

Manualul calității

S.R.L. „TECTUM”

Prezentul Manual Calității este întocmit în conformitate cu:

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

Intocmit:

Șeful secției de producere
SRL „TECTUM”

“05” martie 2020

Verificat:

Inspector de Stat în Construcții
B. Novac

“05” martie 2020

Aprobat:

Director General

SRL „TECTUM”

Turcan N.

lemnos și al materialelor de construcție pentru. Mai târziu, s-a început producerea construcțiilor de cladiri și construcții ingineresti.

Strategia firmei este bine definită încă de la început și urmarită cu tenacitate și seriozitate în condițiile deloc ușoare ale unei economii de piață încă nefuncțională în Moldova. Firma este dotată de la început cu utilaje noi, de capacitate din ce în ce mai mare, pe măsura creșterii volumului și complexității producției.

Cu trecerea timpului și acumularea de experiență, firma s-a dezvoltat în mod firesc, treptat reușind să își stabilească o poziție stabilă pe piață. Deci, întreprinderea a făcut pași serioși în dezvoltarea sa, punând mereu accent pe calitatea produselor sale și pe publicitate, deschizându-și officii pe întreg teritoriul Moldovei ceea ce i-a permis să-și lărgescă contingentul clienților săi.

1.3.2. Domeniu de activitate

Dorind să iasă din tiparele impuse de majoritatea companiilor producătoare de materiale de construcție întreprinderea «TECTUM» a reușit să se impună pe piața locală prin corectitudine și profesionalism, dovedind astfel că își merită pe drept cuvânt titlu de una dintre cele mai bune întreprinderi locale.

Interesul pentru client și profesionalismul serviciilor oferite în domeniu sunt principiile care stau la baza activității întreprinderii. Au o experiență de peste 3 ani pe piața și de aceea este ușor să pună la dispoziția clienților o gamă largă de produse și servicii, cu atuu unei echipe experimentate, tinere, dinamice și extrem de eficiente avînd competența și flexibilitatea necesară abordării oricăror situații.

Întreprinderea «TECTUM» pune la dispoziție consumatorilor următoarele servicii:

1. Comerț cu ridicata al materialului lemnos și al materialelor de construcție și echipamentelor sanitare;
2. Comerț cu ridicata nespecializat
3. Comerț cu amanuntul al articolelor de fierarie, al articolelor din sticla și a celor pentru vopsit, în magazine specializate.
4. Comerț cu amanuntul al altor bunuri noi, în magazine specializate
5. Construcțiile de cladiri și (sau) construcții ingineresti, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucțiile, consolidările, restaurările
6. Repararea mobilei și a furniturilor casnice
7. Repararea articolelor de uz personal și gospodăresc n.c.a.

- să constituie instrument de bază în instruirea personalului cu privire la cerințele Sistemului de Management al Calității.

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

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

Este responsabilitatea tuturor angajaților să se asigure de aplicarea și eficiența prevederilor prezentului manual al calității. Personalul organizației aplică în mod obligatoriu, procedurile de sistem, procedurile operaționale menționate în acest manual al calității și instrucțiunile de lucru asociate.

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

1.2. Domeniu de aplicare

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

În manualul calității este descrisă organizarea, responsabilitățile și procedurile utilizate pentru managementul proceselor din cadrul sistemului de management al calității, al „TECTUM” SRL.

1.3. Prezentarea organizației

1.3.1. Înființare și scurt istoric

SRL «TECTUM» este o întreprindere tânără și dinamică, care a știut de la bun început că pentru a câștiga o poziție solidă pe piață trebuie să respecte criteriile și exigențele acesteia, calitatea fiind cuvântul cheie al companiei.

Întreprinderea «TECTUM» a fost fondată la 1 februarie 2017 de către Turcan Nadejda. Întreprinderea dată este o societate cu răspundere limitată, cu sediul în or.Comrat, și cu un capital social de 1 000 lei. Întreprinderea și-a început activitatea cu comercializarea materialului

0. Generalități

Manualul calității prezent descrie programul de asigurare a calității lucrărilor de construcție-montaj al S.C. «TECTUM» S.R.L. în conformitate cu cerințele normelor, standardelor în vigoare și Legii privind calitatea în construcții.

