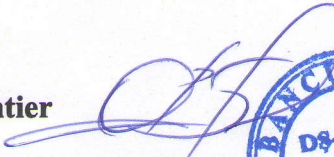



**SRL,,NASTAS  
CONSTRUCT''**

Or. Calarasi  
str. M.Sadoveanu 54  
MD-4401  
Tel: 069847440  
E-mail:  
nastasmihail85@gmail.com

# MANUALUL CALITĂȚII

Elaborat: Diriginte de șantier

  
 Oleg Bancu

Aprobat: Administrator

  
 Mihail Nastas

CUPRINS:

- O. Generalități
- 1. Scop și domeniu de aplicare
  - 1.1. Scop
  - 1.2. Domeniu de aplicare
  - 1.3. Prezentarea organizației
    - 1.3.1. Înființare și scurt istoric
    - 1.3.2. Domeniu de activitate
    - 1.3.3. Structura organizatorică
- 2. Referințe normative
- 3. Termeni și prescurtări
- 4. Sistem 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. Controlul înregistrărilor
- 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
- 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. Mediu de lucru
- 7. Realizarea produsului
  - 7.1. Planificarea realizării produsului
  - 7.2. Procese referitoare la relația cu clientul
    - 7.2.1. Determinarea și analiza cerințelor referitoare la produs
    - 7.2.2. Comunicarea cu clientul
  - 7.3. Proiectare și dezvoltare
  - 7.4. Aprovizionarea
  - 7.5. Producția și furnizarea serviciilor
- 8. Măsurare, analiză și îmbunătățire
  - 8.1. Generalități
  - 8.2. Monitorizare și măsurare
    - 8.2.1. Satisfacția clientului

Nume: **Nastas Mihail** Funcția în cadrul firmei: **Administrator „Nastas Construct S.R.L.”**

Adresa: MD-4410, str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, Republica Moldova

Semnăt: Nastas



8.2.2. Audit intern

8.2.3. Monitorizare și măsurare

8.3. Controlul produsului neconform

8.4. Analiza datelor

8.5. Îmbunătățire

8.5.1. Îmbunătățire continuă

8.5.2. Acțiuni corective

8.5.3. Acțiuni preventive

## O. Generalități

Manualul calității prezintă descrierea programului de asigurare a calității lucrărilor de construcție-montaj al "Nastas Construct" 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 "Nastas Construct" 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 al 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 "Nastas Construct" 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 "Nastas Construct" S.R.L. și se aplică la toate nivelele specificate, atât la nivel managerial cât și la nivel de executanți.

### 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 al "Nastas Construct" S.R.L. 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;
- 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.

Nume: **Nastas Mihail** Funcția în cadrul firmei: **Administrator „Nastas Construct” S.R.L.**

Adresa: MD-4410, str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, Republica Moldova

Semnat: Nostas



## 1.2. Domeniu de aplicare

Prevederile Manualului Calității se aplică tuturor compartimentelor funcționale din cadrul organizației al " Nastas Construct" S.R.L 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 " Nastas Construct" S.R.L

## 1.3. Prezentarea organizației

### 1.3.1. Înființare și scurtistoric

SRL " Nastas Construct" S.R.L. 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 " Nastas Construct" S.R.L. a fost fondată la 12 septembrie 2019 de către Nastas Mihail. Întreprinderea redata este o societate cu răspundere limitată, cu sediul în or. Calarasi, și cu un capital social de 5000 lei. Întreprinderea și-a început activitatea cu comercializarea profilului din PVC și complecția necesară pentru confecționarea ferestrelor de plastic. Mai târziu, în luna noiembrie a aceluiași an s-a început producerea geamurilor cu termopane din PVC și aluminiu. Scopul primordial al întreprinderii a fost satisfacerea cererii la construcțiile din PVC și alu miniu pe piața Moldovei (în special a regiunii de nord).

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 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 tipare impuse de majoritatea companiilor de construcție a cladirilor rezidentiale, a drumurilor, podurilor și tunelurilor, întreprinderea " Nastas Construct" S.R.L. 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.

Întreprinderea " Nastas Construct" S.R.L. pune la dispoziție consumatorilor următoarele servicii:

- 1) Lucrari de constructii a cladirilor rezidentiale si nerezidentiale,
- 2) Lucrari de constructii a drumurilor si autostrazilor,
- 3) Constructia de poduri si tuneluri,
- 4) Activitati de servicii anexe pentru transporturi terestre,
- 5) Transporturi rutiere de marfuri.
- 6) Intermedieri în comerțul cu material lemnos și materiale de construcții
- 7) Comerț cu ridicata al materialului lemnos și a materialelor de construcție și echipamentelor sanitare.

Deci, " Nastas Construct" S.R.L. are ca obiect de activitate Construcția cladirilor rezidentiale, a drumurilor, podurilor și tunelurilor, Calitatea acestora este asigurată de o \_\_\_\_\_ Astfel, procesul de producție este complet automatizat și asigură un înalt grad de finisare a produselor.

Consultația specială listului reprezintă una din principalele hotărâri în alegerea produsului, deoarece firma oferă cei mai buni profesioniști în domeniul respectiv pentru a oferi informații importante și să poată ajuta clientul să facă alegerea corectă.

Aceste elemente asigură o livrare la termenul stabilit în contract a întregii lucrări, punctualitatea și promptitudinea fiind apreciată de toți clienții.

Deoarece calitatea unei împliniri este influențată de calitatea montajului, acesta este executat de către companie cu personal profesionist, folosindu-se materiale de cea mai bună calitate. Este executat de un personal cu o vastă experiență, în condiții de maximă acuratețe, rapiditate și profesionalism.

### 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), SC "Nastas Construct" S.R.L. 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.

