

**MANUALUL SISTEMULUI DE  
MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

***SRL „Danstar Evolution”***

APROBAT  Sergiu Hamitchi  
Director SRL „Danstar Evolution”

*Cuprinsul proiectului:*

I. Prezentarea întreprinderii

II. Manualul calitatii

I. Prezentarea întreprinderii SRL "Danstar Evolution":

**Denumirea companiei: SRL "Danstar Evolution":**

**Anul fondarii: 2018**

**Administrator: SRL "Danstar Evolution":**

**Adresa: com Stauceni**

**Cod Fiscal: 101860006831**

SRL "Danstar Evolution": este înființată în anul 2018, avînd la moment ca obiect principal de activitate "Lucrări de reparatie si instalare a constructiilor din PVC".

Calitatea activității societății este condiționată de utilizarea unor sisteme tehnice conforme cu normele și standardele în vigoare. Beneficiind de o calitate ridicată a articolelor utilizate, precum și de o înaltă calificare a personalului, asigură că planurile și implicit construcțiile monate vor avea structuri de rezistență trainice, iar finisajele interioare și exterioare vor fi pe placul clienților.

Împreună cu partenerii societății, care furnizează cele mai bune construcții, societatea acordă o deosebită atenție clienților, oferindu-le soluții moderne pentru construcții civile și industriale, utilizând echipamentele necesare dintre cele mai performante conforme cu cerințele standardelor în vigoare.

În prezent societatea poate angaja contracte directe sau în subantrepriză pentru lucrările de montaj a constructiilor PVC, social culturale și industriale, îndeplinind standardele de calitate.

II. Manualul Calitatii

INDICATORUL REVIZIILOR ȘI APROBĂRILOR
LISTA DE DIFUZARE
Cuprins
1. Domeniu de aplicare
1.1. Generalități
2. Referințe normative
3. Termeni și definiții
3.1. Termeni și definiții
3.2. Abrevieri
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
4.2.3. Controlul documentelor
4.2.4. Înregistrările calității
5. Responsabilitatea managementului
5.1. Angajamentul managementului
5.2. Orientarea către client
5.3. Politica referitoare la calitate
5.4. Planificare
5.4.1. Obiectivele Calității
5.4.2. Planificarea sistemului de management al calității
5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare
5.5.1. Responsabilitate și autoritate
5.5.1.1. Responsabilitatea și autoritatea Directorului
5.5.1.2. Responsabilitatea și autoritatea Responsabilului al Calității
5.5.3. Comunicare internă
5.6. Analiza efectuată de management
5.6.2. Elemente de intrare ale analizei
5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei
6. Managementul Resurselor
6.1. Asigurarea resurselor
6.2. Resurse Umane
6.2.1. Generalități
6.2.2. Competență, conștientizare și instruire
6.3. Infrastructură
6.4. Mediul de lucru
7. Realizarea produsului
7.1. Planificarea realizării produsului
7.2. Procese referitoare la relația cu clientul
7.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la produs
7.2.2. Analiza cerințelor referitoare la produs
7.2.3. Comunicarea cu clientul
7.3. Proiectare și dezvoltare
7.4. Aprovizionarea
7.4.1. Procesul de aprovizionare
7.4.2. Informații pentru aprovizionare
7.4.3. Verificarea produsului aprovizionat
7.5. Furnizare de servicii
7.5.1. Controlul furnizării serviciului de montare

7.5.2. Validarea proceselor de furnizare de servicii
7.5.3. Identificarea și trasabilitate
7.5.4. Proprietatea clientului
7.5.5. Păstrarea produsului / stadiul serviciului
7.6 Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare
8. Măsurare, analiză, și îmbunătățire
8.1 Generalități
8.2.1. Satisfacția clientului
8.2.2 Auditul intern
8.2.3 Monitorizarea și măsurarea proceselor
8.2.4 Monitorizarea și măsurarea produsului
8.3. Controlul produsului neconform
8.4 Analiza datelor
8.5 Îmbunătățire
8.5.1 Îmbunătățire continuă
8.5.2. / 8.5.3. Acțiune corectivă , Acțiune preventivă
Anexa A: Schema proces a activităților și de management al calității al SRL ”Danstar Evolution”:
Anexa B: Schema Sistemului Calității din SRL ”Danstar Evolution”:
Anexa C: ORGANIGRAMA SRL ”Danstar Evolution”:

## INDICATORUL REVIZIILOR SI APROBĂRILOR

Exemplar nr.	Locul difuzării	Persoanele care utilizează documentul			Observații
		Funcția	Nume prenume	Data Semnătura	
1	Compartiment Calitate	Responsabil Calitate	S Hamitchi		
2	Administrator	Administrator	S Hamitchi		

### 1. Domeniu de aplicare

#### 1.1. Generalități

Prezentul manual denumit “Manualul de management al Calității” ediția a 1-a, se aplică organizației SRL ”Danstar Evolution” și acoperă activitățile de :

LUCRARI DE MONTARE A CONSTRUCTII DIN PVC

În Manualul Calității sunt definite politica, obiectivele și angajamentele referitoare la calitate și este descris sistemul calității conform cerințelor standardului ISO 9001:2015.

## 1.2. Aplicare

Clauza 7.3. Proiectare și dezvoltare, cu toate subclauzele sale nu se aplică organizației, ca urmare a faptului că aceasta nu necesită activități de proiectare ;

Clauza 7.5.2. Validarea proceselor de producție și furnizare de servicii nu se aplică, deoarece serviciile / lucrările furnizate pot fi verificate înainte de livrarea și montarea către client ;

## 2. Referințe normative

- Legea nr. 721-XIII „Privind calitatea în construcții” din 02.02.96.
- Legea nr. 647-XIII „Legea privind Metrologia”.
- SM SR EN ISO 9001 : 2015 Sistemele de management al calitatii - Cerințe.
- SM SR EN ISO 9000 : 2016 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și Vocabular.
- SM SR ISO 10015 : 2003 Managementul Calității. Linii directoare pentru instruire.
- SM SR EN ISO 14001:2016 Sistemul de Management de Mediu.

## 3. Termeni și definiții

### 3.1. Termeni și definiții

În Manualul Calității de față se folosesc termeni conform standardului SM SR EN ISO 9000 : 2016.

Cei mai importanți termeni s-au extras din standard , ca :

- ORGANIZAȚIE – grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații determinate;
- MEDIU DE LUCRU – ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea ;
- FURNIZOR – organizație sau persoană care furnizează un produs ;
- PROCES – ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrări în ieșiri ;
- PRODUS ( SERVICIU ) – rezultat al unui proces ;
- CLIENT – organizație sau persoană care primește un produs ;
- SATISFACTIA CLIENTULUI – percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost satisfăcute ;
- CERINȚĂ – nevoie sau așteptare care este declarată , în general implicită sau obligatorie;
- CALITATE – măsura în care un ansamblu de caracteristici îndeplinesc cerințele ;
- DOCUMENT – informație împreună cu mediul său suport ;
- SISTEM DE MANAGEMENT – sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele prin care se realizează acele obiective ;

- SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII – sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea ;
- 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 ;
- NECONFORMITATE – neîndeplinirea unei cerințe ;
- CONFORMITATE – îndeplinirea unei cerințe ;
- ACȚIUNE PREVENTIVĂ – acțiune de eliminare a cauzei unor neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite ;
- ACȚIUNE CORECTIVĂ – acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite ;
- INSPECȚIE – evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite după caz , de măsurare, încercare sau comparare cu un calibru ;
- ASIGURAREA CALITĂȚII - ansamblu de activităților planificate și sistematice implementat în cadrul sistemului calității și demonstrate atât cât este necesar, pentru furnizarea încrederii corespunzătoare că o entitate va satisface condițiile referitoare la calitate (SR ISO8402)
- ACȚIUNE CORECTIVA - acțiune întreprinsă pentru emiterea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, existente în scopul prevenirii repetării acestora (SR ISO 8402)
- ACȚIUNE PREVENTIVA - acțiune întreprinsă pentru emitere cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, posibile, în scopul prevenirii apariției acestora (SR ISO 8402)
- ANALIZA CONTRACTULUI - activități sistematice efectuate de furnizor înainte de semnarea contractului pentru a asigura că sunt definite în mod corespunzător, iară ambiguități, condițiile referitoare la calitate și că acestea sunt documentate și pot fi îndeplinite de furnizor (SR ISO 8402)
- ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT - evaluarea oficială efectuată de management de la nivelul cel mai înalt asupra stadiului și adecvării sistemului calității în raport cu politica în domeniul calității și cu obiectivele.(SR ISO 8402)
- AUDITAT- organizație în curs de auditare (SR ISO 8402)
- AUDITOR AL CALITĂȚII- persoana calificată pentru auditurile calității (SR ISO 8402)
- AUDITUL CALITĂȚII- examinare sistematică și independentă, în scopul de a determina dacă activitatea referitoare la calitate și rezultatele aferente satisfac dispozițiile prestabilite precum și dacă aceste dispoziții sunt implementate efectiv și sunt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor (SR ISO 8402).  
Dispozițiile prestabilite precum și dacă aceste dispoziții sunt implementate efectiv și sunt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor (SR ISO 8402).
- APROVIZIONARE - totalitatea activităților efectuate de către o unitate pentru obținerea unui produs sau serviciu, începând cu pregătirea, cerințelor specifice și terminând cu acceptarea acestui produs sau serviciu de către unitatea respectivă.
- CALIFICAT - statutul acordat unei entități atunci când a fost demonstrată capacitatea acesteia de satisfacere a condițiilor specificate (SR ISO 8402)
- CALIFICAREA PERSONALULUI - capacități și aptitudini obținute prin pregătire, instruire sau experiență și verificate prin teste conform cerințelor standardelor prin care se califică o persoană pentru a îndeplini o funcție cerută.
- CALITATE - ansamblu de caracteristici ale unei entități, care îi conferă acesteia aptitudinea de a satisface necesități exprimate și implicite. (SR. ISO 8402)
- CARACTERISTICA - orice proprietate sau atribut destinat unui produs, proces sau serviciu care poate fi descrisă sau măsurată pentru a determina conformitatea cu cerințele specifice.
- CERTIFICARE - acțiunea de determinare, verificare și atestare în scris a calificării sau instruirii personalului în conformitate cu cerințele aplicabile.
- CONFIRMARE - consemnarea verificării că produsele, activitățile, serviciile sau documentele îndeplinesc cerințele specificate.