Regulamentul manualului se referă la toate tipurile de lucrări în activitatea S.C. «TECTUM» S.R.L. și este un sistem intern legislativ.

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

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

Manualul calității este un document care prezintă politica în domeniul calității și descrie sistemul de management al calității. Manualul calității așa cum a fost conceput de către S.C. «TECTUM» S.R.L. este o expunere a politicii manageriale și a obiectivelor, pentru fiecare element din SR EN ISO 9001:2001.

Utilizarea principiilor, procedurilor și instrucțiunilor reprezintă o directivă obligatorie în producția și comercializarea produselor S.C. «TECTUM» S.R.L. și se aplică la toate nivelele specificate, atât la nivel managerial cât și la nivel de execuțanți.

1. Scop și domeniu de aplicare

1.1. Scop

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

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

lemnos și al materialelor de construcție pentru. Mai târziu, s-a început producerea construcțiilor de clădiri și construcții ingineresti.

Strategia firmei este bine definită încă de la început și urmărită cu tenacitate și seriozitate în condițiile deloc ușoare ale unei economii de piață încă nefuncționale în Moldova. Firma este dotată de la început cu utilaje noi, de capacitate din ce în ce mai mare, pe măsura creșterii volumului și complexității producției.

Cu trecerea timpului și acumularea de experiență, firma s-a dezvoltat în mod firesc, treptat reușind să își stabilească o poziție stabilă pe piață. Deci, întreprinderea a făcut pași serioși în dezvoltarea sa, punând mereu accent pe calitatea produselor sale și pe publicitate, deschizându-și officii pe întreg teritoriul Moldovei ceea ce i-a permis să-și lărgască contingentul clienților săi.

1.3.2. Domeniu de activitate

Dorind să iasă din tiparele impuse de majoritatea companiilor producătoare de materiale de construcție întreprinderea «TECTUM» a reușit să se impună pe piața locală prin corectitudine și profesionalism, dovedind astfel că își merită pe drept cuvânt titlu de una dintre cele mai bune întreprinderi locale.

Interesul pentru client și profesionalismul serviciilor oferite în domeniu sunt principiile care stau la baza activității întreprinderii. Au o experiență de peste 3 ani pe piața și de aceea este ușor să pună la dispoziția clienților o gamă largă de produse și servicii, cu atuul unei echipe experimentate, tinere, dinamice și extrem de eficiente având competența și flexibilitatea necesară abordării oricăror situații.

Întreprinderea «TECTUM» pune la dispoziție consumatorilor următoarele servicii:

1. Comerț cu ridicata al materialului lemnos și al materialelor de construcție și echipamentelor sanitare;
2. Comerț cu ridicata nespecializat
3. Comerț cu amănuntul al articolelor de fierarie, al articolelor din sticlă și a celor pentru vopsit, în magazine specializate.
4. Comerț cu amănuntul al altor bunuri noi, în magazine specializate
5. Construcțiile de clădiri și (sau) construcții ingineresti, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucțiile, consolidările, restaurările
6. Repararea mobilei și a furniturilor casnice
7. Repararea articolelor de uz personal și gospodăresc n.c.a.

- să constituie instrument de bază în instruirea personalului cu privire la cerințele Sistemului de Management al Calității.

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

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

Este responsabilitatea tuturor angajaților să se asigure de aplicarea și eficiența prevederilor prezentului manual al calității. Personalul organizației aplică în mod obligatoriu, procedurile de sistem, procedurile operaționale menționate în acest manual al calității și instrucțiunile de lucru asociate.

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

1.2. Domeniu de aplicare

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

În manualul calității este descrisă organizarea, responsabilitățile și procedurile utilizate pentru managementul proceselor din cadrul sistemului de management al calității, al „TECTUM” SRL.

1.3. Prezentarea organizației

1.3.1. Înființare și scurt istoric

SRL «TECTUM» este o întreprindere tânără și dinamică, care a știut de la bun început că pentru a câștiga o poziție solidă pe piață trebuie să respecte criteriile și exigențele acesteia, calitatea fiind cuvântul cheie al companiei.