Nume: **Nastas Mihail** Funcția în cadrul firmei: **Administrator „Nastas Construct” S.R.L.**  
Adresa: MD-4410, str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, Republica Moldova

Semnat: Nostas



## 2. Referințe normative

Legea nr. 721 -XIII din 2.02.96 privind calitatea în construcții

Hotărârea Guvernului nr. 461 din 6.07.95 cu privire la aprobarea Regulamentului privind agrementul tehnic pentru produse, procedee și echipamente noi în construcții

Hotărârea Guvernului nr. 490 din 17.07.95 despre aprobarea Concepției actualizării Sistemului național de documente normative în construcții

Hotărârea Guvernului nr. 285 din 23.05.96 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente

Hotărârea Guvernului nr. 360 din 25.05.96 cu privire la controlul de stat al calității în construcții

Hotărârea Guvernului nr. 664 din 29.11.96 cu privire la Programul de creare a bazei normative în

construcții Hotărârea Guvernului nr. 361 din 25.06.96 cu privire la asigurarea calității în construcții

Hotărârea Guvernului nr. 378 din 22.04.97 privind aprobarea Concepției sistemului de exploatare a fondului construit existent

Hotărârea Guvernului nr. 382 din 24.04.97 privind urmărirea comportării în exploatare, intervențiile în timp și post utilizarea construcțiilor

NCM A. 02.02.96 Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea

calității NCM A. 03.02.96 Regulament privind certificarea produselor folosite în construcții

NCM A. 03.03.98 Reguli de efectuare a certificării produselor folosite în construcții

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

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

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

certificare în construcții

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

construcții NCM A. 03.06.96 Regulament privind autorizarea și acreditarea laboratoarelor de

încercări.

## 3. Termeni și prescurtări

AC - Asigurarea Calității

ETAC - Examinarea Tehnică de Asigurare a Calității

ISC - Inspekția de Stat în Construcții

MAC - Manualul de Asigurare a Calității

PAC - Program de Asigurare a Calității

CTC - Control Tehnic de Calitate

DTN - Documentația Tehnică Normativă

PL - Procedura de lucru

AQ - Asigurarea calității

SMC - Sistem de Management al Calității

#### 4. Sistem de management al calității

##### 4.1. Cerințe generale

Organizația "Nastas Construct" S.R.L. a stabilit, documentat și implementat un sistem de management al calității pe care îl menține și îl îmbunătățește continuu în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2001. Implementarea SMC în cadrul organizației "Nastas Construct" S.R.L. SRL a constituit o decizie strategică a organizației, la baza căreia se regăsesc:

cerințele explicite și implicite ale clienților; obiectivele strategice;

- produsele furnizate;
- procesele utilizate.

Procesele identificate în cadrul organizației "Nastas Construct" S.R.L. SRL sunt prezentate sub formă de harta proceselor. SMC este construit având la bază modelul „Abordare axată pe proces” reprezentat conceptual prin procese (activități) independente, care influențează calitatea în diferite etape. Directorul general administrează aceste procese în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2001 în așa fel încât operarea cât și controlul acestor procese să fie eficiente.

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

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

Procesul de îmbunătățire continuă a SMC din cadrul organizației "Nastas Construct" S.R.L. SRL implică:

- evaluarea situației existente;
- selectarea zonei de îmbunătățit;
- identificarea problemei apărute în proces;
- analiza cauzelor apariției problemei;
- inițierea de acțiuni corective și/sau preventive;
- evaluarea proceselor în urma aplicării acțiunii corective și preventive.

Clienții externi, interni sau alte părți interesate joacă un rol semnificativ în furnizarea datelor de intrare pentru organizația "Nastas Construct" S.R.L. SRL.

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

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

- PLANIFICĂ : Stabilește obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politicile organizației.
- EFECTUEAZĂ: implementează procesele.
- VERIFICĂ : monitorizează și măsoară procesele și produsul față de politicile, obiectivele și cerințele pentru produs și raportează rezultatele.
- ACȚIONEAZĂ: întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor.

Nume: **Nastas Mihail** Funcția în cadrul firmei: **Administrator „Nastas Construct” S.R.L.**  
Adresa: MD-4410, str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, Republica Moldova

Semnat: Nostas





## 4.2. Cerințe referitoare la documentație

### 4.2.1. Generalități

Documentația din cadrul organizației este structurată astfel:

1. Declarația privind politica și obiectivele referitoare la calitate;
2. Manualul Calității;
3. Procedurile de sistem cerute de standard;
4. Proceduri/instrucțiuni specifice proceselor;
5. Documente necesare pentru planificarea, operarea și controlul eficace al proceselor:
  - plan de aprovizionare;
  - plan de desfacere;
  - plan de inspecții;
  - plan de verificări metrologice;
  - program de audit;
  - plan de investiții;
  - plan de producție;
  - program de instruire;
  - Înregistrări.

Documentația SMC cuprinde de asemenea: standarde naționale și internaționale, reglementări specifice, regulamente, decizii interne de organizare și funcționare, lista documentelor în vigoare conform procedurii de sistem Controlul documentelor, care are scopul de a stabili modalitatea de ținere în evidență a acestora prin asigurarea că documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință. Aceste documente sunt revizuite, actualizate, arhivate în cazul în care intervin modificări, sau dacă este cazul.

Următoarea structură piramidală reprezintă ierarhizarea documentației sistemului de management al calității. face parte din documentație, precum și responsabilitățile desemnate pentru ținerea sub control a acestora.

### 4.2.2. Manualul Calității

Manualul calității se elaborează pentru organizația "Nastas Construct" S.R.L. SRL cu scopul: domeniului de aplicare a sistemului de management al calității;

- procedurilor documentate specifice organizației;
- descrierii interacțiunii proceselor

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

#### 4.2.3. Controlul documentelor

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

- emitere și aprobare a documentelor;
- analiză, actualizare (dacă este cazul) și re aprobare a documentelor;
- identificare modificări și stadiul revizuirii curente a documentelor ;
- asigurare că versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare;
- asigurare că documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință ;
- identificare și distribuție controlată a documentelor de proveniență externă;
- prevenire a utilizării neintenționat e a documentelor perimate și de aplicare a unei identificări adecvate.

#### 4.2.4. Controlul înregistrărilor

Sistemul de management al calității adoptat în cadrul organizației “ Nastas Construct”S.R.L. SRL asigură stabilirea și păstrarea unor înregistrări suficiente și complete, care dovedesc conformitatea cu cerințele și funcționar ea eficientă a sistemului.

Înregistrările furnizează informații privind:

- gradul de îndeplinire a obiectivelor calității;
- nivelul de satisfacție/insatisfacția clientului;
- rezultatele dezvoltării Sistemul de Management al Calității;
- analizele efectuate în scopul identificării tendințelor calității proceselor;
- acțiunile corective/preventive și eficiența acestora;
- instruirea personalului responsabil cu activitățile pe care le desfășoară ;
- auditurile efectuate conform planificărilor, etc.

Toate înregistrările trebuie să fie lizibile, arhivate și păstrate astfel încât să fie regăsite prompt, în amenajări care asigură un mediu adecvat pentru prevenirea deteriorării, pierderii sau distrugerii lor.

