



S.C. MUNTEAN - CONFINIS" S.R.L.

Str. Independenței 6/1, of. 402
Chișinău MD-2043, Republica Moldova
Tel.: (373 22) 77 67 00. Tel./Fax: (373 22) 77 67 47

SRL „Muntean-Confinis”

Aprobat :

Director RL „Muntean-Confinis”



C. Muntean

MANUALUL
DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRĂRILOR
DE CONSTRUCȚIE - MONTAJ



Manualul calității intră în vigoare

din „ 15 ” „ 11 ” 2020

mun. Chișinău 2020

CUPRINS

Capitolul 1 - Caracteristici generale	pag.3
Capitolul 2 - Recomandarea întreprinderii	pag.4
Capitolul 3 - Organele de conducere și responsabilitatea lor	pag.6
Capitolul 4 - Documentația sistemului calității	pag. 10
Capitolul 5 - Neconformități și acțiuni corective	pag.14
Capitolul 6 - Organizarea controlului de calitate a LCM	pag.17
Capitolul 7 - Auditul intern al calității	pag. 23
Capitolul 8 - Examinări tehnice de asigurare a calității	pag.24
Capitolul 9 - Instruirea și perfecționarea personalului	pag. 26
Capitolul 10 - Genul de activitate	pag.27
Capitolul 11 - Anexe	pag. 28

Capitolul 1. Caracteristici generale

- 1.1. Manualul calitatii este fundamentul sistemului de asigurare a calității lucrărilor de construcție-montaj a unei întreprinderi.
- 1.2. Regamentul manualului se referă la toate tipurile de lucrări în activitatea SRL "Muntean-Confinis" și este un sistem intern legislativ.
- 1.3. Prin manualul de asigurare a calității lucrărilor de construcție-montaj își formează oficial în domeniul calității.
- 1.4. Manualul SRL "Muntean-Confinis" este elaborat în conformitate cu:
 - Regulamentul Privind Conducerea și Asigurarea calității NCM A0202.95;
 - Standardul Internațional SR ISO 10013;
 - Etalonului manualului calității, aprobat prin Hotărârea Colegiului Departamentului

Capitolul 2. Recomandarea intreprinderii

- 2.1. SRL "Muntean-Confinis" este înregistrată la 14.06.2005 cu nr. 1003600044592 de camera înregistrării de Stat.
- 2.2. Întreprinderea are statut de persoană juridică, are conturi, poate să încheie contracte, să execute obligațiuni, are stampilă cu denumirea și emblemele firmei.
- 2.3. SRL "Muntean-Confinis" s-a creat în scopul satisfacerii necesităților populației cu servicii prin activitatea întreprinderii și economice ale fondatorilor.
- 2.4. Pentru realizarea scopurilor trasate, întreprinderea practică următoarele genuri de activitate, conform clasificatorului:
 - Executarea construcțiilor;
 - Lucrări de protecție a construcțiilor și utilajelor;
 - Lucrări de finisare a construcțiilor;
 - Rețele și echipamente interioare și exterioare.
- 2.5. Întreprinderea, în activitatea sa, încadrează lucrători calificați de diferite specialități: lăcătuși-montatori.
- 2.6. La efectuarea lucrărilor, conform genurilor de activitate, întreprinderea folosește doar materiale de construcție calitative ce corespund cerințelor de standard și programului de asigurare a calității.
- 2.7. Obiectivul principal al activității SRL „Muntean-Confinis”, în construcție este de a obține și menține reputația față de clienții săi prin îndeplinirea lucrărilor de construcții-montaj la un nivel calitativ-stabil.
- 2.8. Baza de producere
 - 2.8.1. Pentru îndeplinirea calitativă a lucrărilor de construcție-montaj SRL "Muntean-Confinis" și-a creat o bază de producere solidă.
 - 2.8.2. Baza de producere a firmei SRL "Muntean-Confinis" este arendată de la SA "Chișinău-Coninvest".
 - 2.8.3. Baza de producere este bine înzestrată cu utilaj modern, mecanisme și instrumente (anexa nr. 4).

