

Î.I. "CRIST-LEN-CEBOTARI"
REPUBLICA MOLDOVA
Adr. jur. : r. Rîșcani,
s. Corlăteni, str. Păcii
Adr. oficiu: Bălți, str.Decebal 10/1



c/f 1003602031789 TVA 7900228
BC Moldova Agroindbank SA
IBAN:MD37AG000000022512660561
Director : Cebotari Mihai
Fax 0 231 31525 Mob.069169289

Manualul Calității

Întreprinderea Individuală Crist-Len-Cebotari

Prezentul Manual al Calității este întocmit în 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. Standardul International SR ISO 10013

Întocmit:

Manager:

Î.I. Crist-Len-Cebotari

_____ Prodan Andrei

1 ianuarie 2021

Verificat:

Inginer construcții:

_____ Lucovici Oleg

1 ianuarie 2021

Aprobat

Director:

Î.I. Crist-Len-Cebotari

_____ Cebotari Mihail

1 ianuarie 2021

CUPRINS

Generalități	3
Capitol I. Scop și domeniu de aplicare	4
1.1. Scop	4
1.2. Domeniu de aplicare	4
1.3. Domeniu de activitate	5
1.4. Documente de referință	5
Capitol II. Profilul întreprinderii	7
2.1. Activitatea	7
2.2. Structura organizatorică	7
Capitol III. Sistem de management al calității	8
3.1. Cerințe generale	8
3.2. Cerințe referitoare la documentație	9
Capitolul IV. Responsabilitatea managementului	10
4.1. Angajamentul managementului	10
4.2. Orientarea către client	10
4.3. Politica referitoare la calitate	10
4.4. Planificare	11
4.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare	12
Capitolul V. Managementul resurselor	12
5.1. Asigurarea resurselor	12
5.2. Resursele umane	12
5.3. Mediul de lucru	14
Capitolul VI. Măsurare, analiză și îmbunătățire	15
6.1. Generalități	15
6.2. Monitorizare și măsurare	15
6.3. Controlul serviciului necalitativ	15
6.4. Analiza datelor	16
6.5. Îmbunătățire	16
Anexe	

Generalități

Manualul calității prezent descrie programul de asigurare a calității lucrărilor de construcție al Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari 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 Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari 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 Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari 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 Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari 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 la Întreprinderea Individuală Crist-Len-Cebotari 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 întreprinderii 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 serviciile întreprinderii sunt conforme cu standardele naționale din domeniu și/sau specificațiile tehnice ale clienților.

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

Personalul întreprinderii aplică în mod obligatoriu, procedurile de sistem, procedurile operaționale menționate în acest manual al calității și instrucțiunile de lucru asociate.

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

1.2. Domeniu de aplicare

Prevederile Manualului Calității se aplică tuturor compartimentelor funcționale din cadrul Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari 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 Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari.

1.3. Domeniu de activitate

Întreprinderea Individuală „Crist-Len-Cebotari” se specializează pe Construcțiile de clădiri și reconstrucții. Întreprinderea dispune de licență pentru efectuarea următoarelor lucrări:

- Terasamente și lucrări de teren;
- Lucrări de drenaj;
- Executarea construcțiilor;
- Construcții din zidărie cu înălțimea limitată la doua nivele;
- Clădiri și edificii cu înălțime limitată la două nivele din elemente prefabricate din beton și beton armat;
- Lucrări de amenajare a teritoriului;
- Lucrări de protecție a construcțiilor și utilajelor;
- Învelitori și șarpante, izolații hidrofuge;
- Izolații termice;
- Izolații anticorozive;
- Lucrări de finisare a construcțiilor;
- Tencuieli, placaje exterioare și interioare;
- Pardoseli;
- Produse de tâmplărie;
- Profile și ornamente decorative.

1.4. Documente de referință

Familia de standarde ISO 9000:2000 a fost elaborată pentru a ajuta organizațiile, de orice tip sau mărime, să implementeze și să conducă eficiente sistemele de management al calității. Seria ISO 9000:2000 formează un ansamblu coerent de standarde pentru sistemul de management al calității care facilitează înțelegerea mutuală în comerțul național și internațional.

