu și de sănătate și securitatea muncii.

Responsabil de procesul de aprovizionare este Directorul.

8.5 Producție și furnizare de servicii

8.5.1 Controlul producției și furnizării serviciilor

Întreprinderea realizează producția și furnizează servicii în condiții controlate. Condițiile controlate includ după caz:

a) Disponibilitatea informațiilor care descriu caracteristicile produsului.

Caracteristicile despre produs sunt indicate în:

- „*Proiect*” pentru lucrările de construcție și reparație de drumuri.
- „*Proiect*” pentru lucrările de construcție și reparație construcții civile.
- „*CP D.02.25:2021*” pentru producerea mixturii asfaltice
- Originalul acestor documente se află în oficiul companiei. O copie a documentelor sus indicate se află la persoana responsabilă de proces. Transmiterea documentelor se confirmă prin fișa „*FD 4.2.3*”. Seful laboratorului este responsabil de actualizarea documentelor respective și de comunicarea către utilizatori a modificărilor.

După caz responsabilii de subdiviziuni primesc și alte documente – proceduri, standarde sau documente tehnico-normative.

b) Disponibilitatea instrucțiunilor de lucru, unde sunt necesare.

Procese de producere care sunt mai complicate și necesită respectarea unor anumite norme stricte, sunt efectuate de personal competent și instruit. Normele care urmează a fi respectate sunt indicate în „*Instrucțiuni de lucru*” specifice.

MAC stabilește de comun cu responsabilii de subdiviziuni, care sunt procesele sau operațiunile unde sunt necesare instrucțiuni detaliate. Lista instrucțiunilor de lucru se găsește în fișa „*LDI 4.2.3*”. *Instrucțiunile de lucru* se elaborează de către conducătorul de subdiviziune, se coordonează de Directorul Tehnic și se aprobă de Director.

O copie a *Instrucțiunii de lucru* se transmite utilizatorului și se explică conținutul acesteia. Recomandabil ca *Instrucțiunile de lucru* să se afle nemijlocit sau în apropierea locului de efectuare a proceselor sau operațiunii reglementate.

c) Utilizarea echipamentului adecvat.

Echipamentele și utilajul, utilizat pentru realizarea produselor/serviciilor sunt conforme pentru procesul de producere, iar deservirea lor este asigurată de aplicarea corectă a planurilor de mentenanță, descrise în „*PMC 6.3 – Asigurarea infrastructurii*”.

d) Disponibilitatea și utilizarea echipamentelor de măsurare și monitorizare.

Pentru măsurarea și monitorizarea funcționării echipamentelor, utilajului și conformității produselor, întreprinderea utilizează doar instrumente de încercare și măsurare corespunzătoare și cu termenul valabil de verificare metrologică.

Cele menționate se asigură prin aplicare corectă a procedurii „*PMC 7.6 – Gestionarea Aparatelor de măsurare și monitorizare*”.

e) Implementarea măsurării și monitorizării.

Activitatea de măsurare și monitorizare a proceselor se stabilește în „*PCP 7.1 Planul de control procesele de realizare a drumurilor*”, „*PCP 7.1-P Planul de control procese de FMA*”, (vezi punctul 7.1). Respectarea cerințelor conform „*PCP 7.1*”, „*PCP 7.1 FMA*” trebuie efectuată cel puțin o dată în an, în cadrul audit intern (vezi punctul 8.2.2).

f) Implementarea activităților de eliberare a produselor, de livrare și post-livrare.

Activitatea de eliberare a produselor se efectuează conform condițiilor specificate în contract (cînd există) și în conformitate cu legislația în vigoare (acte de prestări servicii, facturi de transport, facturi fiscale etc.).

Dacă în contract sunt specificate condiții pentru perioada de garanție, întreprinderea asigură îndeplinirea condițiilor specificate pe parcursul perioadei determinate.

8.5.2 Validarea proceselor

Întreprinderea validează lucrările executate, care nu pot fi verificate prin măsurare sau monitorizare ulterioară și, în consecință, deficiențele devin evidente numai în procesul de exploatare.

Aceste lucrări se clasifică ca lucrări speciale. Ca lucrări speciale sunt considerate de întreprindere:

- a) Lucrările ce devin ascunse.
- b) Lucrările de sudură și protecția împotriva coroziunii.

a) Lucrările ce devin ascunse

Lista lucrărilor ascunse se stabilește pînă la începerea lucrărilor de către beneficiar și executor. Se aproba lista.

La finalizarea acelei părți din lucrare ce urmează a fi acoperită prin executarea ulterioară a altor lucrări sau prin montarea unor elemente de construcții, antreprenorul și beneficiarul constată împreună existența părții finalizate și conformitatea acesteia cu dispozițiile legale și clauzele contractului. În acest scop, dacă nu s-a convenit altfel, antreprenorul îl convoacă pe beneficiar la locul executării lucrării înăuntrul unui termen rezonabil, a cărui întindere se stabilește, potrivit uzanțelor existente, în raport cu natura lucrării și locul situării acesteia. În cazul în care beneficiarul nu se prezintă la termenul comunicat în scris sau pe altă cale convenită de către părți, antreprenorul poate întocmi singur actul de constatare a lucrării ce urmează a fi acoperită.

