

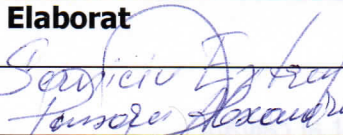
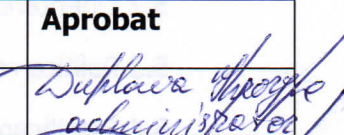
Digitally signed by Duplava Gheorghe
Date: 2026.04.01 20:42:11 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



MOLDOVA EUROPEANĂ

Manualul asigurării calității

SOCIETATEA CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ LUMICONS-92

	Elaborat	Coordonat	Aprobat
Funcție	Serghiu D. Gheorghe	Chelaru R.T.	Duplava Gheorghe
Semnătura			
Data	24.03.2026.	24.03.2026.	24.03.2026.



Capitolul 0 – INTRODUCERE

0. Prezentarea societății

0.1 Lista de difuzare

0.2 Lista modificărilor

Capitolul 1 –DISPOZIȚII GENERALE

1.1 Scopul Manualului

1.2 Obiectul și gestionarea manualului

1.3 Domeniul de aplicare

1.4 Structura manualului

1.5 Analiza periodică și actualizarea manualului calității

Capitolul 2 - REFERINȚE NORMATIVE

2.1 Documente de referință

Capitolul 3 - TERMENI ȘI DEFINIȚII

3.1 Termeni și definiții

3.2 Abrevieri

Capitolul 4 - SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

4.1 Cerințe generale

4.2 Cerințe referitoare la documentație

4.2.1 Generalități

4.2.2 Manualul calității

4.3 Organizare

4.4 Responsabilități, atribuții

4.5 Reprezentantul Managementului

4.6 Analiza efectuată de Management

Capitolul 5 – RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

5.1 Angajamentul managementului

5.2 Orientarea către client

5.3 Politica referitoare la calitate

5.4 Planificarea sistemului de management al calității

5.5 Analiza contractului

5.6 Planificarea

5.7 Proceduri și instrucțiuni

Capitolul 6 – MANAGEMENTUL RESURSELOR

6.1 Asigurarea resurselor

6.2 Resurse umane

6.3 Infrastructura

6.4 Mediu de lucru

Capitolul 7 – ACTIVITĂȚI DE CONFIRMARE

7.1 Măsurile generale

7.2 Plan de control calitate, verificări și încasări

7.3 **Controluri de calitate**

7.4 Stadiul **conturilor** de calitate, verificări și încercări

7.5 Mijloacele de măsurare și încercare

7.6 Controlul proceselor

7.7 Inspecții și încercări finale

7.8 Înregistrarea inspecțiilor și încercărilor

7.9 Controlul înregistrărilor calității

7.10 Auditurile interne ale calității

7.11 Instruire

Capitolul 8 – EXAMINĂRI TEHNICE DE ASIGURARE A CALITĂȚII (ETAC)

8.1 Planificarea ETAC

8.2 Sistemul ETAC

Capitolul 9 – DOCUMENTE ȘI INREGISTRĂRI

9.1 Controlul documentelor

9.2 Inregistrări de calitate

Capitolul 10 – MANIPULARE, DEPOZITARE, CONSERVARE, LIVRARE

10.1 Manipulare

10.2 Depozitare

10.3 Conservare

10.4 Livrare

Capitolul 11 – GENURI DE ACTIVITATE

Capitolul 12 – ÎMBUNĂTĂȚIRE

Capitolul 0 – INTRODUCERE

0. Prezentarea Organizației

- Denumirea societății: Societate cu Răspundere Limitată "LUMICONs-92".
- Date privind înregistrarea: nr.1014600003326 din 05.02.2014 cod fiscal-1014600003326.
- Dotări cu utilaje, transport și mecanisme de construcție:

Nr. d/o	Denumirea principalelor utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (ateliere, depozite, spații de cazare) și laboratoare propuse de ofertant ca necesare pentru executarea lucrării, rezultate în baza tehnologiilor pe care el urmează să le adopte	Unitatea de măsură (bucăți și seturi)	Asigurate din dotare	Asigurate de la terți sau din alte surse
0	1	2	3	4
1.	Schele metalice tubulare	200 m2	proprii	
2.	Malaxor pentru amestecuri uscate	2 buc.	proprii	
3.	Betoniere pentru mortare si betoane 195 lit.	3 buc.	proprii	
4.	Aparat de taiat placi de gresie cu disc diamant	1 buc.	propriu	
5.	Aparat de sudat 250A - 300A	3 buc.	proprii	
6.	Ciocane pneumatice pentru demolare betoane	3 buc.	proprii	
7.	Ciocan perforator pentru montare makita	3 buc,	proprii	
8.	Surubelnita cu baterie 14V 2,5A DEWOLT	2 buc.	proprii	
9.	Laser multiunghiular	1 buc.	propriu	
10.	Nivilir optic BOOSH	1 buc.	propriu	
11.	Roaba pentru transportarea materialelor	7 buc.	proprii	
12.	Tehnica pentru tonaj mare (nisip-petris)		chirie	chirie
13.	Autocamion cu bena FORD TRANZIT 2,5 tn.	1 buc.	propriu	
14.	Ciocane, rigle, mestrii, nivele cu bula, s.a.		proprii	

- Dotări cu instrumente și scule: conform necesităților se asigură la terți sau din alte surse.
- Structura organizatorică a societății se anexează.
- Asigurarea cu specialiști atestați: compania dispune de specialiști cu studii superioare și medii tehnice, și alte cadre cu experiență în domeniu.
- Asigurarea cu documente normative necesare în retivitate.
- Monitorul construcțiilor.
- Contabilitatea și audit.
- Norme de consum a materialelor în construcție.

0.2Lista de difuzare

Destinatar:

- Director
- Contabil șef
- Șantiere

Lista Modificărilor

Cap.	Fișe de modificări						
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

Capitolul 1 –DISPOZIȚII GENERALE

Cuprins

- 1.1 Scopul Manualului
- 1.2 Obiectul și gestionarea manualului
- 1.3 Domeniul de aplicare
- 1.4 Structura manualului
- 1.5 Analiza periodică și actualizarea manualului calității

1.1 Scopul Manualului

1.1.1. Manualul Calitatii –este documentul care enunță politica calității și descrie dispozițiile și prevederile generale ale sistemului de conducere și asigurare a calității, concretizat în programul de asigurare a calității al SRL "LUMICONS-92", cuprinzând organizarea, reponsabilitățile, autoritatea și relațiile reciproce între compartimentele și persoanele care dirijează și efectuează, verifică și analizează problemele ce au o incidență asupra calității, având ca scop final definirea și obținerea calității ansamblului activităților și prestațiilor desfășurate de SRL "LUMICONS-92".

1.1.2. Manualul calității definește metodele de conducere, responsabilitățile și obiectivele sistemului de conducere și asigurarea calității, a SRL "LUMICONS-92", astfel încât să se asigure o implimentare eficientă a tuturor cerințelor de calitate în realizarea lucrărilor contractante.

1.1.3. Manualul calității descrie sistemul de conducere și asigurare a calității aplicat de către SRL "LUMICONS-92" în condiții prevăzute de legea privind calitatea în construcții Nr.721.

1.1.4. Manualul calității este conceput astfel încât să acopere toate cerințele prevăzute de legislație în vigoare pentru modelul de asigurare a calității corespunzător exigențelor esențiale.

1.1.5. Manualul calității împreună cu procedurile funcțiilor de sistem stabilește măsurile pentru îndeplinirea cerințelor stabilite în legislație aplicabilă activităților de construcții, începând cu aprovizionarea materialelor și începând cu predarea lucrărilor beneficiarului.

1.1.6. Prin programul de asigurare a calității în prezentul manual, SRL "LUMICONS-92" asigură:

1.1.6.1. desfășurarea în mod planificat și procedurat a activităților specific, în cadrul sistemului legislativ interior, al normelor, standartelor interne sau străine aplicabile.

1.1.6.2. realizarea și menținerea nivelului calitativ solicitat pentru documentațiile tehnice, documentele contractuale.

1.1.7. Programul de asigurare a calității al SRL "LUMICONS-92" este structurat astfel:

- manualul de asigurare a calității cu secțiuni ce conțin procedurile funcțiilor de sistem, documente și înregistrări utilizate.

- procedurile (instrucțiunile tehnice de execuție).

- planurile de control de calitate, verificări și încercări.

1.2 Obiectul și gestionarea manualului

1.2.1 Manualul de Management al Calității elaborat de SRL "LUMICONS-92" reprezintă documentul principal al sistemului de management al calității, care definește politica referitoare la calitate realizată în cadrul activităților desfășurate de societate.

1.2.2 Cerințele sistemului de management al calitatii, exprimate în prezentul manual si în documentele la care acesta face referire, urmăresc atingerea următoarelor scopuri:

1.2.2.1 Asigurarea capabilității societății de a furniza lucrări și servicii care să satisfacă cerințele clienților, cu respectarea cerințelor legale și de reglementare aplicabile;

1.2.2.2 Creșterea satisfacției clientului prin furnizarea de lucrări și servicii care îndeplinesc și depășesc așteptările sale, asigurată prin îmbunătățirea continuă a sistemului;

1.2.2.3 Comunicarea și conștientizarea personalului societății referitor la politica și obiectivele calității stabilite de managementul la cel mai înalt nivel;

1.2.2.4 Servirea ca document de referință pentru implementarea sistemului de management al calității;

1.2.2.5 Definirea proceselor, structurii organizatorice, autorităților și responsabilităților tuturor serviciilor și compartimentelor functionale;

1.2.2.6 Asigurarea eficienței și eficacității proceselor derulate de societate.

1.2.3 Manualul de Management al Calității este întocmit/ verificat, difuzat controlat și actualizat

de Responsabilul AQ, care arhivează și păstrează originalele tuturor edițiilor și reviziilor succesive ale Manualului de Management al Calității

1.2.4 Aprobarea Manualului de Management al Calității precum și toate actualizările acestuia se realizează de către Directorul societății, principala autoritate în probleme de calitate din cadrul societății.

1.2.5 Actualizarea Manualul de Management al Calității se realizează în următoarele situații:

1.2.5.1 când se modifica organigrama societății;

1.2.5.2 când se actualizeaza/modifică documentele de referință utilizate la elaborarea documentelor sistemului de management al calității adoptat;

1.2.5.3 când se constată că sistemul adoptat nu funcționează ori nu este eficient.

1.3. Domeniul de aplicare

1.3.1. Manualul calității se aplică de către personalul SRL "LUMICONS-92" implicat în activități determinate pentru calitatea lucrărilor contractante.

1.3.2. Manualul calității este aplicabil în activitățile desfășurate pentru execuția lucrărilor de orice tip de construcție (industrial, civile, socio-culturale, hidrotehnic, construcții utilitare pentru fluide instalatii tehnico sanitare, etc.) indiferent de categoria de importanță a construcției.

1.3.3. Manualul calității se aplică în cadrul activităților curente de aprovizionare, metrologie, identificare, regăsire, primire, manipulare, conservare, depozitare desfășurate de SRL "LUMICONS-92" indiferent de regimul contractului de lucrări perfectate, respective, cu sau fără asigurarea calității.