Documentele de referință, la care se raportează cerințele Sistemului de management la calității sunt următoarele:

- 1.4.1. Standard SR EN ISO 9000:2001: Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular. Descrie principiile fundamentale ale sistemelor de management al calității și specifică terminologia pentru sistemele de management al calității.
- 1.4.2. Standard SR EN ISO 9001:2001: Sisteme de management al calității. Cerințe. Specifică cerințe pentru un sistem de management al calității atunci când o organizație are nevoie să-și demonstreze abilitatea de a furniza produse care îndeplinesc cerințele clientului și cerințele de reglementare.
- 1.4.3. Standard SR EN ISO 9004:2001: Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanței. Furnizează linii directoare care iau în considerare atât eficacitatea, cât și eficiența sistemului de management al calității. Scopul acestui standard este îmbunătățirea performanței organizației și satisfacției clienților precum și a altor părți interesate.
- 1.4.4. Standard ISO 19011: Linii directoare pentru auditul sistemelor calității. Furnizează îndrumări referitoare la auditarea sistemelor de management al calității și al mediului.
- 1.4.5. Ordonanța nr. 2 / 14.01.94 privind calitatea în construcții.
- 1.4.6. Ordonanța nr. 57 / 16.08.2002 - privind CePR-MQetarea științifică și dezvoltarea tehnologică.
- 1.4.7. Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 60 / 2001 privind achizițiile publice.
- 1.4.8. Reglementări tehnice în vigoare privind proiectarea construcțiilor.
- 1.4.9. SR EN ISO 10015: 2000 – Managementul calității. Linii directoare pentru instruire.
- 1.4.10. ISO / TR 10017: 2003 – Ghid pentru tehnici statistice de măsurare a proceselor.
- 1.4.11. Legea nr. 721-XIII din 2.02.96 privind calitatea în construcții.
- 1.4.12. Hotărârea Guvernului nr. 461 din 6.07.95 cu privire la aprobarea Regulamentului privind agrementul tehnic pentru produse, procedee și echipamente noi în construcții.
- 1.4.13. Hotărârea Guvernului nr. 490 din 17.07.95 despre aprobarea Concepției actualizării Sistemului național de documente normative în construcții.
- 1.4.14. Hotărârea Guvernului nr. 285 din 23.05.96 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente.
- 1.4.15. Hotărârea Guvernului nr. 360 din 25.05.96 cu privire la controlul de stat al calității în construcții.
- 1.4.16. Hotărârea Guvernului nr. 664 din 29.11.96 cu privire la Programul de creare a bazei normative în construcții.
- 1.4.17. Hotărârea Guvernului nr. 361 din 25.06.96 cu privire la asigurarea calității în construcții.
- 1.4.18. Hotărârea Guvernului nr. 382 din 24.04.97 privind urmărirea comportării în exploatare, intervențiile în timp și post utilizarea construcțiilor.
- 1.4.19. NCM A. 02.02.96 Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea calității.
- 1.4.20. NCM A. 03.02.96 Regulament privind certificarea produselor folosite în construcții.
- 1.4.21. NCM A. 03.03.98 Reguli de efectuare a certificării produselor folosite în construcții.

1.4.22. NCM A. 03.04.96 Regulament privind organismul central de certificare a produselor folosite în construcții.

1.4.23. NCM A. 03.07.98 Regulament privind evaluarea procesului de fabricație a produselor folosite în construcții.

1.4.24. NCM A. 03.08.96 Regulament privind Centrul tehnico-științific de certificare în construcții.

1.4.25. CP A. 03.02.98 Ghid de evaluare a procesului de fabricație a produselor omogene folosite în construcții.

1.3.26. NCM A. 03.06.96 Regulament privind autorizarea și acreditarea laboratoarelor de încercări.

Capitol II. Profilul întreprinderii

2.1. Activitatea

Î.I. Crist-Len-Cebotari este o Întreprindere Individuală, persoană juridică, care își desfășoară activitatea pe o perioadă nedeterminată în conformitate cu statutul societății și legislației în vigoare.

Înființată în anul 1999, întreprinderea activează cu succes la nordul Republicii Moldova. Specialiștii întreprinderii sunt de înaltă calificare și cu o experiență semnificativă în construcții noi și renovări de construcțiilor vechi, aplicații industriale și sociale.

Î.I. Crist-Len-Cebotari dispune de personal calificat specializat în astfel de, iar dotarea tehnică cuprinde mașini și utilaje specifice acestor lucrări.

2.2. Structura organizatorică

Fiind o întreprindere nu prea mare, structura organizatorică este destul de simplă. Numărul personalului, la fel, nu este foarte numeros.

Schema de încadrare a personalului Î.I. Crist-Len-Cebotari

Nr.	Funcția	Nr. persoane
1.	Director	1
2.	Diriginte de șantier	1
3.	Contabil-șef	1
4.	Manager	1
5.	Tencuitor	1
6.	Sudor	1
7.	Placator	1
8.	Zugrav	1
9.	Lăcătuș	1
10.	Șoferi auto	2
11.	Muncitor deservire	1
Total		12

Așa cum se observă din organigrama Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari 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;

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

- Administrator unic - director;
- Șefi compartimente operaționale și funcționale;
- Executanți.
-

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 intern 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.