- **CONDIȚII REFERITOARE LA CALITATE** - exprimare a necesităților sau transpunere a acestora într-un ansamblu de condiții exprimate calitativ sau calitativ referitoare la caracteristicile unei entități, în scopul realizării și examinării acesteia. (SR ISO 8402)
- **CONFORMITATE**- satisfacere a condițiilor specificate. (SR ISO 8402)
- **CONDIȚII CONTRARE CALITĂȚII** - termen general folosit referitor la una din următoarele situații:
  - avarii, deficiențe, funcționare defectuoasă și neconformități;
  - o condiție semnificativă contrară calității este aceea care dacă nu este corectată poate avea efect esențial asupra funcționării sau securității construcției.
- **CONTRACT** - înțelegerea scrisă și celelalte documente contractuale, angajate juridic convenite între organizația executantă și cea beneficiară în care se specifică cerințele și condițiile ce trebuie îndeplinite pentru încheierea lucrării.
- **CONTRACTANT** - organizația care execută produse / servicii pentru un beneficiar pe baza unui contract direct.
- **CONTROLUL CALITĂȚII** - tehnici și activități cu caracter operațional utilizate pentru satisfacere condițiilor referitoare la calitate. (SR ISO 8402)
- **CRITERIUL DE CALITATE** - indiciu (nivel) limita unei caracteristici de calitate.
- **DEFECT** - nesatisfacere a unei condiții sau a unei așteptări rezonabile referitoare la utilizare prevăzută, inclusiv la securitate. (SR ISO 8402).
- **DOVADA OBIECTIVĂ** - informație care poate fi demonstrată ca adevărată, baza pe fapte obținute prin observare, măsurare, încercare sau prin alte mijloace. (SR ISO 8402).
- **DOCUMENTELE PROGRAMULUI DE ASIGURAREA CALITĂȚII** - se compun din Manualul de asigurare a calității, procedurile funcțiilor sistemului, procedurile și planurile de control de calitate, verificări și încercări.
- **DOCUMENT** - orice informație în formă scrisă, desenată sau în alt mod de prezentare care descrie, definește, specifică, consemnează sau atestă activități, cerințe, proceduri și rezultate.
- **DOCUMENTE TEHNICE DE PROIECTARE** - documentația compusă din părți scrise și părți desenate care definește un sistem, o instalație o clădire, un echipament sau un produs, prin care sunt descrise, justificate și stabilite toate caracteristicile, informațiile, cerințele\* procedurile și controalele necesare execuției, construcțiilor, montajului și exploatarea acestora în conformitate cu condițiile stabilite prin tema de proiectare.
- **ETALONAREA SAU VERIFICARE METROLOGICĂ** - compararea a două mijloace de măsurare sau etalonare, dintre care unul este de o precizie cunoscută și identificabilă în lanț, până la un etalon național cunoscut oficial. Se face pentru a detecta, corectii înregistra sau elimina prin corectare orice variație în precizia unui mijloc de măsurare de precizie necunoscută.
- **EXIGENȚA ESENȚIALĂ** - exigența obligatorie care trebuie satisfăcută de o construcție (lucrare) pentru a fi conformă cu specificațiile reglementărilor tehnice aplicabile.
- **EVALUARE** - o apreciere pe baze analitice pentru a determina dacă produsele și sistemele de calitate sunt capabile.
- **EXECUȚIE** - acele activități ca: proiectare, procurare, fabricație, construcții-montaj, punere în funcțiune și exploatare care sânt implementate ca părți ale programului de asigurare a calității.
- **EXAMINAREA TEHNICĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII** - activitățile periodice și planificate care sânt realizate pentru a confirma că elementele aplicabile ale programului de asigurare a calității sânt stabile în concordanță cu cerințele PAC și că elementele PAC sânt efectiv implementate conform cerințelor specificate.
- **ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII** - acțiuni întreprinse în întreaga organizație pentru creșterea eficacității și eficienței activităților și proceselor în scopul de a asigura avantaje sporite atât pentru organizație cât și pentru clienții acesteia. (SR ISO 8402).
- **INSTRUCȚIE** - activitate, cum ar fi măsurarea, examinarea, încercarea sau verificarea cu un calibrul a uneia sau a mai multor caracteristici ale unei entități și compararea rezultatelor cu condițiile specificate în scopul de a stabili dacă este realizată conformitatea pentru fiecare caracteristică. (SR ISO 8402).

- INSTRUIREA - pregătirea prin cursuri de specialitate planificate periodic, la locul (muncă, în centre specializate sau alte unități, pentru însușirea și aprofundarea cunoștințelor de asigurare a calității specifice profilului și etapei de lucrări în vederea aplicării PAC.
- INTEREFAȚĂ - limita comună interactivă între organizații/ servicii/ compartimenta] colaborează în scopul îndeplinirii unei activități.
- ÎNREGISTRARE - document care furnizează dovezi obiective ale activităților efectuate sau ale rezultatelor obținute. (SR.ISO 8402).
- LUCRĂRI DE CONSTRUCȚII - toate lucrările necesare realizării unei clădiri efectuate de către o unitate de construcții pe șantier.
- MANUALUL CALITĂȚII - document care prezintă politica în domeniul calității și descrie sistemul calității al unei organizații. (SR ISO 8402).
- NECONFORMITATE - o deficiență în caracteristici, documente sau proceduri care fac ca pentru un produs sau serviciu, calitatea să fie inacceptabilă, nedeterminată sau neconformă cu cerințele specificate.
- ORGAN DE CONTROL - organ care asigură autorizarea și controlul pe activități specifice a serviciilor și produselor.
- OFERTA - oferta făcută de un furnizor ca răspuns la o cerere de ofertă în vederea adjudecării unui contract pentru furnizarea unui produs.(SR EN ISO 9002).
- ORGANIZAȚIE - companie, comparație, întreprindere sau instituție, sau o parte din acestea, cu statut de societate pe acțiuni sau nu, publică sau particulară, care are propriile funcții și propria administrație.
- PRODUS - materii prime, materiale, piese componente, subansamble, echipamente, structuri de sistem sau produse finite contractuale.
- PROCURARE - suma tuturor activităților efectuate de o organizație pentru obținerea unui produs sau serviciu începând cu pregătirea cerințelor și terminând cu acceptarea produsului/serviciului de către organizația respective.
- PROGRAM DE ASIGURAREA A CALITĂȚII - un ansamblu de măsuri organizatorice pentru activitățile de. Verificări, inspecții ETAC pentru prevenirea și detectarea oricărei abateri față de cerințele din documente, cu precizarea responsabilităților funcționale și cu indentificarea activității de conducere pentru asigurarea calității produselor și serviciilor.
- PLANIFICAREA CALITĂȚII - activități care stabilesc obiectivele și condițiile referitoare la calitatea precum și condițiile referitoare la aplicarea elementelor sistemului calității (SR ISO 8402).
- PLANUL CALITĂȚII - document care precizează practicile, resursele și succesiunea activităților specifice referitoare la calitate, relevante pentru un anumit produs, proiect sau contract. (SR ISO 8402)
- POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII - obiective și orientări generale ale unei organizații în ceea ce privește calitatea, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la nivelul cel mai înalt. (SR ISO 8402).
- PROCEDURI - documente care specifică scopul, domeniul și modul de îndeplinire a tuturor activităților productive, funcționale, de control de calitate, verificări și încercări de omologare, precum și de control activității de asigurare a calității.
- PROCES - ansamblul de resurse și activități interdependente care transformă datele de intrare în date de ieșire. (Resursele pot include personal, finanțe, facilități, echipamente, tehnici și metode.) (SR ISO 8402).
- PROCESE SPECIALE - acele procese ale căror rezultate nu pot fi examinate direct pentru a stabili deplina lor conformitate cu cerințele impuse, astfel încât confirmarea calității depinde de dovezile generate în timpul procesului.
- PROCES DE CALIFICARE - proces prin care se demonstrează dacă o entitate este capabilă să satisfacă condițiile specificate. (SR ISO 8402).
- PERSONAL CALIFICAT PENTRU CONTROLUL PROCESELOR SPECIALE - personal calificat specializat și/sau autorizat pentru a îndeplini cerințele de inspecție din punct de vedere al îndemnării și al tehnicilor de inspecție pentru procese speciale.