- 2.8.4. Depozitele inchise și uscate ale bazei permit întreprinderii de a folosi materials de constructie calitative.
- 2.8.5. Firma dispune de instruments și aparataj metrologic pentru determinarea corectă a diferitelor unitati.
- 2.8.6. Incaperile uzuale ale bazei corespund cerintelor de functionare din punct de vedere al protectiei muncii.

Capitolul 3. Organele de conducere și responsabilitatea for

CUPRINS:

3.1. Hotărîrea Adunării Generale

3.2. Atributii de conducere

3.3. Organizarea de conducere a lucrărilor

3.1. Hotărârea Adunării Generale

- 3.1.1. Organul superior de conducere al întreprinderii este Adunarea generală a Asociaților – numită „Adunare”.
- 3.1.2. Adunarea Generală funcționează ca un tot întreg asupra tuturor problemelor importante ale întreprinderii.
- 3.1.3. Adunarea Generală efectuează identificarea sarcinilor de îmbunătățire a calității lucrărilor de construcție-montaj, înfăptuiește noi perfecționări legate cu calitatea.
- 3.1.4. Adunarea Generală hotărăște, că responsabilitatea pentru stabilirea și încadrarea programului de asigurare a calității revine directorului-adjunct.
- 3.1.5. Adunarea Generală hotărăște:
 - Întocmirea Manualul de Asigurare a Calității lucrărilor de construcție-montaj revine dirigintelui de șantier;
 - Verificarea Manualul de Asigurare a Calității lucrărilor de construcție-montaj revine directorului SRL „Muntean-Confinis”.

3.2. Atribuții de conducere

- 3.2.1. Reprezentanții conducerii SRL „Muntean-Confinis” sprijină și favorizează implementarea politicii calității, asigură întocmirea Manualului de Asigurare a Calității (MAC), îndeplinirea Programului de Asigurare a Calității (PAC) LCM.
- 3.2.2. Directorul SRL „Muntean-Confinis”:
 - Răspunde de obținerea autorizației în construcție pentru SRL „Muntean-Confinis” în conformitate cu prevederile în vigoare;
 - Aprobă procurarea materialelor de construcții pentru SRL „Muntean-Confinis” doar de la furnizorii autorizați;
 - Duce responsabilitate de activitatea compartimentului asigurarea calității;
 - Aprobă fișele personalului de conducere subordonat;
 - Răspunde de nivelul de instruire și calificare a personalului;
 - Răspunde de elaborarea și desfășurarea PAC;
 - Semnează MAC, planul anual și rapoartele de examinare tehnică în asigurarea calității producției;
 - Răspunde de încadrarea PAC în cadrul compartimentului șantier;
 - Aprobă începerea lucrărilor de construcție-montaj;
 - Dispune oprirea lucrărilor în cazul nerespectării PAC;
 - Răspunde de efectuarea controlului tehnic de calitate a lucrărilor de construcție-montaj, conform documentației normative și proiect;
 - Formează politica în domeniul Asigurării și proiect;
 - Formează politica în domeniul Asigurării calității;
 - Emite ordine, dispoziții obligatorii pentru toate structurile și efectivul întreprinderii.

- 3.3.3. Fiecare persoană de conducere a întreprinderii e conștientă de responsabilitățile sale în urmărirea, reglarea și supravegherea calității necesare a lucrărilor de construcție-montaj.
- 3.3.4. Organizarea conducerii lucrărilor, formată în baza activității întreprinderii, permite SRL „Muntean-Confinis” să asigure o calitate înaltă și stabilă a LCM.
- 3.3.5. Schema la relații cu beneficiarul, furnizorii și organele superioare este prezentată în Anexa nr. 2.