Securitatea informațiilor și accesul la acestea este asigurat astfel:

- sunt organizate biblioteci de dischete/CO-uri pornind de la copii anuale ale documentelor;
- păstrarea se face în condiții corespunzătoare scopului;
- fișierele și bazele de date sunt gestionate numai de utilizatorii care garantează confidențialitatea datelor.

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

Nume: **Nastas Mihail** Funcția în cadrul firmei: **Administrator „Nastas Construct” S.R.L.**  
Adresa: MD-4410, str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, Republica Moldova

Semnat: Nostas



## 5. Responsabilitatea managementului

### 5.1. Angajamentul managementului

Directorul general și-a asumat un angajament ferm, făcut public, pentru dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității în cadrul organizației "Nastas Construct" S.R.L. SRL.

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

Organizația "Nastas Construct" S.R.L. SRL, prin responsabilitatea reprezentantului managementului pentru calitate, va avea ca document procedura operațională Analiza efectuată de management care asigură efectuarea periodică a analizelor sistem de management al calității, garanție pentru îmbunătățirea continuă a proceselor.

### Orientarea către client

Dezvoltarea activității organizației "Nastas Construct" S.R.L. SRL s-a realizat după o strategie stabilită riguros prin identificarea cerințelor și așteptărilor reale ale tuturor clienților. Directorul General și-a stabilit misiunea, orientată spre client, ținând seama de cerințele legale și reglementate aplicabile, evaluând gradul de satisfacție al clientului conform procedurii operaționale Evaluarea satisfacției clienților.

### 5.3. Politica referitoare la calitate

Directorul general al organizației "Nastas Construct" S.R.L. SRL a definit și elaborat politica referitoare la calitate, care îndeplinește următoarele condiții:

- este adecvată scopului propus de organizație;

- include angajamentul directorului general pentru satisfacerea cerințelor clienților și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității;

- furnizează un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor de calitate;

- este comunicată și înțeleasă în cadrul organizației;

- este analizată pentru a fi permanent adecvată.

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

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

- b. prevenirea, detectarea și corectarea neconformităților față de cerințele de calitate;

- c. reacție rapidă la solicitările interne și externe, ceea ce presupune un sistem informațional bun, personal calificat pe direcții/compartimente, adecvarea mijloacelor de prospectare a pieței;

- d. îmbunătățirea comunicării între salariați și clienți.

### 5.4. Planificare

#### 5.4.1. Obiectivele calității

Directorul general a definit și elaborat obiectivele calității, acestea fiind specifice și măsurabile, derivate din politica referitoare la calitate cuprinsă în "Declarația privind politica referitoare la calitate" și comunicate personalului.

La stabilirea acestor obiective, directorul general a luat în considerare:

- a) cerințele actuale și de perspectivă ale organizației și ale pieței de desfacere;

- b) concluzii relevante rezultate în urma analizei efectuate de management;

- c) performanțele produselor și proceselor curente;
- d) gradul de satisfacție a părților interesate;
- e) rezultate ale autoevaluărilor;
- f) analiza concurenței și a oportunităților de îmbunătățire;
- g) resursele necesare atingerii obiectivelor.

Analiza sistematică a gradului de atingere a obiectivelor se face în cadrul analizei efectuate de management.

Obiectivele calității fac referire la:

- costuri
- calitate
- termene
- resurse
- cei 5M (materia primă, metode, mână de lucru, mijloace și mediu).

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

Directorul general împreună cu șefii compartiment elor și-au asumat responsabilitatea planificării sistemul de management al calității în cadrul organizației “ Nastas Construct”S.R.L. SRL. Planificarea sistemul de management al calității este focalizată pe definirea proceselor necesare realizării eficace și eficiente a obiectivelor referitoare la calitate în conformitate cu strategia organizației.

“ Nastas Construct”S.R.L. SRL, prin responsabilitatea directorului general, a inclus ca elemente de intrare în planificarea sistemul de management al calității următoarele referințe:

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

Elementele de ieșire ale planificării calității în cadrul organizației "APS Service Grup" SRL sunt analizate sistematic de către directorul general pentru a se asigura eficacitatea și eficiența proceselor și definesc:

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

În concluzie, planificarea sistemul de management al calității acoperă:

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

Planificarea sistemul de management al calității asigură că orice modificare intervenită în cadrul organizației “ Nastas Construct”S.R.L. SRL este ținută sub control.

Nume: **Nastas Mihail** Funcția în cadrul firmei: **Administrator „Nastas Construct” S.R.L.**  
Adresa: MD-4410, str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, Republica Moldova

Semnat: Nostas



## 5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare

### 5.5.1. Responsabilitate și autoritate

Directorul general al organizației “ Nastas Construct”S.R.L. SRL a definit și comunicat responsabilitatea și autoritatea pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității (conform tabelului de mai jos), decizii de numire pe post, decizii de numire a comisiilor, regulament intern. Prin aceste documente s-a asigurat responsabililor de activități libertatea și autoritatea organizatorică pentru:

a. a iniția acțiuni de prevenire a apariției oricărei neconformități referitoare la produse, procese și la sistemul de management al calității;

b. a identifica și înregistra orice probleme referitoare la produse, procese și la sistemul de management al calității;

c. a iniția, recomanda sau furniza soluții precum cele prestabilite;

d. a verifica implementarea soluțiilor;

e. a controla livrarea sau asamblarea ulterioară a produsului neconform, până când deficiența sau starea necorespunzătoare a fost corectată.

## 6. Managementul resurselor

### 6.1. Asigurarea resurselor

Pentru a spori performanțele organizației Directorul General împreună cu Directorul Economic și șefii compartimentelor iau în considerare:

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

### 6.2. Resursele umane

#### 6.2.1. Generalități

Personalul care desfășoară activități cu influență directă asupra calității proceselor este competent din punct de vedere al studiilor, instruirii, abilităților și experienței, competență stabilită în fișele de post, deciziile de numire pe post, etc., de șeful compartimentului și aprobată de directorul general.

“Nastas Construct” S.R.L. SRL are un personal stabil, structurat corespunzător necesităților actuale atât din punctul de vedere al calificării cât și experienței acumulate.

Personalul întreprinderii cuprinde: muncitori; personalul operativ în domenii cum ar fi: comerț, telecomunicații etc.; personalul de execuție și conducere.