- PUNCT DE CONTROL CALITATE, VERIFICĂRI ȘI ÎNCERCĂRI - un punct sau un stadiu din ciclul de producție, în care efectuează controalele și verificările de către personalul care are responsabilitate de a determina acceptabilitatea produselor sau serviciilor și de a înregistra datele rezultate.
- PLAN DE CONTROL, VERIFICĂRI ȘI ÎNCERCĂRI - documentul care enumera și descrie toate controalele de calitate, verificările și încercările necesare pe faze de execuție și finale pentru un produs sau serviciu.
- REFACERE - reprelucrarea unui produs sau modificarea unei lucrări de construcții sau montaj pentru a satisface cerințele specifice inițiale/
- PREPARARE - prelucrarea unui produs sau modificarea unei lucrări de construcții + montaj care prezintă neconformități astfel încât să poată funcționa în condiții de siguranță și fiabilitate deși prin reparație produsul/lucrarea nu satisface cerințele specificate inițial.
- SERVICII - desfășurarea unei activități ca: proiectare, procurare, fabricație, construcții+montaj, controale nedistructive/reparații.
- LOT - o cantitate identificată de produs de aceeași puritate compoziție și dimensiuni, de același tip sau clase, executate în aceeași instalație și perioadă de timp, în condiții identice.
- SISTEMUL- CALITĂȚII - structuri organizatorice, proceduri, procese și resurse necesare pentru implementarea managementului calității. (SR ISO 8402)
- STRUCTURA ORGANIZATORICĂ - responsabilități, autorități și relații dispuse într-o schemă, prin care o organizație își exercită funcțiile.(SR ISO 8402).
- SUBCONTRACTANT - organizație care execută produse sau servicii pe baza unui contract direct.
- SUPRAVEGHERE - evaluarea, analiza și confirmarea permanentă a înregistrărilor, metodelor, procedurilor, produselor și serviciilor pentru a asigura îndeplinirea cerințelor.
- PROIECTARE- - o activitate tehnică care începe cu identificarea informațiilor necesare și duce în final la elaborarea documentelor tehnice.
- UNITATE DE CONSTRUCȚII + MONTAJ - unitate care execută lucrări de construcții - montaj, instalații, fabricație și asamblare a produselor pe șantier.
- UNITATE FURNIZOARE - unitate care livrează produse sau servicii referitoare la acestea, în concordanță cu documentele de proiectare.
- TRANSABILITATE - aptitudine de regăsire a istoricului, a utilizării sau a localizării unei entități prin identificări înregistrate. (SR IS.0 8402).
- TRATAREA NECONFORMITĂȚII - acțiune care urmează a fi întreprinsă în legătură cu o entitate neconformă existență, în scopul rezolvării neconformității. (SR ISO 8402).
- VALIDARE - confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective a faptului că sunt satisfăcute condițiile particulare pentru o anumită utilizare, prevăzută. (SR ISO 8402).
- VERIFICARE - confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective a faptului că au fost satisfăcute condițiile specificate. (SR ISO 8402).

### 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
- AQ - Asigurarea calității
- As - Built - Desen "așa cum s-a construit"
- CQ - Contrarul calității
- CMET - Compartiment mecano - energetic și mijloace transport
- CST - Compartiment studii tehnologice
- CTC - Control tehnic de calitate
- DDE - Detalii și devieri de execuție
- DO - Dispoziție de oprire
- ETAC - Examinare tehnică de asigurare a calității
- FCC - Fișa chestionar de control
- IL - Instrucțiune de lucru
- ILA - Instrucțiuni de lucru aprovizionare
- ITE - Instrucțiuni tehnice de execuție
- ITG - Instrucțiune tehnică generală
- ISC - Inspekția de Stat în Construcții
- MC - Manualul Calității
- NIR - Notă de intrare recepție
- ONDC - Organul Național de Dirijare în Construcții
- PAC - Program de asigurare a Calității
- PCCVÎ - Plan de control calitate, verificări și încercări
- PF - Punere în funcțiune
- PG -Procedura geneala
- Pil - Plan de inspekții și încercări
- PIP - Program de instruire și pregătire
- PL - Procedura de lucru
- P/I - Procedură/Instrucțiune
- PS - Procedura de sistem
- RAC - Raport de acțiune corective
- RNC - Raport de neconformitate
- SUAP - Serviciu urmărire și asigurare mijloace de producție

#### 4. Sistem de management al calității

##### 4.1. Cerințe generale

Sistemul calității definit de prezentul manual este structurat și adaptat particularităților organizației, căruia îi sunt aplicabile toate elementele sistemului calității descrise de standardul SR EN ISO 9001:2000.

Sistemul calității implementat și menținut în organizație este destinat să dea încredere conducerii societății că obiectivele calității au fost însușite corect și ele se realizează, precum și să demonstreze clienților că:

- a) s-au identificat procesele cerute de Sistemul de management al Calității ( a se vedea diagrama Flux Anexa B).
- b) s-a determinat succesiunea interacțiunilor proceselor identificate în Anexa A. Alte diagrame flux pot fi incluse în cadrul acestui Manual și/sau procedurile la care se face referire, după cum este aplicabil;
- c) s-au determinat modalitățile prin care organizația asigură operarea efectivă și eficientă a proceselor, controlul acestora, prin folosirea procedurilor (de sistem, operaționale ) și a elementelor descrise în prezentul manual;
- d) organizația asigură disponibilitatea resurselor și informațiilor cerute pe fiecare activitate. Resursele necesare sunt descrise în Cap. 6. din prezentul manual.

Informațiile includ procedurile de sistem, respectiv detalii ale cerințelor clienților și descriere a proceselor de urmat;

Acestea sunt precizate în procedurile aplicabile cât și în prezentul Manual.

- e) Organizația monitorizează și analizează procesele sale, pentru a se asigura că obiectivele stabilite sunt atinse, respectiv la îmbunătățirea proceselor. Aceasta este realizată prin Audituri interne ale calității , audituri la furnizori;
- f) Organizația implementează acțiunile necesare pentru a atinge rezultatele cerute pentru a se asigura îmbunătățirea continuă a Sistemului de management al Calității.

Activitățile din societatea SRL ”Danstar Evolution”:sunt reprezentate sub formă de schemă proces în Anexa A;

Această schemă proces indică mersul principal al proceselor în organizație, pornind de la Comanda /contract (element inițial de intrare) dată de Client până la primirea de către Client al produsului / serviciului comandat. (element final de ieșire).

În Anexa B este prezentată Schema Sistemului Management Calității, din punct de vedere al aspectelor cheie.

## 4.2. Cerințe referitoare la documentație

### 4.2.1. Generalități

Sistemul de Management al Calității al organizației SRL ”Danstar Evolution”:include Manualul de Management al Calității, Politica în domeniul Calității și obiectivele acestuia, procedurile de sistem, procedurile operaționale, fișe / formulare, alte documente, atât în variantă tipărită cât și în format electronic.

Sistemul cuprinde de asemenea toate înregistrările pentru organizație, pentru a demonstra respectarea cerințele standardului SR EN ISO 9001: 2001, respectiv, respectarea cerințelor clienților, cerințelor legale, și de reglementare aplicabile.

Amploarea documentației poate fi diminuată, dacă personalul folosit în procesele cuprinse în sistemul de management are o înaltă calificare .

#### 4.2.2. Manualul Calității

Manualul Calității definește politica în domeniul calității, domeniul de aplicare, inclusiv definește excluderile, declară și explicitează obiectivele referitoare la calitate, descrie modul de organizare, responsabilitățile și autoritățile, precum și elementele sistemului calității adoptat.

Manualul calității de față este prima ediție, fiind structurat pe un singur volum care prezintă elementele sistemului calității și politica în domeniul calității în forma detaliată.

Manualul este elaborat de către Responsabilul Calității , este analizat de și aprobat de Director. Manualul este difuzat controlat de către Responsabilul de Calitate pe baza fiecărui exemplar difuzat fiind identificat printr-un număr unic. Manualul poate fi difuzat și în scop de reclamă sau în cazuri contractuale, aceste exemplare fiind difuzate de asemenea în mod controlat.

Conținutul manualului este analizat periodic, de către Responsabilul de Calitate în vederea stabilirii necesității de revizuire.

Responsabilul de Calitate are autoritatea de a efectua reviziile de formă și fond ale manualului, răspunde de identificarea stadiului reviziilor și de actualizarea manualelor difuzate.

După patru revizii manualul este redactat într-o nouă ediție, sau în cazul în care natura modificărilor o impune, are loc scoaterea unei noi ediții înainte de a patra revizie. Redactarea unei noi ediții se face cu acordul Directorului.

Istoricul modificărilor manualului se regăsește în Lista de revizii.

Responsabilul de Calitate răspunde de retragerea vechii ediții a manualului și difuzarea noii ediții.

Difuzarea se poate realiza pe suport informatic, cât și pe suport de hârtie pentru cei care nu sunt legați în rețea, fiecare exemplar având un număr unic de control, care apare în Lista de difuzare păstrată la Compartimentul Calitate.

#### Procedură de Sistem

Procedurile generale de sistem prezintă modul cum sunt realizate și controlate funcțiile sistemului. Procedurile generale de sistem reprezintă anexe ale Manualului de management al Calității și au caracter obligatoriu pentru întreg personalul organizației.