Un alt document important este fișa postului ce reprezintă descrierea postului respectiv. Aceste fișe de post sunt folosite la recrutarea personalului și la stabilirea exactă a sarcinilor, responsabilităților și competențelor postului.

Capitol III. Sistem de management al calității

3.1. Cerințe generale

Întreprinderea Individuală Crist-Len-Cebotari 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 întreprinderii” a constituit o decizie strategică a, la baza căreia se regăsesc: cerințele explicite și implicite ale clienților, obiectivele strategice; serviciile furnizate și procesele utilizate.

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

- autoevaluare (audituri interne, autocontrol, etc.);
- analiza efectuată de management.

Procesul de îmbunătățire continuă a SMC din cadrul Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari 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.

Sistemul de management la calității este alcătuit din procese lipite sau unite între ele prin relații care constau în intrări/ieșiri. Aceste relații de intrări/ieșiri transformă o simplă listă de procese într-un sistem integrat. Fără aceste relații de intrări/ieșiri nu se poate vorbi de un sistem de management al calității.

3.2. Cerințe referitoare la documentație

3.2.1. Generalități

Documentația din cadrul întreprinderii este compusă din Regulamentul intern;Manualul Calității;Procedurile de sistem cerute de standard;Proceduri/instrucțiuni specifice proceselor;

Documentația SMC 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 indentificabile cu ușurință. Aceste documente sunt revizuite, anulate, arhivate în cazul în care intervin modificări, sau dacă este cazul.

3.2.2. Manualul Calității

Manualul calității se elaborează pentru Întreprinderea Individuală Crist-Len-Cebotari cu scopul:

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

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

3.2.3. Controlul documentelor

Pentru ținerea sub control a documentelor sistemului de management al calității s-a elaborat procedura de sistem Controlul documentelor, care definește controalele necesare pentru:

- emitere și aprobare a documentelor;
- analiză, actualizare (dacă este cazul) și reaprobare a documentelor;
- identificare modificări și stadiul revizuirii curente a documentelor;
- asigurare că versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la

punctele de utilizare;

- asigurare că documentele rămân lizibile și indentificabile cu ușurință;
- identificare și distribuție controlată a documentelor de proveniență externă;
- prevenire a utilizării neintenționate a documentelor perimate și de aplicare a unei

identificări adecvate.

3.2.4. Controlul înregistrărilor

Sistemul de management al calității adoptat în cadrul Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari asigură stabilirea și păstrarea unor înregistrări suficiente și complete, care dovedesc conformitatea cu cerințele și funcționarea eficace a sistemului.

Pentru ținerea sub control a înregistrărilor din punct de vedere al identificării, depozitării, protejării, regăsirii, duratei de păstrare și eliminării acestora, s-a elaborat procedura de sistem procedura de sistem Controlul înregistrărilor.

Capitolul IV. Responsabilitatea managementului

4.1. Angajamentul managementului

Directorul întreprinderii și-a asumat un angajament ferm, făcut public, pentru dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității în cadrul Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari.

Întreprinderea Individuală Crist-Len-Cebotari prin responsabilitatea reprezentantului managementului pentru calitate, va avea ca document procedura operatională 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 Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari s-a realizat după o strategie stabilită riguros prin identificarea cerințelor și așteptărilor reale ale tuturor clienților. Directorul întreprinderii 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

Directorul Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari a definit și elaborat politica referitoare la calitate, care îndeplinește următoarele condiții:

- este adecvată scopului propus de întreprindere;
- include angajamentul directorului 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 întreprinderii;
- 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

Directorul întreprinderii 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, directorul a luat în considerare:

- a) cerințele actuale și de perspectivă ale întreprinderii 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.
- h)

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

Directorul împreună cu șefii compartimentelor și -au asumat responsabilitatea planificării sistemului de management al calității în cadrul Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari. 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.

Întreprinderea Individuală Crist-Len-Cebotari, prin responsabilitatea directorului, a inclus ca elemente de intrare în planificarea sistemului de management al calității următoarele referințe:

- strategiile întreprinderii;
- obiectivele întreprinderii;
- 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 ieșire ale planificării calității în cadrul Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari sunt analizate sistematic de către director pentru a se asigura eficacitatea și eficiența proceselor și definesc:

- necesarul de abilități și cunoștințe ale întreprinderii;
- 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 și activitățile de monitorizare în diverse stadii.

Planificarea sistemului de management al calității asigură că orice modificare intervenită în cadrul Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari este ținută sub control.