1.4. Structura manualului calității

Manualul calității este structurat în modul următor:

- I. Programul de asigurare a calității
- II. Planurile calității
- III. Proceduri generale
- IV. Proceduri de sistem
- V. Proceduri tehnice de execuție
- VI. Instrucțiuni de lucru

1.5 Analiza periodică și actualizarea Manualului Calității

1.5.1 Actualizarea manualului calității se face ori de câte ori necesitățile impun acest lucru și anume:

1.5.1.1 schimbări organizatoric sau de altă natură în cadrul organizației;

1.5.1.2 aspecte neconcordante ale documentelor, identificate în urma analizelor efectuate;

1.5.1.3 îmbunătățiri aduse sistemului de management al calității, rezultate în urma auditurilor interne sau rezultate din supravegherea funcționării organizației;

1.5.1.4 intervenții în text necesare pentru efectuarea unor corecții și/sau precizări de forma de exprimare;

1.5.1.5 modificări de standarde, legislație, reglementări aplicabile etc

1.5.2 În vederea îmbunătățirii sistemului calității adoptat, SRL "LUMICONS-92" va analiza periodic documentele sistemului calității în vederea evaluării adecvabilității și eficienței acestuia.

1.5.3 Prin analiza periodică se stabilește dacă:

1.5.3.1 organizarea existentă este adecvată și funcțională

1.5.3.2 elementele sistemului stabilite sunt adecvate și eficiente în implementare

1.5.4 În efectuarea analizelor se au în vedere următoarele:

1.5.4.1 rezultatele auditurilor interni efectuate în activitățile proprii

1.5.4.2 rezultatele auditurilor efectuate de către organisme externe

1.5.4.3 rezultatele auditurilor efectuate de management

1.5.4.4 rapoartele periodice de analiză a tendinței calității efectuate de către personalul controlului calității (CQ)

1.5.4.5 observații sau recomandări făcute de către utilizatorii manualului

1.5.5 În urma analizelor se determină necesitatea actualizării manualului calității sau a unor părți ale acestuia.

Capitolul 2 - REFERINȚE NORMATIVE

Cuprins

2.1 Documente de referință

COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR

Legea nr.647-XIII

"Legea privind metrologia" din 17.11.95

În ceea ce privește activitățile tehnice de producere și control și cele comerciale întreprinderea se ghidează de standardele naționale și legile în vigoare conform listei CDE 7.5,

În particular:

- **Codul Muncii al RM, 28.03.2003**
- COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR
- **Legea** metrologiei Nr. 19 din 04.03.2016
- **Legea** privind achizițiile publice Nr. 131 din 03.07.2015.
- **Legea** privind principiile urbanismului și amenajării teritoriului Nr. 835-XIII din 17 mai 1996.
- **Legea** privind protecția mediului înconjurător Nr. 1515-XII din 16 iunie 1993.
- **Legea** securității și sănătății în muncă Nr. 186-XVI din 10 iulie 2008.
- **Legea** R. Moldova privind licențierea unor genuri de activitate Nr.451-XV din 30.07.2001.
- **LEGE Nr. 105 din 13.03.2003** privind protecția consumatorilor.
- **Legea Nr.652-XIV din 28.10.1999** cu privire la certificare.
- **LEGE** cu privire la standardizarea națională nr. 20 din 04.03.2016.
- **Codul** cu privire la locuințe Nr.2718-X din 03.06.83
- **HG Nr. 1469 din 30-12-2004** privind aprobarea Nomenclatorului produselor din domeniul reglementat, supuse certificării conformității obligatorii

- **HG nr. 461 din 06.07.95.** Regulamentul privind agrementul tehnic pentru produse, procedee și echipamente noi în construcții.
- **HG Nr. 329 din 23.04.2009** Regulamentul cu privire la atestarea tehnico-profesională a specialiștilor cu activități în construcții
- **HG nr. 490 din 17.07.95.** Concepția actualizării sistemului național de documente normative în construcții.
- **HG nr. 285 din 23.05.96.** Regulamentul de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente.
- **HG nr. 360 din 25.05.96.** Cu privire la controlul de stat al calității în construcții.
- **HG nr. 664 din 29.11.96.** Programul republican de creare a bazei normative în construcții.
- **HG nr. 361 din 25.06.96.** Regulament cu privire la verificarea proiectelor și execuției construcțiilor și expertizarea tehnică a proiectelor și construcțiilor.
- **HG nr. 378 din 22.04.97.** Concepția sistemului de exploatare a fondului construit existent.
- **HG nr. 382 din 24.04.97.** Regulamentul privind urmărirea comportării în exploatare, intervenției în timp și postutilizarea construcțiilor.
- **NCM A 02.02-96** "Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea calității".
- **NCM A 03.02-96** "Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind certificarea produselor folosite în construcții".
- **NCM A 03.03-98** "Sistemul de certificare în construcții. Reguli de efectuare a certificării produselor folosite în construcții".
- **NCM A 03.04-96** "Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind organismul central de certificare a produselor folosite în construcții".
- **NCM A 03.07-98** "Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind evaluarea procesului de fabricare a produselor folosite în construcții".
- **NCM A 03.08-96** "Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind Centrul Tehnico-Stiințific de cercetare în Construcții".
- **NCM A 03.02-98** "Sistemul de certificare în construcții. Ghid de evaluare a procesului de fabricație a produselor omogene folosite în construcții".
- **NCM A 03.06-96** "Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind autorizarea și acreditarea laboratoarelor de încercări".
- **NCM A 04.02-96** "Metrologie, module și toleranțe în construcții. Regulament privind serviciul metrologie".
- **NCM A 04.02-96** "Metrologie, module și toleranțe în construcții. Regulament privind organizarea principală a serviciului metrologie în construcții".
- **CP A 08.01.96** Instrucțiuni de verificare a calității și de recepție a lucrărilor ascunse și/sau în faze determinante la construcții și instalații aferente.
- **Ordinul DAC nr. 65 din 27 mai 1996** Regulamentul cu privire la verificarea execuției lucrărilor de construcții de către responsabili tehnici atestați.

- **CP A.08.01-96** Instrucțiuni de verificare a calității și de recepție a lucrărilor ascunse și în faze determinate la construcții și instalații aferente.
- **SNIP 3.04.01-87** Lucrări de izolare și finisare.
- **SNIP III-10-75** Amenajarea teritoriului.
- **SNIP III-4-80** Tehnica securității în construcție. Sistemul calității în construcții.
- **A 02.02.96** Regulamentul privind conducerea și asigurarea calității.
- **Monitorul construcțiilor.**
- **Monitorul Oficial al R. Moldova.**

Cerințele legale și alte cerințe referitoare la protecția mediului și OH&S sunt identificate de către organizație și actualizate în listele LCLM 6.1.3, și LCLS 6.1.3 conform procedurii PR-6.1.3-01 "Cerințe legale și alte cerințe".

Capitolul 3 - TERMENI ȘI DEFINIȚII

Cuprins

3.1 Termeni și definiții

3.2 Abrevieri

3.1 Definiții

- 3.1.1 Organizație – grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații determinate;
- 3.1.2 Mediu de lucru – ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea;
- 3.1.3 Furnizor – organizație sau persoană care furnizează un produs;
- 3.1.4 Proces – ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrări în ieșiri;
- 3.1.5 Produs (Serviciu) – rezultat al unui proces;
- 3.1.6 Client – organizație sau persoană care primește un produs;
- 3.1.7 Satisfacția clientului – percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost satisfăcute;
- 3.1.8 Cerință – nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie;
- 3.1.9 Calitate – măsura în care un ansamblu de caracteristici îndeplinesc cerințele;
- 3.1.10 Document – informație împreună cu mediul său suport;
- 3.1.11 Sistem de management – sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele prin care se realizează acele obiective;
- 3.1.12 Sistem de management al calității – sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea;
- 3.1.13 Audit – proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit;
- 3.1.14 Neconformitate – neîndeplinirea unei cerințe;
- 3.1.15 Conformitate – îndeplinirea unei cerințe;
- 3.1.16 Acțiune preventivă – acțiune de eliminare a cauzei unor neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite;
- 3.1.17 Acțiune corectivă – acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite;
- 3.1.18 Inspecție – evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite după caz, de măsurare, încercare sau comparare cu un calibru;

- 3.1.19 Asigurarea calitatii-parte a managementului calitatii, concentrata pe furnizarea increderii ca cerintele referitoare la calitate vor fi indeplinite
- 3.1.20 Managementul calitatii -reprezintă ansamblul activităților funcției generale de management care determină politica în domeniul calității, obiectivele și responsabilitățile și care le implementează în cadrul sistemului calității prin mijloace cum ar fi planificarea calității,controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității.
- 3.1.21 Auditul calitatii- Examinarea sistematică și independentă efectuată pentru a determina dacă activitățile și rezultatele lor, referitoare la calitate, corespund dispozițiilor prestabilite, dacă aceste dispoziții sunt efectiv implementate și corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor
- 3.1.22 Manualul calitatii- Documentul care prezintă politica în domeniul calității și descrie sistemul calității unei organizații, servind ca referință permanentă în implementarea și menținerea sistemului respective
- 3.1.23 Mentenabilitate- Probabilitatea ca starea de bună funcționare a produsului să fie restabilită, urmare unei defectări, într-un interval de timp dat.
- 3.1.24 Fiabilitate- Probabilitatea ca un produs să funcționeze fără defectări un interval de timp dat, în condițiile de utilizare
- 3.1.25 Disponibilitate- Însușirea unui produs de a-și îndeplini funcția specificată la un moment dat sau într-un interval de timp
- 3.1.26 Caracteristici funcționale- Ansamblul elementelor care se referă la comportarea în utilizare a produselor și care se exprimă prin disponibilitatea produselor
- 3.1.27 Defect-Nesatisfacerea unei cerințe sau a unei așteptări rezonabile privind utilizarea prevăzută, inclusiv a celor referitoare la securitate
- 3.1.28 Caracteristici- Ansamblul proprietăților specifice produsului, definite în scopul facilitării identificării și/sau a diferențierii produselor
- 3.1.29 Specificație- Documentul care prescrie cerințele în raport cu care un produs trebuie să fie conform. Specificația conține caracteristicile necesare.
- 3.1.30 Conformitate- Satisfacerea cerințelor specificate.
- 3.1.31 Neconformitate- Abaterea sau absența uneia sau a mai multor caracteristici de calitate, în raport cu cerințele specificate.
- 3.1.32 Procedura- Modul cum se desfășoară și se controlează un proces.
- 3.1.33 Entitate - ceea ce poate fi descris și luat în considerare la un moment dat.