Procedurile generale de sistem sunt redactate în formă tipărită, în exemplare controlate, cât și pe suport magnetic în cadrul Compartimentului Calitate Codificarea procedurilor generale de sistem este realizată de către Responsabilul de Calitate.

Procedurile de sistem sunt verificate și aprobate de către Director. O dată cu aprobarea procedurilor sunt aprobate și formularele asociate.

Difuzarea procedurilor în vigoare se face de către Responsabilul de Calitate în mod controlat, pe bază de Listă de difuzare, în care se atribuie un număr unic fiecărui exemplar difuzat.

Actualizarea procedurilor și retragerea procedurilor perimate sunt efectuate de către Responsabilul de Calitate.

Procedurile operaționale / Instrucțiunile de lucru / Planurile calității / Specificație referitoare la calitate.

Procedurile operaționale descriu modalitățile de transpunere în practică la nivelul compartimentelor a cerințelor și liniilor directoare fixate de procedura de nivel superior și descriu obiectivele și modul de desfășurare ale proceselor, precum și cooperarea între compartimente în conformitate cu procedurile de sistem.

Procedurile operaționale sunt elaborate de compartimentele în care se desfășoară activitatea procedurată, sunt verificate și aprobate de Responsabilul de Calitate .

Codificarea, difuzarea, actualizarea și retragerea procedurilor operaționale, respectă prevederile procedurii de sistem “Controlul documentelor și al datelor”.

Planul calității precizează practicile, resursele și succesiunea activităților specifice referitoare la calitate, relevante pentru un anumit produs, proiect sau serviciu.

Planul calității se întocmește de către Responsabilul de Calitate, numai la solicitarea clienților, conform liniilor directoare din standardul SR ISO 10005:1999 Managementul Calității - Ghid pentru planurile calității.

Specificație referitoare la calitate, definește natura verificărilor /inspecțiilor, stabilește faza (a montajului sau elaborării programului) și frecvența acestor verificări, metoda aplicată, cine execută, unde se consemnează rezultatul determinat și modul de transmitere a acestui rezultat, indicând și criteriile de acceptare.

Instrucțiunile de lucru descriu cerințele și modul de efectuare, în general de către un angajat, ale unei activități, identificate într-o procedură, cu respectarea prevederilor procedurii.

Documente asociate

Documentele asociate sunt constituite din:

- Înregistrările calității și formularele asociate documentelor sistemului calității;

- Instrucțiuni de montaj ;
- utilajul, echipamentele și aparatele de măsură și control;
- Norme, normative, legi, documente ale clientului.

#### 4.2.3. Controlul documentelor

Documentele există atât în formă tipărită , cât și în format electronic.

Prin metodele descrise în procedura aplicabilă organizația asigură că toate documentele precum și orice modificare ale acestora sunt actualizate, respectiv aprobate înainte de emiteră și utilizare.

Toate documentele sunt actualizate după cum este necesar în cazul apariției uneia din următoarele situații:

- Schimbarea organizatorică;
- Modificări ale standardului de referință a sistemului calității ;
- Modificări ale reglementărilor legale aplicabile;
- Modificări ale gamei de servicii furnizate;
- În urma analizei efectuate de management;
- În urma rapoartelor de audit intern sau extern;

În situația că documentele nu mai sunt actuale organizația asigură retragerea lor din circulație, aplicând identificări clare , folosind metode de limitare la accesul acestora, după cum este descris în procedura aplicabilă.

#### 4.2.4. Înregistrările calității

Înregistrările calitatii sunt păstrate pentru a dovedi eficiența Sistemului Calității aplicat, sunt identificate clar în ceea ce privește produsul sau serviciul la care se referă, sunt codificate, putând fi retrase prompt și sunt păstrate în locuri și pe perioade definite în cadrul documentelor Sistemului.

Principalele categorii de înregistrări utilizate de organizație vizează:

- Relația cu clientul;
- Evaluarea și selectarea furnizorilor;
- Aprovizionarea;
- Controlul fazelor și finalul lucrărilor de montaj;
- Reclamații de la clienți;
- Acțiuni corective și preventive;
- Analiza efectuată de management;
- Resurse umane;
- Audituri interne;
- Alte înregistrări relevante;

Înregistrările furnizează dovezi ale funcționării eficiente și eficace a Sistemului Calității.

## 5. Responsabilitatea managementului.

### 5.1. Angajamentul managementului.

Managementul de la cel mai înalt nivel al organizației a definit obiectivele referitoare la calitate, după cum sunt precizate în Secțiunea 5.4.1. din prezentul Manual.

Managementul la cel mai înalt nivel al organizației efectuează analize periodice regulate privind eficacitatea, de asemenea asigură disponibilitatea resurselor necesare pentru satisfacerea obiectivelor calității.

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură faptul ca prin implementarea sistemului de management al calității documentat se furnizează serviciile descrise în secțiunea 1.1. în conformitate cu prevederile documentației stabilite.

### 5.2. Orientarea către client

Sistemul de management al calității are sprijinul total și necondiționat al managementului de la cel mai înalt nivel, pentru a se asigura că cerințele clientului, respectiv așteptările acestuia sunt determinate în mod clar.

În mod particular, Directorul este responsabil pentru relația cu clientul și determinarea cerințelor și așteptărilor acestuia (inclusiv a satisfacției lor ).

Implicarea Directorului în aceste acțiuni asigură luarea la cunoștință de către acesta a nivelului de satisfacție al clienților.

### 5.3. Politica referitoare la calitate

SRL "Danstar Evolution": acționează în domeniul calității conform politicii generale a companiei, stabilită pe termen scurt și mediu, având următoarele direcții de acțiune:

#### Politica referitoare la calitate

a organizației SRL "Danstar Evolution":

Sistemul de management al calității acoperă domeniul lucrărilor de montaj al construcțiilor PVC. Este politica SRL "Danstar Evolution": de a oferi clienților săi produse de înaltă calitate furnizate prin servicii specifice adecvate, respectiv de a satisface cerințele contractuale, cerințele legale și de reglementare aplicabile, inclusiv prevederile standardului ISO 9001:2000.

Organizația urmărește îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. Sistemul este analizat în cadrul Ședințelor de Analiză a Managementului în care se îmbunătățesc și se stabilesc noi obiective ale calității.

Gradul de adecvare al acestei politici referitoare la calitate este analizat în cadrul Ședinței de Analiză a Managementului.

SRL "Danstar Evolution": utilizează un proces de îmbunătățire continuă a proceselor sale și serviciilor pe care le oferă către clienții săi:

- Personalul este încurajat să analizeze periodic practicile de lucru, respectiv să sugereze metode de îmbunătățire, după cum este cazul. În plus, toate procesele relevante sunt analizate pentru a se detecta posibilitățile de îmbunătățire.
- Performanța serviciilor oferite este analizată prin colectarea de date de la personalul implicat în relația cu clientul, prin folosirea Chestionarelor de Comunicare cu Clientul. Ori de câte ori este posibil, îmbunătățirile sunt aplicate imediat, astfel încât să conducă la costuri mai mici și calitate mai bună a serviciului prestat, respectiv o satisfacție sporită a clientului.

SRL "Danstar Evolution": întreprinde acțiuni pentru documentarea și implementarea în anul 2018 a unui sistem de management de mediu conform ISO 14001 : 2005, pentru a mări competitivitatea produselor pe piața.

Această Politică Referitoare la Calitate este înaintată și explicată fiecărui angajat din întreaga organizație. Copii ale acestui document sunt afișate în clădirile organizației, cu trafic mare de personal și clienți respectiv este disponibilă în rețeaua de calculatoare.

Întregul personal al organizației este instruit privind implicațiile pe care le are Politica Referitoare la Calitate asupra viitorului organizației în general, respectiv asupra personalului în particular.

#### 5.4. Planificare

##### 5.4.1. Obiectivele Calității

Politica organizației este:

- De a presta servicii de montare astfel încât fiecare client să fie mulțumit ;
- De a dezvolta relații solide de colaborare și parteneriat cu furnizorii de la care organizația se aprovizionează cu material/articole pentru lucrari ;
- De a determina gradul de satisfacție al clienților, respectiv de creștere a acestuia ;

Pentru îndeplinirea obiectivelor menționate, s-au stabilit obiective ale calității, aplicabile funcțiilor relevante, după cum urmează

- Director
  - să asigure în permanență resursele necesare lucrărilor de montaj contractate
- Compartimentul Marketing & Vânzări
  - elaborarea materialelor de promovare corespunzător noii imagini și difuzarea lor eficientă.



- ponderea de peste 80 % a notărilor „bine” și „ foarte bine” primite de la clienți prin chestionarele de evaluare a satisfacției lor;

#### 5.4.2. Planificarea sistemului de management al calității

- Stabilirea unui mod coerent și metodic de realizare a politicii referitoare la calitate și a obiectivelor organizației și defalcarea obiectivelor pe nivelurile relevante.
- Identificarea proceselor, clasificarea lor, stabilirea obiectivelor de proces și realizarea corespondenței între obiectivele organizației defalcate pe nivelurile relevante și cele de proces.
- În cazul în care se planifică modificări ale sistemului care ar putea afecta modul de operare al acestuia, modificările respective sunt analizate în cadrul Sedințelor de Analiză a Managementului pentru a se asigura faptul că integritatea sistemului nu este compromise.