4.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare

Directorul Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari a definit și comunicat responsabilitatea și autoritatea pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității, 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 împreună cu șefii compartimentelor iau 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 studiilor, instruirii, abilităților și experienței, competență stabilită în fișele de

post, deciziile de numire pe post, etc., de șeful compartimentului și aprobată de directorul întreprinderii.

Întreprinderea Individuală Crist-Len-Cebotari 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 12 persoane cu experiență în domeniu, profesioniști permanent motivați și adaptabili la evoluția pieței, capabili să ofere potențialului client încredere, punctualitate, eficiență, consultanță și asistență.

Managerul Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari adoptă deciziile referitoare la activitatea întreprinderii 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 etc, se ocupă de inventariere, de achitarea ordinelor de plată, de calcularea impozitelor firmei etc.

5.2.2. Competență, conștientizare și instruire

Competență

Șefii compartimentelor identifică (prin evaluări periodice) și asigură competențele necesare desfășurării optime a proceselor din interiorul întreprinderii, 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.

Șefii compartimentelor 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 întreprinderii;
- modificările proceselor și achiziționări ale echipamentelor de ultimă generație;
- adoptarea de noi standarde;
- modificarea cadrului legislativ.

Conștientizare

Șefii compartimentelor 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 întreprinderii se asigură prezentând acestora:

- estimarea evoluției în timp a întreprinderii;
- politica și obiectivele întreprinderii;
- politica de dezvoltare a întreprinderii și a resurselor umane;
- intenția de îmbunătățire a proceselor;
- recompensarea creativității și inovației;

- impactul social al întreprinderii în sensul legăturii între creșterea bunăstării întreprinderii.

Instruire

Activitatea de instruire a personalului din cadrul Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari se desfășoară conform procedurii operaționale Instruirea personalului și include atât cursuri desfășurate în cadrul întreprinderii cât și cursuri externe prin participări la școlarizări, cursuri de perfecționare, conferințe, simpozioane, informări etc.

Personalul întreprinderii este evaluat anual de către șefii compartimentelor din care face parte, pentru a i se determina nivelul de pregătire (dacă este corespunzător sau dacă necesită instruire suplimentară).

Apariția unor neconformități în desfășurarea activităților/proceselor, relevante pentru calitate, furnizează datele necesare pentru stabilirea necesităților de instruire suplimentară.

Întreprinderea Individuală Crist-Len-Cebotari prevede o instruire inițială de orientare generală pentru toți noii angajați. 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.

Întreprinderii Individuale Crist-Len-Cebotari menține înregistrări adecvate referitoare la instruirea, studiile, abilitățile și experiența personalului.

5.3. Mediul de lucru

Directorul întreprinderii 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 întreprinderii;
- condițiile de lucru prin punerea la dispoziție a utilajelor necesare;
- ergonomia;
- relațiile dintre membrii întreprinderii precum și relațiile dintre aceștia și clienți;
- factorii de mediu (temperatură, umiditate, luminozitate, flux de aer etc.);
- salubritate, zgomot, vibrații.

Documentația aflată în dotarea angajaților permite identificarea și să utilizarea instrumentelor necesare pentru desfășurarea normală a serviciilor. Este sarcina directorului să organizeze munca astfel 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

Întreprinderea Individuală Crist-Len-Cebotari va monitoriza în permanență acțiunile sale de îmbunătățire a performanței și asigură implementarea acestora.

Întreprinderea Individuală Crist-Len-Cebotari va planifica și implementa procesele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire necesare:

- demonstrării conformității serviciilor;
- 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

Întreprinderea Individuală Crist-Len-Cebotari 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

Directorul va aplica metode adecvate pentru monitorizarea, evaluarea și analiza proceselor sistemul de management al calității pentru a demonstra capabilitatea acestora de a obține rezultatele planificate.

Monitorizarea proceselor se referă atât la procesele principale, cât și la procesele suport și de management. Se asigură dispunerea de date care să permită evaluarea eficacității proceselor.

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

Controlorul tehnic de calitate monitorizează și măsoară caracteristicile serviciului, pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele referitoare la acesta. Monitorizarea și măsurarea serviciului se efectuează în etapele corespunzătoare ale procesului de realizare, în conformitate cu măsurile planificate.

6.3. Controlul serviciului necalitativ

Întreprinderea Individuală Crist-Len-Cebotari va adopta metode adecvate destinate identificării, documentării, evaluării și tratării serviciilor necalitative care apar pe parcursul desfășurării proceselor. Metodele de control, responsabilitatea și autoritatea asociată pentru tratarea serviciilor necalitative vor fi definite în cadrul unei proceduri.