Astfel, societatea “Nastas Construct” S.R.L. SRL dispune de următoarele resurse umane:

- muncitori: 4 lucrători în secția de producție, 2 lucratori care se ocupa de livrarea la domiciliu și un electrician;
- personal operativ: 7 agenți de vânzari;
- personal de execuție: 2 contabili, un manager de vânzări și un șef al secției de producție;
- personal de conducere: 1 director general.

În prezent echipa întreprinderii este formată din 18 persoane cu experiență în domeniu, profesioniști permanent motivați și adaptabili la evoluția pieței, capabili să ofere potențialului client încredere, punctualitate, eficiență, consultanță și asistență. Agenții de vânzări ai organizației în cauză sunt adevărați profesioniști. Fiecare dintre ei cunosc foarte bine zona pe care o acoperă, au cunoștințe în domeniul vânzării și a cumpărătorului, au putere de convingere, sunt perseverenți, astfel s-a reușit să devină întreprinderea într-un timp atât de scurt una dintre firmele de succes din nordul Moldovei.

Managerul general al societății “Nastas Construct” S.R.L. adoptă toate deciziile referitoare la activitatea societății și se ocupă în mare parte de toate problemele operaționale, comerciale și manageriale ale firmei.

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

Nume: **Nastas Mihail** Funcția în cadrul firmei: **Administrator „Nastas Construct” S.R.L.**  
Adresa: MD-4410, str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, Republica Moldova

Semnat: Nostas



Agenții de vânzări se ocupă cu vânzarea propriu-zisă a produselor și cu încasarea banilor de la clienți. De asemenea, vânzătorii sunt capabili să ofere informații clienților cu privire la mostrele expuse în magazin, produsele pe care le oferă întreprinderea, sortimentul și calitatea acestora (informații care i-ar putea ajuta în alegerea produsului dorit), fac sugestii pertinente clienților nehotărâți, și nu în ultimul rând sunt politicoși și răbdători.

#### 6.2.2. Competență, conștientizare și instruire

##### Competență

Șefii compartimentelor identifică (prin evaluări periodice) și asigură competențele necesare desfășurării optime a proceselor din interiorul organizației, pentru toți membrii acesteia, având ca obiectiv principal însușirea cunoștințelor, formarea și dezvoltarea deprinderilor și aptitudinilor necesare pentru:

- ridicarea nivelului de pregătire profesională;
- pregătirea salariatului în vederea promovării pe scară ierarhică;
- asimilarea de către întreg personalul a concepțiilor moderne privind tehnicile utilizate pentru menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității;
- asigurarea mobilității salariaților, atunci când acest lucru este cerut.

Șefii compartimentelor analizează periodic măsura în care competențele existente sunt satisfăcătoare și prognozează necesarul de resurse în raport cu orientările viitoare ale organizației, care pot fi:

- obiective pe termen mediu și lung;
- extinderea spațială și/sau a domeniilor de activitate a organizației;
- modificările proceselor și achiziționări ale echipamentelor lor de ultimă generație;
- adoptarea de noi standarde;
- modificarea cadrului legislativ.

##### Conștientizare

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

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

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

##### Instruire

Activitatea de instruire a personalului din cadrul organizației se desfășoară conform procedurii operaționale. Instruirea personalului și include atât cursuri desfășurate în cadrul organizației cât și cursuri externe prin participări la școlări, cursuri de perfecționare, conferințe, simpozioane, informări etc.

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

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

Organizația "Nastas Construct" S.R.L. SRL prevede o instruire inițială de orientare generală pentru toți noii angajați (permanenți sau colaboratori). Această instruire include explicații privind modul în care funcționează sistemul de management al calității, conștientizând angajatul de relevanța și importanța activității sale și de modul în care va contribui la realizarea obiectivelor calității.

Organizația “ Nastas Construct”S.R.L. SRL menține înregistrări adecvate referitoare la instruirea, studiile, abilitățile și experiența personalului.

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, nămol 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.

Nume: **Nastas Mihail** Funcția în cadrul firmei: **Administrator „Nastas Construct” S.R.L.**  
Adresa: MD-4410, str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, Republica Moldova

Semnat: Nostas





## 7. Realizarea produsului

### 7.1. Planificarea realizării produsului

Directorul general va planifica procesele necesare realizării produsului ținând cont de cerințele pentru celelalte procese ale sistemului de management al calității.

Planificarea realizării produsului în organizația “Nastas Construct” S.R.L. SRL se realizează de către directorul general împreună cu șeful secției producție conform procedurilor operaționale controlul procesului și execuție tamplarie din Al/pvc cu sticla tip termopan și controlul procesului de execuție instalații termo-sanitare (specifice realizării produselor) și determină:

- metodele de verificare specifice activităților și criteriile de acceptare respective;
- activități de verificare, validare, monitorizare și inspecție specifice produsului;
- criterii pentru acceptarea produsului;
- înregistrări necesare pentru a furniza dovezi obiective asupra realizării activității/proceselor în conformitate cu cerințele.

Planificarea realizării produsului se face în concordanță cu celelalte cerințe ale sistemului de management al calității asigurându-se funcționarea eficientă și eficientă a:

- proceselor direct legate de cerințele clienților;
- proceselor având o incidență asupra necesităților altor părți interesate;
- proceselor cu incidență asupra altor procese: procesul financiar-contabil, procesul de management al resurselor umane.

Documentația necesară desfășurării proceselor este cuprinsă în procedurile și instrucțiunile organizației cât și în înregistrările menținute de fiecare compartiment responsabil de proces. Acestea reprezintă baza pentru:

- aplicarea și comunicarea caracteristicilor semnificative ale proceselor;
- instruirea referitoare la implementarea proceselor;
- diseminarea cunoștințelor și a experienței în cadrul entităților funcționale;
- evaluarea și auditul proceselor;
- revizuirea și ameliorarea proceselor;
- îmbunătățirea proceselor.

Rezultatele proceselor sunt analizate și luate în considerare de către directorul general în cadrul analizei efectuate de management pentru a se asigura punerea în practică a politicii și atingerea obiectivelor referitoare la calitate. Directorul general ia în considerare elementele de ieșire din planificarea calității, se asigură că procesele sunt realizate în condiții controlate și că elementele de ieșire răspund cerințelor clienților.