#### 5.5.1. Responsabilitate și autoritate

ORGANIZAREA FUNCȚIONALĂ SRL ”Danstar Evolution”:este conform organigramei anexate (v. Anexa C).

Responsabilitățile și autoritățile definite în cele ce urmează fac referire la responsabilitățile principale ale personalului având funcții particulare.

Fiecare procedură de sistem poate include responsabilitățile suplimentare.

Fișele postului pentru fiecare persoana angajată în organizație descriu pe larg sarcinile de serviciu, respectiv atribuțiile și responsabilitățile aferente postului.

##### 5.5.1.1. DIRECTORUL

- Răspunde de stabilirea strategiei și a politicii globale aprobate de către fondatori.
- Urmărește elaborarea de strategii și politici parțiale în domeniile subordonate nemijlocit și răspunde de corelarea lor cu politica și strategia firmei.
- Răspunde de funcționarea eficientă a sistemului de management din organizație.
- Stabilește strategia Sistemului Calității.
- Definește și declară în scris politica și obiectivele generale în domeniul calității a organizației.
- Numește Reprezentantului Managementului pentru Calitate.
- Asigură independența și autoritatea persoanelor care efectuează audituri interne ale calității.
- Aprobă Manualul Calității și Procedurile de Sistem.
- Organizează analizele efectuate de management și analizează sistemul calității pentru a se asigura continua adecvare și eficacitate a acestuia în ceea ce privește satisfacerea condițiilor din standardul SR EN ISO 9001:2001, precum și a politicii și obiectivelor declarate de organizație.

- Aprobă propunerile și dispune luarea măsurilor necesare în vederea rezolvării acțiunilor corective rezultate din evaluările auditurilor organismelor de certificare cât și cele ale Compartimentului SRL ”Danstar Evolution”:

#### 5.5.1.2. Responsabilitatea și autoritatea Responsabilului Calității

- Responsabilul Calitate - este subordonat Directorului și are sarcina de a supraveghea întreaga activitate de management al calității din cadrul organizației.
- Colaborează la elaborarea și redactarea procedurilor de sistem și le revizuieste ori de câte ori este nevoie, în concordanță cu obiectivele și strategiile organizației și le supune aprobării Directorului.
- Elaborează Manualul Calității, îl supune aprobării, îl difuzează și îl retrage, după caz.
- Efectuează planificarea activității de audit pe compartimente și domenii de activitate.
- Organizează și participă la desfășurarea auditurilor interne, planificate și neplanificate.
- Întocmește documentația auditului intern (plan de audit, chestionare de audit, raport de audit, note de neconformități) și prezintă concluziile auditurilor efectuate la analiza de management.
- Participă la ședințele de analiză a neconformităților și urmărește implementarea acțiunilor corective și preventive stabilite.
- Participă la auditurile desfășurate în societate de către beneficiari sau organisme de certificare.
- Participă la activitatea de evaluare a furnizorilor și la întocmirea listei furnizorilor și/sau subcontractanților acceptabili.
- Răspunde de urmărirea efectuării tuturor verificărilor, conform documentației tehnice care conține condițiile tehnice de calitate a produselor/ serviciu/ montaj.
- Răspunde de dotarea cu baza tehnico-materială necesară a punctelor de control a calității din societate.
- Răspunde de introducerea în montaje/servicii numai a materialelor corespunzătoare calitativ.
- Răspunde de difuzarea în societate a documentelor de asigurarea calității.

#### 5.5.2. Reprezentantul Managementului

Reprezentantul Managementului în cadrul organizației este directorul acesteia. Cumulul celor două funcții asigură faptul că performanțele sistemului de management al calității sunt cunoscute neîntârziat de Director.

#### 5.5.3. Comunicarea internă

Comunicarea internă în organizație este realizată pe mai multe căi, respectându-se principiul ”process” orice intrare are ca răspuns o ieșire .

Căile de comunicare sunt :

*scrise, prin înregistrările SC, note interne ;*

*verbale , telefon fix/mobil;*

*on-line;*

Comunicarea internă din organizație, se face pe niveluri de:

- a) colaborare pe același nivel ierarhic ;
- b) de subordonare pe nivele ierarhice diferite (de sus în jos) ;
- c) de informare (de jos în sus) ;

Alte metode de comunicare sunt :

- scurte expuneri prezentate de conducere ;

- informări documentate ;

## 5.6. Analiza efectuată de management

### 5.6.1. Generalități

În scopul menținerii și îmbunătățirii Sistemului Calității, precum și pentru a se asigura eficacitatea politicii și a obiectivelor în domeniul calității, managementul de vârf analizează semestrial SMC, analiză ce este detaliată în procedura operațională.

### 5.6.2. Elemente de intrare ale analizei

Toate analizele de management al calității tratează cel puțin următoarele probleme:

Elementele de intrare a analizei sunt:

- 1. Acțiuni de urmărire de la analizele de management anterioare**
  - prezentarea sumară a elementelor discutate la Sedința anterioară;
  - analiza eficienței Planului de Îmbunătățire a Calității anterior ;
- 2. Neconformități apărute în intervalul de analiză**
  - neconformități apărute în relația cu clientul;
  - neconformități datorate furnizorilor;
  - alte neconformități;
  - stadiul acțiunilor corective impuse în Rapoartele de Neconformități
  - clasificarea neconformităților depistate în timpul auditurilor (majore, minore, observații);
  - reclamații;
  - audituri interne , numărul auditurilor interne,
  - tendințele de evoluție ale sistemului calității, pe baza rapoartelor de audit;
  - rezultatul evaluărilor externe efectuate asupra organizației;
- 3. Politica în domeniul Calității**
  - Raport privind realizarea obiectivelor calității;
  - Propuneri pentru actualizarea politicii în domeniul calității;
  - Defalcarea politicii în domeniul calității în obiective cuantificabile,

4. Documentația sistemului calității
  - necesitatea actualizării documentației;
5. Satisfacția clienților organizației
  - raport privind satisfacția clienților organizației;
  - identificarea oportunităților de creștere a satisfacției clienților;
6. Resurse umane
  - raport privind performanța personalului;
  - necesități de instruire și verificare a cunoștințelor pe linie de asigurare a calității;
  - necesități de noi resurse umane;
7. Influențe externe
  - tehnologii noi;
  - efecte ale legislației asupra organizației;
  - efecte privind cerințele majore ale clienților;
8. Tehnici statistice
  - eficacitatea tehnicilor statistice aplicate;
  - necesitatea de noi tehnici statistice;
9. Domenii de îmbunătățit
  - a. calitatea serviciilor
  - b. îmbunătățirea proceselor;

#### 5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei

Elementele de ieșire ale analizei sunt:

- Raportul privind situația de fapt în implementarea și respectarea prevederilor documentelor Sistemului Calității;
- Program de măsuri propus de conducerea organizației;
- Planul de Îmbunătățire a Calității, (se specifică cine răspunde și termenele de rezolvare, resursele necesare);
- Proces verbal al Sedinței de analiză de management;

### 6. Managementul Resurselor

#### 6.1. Asigurarea resurselor

În cadrul SRL "Danstar Evolution" sunt alocate resursele atât umane cât și financiare și logistice necesare îndeplinirii cerințele clienților și unde este posibil, depășindu-le.

Procesele descrise în Sistemul de management al Calității se implementează în mod adecvat, iar organizația își îmbunătățește constant acest sistem.

#### 6.2. Resurse Umane

##### 6.2.1. Generalități

Personalul implicat în activitățile din organizație, este angajat și îndeplinește sarcinile trasate în corelare cu experiența și pregătirea sa.

#### 6.2.2. Competență , conștientizare și instruire.

Procedura scoate în evidență faptul că instruirea personalului este esențială pentru realizarea obiectivelor referitoare la calitate. Personalul este instruit în ceea ce privește utilizarea procedurilor și a documentelor din Sistemul Calității.

Pentru realizarea și menținerea competenței angajaților săi, organizația procedează astfel:

- evaluează periodic cunoștințele generale ale angajaților, pentru activitățile pe care le efectuează;
  - identifică necesitățile de instruire pentru fiecare angajat în parte;
  - planifică, organizează și efectuează instruirii corespunzătoare, atât intern cât și printr-un organism extern.
- Sunt păstrate înregistrari relevante ale instruirilor efectuate cât și a competențelor personalului angajat.

#### 6.3. Infrastructură

SRL ”Danstar Evolution” își desfășoară activitatea utilizând o infrastructură adecvată care permite atingerea conformității serviciilor și activității de construcții oferite clienților săi.

Următoarele aspecte sunt luate în considerare:

- clădiri și spații de lucru, inclusiv utilitățile aferente necesare ;
- servicii suport , cum ar fi cele de transport și comunicare ;

#### 6.4. Mediu de lucru

Organizația a identificat și stabilit, în cadrul procedurilor metodelor de control a factorilor de natură fizică și umană în contextul mediului de lucru, factori necesari pentru realizarea conformității serviciilor prestate.

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 instruire personalul cu situațiile specifice.