3.2.3. Sef de şantier (dirigintele de şantier) Fusa Igor inginer-constructor, certificatul nr. 2776;

- Raportează directorului şi este responsabil pentru introducerea PAC in cadrul şantierului;
- Răspunde de intocmirea şi realizarea programului de instruire periodica a personalului din cadrul şantierului;
- Răspunde de calitatea lucrărilor executate, in baza ordinul nr.1 din 02.01.2008;
- Răspunde de asigurarea tuturor conditiilor necesare pentru inceperea lucrărilor de constructie-montaj, conform documentatiei, normelor in vigoare şi PAC;
- Este responsabil pentru utilizarea in activitatea şantierului doar a aparatului de masura şi control verificate metrologic;
- Răspunde de folosirea in lucrări a materialelor ce corespund cerintelor de standard;
- Răspunde de organizarea şi executarea actiunilor corective a lucrărilor de constructie-montaj,
- Este subordonat şi raportează directorului despre evidenta şi intocmirea planului de control calitate, verificări şi incercări;
- Efectuarea controlului tehnic de calitate in toate fazele de executie a lucrărilor de constructie-montaj;
- Dispune oprirea lucrărilor de constructie-montaj, cind se constată abateri de la cerintele de calitate informind directorul;
- Răspunde de intocmirea şi realizarea programelor de instruire pentru personalul subordonat.

3.2.4. Contabil-şef, normare şi salarizare:

- Se subordonează directorului SRL "Muntean-Confinis";
- Elaborează fişele personalului de subordonare;
- Asigură specializarea şi instruirea personalului implicat in activitati pentru realizarea lucrărilor;
- Evidenta şi efectuarea salarizarii personalului SRL "Muntean-Confinis" pe perioada activităţii;
- Evidenta financiară a cheltuielilor sistemului de asigurare a calitatii.

3.3. Organizarea de conducere a lucrarilor

3.3.1. Obiectivul principal al organelor de conducere a SRL "Muntean-Confinis" este implementarea politicii in domeniul calitatii lucrărilor de constructie-montaj.

3.3.2. Directorul SRL "Muntean-Confinis" asigură garantia indeplinirii tuturor cerintelor Programului de Asigurare a calitatii (PAC), verificarea, controlul şi examinări tehnice pentru asigurarea calitatii lucrărilor de constructii.

Capitolul 4. Documentatia sistemului calitatii

4.1. Manualul de Asigurare a Calitatii

- 4.1.1. Manualul calitatii cuprinde un ansamblu de structuri organizatorice, proceduri și procese ce au influență directă asupra asigurării calitatii LCM.
- 4.1.2. MAC e alcătuit cu maximum meticulozitate și individual e baza procedurilor și sistemelor existente în întreprindere, de dirigintele de șantier, semnat de directorul firmei și aprobat la Adunarea Generală a întreprinderii.
- 4.1.3. MAC este susținut de multe documente ce stimulează procedurile standardizate pentru toate activitățile întreprinderii.
- 4.1.4. MAC este principalul document al întreprinderii folosit la elaborarea și implementarea sistemului calitatii.
- 4.1.5. MAC al SRL "Muntean-Confinis" descrie programul de asigurare a calitatii LCM în conformitate cu cerințe de standard și Legii privind calitatea în construcții.
- 4.1.6. MAC al SRL "Muntean-Confinis" servește următoarele scopuri:
- Comunică personalului, clienților și distribuitorilor obiectivele și politica calitatii practicate de conducerea întreprinderii, câștigând încredere;
 - Asigurarea eficientă a calitatii LCM;
- Servește drept standard de referință autorizat pentru implementarea sistemului calitatii;
- Asigură discipline și eficacitatea lucrărilor;
 - Orientarea angajaților către beneficiile calitatii

4.2. Proceduri și instrucțiuni de lucru

- 4.2.1. Activitățile desfășurate de SRL "Muntean-Confinis" se execută pe bază de proceduri/instrucțiuni, standarde, conform Legii calitatii în construcții. Lista BNT este prezentată în Anexa nr.5.
- 4.2.2. Procedurile/instrucțiunile conțin: scop, domeniu, responsabilități, condiții prealabile, cerințe de execuție, documente de referință, formulare și înregistrări.