3.2 Abrevieri

- **MMQ** - Manualul de management al calității
- **AGA** - Adunarea generală a acționarilor
- **RMQ** - reprezentantului managementului pentru calitate
- **SC** - sistemul calității
- **PS** - procedură de sistem
- **PO** - procedura operațională
- **IL** - instrucțiune de lucru
- **F** - Fișă
- **R** – Registru
- **D** – dosar
- **A** – anexă
- **AC** - Asigurarea Calității
- **ETAC** – Examinarea Tehnică de Asigurare a Calității
- **ISC** – Inspecția de Stat în Construcții
- **MAC** – Manualul de Asigurare a Calității
- **PAC** – Program de Asigurare a Calității
- **CTC** – Control Tehnic de Calitate
- **DTN** – Documentația Tehnică Normativă
- **PL** – Procedura de lucru
- **NIR**- Nota de intrare receptie
- **AQ** – Asigurarea calității
- **SMC** – Sistem de Management al Calității

- **PF**-punerea in functie
- **PG**- Procedura generala
- **PIP**- Program de instruire pregătire
- **PL**- Procedura de lucru
- **PS**- Procedura de sistem
- **PVC**- Proces verbal de control
- **RAC**- Raport de acțiune corective
- **RNC**-Raport de neconfirmare
- **SUAP**- Serviciul Urmărire și asigurare mijloace de producție
- **SMC** –sitem de managment al calității

Capitolul 4 - SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Cuprins

4.1. Cerințe generale

4.2. Cerințe referitoare la documentație

4.2.1. Generalități

4.2.2. Manualul Calității

4.3 Organizarea

4.4 Responsabilități, atribuții

4.3 Reprezentantul Managementului

4.4 Analiza efectuată de Management

4.1. Cerințe generale

4.1 Organizația SRL „LUMICONS-92” a stabilit, documentat și implementat un sistem de management al calității pe care îl menține și îl îmbunătățește continuu în conformitate cu cerințele legii cu privire la asigurarea calității în construcție.

4.2 Implementarea managementului calității în cadrul organizației “SRL „LUMICONS-92” a constituit o decizie strategică a organizației, la baza căreia se regăsesc:

4.2.1 cerințele explicite și implicite ale clienților;

4.2.2 obiectivele strategice;

4.2.3 produsele furnizate;

4.2.4 procesele utilizate.

4.3 Procesele identificate în cadrul organizației SRL „LUMICONS-92” sunt prezentate sub formă de harta proceselor. Managementul calității este construit având la bază modelul „Abordare axată pe proces” reprezentat conceptual prin procese (activități) independente, care influențează calitatea în diferite etape.

4.4 Directorul general administrează aceste procese în așa fel încât operarea cât și controlul acestor procese să fie eficace.

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

4.5.1 autoevaluare (audit intern, autocontrol, etc.);

4.5.2 analiza efectuată de management.

4.6 Procesul de îmbunătățire continuă a SMC din cadrul organizației "SRL „LUMICONS-92” implică:

4.6.1 evaluarea situației existente;

4.6.2 selectarea zonei de îmbunătățire;

4.6.3 identificarea problemei apărute în proces;

4.6.4 analiza cauzelor apariției problemei;

4.6.5 inițierea de acțiuni corective și/sau preventive;

4.6.7 evaluarea proceselor în urma aplicării acțiunii corective și preventive.

4.7 Clienții externi, interni sau alte părți interesate joacă un rol semnificativ în furnizarea datelor de intrare pentru organizația "SRL „LUMICONS-92”

4.8 Pentru toate procesele existente în organizație se aplică metodologia cunoscută sub numele PDCA "Planifică- Efectuează- Verifică- Acționează" (provine de la denumirea din limba engleză Plan-Do-Check-Act). PDCA poate fi descrisă succind astfel:

4.8.1 PLANIFICĂ: Stabilește obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politicile organizației.

4.8.2 EFECTUEAZĂ: implementează procesele.

4.8.3 VERIFICĂ: monitorizează și măsoară procesele și produsul față de politicile, obiectivele și cerințele pentru produs și raportează rezultatele.

4.8.4 ACȚIONEAZĂ: întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor.

4.2. Cerințe referitoare la documentație

4.2.1. Generalități

4.2.1.1 Documentația din cadrul organizației este structurată astfel:

- Declarația privind politica și obiectivele referitoare la calitate;
- Manualul Calității;
- Procedurile de sistem cerute de standard;
- Proceduri/instrucțiuni specifice proceselor;

4.2.1.2 Documente necesare pentru planificarea, operarea și controlul eficace al proceselor:

- plan de aprovizionare;
- plan de desfacere;
- plan de inspecții;
- plan de verificări metrologice;
- program de audit;
- plan de investiții;

- plan de producție;
- program de instruire;
- Înregistrări

4.2.1.3 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.

4.2.1.4 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.

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

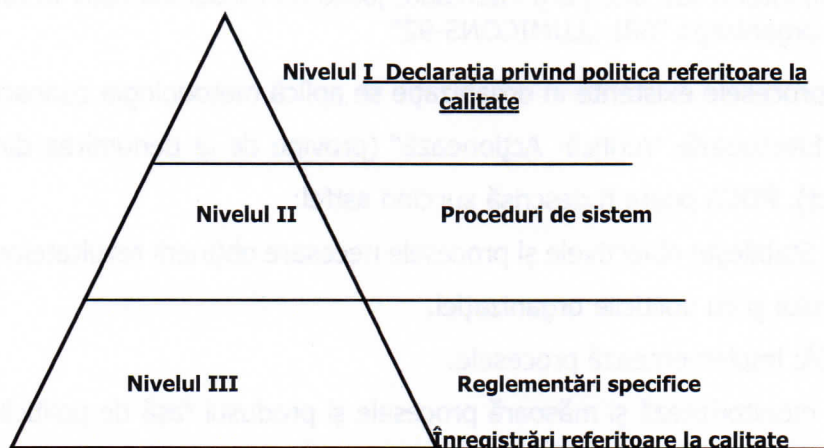


Fig.1.1 Ierarhizarea documentației sistemului de management al calității

4.2.2. Manualul Calității

4.2.2.1 Manualul calității se elaborează pentru organizația "SRL „LUMICONS-92” cu scopul:

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

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

4.3 Organizarea

4.3.1 Structura organizatorică este prezentată în Organigrama –planșa nr.1

4.3.2 Schema de relații cu beneficiarul, organele superioare de reglementare și furnizorii este prezentată în planșa nr.2

4.3.3 Organigrama compartimentului de asigurare a calității este prezentată în planșa nr.3

4.3.4 Organigrama compartimentului CTC este prezentată în planșa nr.4

4.4 Responsabilitati, atributii

1. Directorul SRL "LUMICONS-92" este responsabil pentru implementarea și evaluarea PAC în activitățile specifice SRL "LUMICONS-92"

2. Directorul SRL "LUMICONS-92" delegă și asigură autoritatea pentru evaluarea eficienței PAC șefului compartimentului AQ

3. Acest capitol cuprinde responsabilitățile conducerii SRL "LUMICONS-92" la nivele diferite de decizie pentru dezvoltarea, implementarea și evaluarea PAC pentru activitățile desfășurate de SRL "LUMICONS-92".

4.4.1 Directorul SRL "LUMICONS-92"

1. Are întreaga responsabilitate pentru conducerea activităților desfășurate de SRL "LUMICONS-92"

Pentru stabilirea și implementarea PAC.

2. Răspunde de obținerea autorizației de activitate pentru SRL "LUMICONS-92" în conformitate cu prevederile legislației în vigoare

3. Răspunde de evaluarea și actualizarea periodică a programului de asigurare a calității al SRL "LUMICONS-92"

4. Semnează Manualul de asigurare a calității și procedurile funcțiilor de sistem elaborate de compartimentul AQ.

5. Răspunde de activitatea compartimentului AQ asigurându-i structura organizatorică corespunzătoare și autoritatea necesară pentru evaluarea implementării și eficienței programului de asigurare a calității și organigrama compartimentului.

6. Aprobă fișele postului pentru personalul de conducere din subordinea directă, în care sunt incluse și responsabilitățile referitoare la PAC.

7. Răspunde de nivelul de instruire și calificare a personalului SRL "LUMICONS-92"

8. Avizează planul ETAC și rapoartele ETAC avizate de șeful compartimentului AQ.

9. Impune tuturor nivelurilor de conducere și personalului de execuție din subordine obligativitatea implementării programului de asigurare a calității

10. Dispune măsurile corective în baza rapoartelor de evaluare privind îndeplinirea PAC întocmite de compartimentul AQ

11. Aprobă procurarea de materiale, produse și angajarea de serviciu pentru SRL "LUMICONS-92" numai de la furnizorii autorizați.

12. Asigură ca toate produsele/serviciile aprovizionate să corespundă cerințelor legii privind calitatea în construcții.

13. Răspunde de modul de manipulare, depozitare și conservare a materialelor, produselor aprovizionate în conformitate cu programul necesar stabilit de directorul tehnic.

14. Răspunde de procurarea materialelor de calitate specificată în documentele de proiectare și cele aprovizionate în conformitate cu programul necesar stabilit de directorul tehnic.

15. Asigură realizarea programelor de pregătire a personalului în cadrul compartimentelor subordonate.
16. Aprobă procedurile/instrucțiunile de lucru din cadrul compartimentelor subordonate după ce au fost avizate la compartimentul AQ.
17. Identifică clienți potențiali pentru contractarea de lucrări.
18. Colectarea și întreținerea la zi a bazei de date tehnice și legislative legate de specificul activității.
19. Analizează invitațiile de participare la preselecție și întocmește în colaborare cu compartimentele specializate documentația de preselecție.
20. Intocmirea corespondenței necesare cumpărării documentației de ofertare-licitare, de multiplicarea și difuzarea ei la compartimentele specializate.
21. Redactarea și predarea la termen a documentației de ofertă și a raportului de prezentare conform instrucțiunilor elaborate în acest sens.
22. Participă la licitarea ofertei și la susținerea documentației.
23. Studiază cerințele pieții.
24. Crearea unei baze de date privind clienții și concurenții societății.
25. Analizează ofertele de contract și întocmirea documentației necesare pentru participarea la licitații.
26. Intocmirea contractelor și obținerea semnăturilor.
27. Inițiază activitatea de analiză a contractelor.
28. Păstrarea înregistrărilor emise în activitatea desfășurată.

4.4.2 Șeful compartimentului AQ (inginer de calitate)

Este subordonat directorului SRL "LUMICONS-92" și are următoarele responsabilități și competențe:

1. Răspunde de stabilirea structurii organizatorice a compartimentului AQ în vederea îndeplinirii tuturor atribuțiilor ce îi revin și obține aprobarea directorului pentru organigrama compartimentului.
2. Intocmește fișele postului pentru personalul din subordine, asigură încadrarea cu personalul calificat și competent și răspunde de autoritatea acestuia.
3. Intocmește fișele postului pentru șefii compartimentelor/șantierelor
4. Stabilește și organizează programe de instruire pentru compartimentul AQ și avizează programele de instruire a compartimentelor/șantierelor din SRL "LUMICONS-92"
5. Răspunde de elaborarea și actualizarea Manualului calității și a procedurilor funcțiilor de sistem
6. Analizează și avizează din punct de vedere al asigurării calității procedurile/instrucțiunile de lucru, PCCVI-urile elaborate de compartimentele SRL "LUMICONS-92"
7. Analizează și avizează manualul de asigurare a calității și procedurile funcțiilor de sistem ale furnizorilor SRL "LUMICONS-92"

8. Asigură și răspunde de întocmirea releveelor și schitilor „as-bulit” pentru lucrările și măsurile executate în șantiere

9. Răspunde de realizarea activității de ETAC și anume:

- întocmirea și obținerea aprobării planului anual de ETAC
- efectuarea ETAC-urilor interne și la furnizorii SRL "LUMICONS-92" precum și raportarea rezultatelor
- efectuarea inspecțiilor inopinate
- stabilirea și verificarea implementării programului de acțiuni corective

10 Răspunde de implementarea PAC în cadrul compartimentelor/șantiierelor

11. Dispune oprirea lucrărilor în cazul nerespectării PAC, informând directorul SRL "LUMICONS-92"

12. Răspunde de efectuarea controlului tehnic de calitatea lucrărilor și de confirmarea că acestea s-au executat conform documentelor de proiectate.