### 7. Realizarea serviciului / produsului

#### 7.1. Planificarea realizării serviciului / produsului

Prin Contract se stabilesc Cerințele Clientului ;

- Prin Analiza Contractului , se stabilesc la diversele nivele ierarhice resursele necesare elaborării lucrării respectând clauzele contractuale;
- Prin Analiza contractului se specifică și condițiile de verificare și acceptare de către client a lucrării;
- Pe tot parcursul lucrării se înregistrează etapele de montare, verificare;

○

Datele obținute prin Analiza Contractului , reprezintă „datele de intrare” în procesul de elaborarea devizelor, etapele și stadiile lucrărilor de construcții, punctele și etapele supuse controlului, modul de predare/ recepție a lucrării contractate de către client.

## 7.2. Procese referitoare la relația cu clientul

### 7.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la produs

- Cerințele clientului sunt stipulate prin Contract și anexele Contractului;
- Se iau în considerare de asemenea carențele nespicate de Client, necesare pentru realizarea lucrărilor de montare;
- Se iau în considerare de asemenea :
  - Reglementările legale;
  - Reglementările de protecția muncii;
  - Resursele logistice;
  - Resursele de personal;

### 7.2.2 Analiza cerințelor referitoare la produs

Acceptarea unei Comenzi din partea unui client intervine doar după ce organizația a stabilit capabilitatea de a satisface cerințele impuse.

Pentru Licitatii se parcurg etapele specificate în procedură (achiziție Caiet de sarcini, analiza acestuia, elaborarea documentației, analiza documentației, corectare, dacă este cazul, aprobare documente, predare documentație), cu generarea înregistrărilor specifice.

Orice modificare ulterioară a contractului sau a cererii pentru servicii emisă de client este analizată, înregistrată și confirmată ca și cum ar fi un contract nou sau comandă nouă.

### 7.2.3. Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu clientul se realizează în diversele momente ale relației firmei-client prin:

- Relația directă cu clientul la semnarea unui Contract;
- Furnizarea de informații adecvate și corecte referitoare la serviciile de montare;
- Furnizarea de răspunsuri corecte la întrebările clientului referitoare la termen de predare a lucrării;

## 7.3. Proiectare și dezvoltare

Această Clauză nu este relevantă pentru procesele organizației, întrucât SRL ”Danstar Evolution”:nu efectuează activități de proiectare.

## 7.4. Aprovizionarea

### 7.4.1. Procesul de aprovizionare

În procedură este prezentat un ansamblu de măsuri menite să asigure că produsele aprovizionate sunt conforme cu condițiile specificate.

Sunt stabilite condiții specifice impuse acestora, în vederea evitării apariției neconformităților, atât la produsele aprovizionate, cât și la procesele în care se vor folosi acestea.

Furnizorii sunt evaluați și selectați pe baza capacității lor de a satisface condițiile specificate, inclusiv cele de calitate, activitate ce este descrisă în procedura operațională “Acceptarea furnizorilor”. Responsabilul de calitate întocmește Lista furnizorilor acceptabili, care este aprobată de Director.

Înregistrările calității ale subcontractanților acceptabili sunt menținute și păstrate de către Compartimentul Calitate .

Procedura precizează că documentele de aprovizionare conțin date care descriu în mod clar produsul comandat, că acestea sunt analizate și aprobate înainte de emitere pentru a verifica dacă sunt conforme cu condițiile specificate.

Produsul aprovizionat poate fi verificat (calitativ) la furnizor, dacă acest fapt este consemnat în contract, specificându-se și metoda de eliberare a produsului. Dacă este specificat în contract, clientul poate să aibă dreptul de a verifica la furnizor dacă produsul achiziționat este conform cu condițiile specificate.

### 7.4.2. Informații pentru aprovizionare

Informațiile sunt apoi prelucrate și detaliate de către Responsabilul Tehnic și Calitate, urmând pașii din Procedura de sistem « Aprovizionare ».

## 7.5. Producție și furnizare de servicii

### 7.5.1. Controlul producției și furnizării serviciului

Pentru a asigura un control adecvat al prestării serviciilor sunt folosite următoarele metode de control:

- Utilizarea în proces doar a materialelor/produselor , specificate în “Contract”, și/sau documentația tehnică;
- Aplicarea procedurilor Sistemului Calității și a documentației tehnice și tehnologice, (Proiecte, Planuri de montaj, Instrucțiuni de lucru, Instrucțiuni de protecția muncii, etc.)
- Asigurarea unui mediu de lucru adecvat;
- Efectuarea proceselor de către personal calificat;
- Respectarea reglementărilor legale;
- Respectarea reglementărilor privind protecția muncii;

Se mențin, la nivelul fiecărui « Contract », înregistrări referitoare la procese și la instruirea personalului.

În situația în care SRL "Danstar Evolution" nu dispune de personal calificat, sau are personal insuficient se procedează la subcontractarea unei părți din lucrare.

În acest caz, SRL "Danstar Evolution" monitorizează prin personal propriu, modul în care firma care a subcontractat lucrarea își îndeplinește sarcinile asumate, răspunderea pentru calitatea execuției și termenele de finalizare a lucrării, rămânând în sarcina SRL "Danstar Evolution":

#### 7.5.2. Validarea proceselor de furnizare de servicii

Furnizarea de servicii de lucrări de montare este verificată în etape relevante prin inspecțiile specifice care se efectuează. Din aceste considerente această clauză nu este aplicabilă organizației.

#### 7.5.3. Identificarea și trasabilitate

Procedura stabilește modul de identificare și de asigurare a trasabilității materialelor/produșelor, începând de la recepție și pe parcursul tuturor fazelor de construcție/montaj până la predarea lucrării clientului beneficiar.

Trasabilitatea fiecărui lucrări de montaj se realizează prin atribuirea unui număr unic, numărul contractului, față de începutul operațiilor, prin înregistrările referitoare la inspecții și prin înregistrările referitoare la existența stocurilor.

Responsabilul Calitate execută inspecțiile și verificările în vederea recepției de către client a lucrării.

După efectuarea controlului final, lucrarea este predată clientului prin semnarea Proces verbal de recepție lucrare sau după caz a facturii fiscale.

#### 7.5.4. Proprietatea clientului

În cazul în care în Lucrarea preluată de către organizație o parte sau integral materialele/produșele folosite la montaj sunt proprietatea Clientului, se procedează Conform Anexelor și prevederilor Contractuale ;

#### 7.5.5 Păstrarea produsului / stadiul serviciului

Daca din anumite motive o lucrare de montaj este întreruptă pentru o perioada de timp, (clientul fiind înștiințat de această situație, în scris printr-o Notă) se consemnează în Planul de construcții, la pct 4. „Modificări față de proiect/ întreruperi ale lucrării”;

#### 7.6 Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare

Procedura definește măsurile stabilite în cadrul organizației pentru a se asigura că echipamentele de inspecție, măsurare sunt corespunzătoare din punct de vedere al domeniilor de măsură, tipului și preciziei necesare pentru verificarea și demonstrarea conformității cu condițiile specificate.



Procedura definește totodată modul de asigurare a conformității cu reglementările, standardele și normele metodologice legale aplicabile echipamentului de inspecție, măsurare și încercare aflat în dotarea societății.

## 8. Măsurare, analiză, și îmbunătățire

### 8.1 Generalități

Managementul de vârf din cadrul organizației SRL "Danstar Evolution":reprezentată prin Director, a definit și documentat politica și obiectivele în domeniul calității, precum și angajamentele sale referitoare la calitate.

a) Pentru a demonstra conformitatea produselor/serviciilor realizate , organizația efectuează inspecțiile și verificările prevăzute în documentele aplicabile și efectuează inspecții și verificări suplimentare după cum este cazul cu cerințele clientului;

b) Pentru a asigura conformitatea Sistemului de Management al Calității organizația efectuează audituri interne după cum este descris în secțiunea.

Acestea sunt înregistrate, iar neconformitățile sunt corectate prin metode adecvate , aplicate atât neconformităților în sine cât și cauzelor acestora.

Se analizează date relevante, și stabilesc acțiuni preventive.

Se evaluează eficacitatea Sistemului Calității prin satisfacerea cerințelor clienților , secțiunea 5.6.

c) Pentru îmbunătățirea continuă a eficacității și eficienței Sistemului de management al Calității existent în organizație se efectuează analiza rezultatelor Auditurilor interne , după cum este descris în secțiunea 8.2.2..

Se analizează date relevante și se stabilesc acțiuni preventive, după cum este descris în secțiunea 8.5.3.

Necesitatea utilizării de noi tehnici statistice este analizată în cadrul sesiunilor de Analiza de Management

### 8.2. Monitorizare și măsurare

#### 8.2.1. Satisfacția clientului

Procedura documentează, implementează și menține procesul prin care organizația măsoară satisfacția clienților săi, pentru a obține informațiile necesare îmbunătățirii calității serviciilor furnizate.

Măsurarea satisfacției clienților se efectuează, anual, în mod organizat prin analiza sistematică a următorilor parametri:

-valoarea serviciilor la care s-au înregistrat reclamații / valoarea serviciilor furnizate;

-numărul clienților pierduți;

-numărul clienților noi;

-numărul reclamațiilor / remediilor.

Datele obținute prin prelucrarea rezultatelor sunt prezentate la analiza sistemului de management al calității, reprezentând un *element de intrare*

#### 8.2.2 Auditul intern

Scopul procedurii este de a demonstra că toate operațiile și activitățile sunt efectuate în conformitate cu procedurile documentate și că obiectivul general al sistemului calității a fost atins.

Auditul calității se aplică sistemului calității sau unor elemente ale acestuia, unor procese sau produse care se realizează în cadrul societății.