Șefii compartimentelor implicate determină în ce măsură fiecare proces afectează aptitudinea de a satisface cerințele specificate și:

- stabilesc metodele și practicile corespunzătoare acestor procese pentru a obține o funcționare corespunzătoare;
- determină, verifică și pune în practică criteriile și metodele de control ale proceselor, pentru a obține un produs conform cu cerințele clientului;
- determină și pune în practică măsurile necesare și acțiunile de urmărire pentru a se asigura că procesele continuă să funcționeze astfel încât să se obțină rezultatele și elementele de ieșire prevăzute;
- asigură disponibilitatea informațiilor și datelor necesare pentru a facilita funcționarea și supravegherea eficientă a proceselor;
- conservă rezultatele controlului proceselor sub formă de înregistrări, pentru a furniza dovada funcționării și supravegherii eficiente a acestora;
- stabilesc proceduri scrise definind practicile de realizare a produsului.

## 7.2. Procese referitoare la relația cu clientul

### 7.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la produs

Șefii compartimentelor împreună cu directorul general "Nastas Construct" S.R.L. SRL folosesc procese reciproc acceptabile pentru a comunica eficient și cu clienții săi și cu alte părți interesate. Aceste procese stabilesc:

- cerințele specificate de către client, inclusiv cerințe referitoare la activitățile de livrare și post-livrare;
- cerințele nespecificate de clienți, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, atunci când aceasta este cunoscută;
- cerințele legale și de reglementare referitoare la produs;
- orice alte cerințe suplimentare identificate de organizație.

Directorul economic împreună cu șeful secției de producție analizează cerințele specificate de client și păstrează înregistrări ale rezultatelor analizelor și anume: oferte de preț, comenzi, contracte și modificări ale acestora conform procedurilor operaționale specifice realizării produselor controlul procesului de execuție tâmplarie din Al/pvc cu sticla tip termopan și controlul procesului de execuție instalații termo-sanitare.

Operatorul de finisare, controlorul tehnic de calitate împreună cu șeful secției de producție analizează cerințele referitoare la produs menționate de client în contract sau comandă, înainte ca produsul să fie livrat clientului pentru a se asigura că:

- cerințele referitoare la produs sunt clar definite;
- cerințele din contract sau comandă, care sunt diferite de cele exprimate anterior, sunt rezolvate;
- organizația este capabilă să îndeplinească cerințele definite.

Atunci când clientul nu furnizează nici o declarație documentată a cerințelor, organizația recurge la definirea lor împreună cu clientul, care trebuie să confirme în scris.

Atunci când cerințele referitoare la produs sunt modificate, organizația se asigură că documentele relevante sunt modificate iar personalul implicat este conștientizat cu privire la modificarea cerințelor.

Șeful secției de producție "Nastas Construct" S.R.L. SRL menține înregistrări (comenzi, contracte) cu privire la rezultatele analizei și a acțiunilor inițiate în urma acestora.

### 7.2.2. Comunicarea cu clientul

Organizația "Nastas Construct" S.R.L. SRL prin responsabilitatea reprezentantului managementului de calitate va identifica și implementa modalități de comunicare cu clienții legate de:

- a) informații despre produs;
- b) analiza cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv amendamentele la acestea;
- c) feedback-ul de la client, inclusiv reclamațiile acestuia.

Responsabilitățile individuale și prioritățile legate de cerințele clienților sunt definite clar și comunicate întregui personal.

Nume: **Nastas Mihail** Funcția în cadrul firmei: **Administrator „Nastas Construct” S.R.L.**  
Adresa: MD-4410, str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, Republica Moldova

Semnat: Nostas



### 7.3. Proiectare și dezvoltare

Fiecare activitate de proiectare și dezvoltare se desfășoară planificat. Planificările descriu și/sau fac referire la activitățile de proiectare și dezvoltare.

Activitățile de proiectare și dezvoltare sunt efectuate de către Șeful serviciului tehnic-proiectare.

Pentru fiecare proiect organizația "Nastas Construct" S.R.L. SRL menține înregistrări care cuprind:

- toate etapele de proiectare/dezvoltare necesare;
- analiza, verificarea și validarea fiecărei etape;
- responsabilitățile și autoritățile pentru proiectare.

și care sunt prezentate în procedurile operaționale specifice realizării produselor controlul procesului de execuție tamplarie din Al/pvc cu sticla tip termopan și controlul procesului de execuție instalații termo-sanitare

Derularea operațiilor de proiectare și dezvoltare începe în momentul acceptării comenzii/contractului.

### 7.4. Aprovizionarea

Aprovizionarea întreprinderii "Nastas Construct" S.R.L. SRL cuprinde: procurarea produselor și serviciilor de care întreprinderea are nevoie, care să fie de calitate și să aibă un preț bun.

Procesului de producție în cadrul întreprinderii impune organizarea activității de aprovizionare cu mijloace materiale de tipul materiei prime, materialelor, combustibil, energie, apă, utilaje și mașini.

Organizarea aprovizionării tehnico-materiale trebuie astfel făcută încât să contribuie la asigurarea completă, complexă și la timp a tuturor nevoilor necesare pentru realizarea procesului de producție.

Trebuie să asigure condițiile optime de depozitare a resurselor materiale, utilizarea rațională a resurselor materiale pentru a se ține sub control stocurile necesare producției.

Satisfacerea cerințelor de calitate a materialelor și serviciilor care se aprovizionează, impune parcurgerea etapelor de mai jos:

1. Definirea cerințelor pentru produsele care se aprovizionează
2. Selectarea subcontractaților,
3. Comunicarea cerințelor și relațiile subcontractații,
4. Verificarea calității produselor aprovizionate
5. Stabilirea problemelor care le ridică materialele/produsele furnizate de către client;
6. Identificarea și trasabilitatea produselor aprovizionate
7. Înregistrarea calității produselor aprovizionate.

Documentele de bază al aprovizionării poate fi "comanda de aprovizionare", respectiv "cererea de ofertă" pentru aprovizionarea de produse finite sau de realizare a unor subproduse, întreaga responsabilitate pentru întocmirea documentului de aprovizionare este a beneficiarului.

Documentul care stă la baza aprovizionării cuprinde două elemente principale .

- definirea condițiilor comerciale (cantitate, termen de livrare, preț, mod de plată, etc.)
- definirea cerințelor/specificațiilor tehnice.

Cerințele tehnice vor conține cel puțin următoarele trei tipuri de informații:

- a) toate detaliile tehnice asupra produsului care urmează a se achiziționa (tip, caracteristici, performanțe, etc.)
- b) exigențe față de calitate (nivel de acceptare a defectelor pe timpul fabricației sau toleranțe)
- c) modul de asigurare a calității, (adică cerințe față de sistemul de calitate impus furnizorului)

În multe situații aceste trei tipuri de cerințe se include în specificații pentru produs.