13. Răspunde de ținerea sub control a RNC-urilor și urmărirea închiderii acestora

14. Răspunde de completitudinea înregistrărilor de calitate întocmite de compartimente/șantiere

15. Răspunde de întocmirea graficilor de execuție

16. Răspunde de întocmirea și realizarea programelor de instruire pentru personalul din subordine

17. Utilizarea în cadrul compartimentului CTC numai de personalul competent instruit și autorizat

18. Implementarea PAC și a programului de acțiuni corective la termenele stabilite în cadrul compartimentului

19. Efectuarea controlului tehnic de calitate în toate fazele de execuție a lucrărilor începând cu recepționarea calitativă a produselor primite la SRL "LUMICONS-92" și până la predarea lucrărilor la beneficiar, confirmarea prin consemnarea în înregistrările de calitate a conformității lucrărilor, produselor cu documentația de execuție,

20. Răspunde de evaluarea RNC-urilor, înregistrărilor în registrul unic de evidență și ținerea sub control a stadiului de rezolvare a RVC și DO.

21. Răspunde de întocmirea PCCVI-urilor și FCC-urilor, de întocmirea și implementarea procedurilor proprii de lucru

22. Analiza cauzelor care generează necomformități și inițierea de acțiuni corective pentru înlăturarea acestor cauze.

23. Intocmirea rapoartelor de tendință a calității lucrărilor efectuate de SRL "LUMICONS-92"

24. Analizarea documentației tehnice de execuție și a modificărilor acesteia primite de la beneficiar.

25. Intocmirea listelor cu documentația anuală

26. Difuzarea documentației la șantiere și retragerea documentației anuale

27. Primirea, înregistrarea, gestionarea și distribuirea dispozițiilor de șantier.

28. Calculul pachetelor de lucrări conform metodologiei AQ.

29. Organizarea arhivii tehnice și a unui sistem de evidență a documentelor arhivate.
30. Intocmirea proiectelor tehnologice de execuție.
31. Intocmirea necesarelor de materiale cu precizarea cerințelor de calitate și transmiterea la compartimentul aprovizionare.
32. Menținerea evidenței standartelor, normativelor, caietelor de sarcini la ultima revizie, utilizabilă în activitățile societății

4.4.3 Dirigințele de șantier

1. Raportează directorului tehnic, este responsabil pentru implimentarea PAC în cadrul șantierilor.
2. Răspunde de implimentarea programului de acțiuni corective la termenele respective în cadrul șantierului.
3. Intocmește fișele postului pentru personalul de conducere din subordine.
4. Răspunde de itocmirea si realizarea programelor de instruire periodica a personalului din cadrul santierului.
5. Răspunde de calitatea lucrărilor executate și are urmatoarele responsabilități:
 - răspunde de obținerea aprobării beneficiarului pentru executarea lucrărilor care intra sub incidența legii privind calitatea în construcții.
 - răspunde de asigurarea tuturor condițiilor necesare începerii lucrărilor pentru realizarea acestora conform documentației, normelor în vigoare și programului de asigurare a calității.
 - răspunde de utilizarea numai de personalul calificat și/sau autorizat precum și de instruirea acestuia cu procedurile/instrucțiunile în vigoare inaintea începerii lucrărilor.
 - este responsabil pentru utilizarea în activitatea șantierului numai a aparatelor de măsură și control verificate metrologic conform prevederilor legale.
 - răspunde de folosirea în lucrare numai a materialelor/produselor care corespund cerințelor de calitate conform documentației de execuție și numai după ce au fost recepționate.
 - răspunde de întocmirea în timpul activităților a înregistrărilor de calitate care îi revin conform procedurilor de execuție și transmiterea acestora la compartimentul CTC.
 - răspunde de rezolvarea neconformităților, precum și la implimentarea acțiunilor corective pentru înlăturarea deficiențelor.
 - răspunde de organizarea și executia proceselor speciale.
6. Exerciță întocmai atribuțiile prevăzute în regulamentul cu privire la diriginșii de șantier atestați.

4.4.4. Contabil-șef

Este subordonat și raporteaza directorului SRL "LUMICONS-92" și are următoarele reponsabilități:

1. Implimentarea PAC în cadrul compartimentului.
2. Implimentarea la termenele stabilite a programului de acțiuni corective.
3. Elaborarea fișelor postului pentru personalul din subordine.
4. Asigură specializarea și intruirea personalului implicat în activități determinate pentru realizarea lucrărilor, prin:
 - Programe individuale de pregătire
 - Cursuri speciale organizate de beneficiar.
 - Specializări, instrucțiuni.

5. Păstrarea pe toată durata procesului de construcție a SRL "LUMICONS-92" a înregistrărilor privind calificarea și autorizarea personalului.
6. Păstrarea ștampilelor persoanelor care efectuează controlul de calitate prin listele de evidență care includ specimente de semnături.

4.4.5. Mecanic-șef

4.4.5.1. Este subordonat și raportează directorului.

4.4.5.2. Are următoarele responsabilități

- implimentarea sistemului de activitate pe care îl desfășoară.
- întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din subordine.
- întocmește fișele postului pentru personalul din subordine precum și supunerea lor spre aprobare.
- asigură utilajele în stare bună de funcționare pentru execuția lucrărilor de construcții.
- întocmirea comenzilor de verificare metrologică a echipamentelor de către unități specializate și autorizate.
- asigură efectuarea verificărilor, etalonărilor metrologice a aparatelor și echipamentelor de măsură și controlul utilizat în activitățile desfășurate de SRL "LUMICONS-92".
- menține evidența tuturor mijloacelor de măsură și control cât și a stadiului verficator a acestora.
- retragerea din uz, izolarea și ținerea evidenței echipamentelor de măsurare neconforme, înlăturarea cauzelor neconformităților și reconfirmarea lor, sau după caz casarea acestora.
- menține evidența înregistrărilor calității aferente activității desfășurate, conform procedurilor specifice și a instrucțiunilor proprii de lucru.

4.4.6. Șef secție producție

4.4.6.1. Este subordonat și raportează inginerului șef.

4.4.6.2. Are următoarele responsabilități:

- implimentarea sistemului calității în activitățile specifice secției de producție industrială.
- întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din subordine.
- întocmește fișele postului pentru personalul din subordine și le supune spre aprobarea directorului cu aprovizionare.
- întocmirea și implimentarea procedurilor/instrucțiunilor de lucru specifice activităților secției.
- execuția produselor la nivelul de calitate cerut de documentație, specificațiile și standardele în vigoare.
- întocmirea înregistrărilor de calitate care atestă calitatea produselor executate în cadrul atelierilor și transmiterea acestora la compartimentul CQ.
- rezolvarea neconformităților depistate în activitățile producției secundare conform procedurilor în vigoare.

4.5 Reprezentatul managementului

4.5.1. Directorul general desemnează, prin decizia scrisă, reprezentantul conducerii cu autoritatea:

- de a asigura că este stabilit, implementat și menținut un sistem al calității în conformitate cu legislația în vigoare.
- de a raporta conducerii asupra stadiului și eficienței implementării sistemului calității.

Raportul referitor la stadiul de implementare a sistemului calității se păstrează la sediul compartimentului AQ.

4.6. Analiza efectuată de management

4.6.1. Conducerea SRL "LUMICONS-92" analizează periodic sistemul calității adoptat și implementat în scopul:

- asigurării continuității, adecvabilității și eficacității acestuia în satisfacerea condițiilor stabilite în documentele calității.
- evaluarea îndeplinirii politice și a obiectivelor în domeniul calității stabilite și declarate.
- determinarea măsurilor necesare pentru creșterea eficienței implementării sistemului calității în vederea îmbunătățirii acestuia.