Auditurile interne se desfășoară programat și planificat, în funcție de natura și importanța activității auditate și sunt efectuate de personal independent, care nu are responsabilități în zona auditată. Personalul care efectuează audituri interne îndeplinesc criteriile de calificare stabilite de standardul SR EN ISO 19001 :2003 Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau de mediu ;

Rezultatele auditurilor sunt înregistrate și aduse la cunoștința personalului care are responsabilități în zona auditată și care stabilește acțiunile corective pentru eliminarea cauzelor neconformităților constatate.

Implementarea acțiunilor corective și eficacitatea acestora sunt stabilite cu ocazia auditului de urmărire.

Rezultatele auditurilor interne constituie *element de intrare* la analiza efectuată de management.

#### 8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

Procedura documentează, implementează și menține procesul prin care SRL "Danstar Evolution": realizează monitorizarea și măsurarea proceselor desfășurate de personalul societății, în scopul asigurării conformității activităților desfășurate, cu prevederile procedurilor proprii și cu specificațiile de referință, în vederea constatării din timp a neconformităților și îmbunătățirii acestora.

Procedura se aplică proceselor interne desfășurate în organizație.

Autoevaluarea se efectuează o dată pe an, de regulă la începutul anului, pentru anul anterior, concluziile și rezultatele autoevaluării constituind *elemente de intrare* pentru analiza efectuată de managementul organizației.

#### 8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului

Procedura documentează, implementează și menține procesul prin care organizația realizează monitorizarea și măsurarea produselor / serviciilor elaborate de personalul societății, în scopul asigurării conformității produselor / serviciilor cu procedurile proprii și/sau cu specificațiile de referință, în vederea constatării din timp a neconformităților și îmbunătățirii acestora și verificarea/inspecția produselor / serviciilor în vederea livrării/predării către client.

#### 8.3. Controlul produsului neconform

Procedura stabilește modul de identificare, documentare, evaluare, izolare, tratare a produsului neconform și înștiințare a tuturor funcțiilor responsabile, pentru a se asigura că acesta nu este utilizat neintenționat.

Procedura se aplică tuturor produselor neconforme, fie ele materiale aprovizionate, materiale auxiliare, produse finite de montaj, însă nu se aplică fazelor intermediare de construcții/montaj, ale căror abateri de la condițiile specificate pot fi corectate prin intervenție asupra parametrilor neconformi.

În cazul apariției unui produs neconform, responsabilul Compartimentului calitate dispune izolarea de urgență a lucrării neconforme (în măsura în care este posibil) și marcarea sa dacă este posibil cu eticheta “Produs Neconform” sau izolarea « produsului « neconform sistează predarea lucrării către client, și întocmește Raport de neconformitate.

În RNC se identifică produsul neconform (prin cod, tip, serie, număr de lot, cantitate), locul apariției neconformității (la recepție, în timpul montajului, etc.) și se descrie neconformitatea în baza unui Buletin de încercare întocmit anterior de Compartimentul Calitate. În acest timp se convoacă în mod operativ Comisia de Analiza Neconformităților, în vederea analizării produsului neconform.

Comisia de Analiza Neconformităților este numită de Directorul și are în componența sa pe:

- Directorul;
- Responsabilul Calitate ;

Responsabilitatea și autoritatea pentru tratarea produsului neconform revine Comisiei de Analiza Neconformităților care decide ce acțiuni corective și preventive sunt necesare și dispune consemnarea acestora, împreună cu modul de corecție imediată a produsului neconform, în Raportul de neconformitate.

Decizia Comisiei poate fi:

- Produsul se acceptă prin derogare în cazul produselor aprovizionate
- Produsul se declasează; în cazul produselor aprovizionate
- Produsul se returnează furnizorului.

Produsul reparat și/sau reperlucrat este reinspectat după caz în conformitate cu Procedurile de Inspectare.

#### 8.4. Analiza datelor

Conducerea organizației analizează cel puțin o dată pe an sistemul de management al calității și obiectivele de politică privind calitatea în activitatea desfășurată .

Analiza managementului se poate efectua și suplimentar, ori de câte ori evoluția SC, impune acest lucru.

Desfășurarea ședințelor de analiză are loc în conformitate cu procedura “Analiza managementului”, înregistrările alocate fiind “Raportul privind funcționarea organizației și a obiectivelor de politică privind calitatea” și “Procesul Verbal al ședinței de analiză”, ținute sub control de Responsabilul Calitate.

## 8.5. Îmbunătățire

### 8.5.1. Îmbunătățire continuă

8.5.1.1. Prin respectarea obiectivelor calității la toate nivele prin alocarea responsabilităților adecvate, Fișele de post, prin ținerea sub control a procesului de elaborare și /sau revizie a documentelor SMC, ținerea sub control a procesului de implementare a SMC, Audit intern, și prin urmărirea și reanalizarea acțiunilor corective și /sau preventive se obține îmbunătățirea continuă a Sistemului Calității.

### 8.5.1.2. Aplicarea ciclului de imbunatatire

Directorul General, în sensul cel mai larg al cuvântului, are rolul de a planifica, programa, asigura condițiile necesare și a implanta controlul în activitățile organizate pentru a îndeplini obiectivele întreprinderii, de o manieră rațională și eficientă. Ciclul de imbunatatire, reprezintă o metodă de organizare și desfășurare a activităților de conducere, orientată în direcția îmbunătățirii continue.

Acest ciclu cuprinde patru faze:

#### Planificare (Plan)

În această fază se concepe un plan. Se definește obiectivul și se determină condițiile, metodele, măsurile și politicile necesare pentru a-l atinge. În procesul îmbunătățirii continue, la apariția unei probleme se execută:

identificarea problemei și planificarea acțiunilor;

culegerea observațiilor și analiza lor;

selectarea cauzelor reale;

definirea acțiunilor corective.

#### Execuție (Do)

În această fază se pune în aplicare planul. Se creează condițiile și se face pregătirea și antrenamentul necesare pentru executarea planului. Administratorul trebuie să se asigure că fiecare înțelege complet obiectivele și planul, îi învață pe membrii echipei procedurile și transmite cunoștințele necesare pentru rezolvarea planului și înțelegerea lucrului. Apoi se realizează lucrul pe baza acestor proceduri. În final se verifică aplicația. În formă sintetică avem:

pregătirea operațiilor;

aplicarea planului;

verificarea aplicației.

#### Verificare

În această fază se verifică rezultatele, pentru a stabili dacă lucrul se desfășoară conform planului și dacă se obțin rezultatele dorite. Se verifică în vederea realizării ansamblului de proceduri și de modificări care se impun pentru a elimina anomaliile care pot să apară. De câte ori este posibil se compară rezultatele obținute cu obiectivele planificate. Pe scurt:

se verifică rezultatele acțiunilor realizate;

se compara cu obiectivele.

#### Acțiune (Act)

În această fază se adoptă acțiunea necesară. Dacă verificarea relevă că lucrarea nu este realizată în concordanță cu planul sau cu rezultatele anticipate se stabilesc măsuri pentru o acțiune corectivă și se pune în aplicare.

Dacă verificarea detectează o neconformitate, atunci se investighează cauza neconformității, pentru a preveni repetarea ei. Uneori poate să fie necesară reinstruirea lucrătorilor și revizuirea procedurilor.

Folosirea repetată a ciclului face posibilă îmbunătățirea calității și a metodelor de lucru și astfel obținerea rezultatelor dorite.

Prin urmare îmbunătățirea continuă constă în aplicarea ciclului de către toate persoanele, la toate nivelurile și activitățile pe care le desfășoară.

Procesul de îmbunătățire continuă nu este altceva decât o serie de rotații, făcute în mod continuu de toate persoanele care lucrează în firmă sau intră în contact direct cu aceasta.

#### 8.5.2. / 8.5.3. Acțiune corectivă , Acțiune preventivă

Procedura stabilește activitățile ce se desfășoară în cadrul organizației pentru implementarea acțiunilor corective și preventive și se aplică în toate activitățile și de către toate compartimentele din organizație.

Documentele de referință care determină implementarea acțiunilor corective sunt:

- Raport de audit intern;
- Raport de neconformitate pentru serviciu/ produs/ material;
- Nota de neconformitate pentru sistem;
- Reclamații și rapoarte ale clienților referitoare la neconformități ale serviciilor.