- 4.2.3. Procedurile autorizate prin standard pentru fiecare tip de activitate a SRL "Muntean-Confinis" se include in regulamentul procedural.
- 4.2.4. Regulamentul procedural, in concordantd cu cerintele de standard, este alcătuit, analizat de dirigintele de şantier şi publicat după aprobarea şefului întreprinderii.
- 4.2.5. Regulamentul procedural e pregătit şi vizat in colaborare cu programul de asigurare a calităţii.
- 4.2.6. Instructiunile de lucru ale SRL "Muntean-Confinis" detaliazd şi descriu corect, conform cerintele documentatiei normative-tehnice, procesului tehnologic, modului de desfăşurare a lucrărilor de construcţii şi nivelul calităţii cerute.
- 4.2.7. Instructiunile de lucru ale SRL "Muntean-Confinis" sunt documentele importante in indeplinirea lucrdrilor de constructie-montaj şi se intocmesc in baza documentatiei normative -tehnice.

4.3. Planul calitatii

- 4.3.1. Planul de control al calităţii, verificări şi încercări sunt documentele şi cerintele de baza pentru confirmarea şi indeplinirea PAC pe parcursul lucrărilor de constructie-montaj.
- 4.3.2. Planul de control este intocmit de dirigintele de şantier in conformitate cu activitatea curentă şi documentatia tehnică-normativă (Anexa nr.5), aprobat de directorul SRL "Muntean-Confinis".
- 4.3.3. Lucrdrile de constructie-montaj ale SRL "Muntean-Confinis" se infăptuiesc in corelatie cu planul anual de control a calităţii şi respectarea cerintelor prevdzute de DTN.
- 4.3.4. In planul de control a calităţii sunt indicate persoanele responsabile de efectuarea lucrărilor de constructie-montaj.
- 4.3.5. Planul de control calitate, verificări şi încercări SRL "Muntean-Confinis" defineşte:
 - obiectivele calităţii ce trebuie atinse;
 - alocarea responsabilităţilor pe tot parcursul lucrărilor;
 - procedurile specifice, metodele şi instructiunile de lucru aplicabile; încercări, verificări, examinări şi programe de audit.
- 4.3.6. Planul de control a SRL "Muniean-Confinis" prezintă o derulare a principalelor operatii şi activităţi de verificare, incepand cu intrarea

materialelor, până la instalarea, de săvârșirea lucrărilor construcții-montaj.

4.3.7. Pentru îndeplinirea controlului de calitate, verificări și încercări, SRL "Muntean-Confinis" elaborează documentația:

- documentația tehnologică;
- documentația normativă;
- documentația contractuală;

4.4. Înregistrări și evidența documentelor

4.4.1. Realizarea programului de asigurare a calității SRL "Muntean-Confinis" se stabilește prin completarea documentației, alcătuirea planului de control și altor scheme și grafice ce contribuie la asigurarea calității lucrărilor de construcție-montaj a întreprinderii.

4.4.2. Controlul materialelor de construcție aprovizionate de SRL "Muntean-Confinis" se efectuează după schema prezentată în Anexa nr.5, conform planului de control alcătuit anual de dirigintele de șantier și aprobat de directorul întreprinderii.

4.4.3. Rezultatele de control, încercări și verificări a lucrărilor de construcție-montaj a întreprinderii se înregistrează regulat, conform planului de control, în carnetul de lucrări de construcție-montaj.

4.4.4. Documentele și modificările lor sunt analizate, verificate și aprobate de persoane autorizate a SRL "Muntean-Confinis" și apoi difuzate.

4.4.5. Manualul de asigurare a calității este principalul document folosit de SRL "Muntean-Confinis" la elaborarea și implementarea sistemului de asigurare a calității.

4.4.6. SRL "Muntean-Confinis" asigură păstrarea înregistrărilor pe perioada stabilită de beneficiar și furnizor.

4.4.7. SRL "Muntean-Confinis" dispune de un sistem de evidență a înregistrărilor, pe perioada emiterii și până la transmiterea lor beneficiarului.

4.4.8. Înregistrările de calitate a SRL "Muntean-Confinis" sunt valabile, citabile, reproductibile, ușor se regăsesc și servesc drept model în menținerea și dezvoltarea programului de asigurare a calității.