4.6.2. Analiza se efectuează anual ori de câte ori este necesar.

4.6.3. Inregistrările acestor analize periodice sunt păstrate la sediul compartimentului AQ.

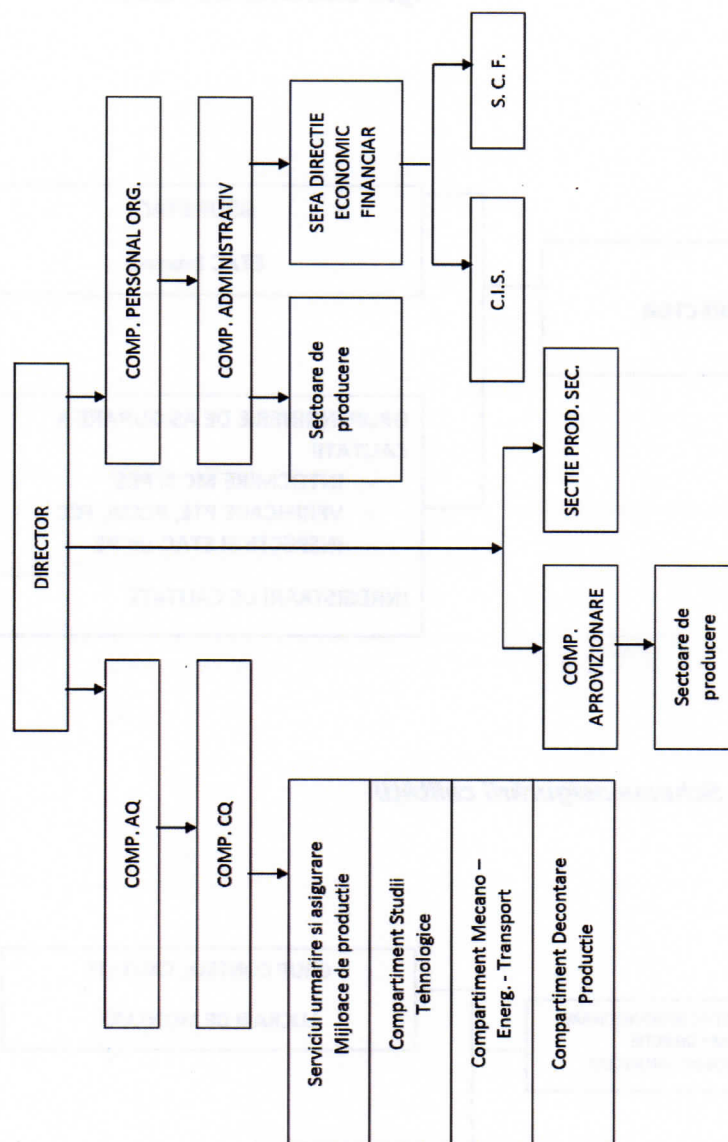


Fig.2 Structura organizatorica a societății

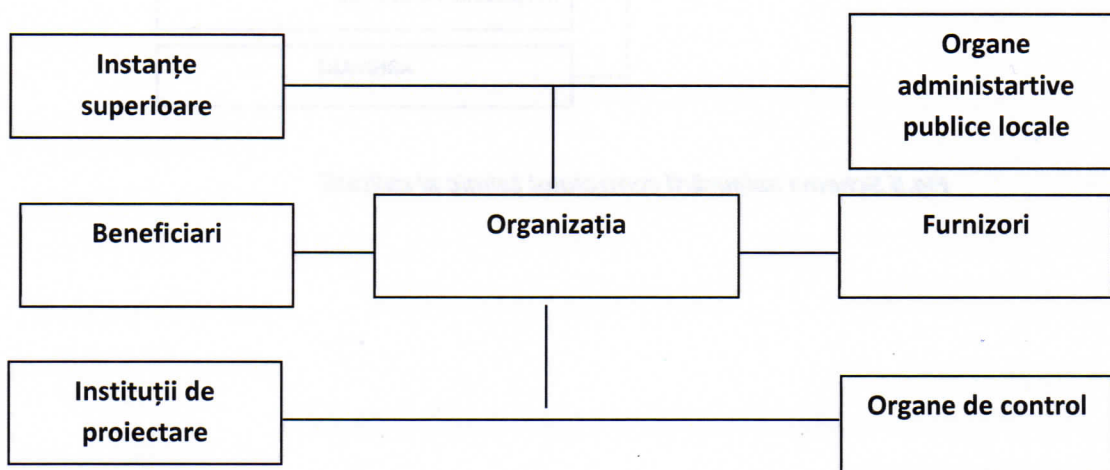


Fig.3 Schema de relații

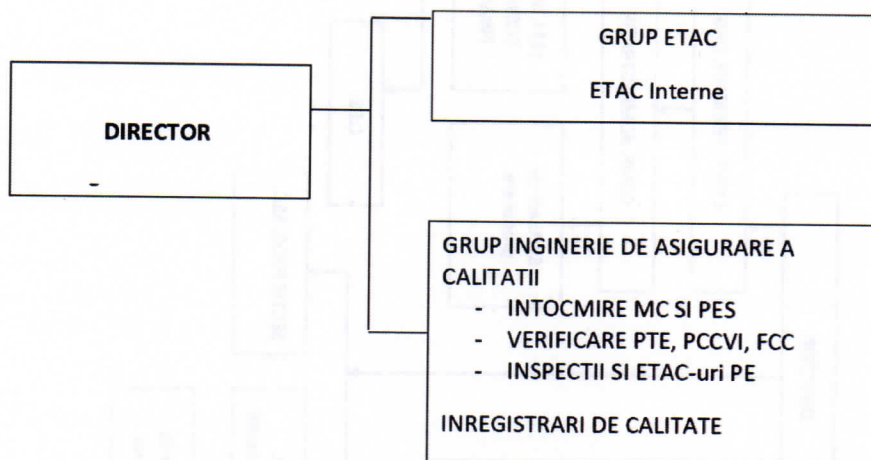


Fig.4 Schema asigurării calității

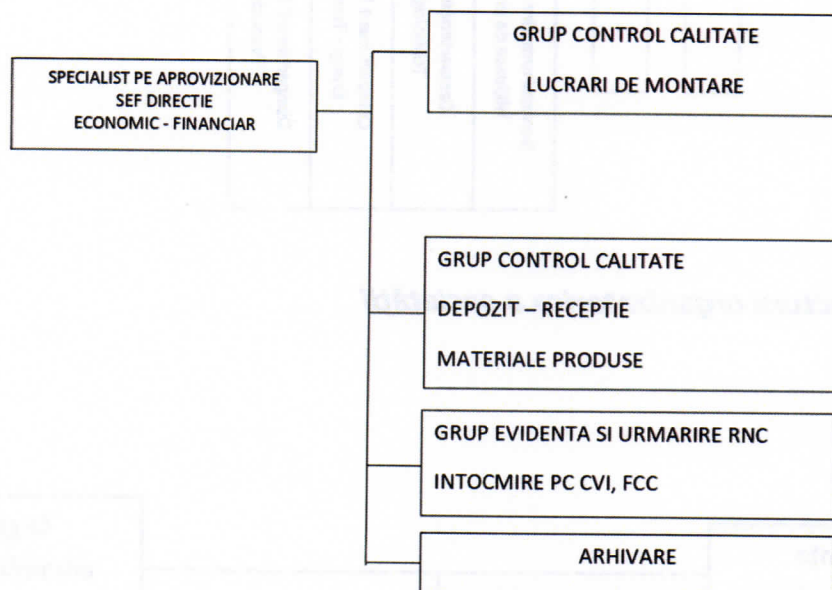


Fig.5 Schema asigurării controlului tehnic al calității

Capitolul 5 – RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

Cuprins

5.1 Angajamentul managementului

5.2 Orientarea către client

5.3 Politica referitoare la calitate

5.4 Planificarea sistemului de management al calității

5.5 Analiza contractului

5.6 Planificarea

5.7 Proceduri și instrucțiuni

5.1 Angajamentul managementului

5.1.1 Directorul general și-a asumat un angajament ferm, făcut public, pentru dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității în cadrul organizației "SRL "LUMICONS-92"

5.1.2 În "Declarația privind politica referitoare la calitate" sunt definite politica și strategia referitoare la calitate, este comunicată importanța satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și de reglementare și este garantată disponibilitatea resurselor umane, financiare și logistice necesare dezvoltării sistemului de management al calității.

5.1.3 Organizația SRL "LUMICONS-92", prin responsabilitatea reprezentantului managementului pentru calitate, va avea ca document procedura operațională, Analiza efectuată de management care asigură efectuarea periodică a analizelor sistemului de management al calității, garanție pentru îmbunătățirea continuă a proceselor.

5.2 Orientarea către client

5.2.1 Dezvoltarea activității organizației SRL "LUMICONS-92" s-a realizat după o strategie stabilită riguros prin identificarea cerințelor și așteptărilor reale ale tuturor clienților.

5.2.2 Directorul General și-a stabilit misiunea, orientată spre client, ținând seama de cerințele legale și reglementate aplicabile, evaluând gradul de satisfacție al clientului conform procedurii operaționale Evaluarea satisfacției clienților.

5.3. Politica referitoare la calitate

5.3.1 Directorul general al organizației SRL "LUMICONS-92" a definit și elaborat politica referitoare la calitate, care îndeplinește următoarele condiții:

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

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

- satisfacerea cerințelor clienților în conformitate cu criteriile și etica profesională;

- prevenirea, detectarea și corectarea neconformităților față de cerințele de calitate;
- 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;
- îmbunătățirea comunicării între salariați și clienți.

5.4. Planificarea sistemului de management al calității

5.4.1 Directorul general împreună cu șefii compartimentelor și-au asumat responsabilitatea planificării sistemului de management al calității în cadrul organizației SRL "LUMICONS-92"

5.4.2 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.

5.4.3 SRL "LUMICONS-92", prin responsabilitatea directorului general, a inclus ca elemente de intrare în planificarea sistemului de management al calității următoarele referințe:

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

5.4.4 Elementele de ieșire ale planificării calității în cadrul organizației SRL "LUMICONS-92" sunt analizate sistematic de către directorul general pentru a se asigura eficacitatea și eficiența proceselor și definesc:

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

5.4.5 În concluzie, planificarea sistemului de management al calității acoperă:

- procesul de dezvoltare a sistemului de management al calității;
- procesul de realizare și resursele necesare pentru obținerea rezultatelor scontate, identificând caracteristicile de calitate în diverse stadii;
- activitățile de monitorizare în diverse stadii.

5.4.6 Planificarea sistemului de management al calității asigură că orice modificare intervenită în cadrul organizației SRL "LUMICONS-92" este ținută sub control.

5.5 Analiza contractului

5.5.1. Activitatea de analizare a contractelor se efectuează în conformitate cu procedura de sistem.

5.5.2. Documentația pentru prezentarea ofertelor, contractelor și comenzilor sunt analizate pentru a se asigura de următoarele:

- 5.5.3. Condițiile sunt definite și documentate în mod adecvat.
- 5.5.4. Orice diferență în condițiile contractului sau ale comenzii și condițiile ofertei sunt soluționate.
- 5.5.5. Societatea are capacitatea de a satisface condițiile contractului sau ale comenzii.
- 5.5.6. Efectuarea analizei include participarea tuturor nivelelor de conducere implicate din societate, care întreprinde măsurile necesare în vederea îndeplinirii în totalitate a cerințelor necesare realizării contractelor.
- 5.5.7. Orice modificare la un contract va fi supusă aceluiași nivel de analiză și aprobare ca și în contractul inițial.
- 5.5.8. Inregistrările emise în urma analizei contractelor sunt păstrate, într-un sistem de evidență și regăsite la sediul compartimentului aprovizionare.

5.6 Planificarea

- 5.6.1. Funcția de planificare a activității de construcții este asigurată de directorul tehnic.
- 5.6.2. Activitățile de aprovizionare sunt planificate de SRL "LUMICONS-92" prin directorul executiv.
- 5.6.3. Planificarea activității de ETAC, inspecției este asigurată de șeful compartimentului AQ(directorul tehnic).
- 5.6.4. Planificarea activităților de CCVI-uri și confirmare a calității lucrărilor este realizată de directorul tehnic.
- 5.6.5. Detailarea modalităților și a reponsabilităților privind planificarea activităților desfășurate de SRL "LUMICONS-92" este făcută în procedura PAC.

5.7 Proceduri și instrucțiuni

- 5.7.1. Toate activitățile desfășurate de SRL "LUMICONS-92" care intra sub incidența legii privind calitatea în construcții se execută numai pe baza de proceduri, instrucțiuni scrise și aprobate.
- 5.7.2. Procedurile/instrucțiunile conțin: scop, domeniu, responsabilități, condiții, cerințe de execuție, echipamente, scule, dispozitive generale, documente de referință, formulare și înregistrări.
- 5.7.3. Procedurile/instrucțiunile se elaborează de către compartimentele SRL "LUMICONS-92" se aprobă, se revizuesc și se actualizează în conformitate cu prevederile procedurii PAC.

Capitolul 6 – MANAGEMENTUL RESURSELOR

Cuprins

- 6.1 Asigurarea resurselor
- 6.2 Resurse umane
- 6.3 Infrastructura
- 6.4 Mediu de lucru

6.1. Asigurarea resurselor

6.1.1 Pentru a spori performanțele organizației Directorul General împreună cu șefii compartimentelor i-au în considerare:

- necesarul de resurse, precum și calitatea acestora, ținându-se cont de limitele și oportunitățile legate de asigurarea acestor resurse;
- resursele umane și calificările de specialitate având în vedere motivarea, dezvoltarea, abilitățile de comunicare și competența personalului;
- resursele reprezentate de echipamente și spații pentru realizarea produsului;
- resurse reprezentate de facilități, instrumente de software pentru calculatoare, necesare evaluării calității produselor realizate;
- resurse reprezentate de documentația operațională și tehnică;
- resurse alocate protecției mediului, sănătății și securității

6.2. Resursele umane

6.2.1 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 general.