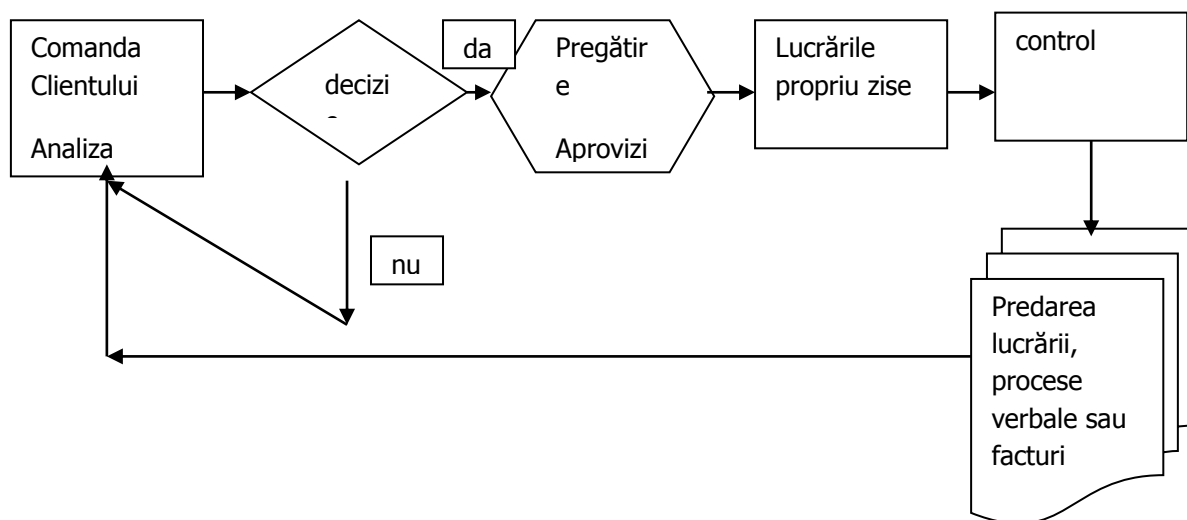
Investigarea cauzelor neconformităților referitoare la produse/materiale se face de către “Comisia de analiza neconformităților” iar pentru neconformitățile constatate în cadrul Sistemului Calității, Responsabilul Calității împreună cu Șeful Compartimentului unde s-a constatat neconformitatea sunt cei care investighează cauzele.

Compartimentul Calitate este acela care controlează respectarea de către compartimentul de execuție a modului de realizare a acțiunii corective stabilite.

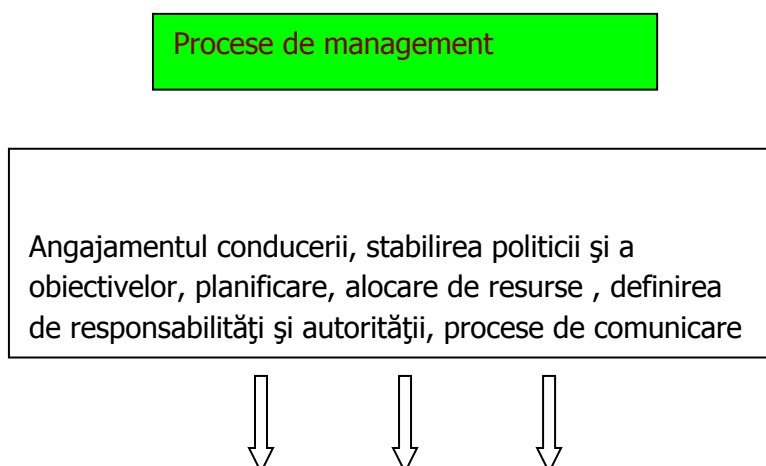
În urma investigațiilor efectuate se propun acțiuni corective necesare pentru eliminarea cauzelor neconformităților și se verifică de către Responsabilul Calitate modul de rezolvare a lor, la termenul stabilit sau cu ocazia următorului audit intern.

În scopul preîntâmpinării apariției neconformităților, se întreprind acțiuni preventive care au drept scop depistarea, analizarea și eliminarea cauzelor potențiale ale neconformităților.

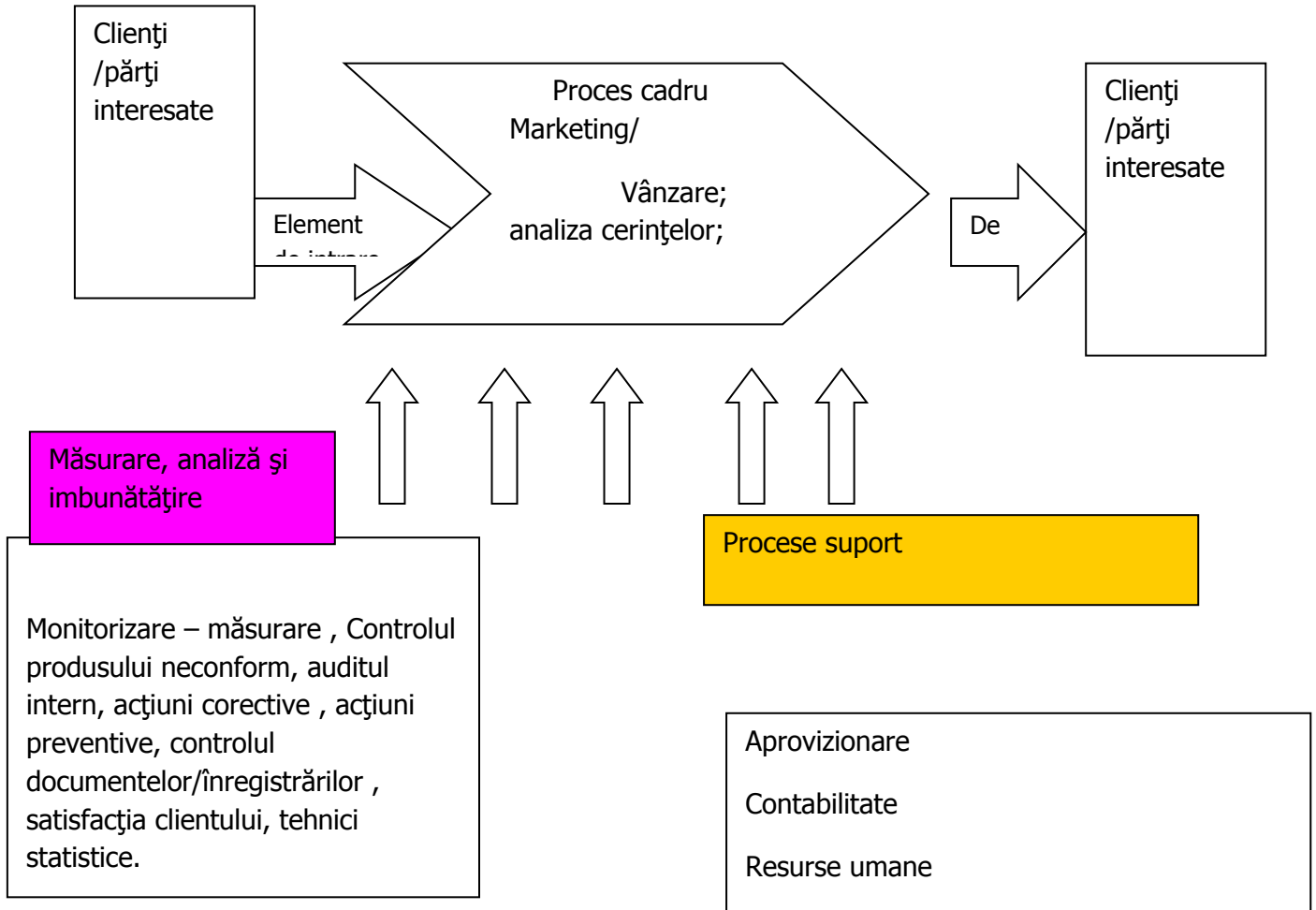
Anexa : A Schema proces al activităților din SRL ”Danstar Evolution”:



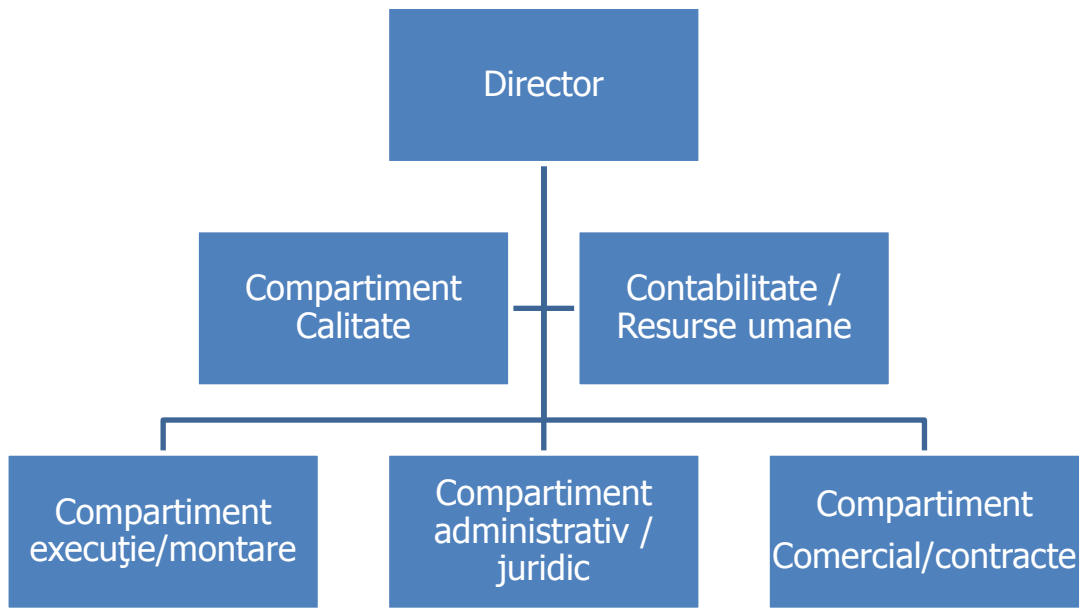
Anexa B: Schema proces ale activităților de management al calității al SRL ” Danstar Evolution”.



Proces de realizare a  
lucrărilor de montaj



Anexa : C- Organigrama SRL "Danstar Evolution":



SRL "Danstar Evolution":

CHISINAU