Trebuie stipulate amănunțit cerințele față de inspecții, inclusiv a celor intermediare care constituie puncte de verificare obligatorii și unde furnizorul nu le poate depăși fără permisiunea explicită a beneficiarului

Pentru produsele finite se include cerințe privitoare la certificarea produsului, respectiv a unor procese speciale

Toate produsele achiziționate trebuie să fie verificate înainte de a fi acceptate.

Indiferent de metodă foarte importantă este natura produsului și implicațiile sale asupra locului în care va fi utilizat.

Prevederile referitoare la verificarea produsului trebuie să fie foarte clar stipulate în comanda de aprovizionare și că

*[Faint, illegible text, likely bleed-through from the reverse side of the page]*

Nume: **Nastas Mihail** Functia in cadrul firmei: **Administrator „Nastas Construct S.R.L.”**  
Adresa: MD-4410, str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, Republica Moldova

Semnat: *Nostas*



sistemul de verificare a fost acceptat de comun acord între beneficiar și furnizor -t procedură obligatorie.

## 7. 5. Producția și furnizarea serviciilor

### 7.5.1. Controlul producției

În fiecare an, se elaborează o programă de mentenanță corespunzătoare a echipamentelor, pentru a asigura capabilitatea permanentă a proceselor.

Pentru a realiza controlul procesului de producție, a fost prezentată și distribuită angajaților cu responsabilități în acest sens documentația indicată mai jos

- Procedura operațională Controlul producției, care conține indicații referitoare la tipurile și frecvența inspecțiilor care se efectuează pe linia de producție și referiri la formularele care trebuie completate.

- Instrucțiunile operative de lucru, care furnizează indicațiile necesare pentru pornirea liniei de producție și asupra eventualelor intervenții necesare pentru schimbarea producției.

- Instrucțiuni care stabilesc limitele între care trebuie să rămână parametri de funcționare ai mașinii și cei ai aparaturii din linia de producție.

- Programa de mentenanță a mașinii și registrul de înregistrare a operațiilor realizate.

Această documentație, permite angajaților din producție să identifice și să utilizeze aparatura necesară pentru desfășurarea anumitor activități productive.

Intră în sarcina Responsabilului de Producție să organizeze munca în hala de producție, astfel încât să existe întotdeauna un spațiu de muncă adecvat exigențelor de siguranță stabilite de normativele în vigoare.

Întreținerea aparaturii asigură menținerea capacității productive și trebuie să aibă în vedere toate instalațiile existente ( electrice, hidraulice etc.).

Întreținerea este realizată de persoane din interiorul firmei sau de către Instituții specializate în acest sens. În primul caz, personalul implicat în aceste activități are instruirea necesară, obținută după o perioadă de formare; în cel de-al doilea caz, se procedează la omologarea firmei interesate pentru prestările cerute.

Când se primește semnalări de produse neconforme de la producție sau direct de la client, este necesară efectuarea unor controale a documentelor referitoare la produsele în chestiune, pentru a căuta să se ajungă la cauzele care au generat problema. Pentru a efectua asemenea activitate, organizația are nevoie de anumite informații.

Toate aceste indicații și tipul materialului utilizat, respectiv numărul de lot vor fi înscrise în înregistrările de control ale calității, folosite în diferitele faze ale producției și la încercările executate în laborator. Se poate afirma, deci, că prin intermediul înregistrărilor, prin arhivarea lor și în baza sistemului de identificare imprimat pe tub, este posibil, ca în orice moment, să se realizeze identificarea și trasabilitatea produsului.

### 7.5.2. Pastrarea produsului

Materia primă, la primire, descărcată în magazie este identificată prin intermediul unor anumite metode, care indică stadiul controlului efectuat de șeful secției de producție:

- Material conform
- Material în așteptarea analizelor
- Material neconform

Angajații din producție pot preleva din magazie, pentru procesul productiv, numai material controlat, marcat cu carton verde.

Depășirea încercărilor de laborator, prevăzute de Normele de referință, este evidențiată prin stocarea în magazie, în anumite zone din curtea externă.

Produsele care nu depășesc inspecțiile și/sau încercările prevăzute sunt amplasate în spații speciale, fiind evidențiate ca material neconforme.

Evidența sta diului inspecțiilor și a încercărilor va fi păstrată pe timpul întregului ciclu productiv.

Se respectă de asemenea prevederile procedurii operaționale Manipulare, depozitare, conservare și livrare.

### Manipulare

Este sarcina Șefului secției de producție să adopte măsurile necesare în timpul manipulării produselor în interiorul halei și în curtea externă, astfel încât să nu se producă daune și/sau deteriorări ale acestora.

Asemenea măsuri de prevedere constau în utilizarea unor mijloace și metode cum ar fi :

- Utilizarea unor rastele din lemn ca bază de sprijin, în cadrul magaziei externe, având grijă să se controleze ca suprafața acestor rastele să nu prezinte asperități de orice tip (cuie ieșite în afară, așchii de lemn).
- Evitarea deteriorării produsului, în timpul manipulării în magazie, având grijă să nu fie izbite de suprafețe ieșite în afară și/sau abrazive, care pot cauza zgârieturi.
- Manipularea se va face prin intermediul unor elevatoare cu brațe; pentru transportul termopanelor de la linia de producție până la ieșirea din hală, se utilizează cărucioare cu roți, cu tracțiune manuală sau cu elevatoare.

### Depozitare

Magazia de produse finite este amplasată în curtea externă halei de producție, suprafața pe care se vor sprijini termopanele trebuie să fie realizată cu materiale speciale și/sau rastele de lemn, astfel încât să nu prezinte asperități care să deterioreze suprafața externă a acestora. Pentru toate celelalte produse comercializate, există un loc special de depozitare, amenajare corespunzătoare protecția necesară împotriva deteriorărilor.

Ieșirea din magazie a produselor finite este autorizată de către șeful secției, după completarea facturii.

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

### Ambalare

Ambalarea termopanelor poate fi realizată cu următoarele materiale: carton, material plastic, etc. Tipul ambalajului poate varia, în funcție de cerințele speciale de furnizare, cerute în comandă sau prin contract de către client.

Responsabilitatea pentru activitatea corectă de ambalare revine:

- Șefului secției de producție, pentru produsele finite ambalate în interiorul halei;
- Responsabilului Magaziei, pentru produsele finite neambalate, în curtea externă.

### Conservare

Materiile prime și produsele stocate în curtea externă sunt împărțite în funcție de:

- Tipul acestora;
- Diametrul nominal;
- Ambalare; etc.