6.2.2 SRL "LUMICONS-92" are un personal stabil, structurat corespunzător necesităților actuale atât din punctul de vedere al calificării cât și experienței acumulate.

6.2.3 Personalul întreprinderii cuprinde: personalul ingineresc, personal tehnic, personal cu calificare medie și muncitori necalificați în domenii cum ar fi :**conducător tehnic, conducere, personalul de execuție.**

Astfel, societatea SRL "LUMICONS-92" dispune de următoarele resurse umane:

- **operatori de utilaje pentru construcții (malaxoare, betoniere, aparate de sudat etc.)**
- **personal muncitoresc la lucrări de reparații întreținere a construcții**
- **personal de execuție: contabili, responsabil tehnic, sef echipa etc;**
- **personal de conducere: 1 director general.**

6.2.4 În prezent echipa întreprinderii este formată din **personal** cu experiență în domeniu, profesioniști permanent motivați și adaptabili la evoluția pieței, capabili să ofere potențialului client încredere, punctualitate, eficiență, consultanță și asistență. Fiecare dintre ei cunosc foarte bine zona pe care o acoperă, au cunoștințe în domeniu, au putere de convingere, sunt perseverenți, astfel s-a reușit să devină întreprinderea într-un timp atât de scurt una dintre firmele de succes din **Centrul Moldovei, dar își extinde rețeaua de servicii pe întreg teritoriul al republicii Moldova.**

6.2.5 Managerul general al societății SRL "LUMICONS-92" adoptă toate deciziile referitoare la activitatea societății și se ocupă în mare parte de toate problemele operaționale, comerciale și manageriale ale firmei.

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

6.2.7 Șefii compartimentelor se asigură că membrii acestora sunt conștienți de relevanța și importanța activităților proprii ce influențează calitatea proceselor respectiv a produselor.

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

- estimarea evoluției în timp a organizației;

- politica și obiectivele organizației;
- politica de dezvoltare a organizației și a resurselor umane;
- intenția de îmbunătățire a proceselor;
- recompensarea creativității și inovației;
- impactul social al organizației în sensul legăturii între creșterea bunăstării societății și a bunăstării organizației.

6.3. Infrastructură

6.3.1 SRL "LUMICONS-92" își desfășoară activitatea utilizând o infrastructură adecvată care permite atingerea conformității serviciilor și activității de construcții orientate spre interesele beneficiarului.

6.3.2 Următoarele aspecte sunt luate în considerare:

- clădiri și spații de lucru, inclusiv utilitățile aferente necesare;
- servicii suport, conform necesităților.

6.4. Mediul de lucru

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

6.4.2 Pentru aceasta s-au luat în considerare:

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

6.4.3 Organizația asigură un mediu de lucru adecvat pentru personalul său, în ceea ce privește siguranța de lucru cât și din punct de vedere a protecției muncii, determinând la fiecare lucrare specificul riscurilor și instruind personalul cu situațiile specifice.

Capitolul 7 – ACTIVITATI DE CONFIRMARE

Cuprins

7.1 Măsuri generale

7.2 Plan de control calitate, verificari si încasări

7.3 Controluri de calitate

7.4 Stadiul conturilor de calitate, verificări și încercări

7.5 Mijloacele de măsurare și încercare

7.6 Controlul proceselor

7.7 Inspectii și încercări finale

7.8 Inregistrarea inspecțiilor și încercărilor

7.9 Controlul înregistrărilor calității

7.10 Auditurile interne ale calității

7.11 Instruire

7.1. Măsurile generale

7.1.1. Conducerea SRL "LUMICONS-92" asigură prin măsurile descrise în acest manual că activitățile de confirmare sunt identificate, planificate și documentate pentru a certifica conformitatea lucrărilor de construcții – montaj cu documentația de execuție, standarde, norme, prescripții, proceduri și instrucțiuni.

7.1.2. Activitățile de confirmare sunt executate și consemnate în conformitate cu cerințele specificate în planurile de control calitate, verificări și încercări întocmite pentru toate activitățile de execuție și avizate conform prevederilor legale.

7.1.3. Activitățile de conformitate a lucrărilor executate de SRL "LUMICONS-92" și a produselor procurate de la furnizorii de către SRL "LUMICONS-92" sunt desfășurate de personalul calificat din cadrul compartimentului CTC.

7.2 Plan de control calitate, verificări și încercări

7.2.1. Planurile de control calitate, verificări și încercări sunt documentele de bază pentru desfășurarea activităților de confirmare.

7.2.2. PCCVI-urile sunt întocmite planificat, pe baza documentației de proiectare și a normelor aplicabile, aprobate astfel încât să fie utilizate la începerea lucrărilor.

7.2.3. Activitățile de confirmare cuprinse în PCCVI-uri sunt corelate cu ordinea activităților de construcții/montaj. PCCVI-uri cuprind toate controalele de calitate verificări și încercări, ordinea acestora, condițiile prealabile, criteriile de acceptare și înregistrările de calitate care se întocmesc.

7.2.4. Atunci când cerințele cuprinse în PCCVI sunt îndeplinite prin consemnarea în înregistrările de calitate se confirmă că:

- lucrările sunt executate, controlate, verificate conform cerințelor stabilite pe baza de proceduri scrise.

- lucrările de construcții nu au fost confirmate în punctele de staționare obligatorii decât numai atunci când în documentele prevăzute au fost obținute acordurile scrise din partea organelor de control care au indicat punctele.

- activitățile de control calitate, verificări și încercări, înregistrările acestora semnate, controlate și acceptate asigură că montarea produselor și executarea lucrărilor de construcții/montaj s-au efectuat corect și complet.

7.3. Controluri de calitate

7.3.1. Controalele de calitate verificările și încercările se desfășoară conform procedurii PAC care conține cerințele precum:

- identificarea documentelor de referință care specifică cerințele controalelor de calitate, verificărilor și încercărilor.

- identificarea caracteristicilor ce trebuie controlate, verificate.

- criteriile de acceptare.
- descrierea metodelor de efectuare a controarelor.
- identificarea persoanelor care efectueaza CCVI- uri.

7.3.2. Rezultatele controalelor de calitate, verificărilor și încercărilor vor fi consemnate în rapoarte, FCC- uri precum și înregistrările de calitate care vor identifica lucrările și vor face referire la procedurile aplicate.

7.3.3. Rezultatele CCVI- urilor sânt analizate pentru asigurarea ca au fost îndeplinite criteriile de acceptare. Acceptarea este documentată iar persoanele care execută analiza și confirmă acceptarea sunt nominalizate.

7.4 Stadiul conturilor de calitate, verificări și încercări

7.4.1. Indentificarea stadiului CCVI se face în conformitate cu procedurile PAC, care asigură că toate CCVI- urile sunt executate și acceptabilitatea produselor/lucrărilor este cunoscută pe toata durata executării lucrărilor, până la predarea către beneficiar.

7.4.2. Procedura de sistem cuprinde măsurile implicate și responsabilitățile pentru a asigura că toate inspecțiile și încercările sunt executate conform planurilor iar acceptabilitatea produselor/lucrarilor este o cunoscută pe toată durata executării lucrărilor, până la predarea către beneficiar.

7.4.3. Cunoașterea stadiului inspecțiilor și încercărilor este asigurată prin completarea inregistrărilor calității pe faze conform planurilor de control și prin aplicarea indicatorilor de stadiu.

7.4.4. In urma CCVI- urilor efectuate se aplică de către personalul CTC indicatorii de stadiu care să indice stadiul de funcționare și acceptabilitatea produselor/lucrărilor.

7.5 Mijloacele de măsurare și încercare

7.5.1. Toate mijloacele de măsurare si încercare folosite în activitățile de către SRL "LUMICONS-92" sunt supuse etalonării/verificării metrologice conform prevederilor legale.

7.5.2. Mijloacele de măsurare si încercare sunt identificate fizic prin marcaje sau etichete și în documente pentru a se cunoaște permanent starea lor de etalonare.

7.5.3. In urma verificărilor și etalonărilor metrologice se emit înregistrari de calitate, conform procedurilor de lucruri specifice.

7.5.4. Atunci când un aparat de măsurare sau încercare este găsit decalibrat personalul responsabil va evolua și va concluziona în scris valabilitatea rezultatelor inspecțiilor si încercărilor anterioare. In urma evaluării se decide oportunitatea repetării verificărilor a căror rezultate sunt incerte.

7.6. Cotrolul proceselor

7.6.1. Modalitatea de desfășurare în condiții controlate a proceselor este detaliatî în procedurile de sistem.

7.6.2. Procesele și execuția care influentează calitatea lucrărilor se desfășoară în condiții controlate, numai după ce au fost asigurate:

- documentele de execuție și procedurile la ultima revizie.
- materialul si echipamente corespunzătoare.

- personal instruit.

7.6.3. Procesele speciale se execută după ce au fost omologate, pe baza de proceduri scrise și aprobate, iar personalul de execuție și controlul proceselor speciale este calificat și autorizat conform legii specifice în vigoare.

7.6.4. Inspekția produselor la primire se face de către comisia de recepție numită prin decizia de conducere a societății.

7.6.5. La recepție se verifică conformitatea produselor și materialelor cu specificații, identificarea, starea acestora în urma transportului și înregistrările calității emise de furnizor.

7.6.6. Rezultatele inspekției la primire se scriu în înregistrările specifice, conform procedurilor stabilite.

7.6.7. Activitățile de confirmare sunt executate și consemnate în conformitate cu cerințele specificate în planurile de control calitate, verificări și încercări întocmite pentru toate activitățile de execuție și avizate conform prevederilor legale.

7.6.8. Controalele de calitate, inspekțiile și încercările se realizează pe faze și în toate etapele de realizare a lucrărilor.

7.6.9. Rezultatele inspekțiilor și încercărilor sunt analizate pentru asigurarea faptului că au fost îndeplinite criteriile de acceptare. Acceptarea este documentată iar persoanele care execută analiza și confirmă acceptarea sunt nominalizate.

7.7 Inspekții și încercări finale

7.7.1. Controalele de calitate și verificarea finală a lucrărilor executate, se efectuează în vederea finalizării dovezilor de conformitate a lucrărilor cu condițiile specificate.

7.7.2. Inspekțiile și încercările finale se efectuează înainte de solicitarea beneficiarului pentru efectuarea recepției construcției.

7.7.3. Inspekțiile finale pentru produsele executate de SRL "LUMICONS-92" se realizează în conformitate cu planul calității, prin activități specifice (examinări, inspekții, măsurări sau încercări) ținându-se cont de tipul și caracteristicile produselor cit și de condițiile specifice referitoare la criteriile de acceptare prin eliberarea produselor.

7.8. Înregistrările inspekțiilor și încercărilor

7.8.1. Rezultatele controalelor de calitate, verificărilor și încercărilor vor fi consemnate în rapoarte precum și înregistrările de calitate care vor identifica lucrările, personalul de execuție și control și vor face referire la procedurile aplicate.