Șeful compartimentului implicat împreună cu reprezentantul managementului de calitate tratează serviciile necalitative ghidându-se după următoarele metode:

- prin întreprinderea unor acțiuni de eliminare a neconformităților detectate;
- întreprinderea de acțiuni care să împiedice destinarea sau utilizarea intenționată inițial.
- înregistrările referitoare la natura neconformităților, soluționarea acestora sunt ținute sub control.

De asemenea, atunci când serviciul necalitativ este identificat după executare sau după ce utilizarea sa a început, Întreprinderea Individuală Crist-Len-Cebotari 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 serviciu și produs;
- caracteristicile și tendințele proceselor și produselor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive, furnizori.

•

Șefii compartimentelor vor stabili împreună cu alți factori de decizie 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.

Conștientă de faptul că orice activitate cu o participare umană puternică, prezintă riscul unor disfuncționalități care generează anomalii, Întreprinderea Individuală Crist-Len-Cebotari este preocupată de detectarea și tratarea lor, prevenirea apariției acestora considerând-o esențială.

6.5.2. Acțiuni corective

Procedura de sistem Acțiuni corective stabilește responsabilitatea, autoritatea și mecanismele destinate determinării cauzelor neconformităților, analizei acestora, determinării și implementării acțiunilor necesare pentru evitarea reapariției lor, acțiunile corective întreprinse, înregistrarea rezultatelor.

Acțiunile corective sunt inițiate de:

- șefii compartimentelor, cu ocazia analizei reclamațiilor de la clienți sau a constatării unor deficiențe în activitatea din subordine;
- șefii compartimentelor, cu ocazia efectuării auditurilor interne sau în urma auditurilor efectuate de terți;
- comisiile interne, grupurile de lucru, cu ocazia analizelor neconformităților identificate și a controalelor periodice efectuate de personalul desemnat de conducerea acestora.

-
Determinarea corectă a cauzelor reale se realizează pe bază de documente, înregistrări de inspecții, înregistrări ale monitorizării proceselor, constatări ale auditurilor, reclamații sau chestionare de evaluare a satisfacției clienților. De asemenea, se analizează erorile din circuitul informațional și deficiențele de comunicare. Stadiul de punere în aplicare a acțiunilor corective stabilite pentru diferite tipuri de neconformități apărute este analizat periodic de către management.

6.5.3. Acțiuni preventive

Procedura de sistem Acțiuni preventive definește cerințele pentru:

- determinarea neconformităților potențiale și a cauzelor acestora;
 - evaluarea necesității de acțiuni pentru a preveni apariția neconformităților;
 - determinarea și aplicarea acțiunilor întreprinse;
 - înregistrarea rezultatelor acțiunilor preventive întreprinse;
- analiza acțiunilor preventive întreprinse.

Schema de încadrare a personalului Î.I. Crist-Len-Cebotari

Nr.	Funcția	Nr. persoane
1.	Director	1
2.	Diriginte de șantier	1
3.	Contabil-șef	1
4.	Manager	1
5.	Tencuitor	1
6.	Sudor	1
7.	Placator	1
8.	Zugrav	1
9.	Lăcătuș	1
10.	Șoferi auto	2
11.	Muncitor deservire	1
Total		12

**Lista tehnici specializate și mijloace de măsurare de care dispune Î.I. Crist-Len-Cebotari.
cu drept de proprietate și/sau locațiune,
folosite în domeniul de activitate la data de 01 februarie 2021**

Nr.		Cantitate
1.	Automobil VW Sharan RS AJ 910	1
2.	Automobil Mercedes NNV 479	1
3.	Autocamion Kamaz 5511 MVM 027	1
4.	Excavator JCB JS 150 W	1
5.	Mai mecanic	1
6.	Vibrator	2
7.	Demolator electric	2
8.	Aparat de sudura stationar	2
9.	Aparat de sudura portativ Stark	1
10.	Aparat de sudat cu argon Hammer	2
11.	Compresor electric	2
12.	Pulverizator electric	1
13.	Slefuitor unghiular	4
14.	Masina de insurubat	3
15.	Ciocan rotopercutor	3
16.	Masina de gaurit	1
17.	Fierestrau circular	2
18.	Teodolit	1
19.	Scara telescopica	2
20.	Betoniera	2
21.	Masina debitat metal	1
22.	Aparat de slefuit beton	1
23.	Roaba	3
24.	Motopompă	1
25.	Arzator sudura autogen OxiGaz	2
26.	Aparat de sudura semiautomat	1
27.	Generator Hagel 7500 CL	1