Produsele sunt conservate în zonele din magazie, conform criteriilor de păstrare care să împiedice deteriorarea acestora.

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

Nume: **Nastas Mihail** Funcția în cadrul firmei: **Administrator „Nastas Construct” S.R.L.**

Adresa: MD-4410, str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, Republica Moldova

Semnat: Nostas



## 8. Măsurare, analiză și îmbunătățire

### 8.1. Generalități

Organizația "Nastas Construct" S.R.L. SRL va monitoriza în permanență acțiunile sale de îmbunătățire a performanței și asigură implementarea acestora.

"Nastas Construct" S.R.L. SRL va planifica și implementa procesele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire necesare:

- demonstrării conformității produselor;
- asigurării conformității Sistemului de Management al Calității;
- îmbunătățirii permanente a eficacității Sistemului de Management al Calității.

### 8.2. Monitorizare și măsurare

#### 8.2.1. Satisfacția clientului

"APS Service Grup" SRL va monitoriza informațiile referitoare la percepția clientului monitorizare care se bazează pe analiza informațiilor de la clienți, prin responsabilitatea reprezentantului managementului de calitate, cum ar fi:

- sondaje în rândul clienților;
- necesități de piață;
- date referitoare la furnizarea de produse;
- informații referitoare la concurență.

Metodologia utilizată pentru evaluarea satisfacției clienților, responsabilitățile și competențele decizionale implicate sunt definite în procedura operațională Evaluarea satisfacției clienților.

#### 8.2.2. Audit intern

Organizația "Nastas Construct" S.R.L. SRL va utiliza ca instrument de management pentru evaluarea punctelor tari și a punctelor slabe auditul intern, în conformitate cu cerințele standardului de referință.

Organizația va efectua auditurile interne pentru a determina dacă sistemul de management al calității este:

- conform cu măsurile planificate referitoare la cerințele standardului de referință și la cerințele sistemului de management al calității stabilit de organizație;
- implementat și menținut în mod eficace.

Responsabilitatea planificării auditurilor interne revine reprezentantului managementului de calitate iar planificarea acestora se face luând în considerare importanța proceselor și zonelor care trebuie auditate precum și rezultatele auditurilor anterioare.

Rezultatele auditurilor efectuate și eficacitatea acțiunilor corective întreprinse sunt aduse la cunoștința managementului de la vârf pentru a fi analizate în cadrul analizelor efectuate de management și pentru a se dispune măsurile necesare.

#### 8.2.3. Monitorizarea și măsurarea

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

Monitorizarea proceselor se referă atât la procesele principale, cât și la procesele suport și de management.

Se asigură dispunerea de date care să permită evaluarea eficacității proceselor.

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

Controlorul tehnic de calitate monitorizează și măsoară caracteristicile produsului, pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele referitoare la acesta conform Fișă de urmărire produs, formular din procedurile operaționale referitoare la realizarea produselor controlul procesului e executie tamplarie din Al/pvc cu sticla tip termopan si controlul procesului de executie intalatii termo-sanitare . Monitorizarea și măsurarea produsului se efectuează în etapele corespunzătoare ale procesului de realizare a produsului în conformitate cu măsurile planificate.

### 8.3. Controlul produsului neconform

Organizația “ Nastas Construct”S.R.L. SRL va adopta metode adecvate destinate identificării, documentării, evaluării și tratării produselor neconforme care apar pe parcursul desfășurării proceselor. Metodele de control, responsabilitatea și autoritatea asociată pentru tratarea produselor neconforme vor fi definite în cadrul unei proceduri.

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

- prin întreprinderea unor acțiuni de eliminare a neconformităților detectate;
- întreprinderea de acțiuni care să împiedice destinarea sau utilizarea intenționată inițial.

Înregistrările referitoare la natura neconformităților, soluționarea acestora (inclusiv derogări), sunt ținute sub control, în conformitate cu procedura de sistem Controlul înregistrărilor.

Atunci când produsul este corectat organizația “ Nastas Construct”S.R.L. SRL va supune produsul unei noi verificări pentru a demonstra conformitatea cu cerințele specificate.

De asemenea, atunci când produsul neconform este identificat după livrare sau după ce utilizarea sa a început, organizația “ Nastas Construct”S.R.L. SRL va întreprinde acțiuni corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale neconformității.

### 8.4. Analiza datelor

Datele rezultate din acțiuni de măsurare și monitorizare sau din alte surse relevante, sunt colectate și analizate pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității și pentru a evalua zonele în care se poate aplica îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității.

Analiza datelor furnizează informații referitoare la: satisfacția clientului;

- conformitatea cu cerințele referitoare la produs;
- caracteristicile și tendințele proceselor și produselor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive,

furnizori.

Șefii compartimentelor vor stabili împreună cu alți factori de decizie tipul de informație de care este nevoie, datele necesare, scopul colectării, datele și punctele de colectare reprezentative, elaborând formula de colectare a datelor.

Rezultatele analizelor sunt utilizate pentru a determina: satisfacția clienților;

eficacitatea și eficiența proceselor; contribuția furnizorilor; competitivitatea.

Num: **Nastas Mihail** Funcția în cadrul firmei: **Administrator „Nastas Construct” S.R.L.**  
Adresa: MD-4410, str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, Republica Moldova

Semnat: Nastas





## 8.5. Îmbunătățire

### 8.5.1. Îmbunătățirea continuă

Îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității este un proces permanent care asigură creșterea continuă a capacității de satisfacere a cerințelor clienților, a propriilor angajați sau a altor părți interesate.

Fiind considerată o exigență majoră, organizația “ Nastas Construct”S.R.L. SRL a definit și implementat un sistem de îmbunătățire continuă a sistemului de management al calității prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive și a analizei efectuate de management.

Conștientă de faptul că orice activitate cu o participare umană puternică, prezintă riscul unor disfuncționalități care generează anomalii, organizația “ Nastas Construct”S.R.L. SRL este preocupată de detectarea și tratarea lor, prevenirea apariției acestora considerând-o esențială.