7.9. Controlul înregistrării calității

7.9.1. Prin documentele sistemului calității este stabilită modalitatea de primire, identificare, elaborare, verificare, înregistrare, difuzare, validare. Ținere sub control și păstrarea înregistrărilor primite de furnizor.

7.9.2. Înregistrările calității rezultate în timpul execuției lucrărilor de construcții – montaj sunt predate beneficiarului pentru întocmirea Cărții Tehnice a Construcției în condițiile și la termenele care se stabilesc în contract.

7.9.3. Înregistrările care nu dovedesc calitatea lucrărilor dar sunt emise ca rezultat al implementării sistemului calității (rapoarte de audit, rapoarte de analiză a contractelor, rapoarte de evaluare etc.) sunt păstrate la arhiva SRL "LUMICONS-92" pe perioada specificată în procedurile specifice.

7.9.4. În procedurile întocmite sunt precizate responsabilitățile care asigură că:

- sunt stabilite înaintea începerii activităților înregistrările care trebuie să fie emise la desfășurarea unei activități.
- este stabilit un sistem de ținere sub control a înregistrărilor de la emiterea acestora, pe parcursul executiei, arhivării și până la predarea beneficiarilor.
- toate înregistrările vor fi validate, codificate, ușor de regăsit și pot asigura corespondența cu produse/activități la care se referă.
- înregistrările sunt arhivate în condiții de securitate și protejare împotriva accesului neautorizat.

7.9.5. Activitățile de ținere sub control ale înregistrărilor de calitate se desfășoară conform procedurii stabilite.

7.10. Auditurile interne ale calității

7.10.1. Pentru evaluarea stadiului implementării și eficienței sistemului calității, SRL "LUMICONS-92" aplică prin compartimentul AQ un sistem planificat și documentat de audituri interne.

7.10.2. Auditurile se desfășoară pe baza unui plan elaborat de compartimentul AQ și aprobat de directorul general. Planul se întocmește astfel încât să acopere toate elementele aplicabile ale sistemului calității.

7.10.3. Personalul care desfășoară audituri este calificat și instruit și nu este responsabil cu executia sau confirmarea activităților examinate. Efectuarea auditurilor se face în concordanță cu fișe, chestionare întocmite pe baza procedurilor aplicabile activităților care se auditează.

7.10.4. Rezultatele auditurilor sunt consemnate în "raportul de audit" și sunt aduse la cunoștință șefilor șantierelor implicate.

7.10.5. Deficiențele constatate se descriu în rapoarte suficient de detaliat pentru ca organizația controlată să poată stabili și implementa acțiunile corective.

7.10.6. Verificarea implementării și eficienței acțiunilor corective și preventive se face prin audituri de urmărire.

7.10.7. Detalierea acțiunilor implicate în desfășurarea unui audit se face în procedura stabilită.

7.11. Instruire

7.11.1. Conducerea SRL "LUMICONS-92" asigură ca utilizează în activitățile determinate pentru calitatea lucrărilor numai personal calificat, instruit și competent.

7.11.2. Personalul este selectat pentru sarcinile pe care le are de îndeplinit pe baza calificării, aptitudinilor și experienței.

7.11.3. Personalul este instruit periodic pe baza programelor de instruire întocmite de fiecare șef de șantier, sau în centre autorizate privind desfășurarea trainingurilor în domeniul construcției.

7.11.4. Conducerea SRL "LUMICONS-92" verifică și aprobă programele de instruire a personalului care desfășoară activități complicate asupra calității lucrării.

7.11.5. Tematica de instruire a personalului este stabilită pe teme specifice cu activitatea desfășurată și luându-se în considerare pregătirea tehnică de specialitate, experiența anterioară în domeniu, gradul de pregătire a categoriilor de personal și locul de muncă.

7.11.6. Activitatea de pregătire și instruire a personalului este detaliată în procedura stabilită.

Capitolul 8 – EXAMINARI TEHNICE DE ASIGURARE A CALITĂȚII (ETAC)

Cuprins

8.1 Planificarea ETAC

8.2 Sistemul ETAC

8.1 Planificarea examenarilor tehnice de asigurare a calității (ETAC)

8.1.1. SRL "LUMICONS-92" prin compartimentul AQ aplica un sistem planificat si documentat de exprimari tehnice de asigurare a calității pentru evaluarea implementarii si eficientii PAC propriu si PAC furnizori.

8.1.2. ETAC-urile interne si externe se desfasoara pe baza planurilor anuale elaborate de compartimentul AQ, acceptate de directorul SRL "LUMICONS-92" si beneficiar.

8.1.3. Planurile de ETAC se întocmesc astfel încât să acopere toate elementele aplicabile ale PAC.

8.1.4 In realizarea planului de ETAC se utilizează următoarele tipuri de examinări:

- ETAC pe organizare/funcționare
- ETAC pe sistem
- ETAC în process

8.1.5. Planurile de ETAC stabilesc frecvența examenărilor și care trebuie să țină seama de:

- maturitatea PAC la care se face examinarea
- rezultatele evaluarii implementarii si eficientii PAC din anul anterior
- acoperirea tipurilor de ETAC

8.2 Sistemul de examinări tehnice de asigurare a calității (ETAC)

8.2.1 SRL "LUMICONS-92" prin compartimentul AQ efectuează:

-ETAC-uri interne la șantiere care desfasoara activitati în regim de asigurare a calității pentru evaluarea eficientii si stadiul implementarii PAC.

-ETAC-uri externe la furnizori de produse/servicii pentru:

- a. evaluarea capabilității acestora înainte de încheierea contractelor.
- b. evaluarea stadiului implementarii si eficientii propriu lor PAC.

8.2.2 Personalul care desfasoară ETAC-uri este calificat si instruit si nu este responsabil cu executia sau verificarea activităților examinate.

8.2.3 Efectuarea examenarilor tehnice si a inspectiilor de asigurare a calității se face în concordanță cu FCC-urile întocmite în baza procedurilor aplicabile activităților care se examineaza.

8.2.4 Raportarea rezultatelor examenarilor si a inspectiilor se face în "Raportul de ETAC"si "Raportul de inspectie".

Deficiențele constatate se descriu în rapoarte suficient de detaliat pentru ca organizatia controlată să poată propune si implementa actiuni corective.

Rapoartele se transmit organizatiei controlate, directorului societății, beneficiarului și la SRL "LUMICONS-92".

8.2.5 Organizatia controlata întocmeste un program de actiuni corrective si comunică data la care este finalizată implementarea actiunilor corrective.

8.2.6 In urma analizelor efectuate de ingineri compartimentului AQ si din observatiile rezultate din activitatea de ETAC din care rezulta incertitudini si corectarea conditiilor contrare calității.

8.2.7 Documentele rezultate din ETAC-uri sunt înregistrari nepermanente si care se pastreaza pina la intrarea în exploatare.

8.2.8 Detalierea actiunilor implicate în desfasurarea unui ETAC se face în procedura de sistem PAC.

Capitolul 9 – DOCUMENTE ȘI INREGISTRĂRI

Cuprins

9.1 Controlul documentelor

9.2 Inregistrari de calitate

9.1 Controlul documentelor

9.1.1 SRL "LUMICONS-92" stabileste prin documentele PAC sistemul de tinere sub control a documentelor pentru realizarea activității de indentificare, emitere, analiza, aprobare, distributie si arhivare a tuturor documentelor utilizate în timpul activitatilor de aprovizionare, executia de produse si executia lucrarilor.

9.1.2 In documentele PAC sunt stabilite urmatoarele măsuri:

- documente, modificarile si actualizarile acestora sunt analizate, verificate si aprobate înainte de a fi difuzate.
- emiterea, analizarea si aprobarea documentelor se face de catre persoane autorizate.
- toate documentele la ultima revizie sunt distribuite la locul de desfasurare a activitatilor
- documentele anulate sunt indentificate si retrase din uz.
- sunt păstrate înregistrările pentru tinerea evidentei difuzarii si retragerii documentelor.
- sunt păstrate evidentele privind identificarea modificarilor si reviziilor documentelor

9.2 Inregistrări de calitate

9.2.1 Prin documentele PAC ale SRL "LUMICONS-92" este stabilita modalitatea de primire, indentificare, elaborare, receptie, inregistrare/difuzare, validare, tinere sub control si pastrarea a inregistrarilor de calitate rezultate din activitatile SRL "LUMICONS-92", cit si a inregistrarilor primite de la furnizori.

9.2.2. SRL "LUMICONS-92" asigura ca inregistrările nepermanente se vor pastra o perioada de timp stabilita prin contract pentru a demonstra ca o activitate a fost executata in conformitate cu cerintele stabilite.

9.2.3. Prin procedurile si instructiunile aprobate sunt precizate responsabilitatile si masurile care asigura:

- sunt stabilite inaintea de începerea activităților înregistrate ce trebuie să fie emise in fazele de aprovizionare, executia, produse, constructii – montaj, predarea de lucrari.

- este stabilit un sistem de tinere sub control a inregistrărilor de la emiterea acestora pe parcursul executiei, arhivării și pînă la predarea la beneficiar.
- toate înregistrările de calitate trebuie să fie validate, lizibile, reproductibile, codificate, ușor de regăsit și să asigure corespondența cu produse/activitățile la care se referă.

Capitolul 10 – MANIPULARE, DEPOZITARE, CONSERVARE, LIVRARE

Cuprins

10.1 Manipulare

10.2 Depozitare

10.3 Conservare

10.4 Livrare

Activitățile de primire, depozitare, manipulare și conservare a produselor procurate de organizația „LUMICONS-92” S.R.L. se efectuează în conformitate cu procedura PAC și cu proceduri specifice de lucru.

Prin intermediul personalului responsabil de aprovizionare se realizează organizarea depozitării astfel încît să fie respectat cerințele de separare a produselor față de cele deja depozitate, de asemenea se asigură menținerea evidenței produselor primite și a stocurilor din depozit.

10.1 Manipulare

Este sarcina Responsabilului tehnic și/sau șefului de sector să adopte măsurile necesare în timpul manipulării materiei prime sau a produselor în aria șantierului și pe teritoriul de producție, astfel încît să nu se producă daune și/sau deteriorări ale acestora. Manipularea se face numai de către personal autorizat în conformitate cu prevederile prescripțiilor ȚST și utilizînd mijloace de ridicare autorizate ȚST (atunci cînd este cazul). Personalul care manipulează produsele și materialele este instruit cu cerințele procedurilor în vigoare, astfel încît să se prevină avarierea sau deteriorarea acestora.

10.2 Depozitare

La primirea produselor în depozit se face recepția calitativă a produselor. Produsele acceptate sunt depozitate pe tipuri, loturi sau marja în spații de depozitare care să le asigure păstrarea caracteristicilor calitative. Spațiile de depozitare sunt amenajate astfel încît să se asigure condițiile indicate de furnizor. Produsele necorespunzătoare sunt depozitate în zone de carantină pentru a se preveni utilizarea acestora. Compartimentul aprovizionare asigură menținerea evidenței produselor primite și a stocurilor din depozit. Condițiile de depozitare vor fi verificate la

intervale prestabilite, pentru a observa conformitățile cu cerințele specificate de către normele de referință în relevarea și tratamentul oricărei pierderi, daune și/sau deteriorări.