Întreprinderea «TECTUM» a fost fondată la 1 februarie 2017 de către Turcan Nadejda. Întreprinderea dată este o societate cu răspundere limitată, cu sediul în or.Comrat, și cu un capital social de 1 000 lei. Întreprinderea și-a început activitatea cu comercializarea materialului

- Curățirea utilajelor;
- Reglarea instalațiilor;
- Reglarea tăietorului, etc.

Operațiunile obișnuite de întreținere, la instalațiile fixe, sunt realizate de personalul intern.

6.4. Mediul de lucru

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.

Pentru aceasta s-au luat în considerare:

- metode și oportunități stimulative pentru o mai bună implicare și valorificare a potențialului membrilor organizației;

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

Documentația aflată în dotarea angajaților din producție permite identificarea și să utilizarea instrumentelor necesare pentru desfășurarea normală a producției. Este sarcina șefului secției de producție și a directorului să organizeze munca în hala de producție astfel încât mediul de lucru să fie mereu sigur, în conformitate cu standardele în vigoare în domeniul protecției muncii.

Infrastructura

Directorul general a definit infrastructura necesară pentru realizarea produselor, ținând seama de necesitățile și așteptările clienților.

Echipamente utilizate în producție:

- Mașină cantogib- 1 buc;
- nivel laser – 3 buc;
- cărucior hidraulic – 2 buc;
- suflare de zăpadă – 1 buc;
- ciocan – 5 buc;
- Surubelnite – 3 buc;
- foarfece de metal – 2 buc;
- perforator – 2 buc;
- bolgarca- 2 buc;

Autovehicule 3 buc;

Computer 2 buc;

Imprimantă 1 buc;

Scaner 1 buc;

Fax 1 buc;

Deci, infrastructura disponibilă realizării în condiții optime a produselor «TECTUM» SRL este următoarea :

- Clădiri, respectiv hala de producție, dotată cu birouri, magazia, etc. special amenajate pentru desfășurarea în bune condiții a activităților;
- Utilaje de producție și de inspecții și încercări performante, care respectă normele de securitatea muncii;
- Software performant;
- Servicii internet;
- Documentație, standarde, reglementări din domeniu.

Directorul procedează la fiecare început de an la realizarea unui plan anual de întreținere și mentenanță.

Operațiile periodice de întreținere (lunare, semestriale, etc.) efectuate sub controlul șefului secției de producție, vor fi înregistrate în formularele de întreținere.

În timpul producției, se efectuează operațiile de întreținere obișnuite, preventive, cum ar fi :

1.3.3. Structura organizatorică

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

Așa cum se observă din organigrama societății (vezi Anexa), „Tectum” SRL se încadrează în tipul de structură ierarhic-funcțională care are următoarele avantaje:

- asigură o bună utilizare a resurselor;
- gruparea sarcinilor, respectiv a resurselor umane se face în funcție de specializare;
- repartizarea sarcinilor pe persoane asigură o bună specializare individuală;
- comunicarea între colectivele de salariați se face ușor;
- mediul este stabil;
- conducătorii compartimentelor au autoritate și responsabilitate asupra activității pe care o conduc;
- titularii posturilor de execuție primesc dispoziții și răspund față de conducătorul ierarhic, care deține în exclusivitate dreptul de a lua decizii și de a controla, asigurându-se astfel operaționalizarea principiului unității de decizie și acțiune.

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

- Administrator unic - director general;
- Șefi compartimente operaționale și funcționale;
- Executanții.

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

Documentul principal de formalizare utilizat în cadrul firmei analizate este Regulamentul de organizare și funcționare a firmei care reprezintă cel mai cuprinzător document al formalizării (caracterizării) structurii organizatorice, rolul său fiind acela de a descrie mecanismul de funcționare al firmei prin stabilirea atribuțiilor ce revin compartimentelor, a numărului de funcții și posturi ce le conțin și relațiile organizatorice dintre ele. Un alt document important este fișa postului ce reprezintă descrierea postului respectiv. Aceste fișe de post sunt folosite la recrutarea personalului și la stabilirea exactă a sarcinilor, responsabilităților și competențelor postului.