Lucrările ce devin ascunse se documentează în „*PROCES VERBAL de verificare a calității lucrărilor ce devin ascunse*” din „*CARTEA TEHNICĂ*”

b) Lucrările de sudură și protecția împotriva coroziunii

Se înregistrează în cartea tehnică în compartimentul „înregistrarea lucrărilor de sudură și protecție împotriva coroziunii a îmbinărilor sudate”.

La aceste lucrări se admite doar personal competent și instruit.

Personalul implicat la lucrări de sudură se înregistrează în compartimentele „*LISTA*

personalului, încadrat la execuția lucrărilor de sudură” și „LISTA sudorilor atestați, încadrați pentru execuția lucrărilor de sudură” – „CARTEA TEHNICĂ”. Se stabilește Șeful lucrărilor de sudură și anticorozive, care va verifica lucrul sudorilor.

8.5.3 Identificare și trasabilitate

Recepția construcțiilor constituie certificarea realizării acestora pe baza examinării lor nemijlocite, în conformitate cu documentația de execuție și cu documentele cuprinse în „CARTEA TEHNICĂ”.

Cartea tehnică a construcției - ansamblul documentelor tehnice referitoare la proiectarea, execuția, recepția, exploatarea și urmărirea comportării în exploatare a construcției, cuprinzând toate datele necesare pentru identificarea și determinarea stării tehnice (fizice) a construcției respective și a evoluției acesteia în timp.

Construcțiile sunt o ramură a economiei ce este puternic reglementată și verificată de către stat prin intermediul **AGENȚIEI PENTRU SUPRAVEGHEREA TEHNICĂ**. Acesta este unicul organ abilitat cu exercitarea controlului statului asupra aplicării unitare și în tocmai a legislației și documentelor normative în construcții de către autoritățile administrației publice locale, persoanele fizice și juridice, implicate în activitatea de investiție, concepere, proiectare, autorizare, realizare, utilizare și post-utilizare a construcțiilor, în producerea materialelor și articolelor pentru construcții. Inspecția de Stat în Construcții încadrată în **Agencia pentru Supravegherea Tehnică** a fost instituită prin Hotărârea Guvernului RM nr.579 din 17 octombrie 1991 „Cu privire la formarea sistemului unic de stat pentru supravegherea calității construcțiilor în Republica Moldova.”

Atribuțiile **Agenciei pentru Supravegherea Tehnică (AST)** sunt stabilite prin Hotărârea Guvernului RM nr.360, din 25 iunie 1996 „Cu privire la controlul de stat al calității în construcții”.

Pentru fiecare partidă de emulsii bituminoase produse, Șeful de Laborator eliberează „Pașaport de calitate”.

8.5.4 Proprietatea clientului

Proprietate a clientului este considerată de către întreprindere documentația tehnică – caretea tehnică, proiectul ș.a – care sunt primite de la beneficiarul proiectului (client).

Transmiterea documentației tehnice ce se referă la proprietatea clientului este efectuat prin ACD 7.5.4 Act de transmitere a documentelor, care se semnează de ambele părți.

Toate schimbările care au parvenit în timpul procesul prestării serviciilor de construcție sunt introduse în Cartea Tehnică de către Executantul Proiectului.

La finalizarea și darea în exploatare a obiectului, clientului îi se restituie 1 exemplar al Proiectului de Execuție de la Șantier și Cartea Tehnică, celelalte exemplare sunt arhivate. Documentele transmise către client este efectuat prin ACD 7.5.4, Act de transmitere a documentelor, care se semnează de ambele părți.

9. Măsurare, analiză și îmbunătățire

9.1 Generalități

Organizația planifică și implementează procese necesare pentru monitorizarea, măsurarea, analiză și îmbunătățire. Aceste procese se referă la:

- a) Demonstrarea conformității cu cerințele referitoare la produs (vezi p. 7.1).
- b) Asigurarea conformității sistemului de management al calității (vezi p. 8.2.2).
- c) Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității (vezi p. 5.0)

9.2 Monitorizare și verificare

9.2.1 Satisfacția clientului

Metoda de analiză a satisfacției clientului este înregistrarea și evidența reclamațiilor. Responsabil de colectare, înregistrare și soluționare a reclamațiilor este Directorul întreprinderii. Toate reclamațiile parvin în formă oficială, înregistrarea lor este în Registrul corespondenței în responsabilitatea juristului.

Informații pentru analiza satisfacției clienților sunt actele de recepționare a lucrărilor finale la șantier. Analiza rezultatelor va fi documentată în raportul de analiză conform capitolului 5 din Manualul Calității.