10.3 Conservare

Pentru produsele aflate în spațiile de depozitare se aplică măsuri de conservare specifice fiecărui produs în parte, în conformitate cu caietele de sarcini sau a recomandărilor făcute de furnizor. Produsele care inițial au fost acceptate, dar cu timpul nu mai îndeplinesc cerințele de calitate (expirarea termenului de garanție, deteriorarea, etc.) vor fi separate în zonele de carantină. Aceste produse vor fi testate pentru a se determina dacă mai pot fi utilizate sau nu.

10.4 Livrare

Când este prevăzut prin contract, SRL "LUMICONS-92" asigură protecția calității produsului finit până la predarea la sediul sau șantierul clientului, adoptând măsurile necesare în timpul transportului și furnizând indicațiile necesare pentru operațiile de descărcare, măsuri care să împiedice apariția unor deteriorări ale produsului.

Capitolul 11 – GENURI DE ACTIVITATE

Compania SRL "LUMICONS-92" oferă întreaga gamă de lucrări de construcție, întreținere și reparație a construcțiilor civile și ingineresti, Lucrări de instalare a sistemelor de alimentare cu energie electrică, instalații tehnico-sanitare Proceduri de pregătire a terenului de construcții, Fabricarea elementelor montabile din beton armat și a articolelor și construcțiilor din beton, Tăierea, fasonarea și finisarea pietrei, Fabricarea altor elemente din beton, ciment și ipsos și altele conform genurilor de activitate înregistrate în extrasul întreprinderii.

Principalul obiectiv al companiei îl reprezintă furnizarea de servicii profesionale clienților întărind o relație pe termen lung cu aceștia, bazată pe încredere și respect.

Astefel vă prezentăm descrierea pe scurt a unor procese din activitatea întreprinderii

11.1. Terasamente si lucrări de teren

- Lucrări de terasiere
- Consolidarea și compactarea terenurilor.
- Lucrări de drenaj.

11.2. Executarea construcțiilor

- Fundații din piloți.
- Construcții din zidărie cu înălțimea limitată în două nivele.
- Construcții din zidărie cu înălțimea peste două nivele.
- Clădiri și edificii cu înălțimea limitată la 2 nivele din elemente prefabricate din beton și beton armat.
- Clădiri și edificii din cadre monolit și prefabricate.
- Clădiri din beton armat monolit.
- Lucrări de amenajare a teritoriului.
- Construcții metalice portante la obiective cu un singur nivel.
- Construcții metalice portante la obiective cu mai multe nivele.
- Galerii și estacade metalice.
- Construcții metalice de tip turn și catarg.
- Coșuri de fum și carcate pentru conducte de aspirație.
- Construcții din lemn.
- Consolidarea structurilor portante.
- Produse și elemente din profile de aluminiu și policlorură de vinil.

11.3. Lucrări de protecție a construcțiilor și utilajelor.

- Învălituri și șarpante, izolații hidrofuge.
- Izolații termice.
- Izolații anticorozive.

11.4. Lucrări de finisare a construcțiilor.

- Tencuieli, placaje interioare și exterioare.
- Pardoseli.
- Produse de tîmplărie.
- Profile și ornamente decorative.

11.5. Instalații și rețele interioare.

- Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare.
- Instalații și rețele termice.
- Instalații și rețele de alimentare cu energie electrică.

11.6. Instalații și rețele exterioare.

- Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare.
- Instalații și rețele termice.
- Instalații și rețele de alimentare cu energie electrică.

11.7. Montarea utilajelor și utilajelor tehnologice.

- Contoare de apă.
- Contoare de energie termică.
- Centrale termice echipate cu cazane de apă caldă cu temperatura de 115°C și cazane de abur cu presiunea sub 0,07 MPa.
- Utilaje și instalații la obiective de aprovizionare și epurare a apei.
- Utilaje și instalații termoelectrice.
- Utilaje și instalații termoelectrice.

Capitolul 12 – ÎMBUNĂTĂȚIRE

Generalități.

- Organizația determină și selectează oportunități de îmbunătățire și implementează acțiunile necesare pentru a asigura respectarea cerințelor clientului și a asigura sporirea satisfacției lui.
- Aceasta include:
 - a) Îmbunătățirea proceselor pentru a preveni neconformitățile;
 - b) Îmbunătățirea produselor și a serviciilor pentru a respecta cerințele cunoscute și cele prescrise;
 - c) Îmbunătățirea rezultatelor ce țin de asigurarea calității.

Neconformitate și acțiune corectivă

- Această cerință este realizată prin aplicarea Controlul neconformităților. Investigarea incidentelor. Acțiuni corective”.

Descrierea procesului.

Detectarea neconformităților. Investigarea incidentelor de mediu, sănătate și securitate ocupatională.

- Neconformitățile de produs se detectează la faza de control la intrare a produselor recepționate, în timpul realizării procesului de producție, în timpul verificării periodice a depozitelor cu produse.
- Neconformitățile sunt detectate în timpul efectuării evaluărilor planificate sau inopinate ale locurilor de producere de către COORDONATORul de calitate sau de comisia formată.
- Neconformitățile calității, sunt detectate în timpul auditurilor interne, în procesul analizei de management calității, în timpul activităților curente ale departamentelor. Tot personalul are responsabilitatea de a depista și a raporta neconformitățile.

Măsurile urgente

- Persoana care a depistat neconformitatea informează conducătorul nemijlocit, care la rândul său ia decizia de a opri procesul de producție sau livrare de servicii după caz. După aceasta conducătorul organizează controlul a 100% de produse și, dacă e necesar, verifică și alte procese legate de produsul neconform.

Identificarea și izolarea produsului neconform

- Conducătorul departamentului identifică produsul neconform cu eticheta „*PRODUS NECONFORM! NU SE APLICĂ!*”. Conducătorul departamentului asigură izolarea fizică a produsului neconform (unde e aplicabil).

Analiza cauzelor neconformității.

- Cauzele neconformității sunt analizate de conducătorul departamentului. La necesitate pentru analiza cauzelor neconformității sunt invitați și alți specialiști. Cauzele neconformității sunt descrise într-un raport de neconformitate.

Decizii privind corecția neconformității

- Conducătorul departamentului în colaborare cu responsabilul de controlul calității stabilește metoda de corecție și responsabilii. Pot fi următoarele decizii de corecție a produsului neconform:
 - De returnat furnizorului;
 - Reprelucrare
 - Reparație;
 - Autorizarea utilizării, a eliberării sau acceptării cu derogare dată de o autoritate relevantă sau, unde e aplicabil – de către client.
- Decizia privind corecția neconformității este aprobată de DG sau de COORDONATOR calității. În cazurile când corecția, acțiunile corective / preventive necesită investiții financiare esențiale deciziile privind corecția neconformității, acțiunilor corective/preventive este aprobată de DG.
- Reclamațiile clienților sunt documentate, indiferent în ce formă au parvenit (verbală, scrisă, la telefon, prin fax, e-mail etc.) sunt înregistrate în registrul documentelor de intrare, aduse de către secretariat la cunoștința DG care stabilește responsabilul de soluționare a reclamației.

Notă: În cazul reclamațiilor, acțiunile corective pentru excluderea reapariției situațiilor de insatisfacție a clienților, sunt obligatorii.

Executarea deciziei aprobate. Verificarea rezultatelor corectiei.

- Raportul de neconformitate este înmănat de persoana care a semnat decizia privind soluționarea neconformității (DG sau COORDONATORul) executorilor. Originalul Raportului este păstrat la COORDONATOR. COORDONATOR asigură controlul asupra executării tuturor deciziilor, re verificarea produsului neconform după corecție și semnează în câmpul respectiv al Raportului de neconformitate.

Stabilirea și implementarea acțiunilor corective.

- Acțiunile corective se întreprind pentru eliminarea cauzelor neconformităților produselor, activităților, serviciilor, proceselor, îmbunătățirea continuă și sporirea eficienței întreprinderii.
- În mod obligatoriu acțiunile corective se întreprind în următoarele situații:
 - neconformități depistate pe parcursul Auditurilor interne și externe.
 - neconformități grave și/sau repetitive ale produselor/serviciilor/proceselor.

- tendințe negative ale proceselor.
- reclamații ale clienților
- neîndeplinirea de către departamente a sarcinilor la implementarea și dezvoltarea .
- La apariția unei neconformități din categoria celor enumerate mai sus, COORDONATORUL în colaborare cu alți specialiști:
 - efectuează analiza neconformității, a cauzelor care au produs neconformitatea;
 - stabilește posibilitatea apariției unor neconformități similare în alte domenii/departamente;
 - adoptă decizia de acțiuni pentru eliminarea cauzelor neconformităților, responsabilul de executare documentându-le în raport;
 - arhivează originalul și transmite copia raportului spre executare persoanei responsabile;
- Resursele necesare pentru evaluarea și înlăturarea neconformității și a cauzelor sunt acordate cu prioritate când vizează:
 - influența negativă asupra proceselor, produselor;
 - costuri înalte de producție;
 - randament redus al proceselor;
 - nesatisfacerea clientului.

EVALUAREA EFICACITĂȚII TRATĂRII NECONFORMITĂȚII ȘI A ACȚIUNII CORECTIVE.

- *Responsabil de calitate* verifică rezultatul acțiunii, completând raportul, reieșind din următoarele situații posibile:
 - *Tratare a neconformității, Acțiune corectivă completă cu rezultat pozitiv.*

Toate acțiunile sunt îndeplinite și *Responsabil de calitate* înregistrează soluționarea neconformităților și a cauzelor ce le-au provocat.

- După completare *Responsabil de calitate* semnează raportul și arhivează originalul.
 - *Tratare a neconformității, Acțiune corectivă efectuată cu rezultat negativ*

Toate acțiunile prevăzute sunt efectuate, însă nu au dat rezultatul așteptat. Tratarea neconformității, acțiunea corectivă este considerată efectuată cu rezultat negativ.

- *Tratare a neconformității Acțiune corectivă/preventivă neefectuată*

Una sau mai multe din prevederile indicate nu au fost îndeplinite. În acest caz *Responsabil de calitate* lansează un nou raport conform algoritmului de mai sus, o copie fiind transmisă DG.

- *Verificarea stadiului Acțiunilor corective*

Stadiul tuturor acțiunilor corective ce nu sunt finalizate este verificat periodic de către *Responsabil de calitate*, care emite, dacă e necesar, solicitări de efectuare conform algoritmului descris mai sus.

Îmbunătățirea continuă

Organizația îmbunătățește continuu conformitatea, relevanța și eficacitatea managementul calității.

Organizația ia în considerație elementele de ieșire ale analizei și evaluării, Analizei de management pentru a stabili dacă există domenii de performanță insuficientă sau oportunități care pot constitui o parte a îmbunătățirii continue.

Organizația aplică instrumente și metodologii aplicabile pentru investigarea cauzelor performanțelor insuficiente și pentru suportul îmbunătățirii continue.