### 8.5.2. Acțiuni corective

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

Acțiunile corective sunt inițiate de:

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

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

### 8.5.3. Acțiuni preventive

Procedura de sistem Acțiuni preventive definește cerințele pentru:

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



**SRL,,NASTAS CONSTRUCT”**

Or.Calarasi  
str. M.Sadoveanu 54  
MD-4401  
Tel: 069847440  
E-mail:  
nastasmihail85@gmail.com

**FORMULARUL F3.12**

**DECLARAȚIE**  
privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului

	Funcția	Studii de specialitate	Vechimea în munca în specialitate (ani)	Numărul și denumirea lucrărilor similare executate în calitate de conducător	Numărul certificatului de atestare Data eliberării
1	Administrator/ Nastas Mihail	-	3		
2	Diriginte de santier/ Bancu Oleg	Superioare, Universitatea Tehnica RM	10		Seria 2019-DS, nr 0582din 22.08.2019
3	Contabil/ Gaina Ana	Colegiul de Planificare si Economie Bender, Specialitatea-Evidenta Contabila	24		

4	Muncitori calificati, Pavatori/	Nastas Mihail Gorbatii Andrei Petrov Nicolae			
	Muncitori necalificati/ ..... ..... .....	Cula Gheoghe Gusan Marin Muntean Pavel Nicoriuc Igor Cemirtan Ion Muzicico Fiodor Grigorita Denis			

Nume: **Nastas Mihail**  
 Pozitia: **Administrator**  
 Ofertantul: „**NASTAS CONSTRUCT**” SRL  
 Adresa: str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, RM

Semnătura Nastas





**SRL,,NASTAS CONSTRUCT”**

Or.Calarasi  
str. M.Sadoveanu 54  
MD-4401  
Tel: 069847440  
E-mail:  
nastasmihail85@gmail.com

**FORMULARUL F3.11**

**DECLARAȚIE**

privind dotările specifice, utilajul și echipamentul necesar pentru îndeplinirea corespunzătoare a contractului

Nr. d/o	Denumirea principalelor utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (ateliere, depozite, spații de cazare) și laboratoare propuse de ofertant ca necesare pentru executarea lucrării, rezultate în baza tehnologiilor pe care el urmează să le adopte	Unitatea de măsură (bucăți și seturi)	Asigurate din dotare	Asigurate de la terți sau din alte surse
0	1	2	3	4
1.	Excavator Excavator JCB 8030 3.2t	1	Dotat	
2.	Excavator BOBCAT Cap.mot.2100cm3	1	Dotat	
3.	Autocamion Autocamion Mercedes Vario 6t	1	Dotat	
4.	Autocamion Sprinter Furgon	1	Dotat	

5.	Cilindru Compactor (Catoc)	1		Arenda
6.	Vibroplita	6	Dotat	
7.	Mai Compactor	4	Dotat	
8.	Masina de rectificat electrica(bulgarca)	4	Dotat	
9.	Masina de rectificat benzin (bulgarca)	1		
10	Punch de constructie (perforator electric)	3	Dotat	
11	Malaxor de beton (Betoniera)	2	Dotat	
12	<b>Dispozitiv pentru trasarea cu lazer a cotelor de nivel</b>	1	Dotat	
13	Rigla pentru drum, Utilaj pentru măsurarea declivității părții carosabile precum și măsurarea adâncimii fâgașelor. Rusia	1	Dotat	
14	Aparat de sudat	2	Dotat	
15	Schele metalice	1	Dotat	
16	Vibrator	1	Dotat	
17	Mixer pentru prepararea primerului	1	Dotat	
18	Ciocan pneumatic	1	Dotat	
19	Compresor	2	Dotat	
20	Aparat de timplarie	1	Dotat	
21	Ciocan electric	3	Dotat	
22	Aspirator industria	1	Dotat	
23	Dreptare de aluminiu	10	Dotat	

24	Benzopompa	1	Dotat	
25	Generator electric	3	Dotat	
26	Depozit	1		Arenda

Nume: **Nastas Mihail**  
Pozitia: **Administrator**  
Ofertantul: **„NASTAS CONSTRUCT” SRL**  
Adresa: str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, RM

Semnătura Nastas



N



**SRL,,NASTAS CONSTRUCT”**

Or.Calarasi  
str. M.Sadoveanu 54  
MD-4401  
Tel: 069847440  
E-mail:  
nastasmihail85@gmail.com

**FORMULARUL F3.10**

**DECLARAȚIE PRIVIND LISTA PRINCIPALELOR LUCRĂRI EXECUTATE ÎN ULTIMUL AN DE ACTIVITATE**

Numarul contr./	Obiect contract	Denumirea/nume beneficiar/Adresa	Calitatea antreprenorului*)	Preț contract/ valoarea lucrărilor executate	Perioada de execuție a lucrării (luni)	Numărul și data procesului- verbal de recepție la terminarea lucrărilor
2019						
Nr.340/ 16.12.19	Materiale de constructie pentru lucrari de reparatie capitala a Pietei Independentei din mun. Ungheni.	Primaria Ungheni Achizitii Publice	Antreprenor	493650.00	3 zile	19.12.2019

Nr.1/ 22.10.1919	Executarea lucrarilor de amenajare cu pavaj la complexul LocativTeatral din str. Bacioi Noi 14/5	ECOSEM GRUP SRL	Antreprenor	219920.00	12 zile	Nr.01din 04.11.2019
Nr.4/2019 21.10.19	Servicii instalare a bordurii prefabricate	SCARTEH SRL Chisinau	Antreprenor	48960,00	8 zile	Nr.01din 29.11.2019
Nr.2/2019/ 16.09.19	Constructia trotuarelor acoperite cu asfalt, constructia acceselor locale acoperite cu asfalt, instalare a bordurilor pe portiunea de drum R1 din or.Calarasi	STASCON PRIM SRL	Subantreprenor	257490.00	2.5 luni	Nr.1 din 21.10.2019 Nr.2 din 29.11.2019
Nr.1/2019 20.09.19	Servicii de amenajare a terenului, montare pavaj si intalare boduri.	MARCETON GRUP SRL	Antreprenor	34348.00	10 zile	Nr.1 din 01.10.2019
Nr.3/2019 12.09.2019	Lucrari de amenajare a teritoriului (pavarea cailor pietonale de acces) in or. Telenesti	SC ELEMENTPLAST SRL	Subantreprenor	471400.00	3 luni	Nr.1 din 23.09.2019 Nr.02 din 20.12.2019



\*) Se precizează calitatea în care a participat la îndeplinirea contractului, care poate fi de: contractant unic sau lider de asociație; contractant asociat; subcontractant.

Nume: **Nastas Mihail**  
Pozitia: **Administrator**  
Ofertantul: „**NASTAS CONSTRUCT**” SRL  
Adresa: str. Mihail Sadoveanu, 54, or. Calarasi, RM

Semnătura *Nastas*