În urma analizei reclamației pe perioada de un an de zile Directorul stabilește măsuri pentru îmbunătățirea proceselor ce au dus la apariția neconformităților. Măsurile sunt stabilite în fișa cu Obiective măsurabile.

9.2.2 Audit intern

Întreprinderea efectuează audituri interne la intervale planificate, pentru a demonstra că sistemul său de management:

- a) Este conform cu modalitățile planificate (descrise în proceduri și alte documente) și cu cerințele standardelor ISO 9001:2008.
- b) Este implementat și menținut eficace.

Responsabilitățile și cerințele pentru planificarea și efectuarea auditurilor, pentru stabilirea înregistrărilor și raportarea rezultatelor sunt definite în procedura „[PMC 8.2.2 Audit Intern](#)”.

La selectarea auditorilor se asigură obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit. Auditorii nu își auditează propria activitate.

Managementul responsabil pentru zona auditată efectuează fără întârziere nejustificată, orice corecție și acțiuni corective, necesare pentru eliminarea neconformităților detectate și a cauzelor acestora.

9.2.3 Monitorizarea și măsurarea proceselor

Procesele de realizare a produsului se realizează sub supravegherea permanentă a persoanelor responsabile.

Etapele procesului tehnologic care sunt monitorizate, sunt indicate în „[PCP 7.1 Planul de control al proceselor](#)”.

În cazul, când rezultatele specificate în „[PCP 7.1](#)” nu sunt obținute, sunt întreprinse corecții și acțiuni corective, după caz, conform „[PMC 8.3](#)”.

9.2.4 Monitorizarea și măsurarea produsului

Întreprinderea monitorizează și măsoară caracteristicile produsului, pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele față de produs.

Aceste activități se efectuează la etape corespunzătoare ale procesului tehnologic, în conformitate cu „[PCP 7.1 Planul de control procese de realizare a drumurilor](#)”, „[PCP 7.1-P Planul](#)

de control procese FMA” și Procedura PMC 7.4. Planurile fac referință la formele de înregistrări care sunt făcute la etape corespunzătoare.

Pentru control mai obiectiv a produsului (inclusiv materie primă), se efectuează controlul de laborator specializat. Laboratorul este acreditat în conformitate cu Sistemul Național de Acreditare și este competent în efectuarea încercărilor documentate în „*Domeniul de acreditare*”, fapt confirmat prin „*Certificat de acreditare*” (vezi anexa).

Livrarea deplină a produsului către client, se face la momentul verificării de către client a lucrărilor efectuate de „Corsag” SRL, fapt confirmat prin act de primire predare.

9.3 Controlul produsului neconform

Activitatea de corectare a neconformităților depistate, este efectuată în conformitate cu procedura „*PMC 8.3 – Controlul neconformităților, acțiuni corective și acțiuni preventive*”

9.4 Analiza datelor

Întreprinderea determină, colectează și analizează date corespunzătoare, pentru a demonstra adecvarea sistemului de management și pentru a evalua, unde se poate aplica îmbunătățirea continuă.

Analiza datelor se face cu scopul de a furniza informații referitoare la:

- a) Satisfacția clientului (vezi p. 8.2.1).
- b) Conformitatea cu cerințele referitoare la produs (vezi p. 8.2.4)
- c) Caracteristicile și tendințele proceselor și produselor, inclusiv oportunități pentru acțiuni preventive (vezi p. 8.2.3 și 8.2.4)
- d) Furnizori (vezi p. 7.4).

Datele enumerate mai sus, sunt comunicate în mod planificat, discutate de către Director și persoanele cu funcții de răspundere în cadrul analizei sistemului de management („*ASM 5.6*”).

De asemenea, aceste date sunt analizate neplanificat în cadrul ședințelor operative, care au loc periodic. Înregistrări ale ședințelor operative nu se mențin.

9.5 Îmbunătățire

9.5.1 Îmbunătățirea continuă

Organizația depune eforturi considerabile, pentru a îmbunătăți eficacitatea sistemului de management prin utilizarea politicii întreprinderii („*POL 5.2*”), a obiectivelor calității („*OC 5.4.1*”), a rezultatelor auditurilor („*PMC 8.2.2*”), a acțiunilor corective și preventive („*PMC 8.3*”) și a analizei de management efectuate („*ASM 5.6*”).

9.5.2 Acțiune corectivă și 8.5.3 Acțiuni preventive

Activitatea de înlăturare a cauzelor neconformităților apărute și a celor potențiale, este efectuată în conformitate cu procedura „*PMC 8.3 – Controlul neconformităților, acțiuni corective și acțiuni preventive*”

10. Referințe

- *POL 5.2 - Politica întreprinderii*
- *OC 5.4.1 - Obiectivele companiei*
- *ORG 5.5.2 – Structura organizatorică*
- *ASM 5.6 – Analiza Sistemului de Management*
- *PCP 7.1 Planul de control procese de realizare a drumurilor*
- *PCP 7.1 Planul de control procese FMA*