4.4.9. SRL "Muntean-Confinis" include următoarele înregistrări:

- desenele principalelor echipamente;
- rapoartele controalelor și încercărilor asupra materialelor și lucrărilor de construcție-montaj;
- înregistrări a materialelor neconforme;
- înregistrările reclamațiilor cu privire la calitatea lucrărilor; rapoartele auditului calității;
- înregistrările controlului acțiunilor corective;

- înregistrările analizei consiliului de conducere;
- înregistrările difuzării MAC;
- modificări de contract și proiect survenite în timpul lucrărilor de construcții;
- înregistrările controlului materialelor aprovizionate, păstrarea lor;
- lista materialelor și semifabricatelor furnizate de clienți;
- înregistrările auditului intern și extern.

4.4.10. Elementele documentației privind sistemul calității sunt prezentate în Anexa nr.5.

Capitolul 5. Neconformități și acțiuni corective

CONȚINUT:

- 5.1. Identificarea neconformităților
- 5.2. Acțiuni corective

5.1. Identificarea neconformităților

- 5.1.1. În timpul efectuării lucrărilor de construcții-montaj, pot apărea diferite neconformități reglementate la elaborarea documentației normative, în deosebi, la definitizarea metodelor de control a producției finite.
- 5.1.2. În dependență de condițiile exploatării, regimul îndeplinirii lucrărilor, indicilor de calitate, neconformitățile pot fi divizate (relativ) în critice, semnificative și mai puțin semnificative.
- 5.1.3. Soluționarea la timp a neconformităților permite alegerea corectă a tipului de control a lucrărilor de construcții-montaj, complet sau selectat (important pentru furnizori).
- 5.1.4. Neconformitățile depistate în timpul lucrărilor de construcție-montaj dovedesc că cel puțin unul din parametrii calității nu se îndeplinesc sau cel puțin una din cerințele normative se încalcă.
- 5.1.5. Necorespunderea cerințelor tehnice și normative a lucrărilor de construcție-montaj e o încălcare a calității în construcție.
- 5.1.6. Conducerea SRL "Muntean-Confinis" asigură consemnarea neconformităților în timpul efectuării controlului de calitate, verificărilor și încercărilor și înlăturate la moment.
- 5.1.7. Raportul de depistare a neconformităților menține date precizate, detaliate, ce servesc pentru înlăturarea cauzelor și prevenirea repetării lor.
- 5.1.8. SRL "Muntean-Confinis" asigură reinspectarea lucrărilor de construcție-montaj refacute în conformitate cu procedurile aplicabile.
- 5.1.9. Neconformitățile se depistează în baza analizei parametrilor de lucrărilor de construcție - montaj, verificărilor de laborator, semnalelor de la consumatori.
- 5.1.10. Neconformitățile depistate se înregistrează și se examinează ulterior la consiliul tehnic al întreprinderii, condus de directorul SRL "Muntean-Confinis".
- 5.1.11. Depistarea neconformităților, SRL "Muntean-Confinis" este o procedură documentată, la moment bine organizată, pentru prevenirea efectuării unor lucrări neconforme.
- 5.1.12. În momentul detectării unor neconformități, în timpul oricărui stadiu de lucrări, ulterior se opresc următoarele stadii de lucru.

5.2. Acțiuni corective

5.2.1. SRL "Muntean-Confinis" să identifice neconformitățile ce pot avea loc în timpul lucrărilor de construcție-montaj, să înregistreze datele, condițiile și cauzele apariției acestor contrare a calității și să inițieze acțiuni corective pentru înlăturarea, prevenirea repetării lor.

5.2.2. Acțiunile corective se îndeplinesc de dirigintele de șantier la șantierul

examinat depistării neconformităților a lucrărilor de construcție-montaj .

- 5.2.3. La constatarea abaterilor serioase a lucrărilor de construcție-montaj de la cerințele documentației tehnice, programul de asigurare a calității, dirigintele de șantier informează imediat directorul care emite dispoziții de oprire a lucrărilor.
- 5.2.4. SRL „Muntean-Confinis” , datorită PAC, ETAC, evită abaterile de calitate întâmplătoare sau sistematice a lucrărilor de construcție-montaj în scopul prevenirii neconformităților.
- 5.2.5. Pentru depistarea neconformităților la diferite etape de control sau stadii de executare a lucrărilor de construcție-montaj, SRL „Muntean-Confinis” "