



TOPSTROYCOM SRL

«TOPSTROYCOM» SRL
mun.Comrat, str.Lenin, 211
cod fiscal 1025611003012
IBAN MD67AG000000022517093794
BC "MAIB" SA c/b AGRNMD2X774
tel. 079804146
Email: topstroycom@mail.ru

Manualul Calității

„TOPSTROYCOM” SRL

Aprobat:

Director General

„TOPSTROYCOM” SRL

Veaceslav Topal



Prezentul Manual Calității este întocmit în conformitate cu:

- 1.COD URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR Nr. 434 din 28-12-2023 (Publicat: 30-01-2024 în Monitorul Oficial Nr. 41-44)
- 2.Standartul International SR ISO 10013

CUPRINS:

- 0. 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 DOCUMENTATIE**
 - 4.2.1. GENERALITĂȚI**
 - 4.2.2. MANUALUL CALITĂȚII**
 - 4.2.3. CONTROLUL DOCUMENTELOR**
 - 4.2.4. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRIILOR**
- 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, CONȘTIENȚIZARE 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. SATISFAȚIA CLIENTULUI**
 - 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

Generalități

Manualul calității prezintă descrierea programului de asigurare a calității lucrărilor de construcție-montaj și întreținerea și reparația drumurilor naționale al “TOPSTROYCOM” S.R.L. în conformitate cu cerințele normelor, standardelor în vigoare și CODULUI URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR Nr. 434 din 28-12-2023.

Regulamentul manualului se referă la toate tipurile de lucrări în activitatea “TOPSTROYCOM” S.R.L. și este un sistem intern legislativ.

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

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

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

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 “TOPSTROYCOM” S.R.L. SRL în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2001, astfel încât să satisfacă următoarele obiective:

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

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

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

Este responsabilitatea tuturor angajaților să se asigure de aplicarea și eficiența prevederilor

prezentului manual al calității. Personalul organizației aplică în mod obligatoriu, procedurile de sistem, procedurile operaționale menționate în acest manual al calității și instrucțiunile de lucru asociate.

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

1.2. Domeniu de aplicare

Prevederile Manualului Calității se aplică tuturor compartimentelor funcționale din cadrul organizației „TOPSTROYCOM” 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 „TOPSTROYCOM” S.R.L.

1.3. Prezentarea organizației

1.3.1. Înființare și scurt istoric

“TOPSTROYCOM” S.R.L. este societate cu răspundere limitată, persoană juridică, care își desfășoară activitatea pe o perioadă nedeterminată în conformitate cu statutul societății și legislației în vigoare. “TOPSTROYCOM” 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 “TOPSTROYCOM” S.R.L. a fost fondată la 16 octombrie 2025. Întreprinderea dată este o societate cu răspundere limitată, cu sediul în ATO Gagauzia mun. Comrat str.Lenin 211 și cu un capital social de 1000 lei. Administratorul “TOPSTROYCOM” S.R.L. – Topal Veaceslav (IDNP: 2002046006073, Cota 1000 lei, ce constituie 100%).

În prezent, compania oferă servicii complete: de la efectuarea măsurărilor până la predarea facilității către client. O echipă de maeștri în acest domeniu, care au cel puțin 4 ani de experiență, sunt foarte bine pregătiți să aducă clientului o gamă completă de servicii de care se poate bucura toată lumea, inclusiv potențialii clienți.

Pentru a avea calitatea superioară, compania construiește relații cu cele mai prestigioase companii de materiale de construcții care sunt recunoscute de brand.

Compania se străduiește să satisfacă clienții cu o gamă largă de produse și servicii, dispune de depozite, specialiști în acest domeniu, echipamente speciale și vehicule pentru a ține pasul cu tendințele moderne și a opera pe mai multe segmente de piață.

1.3.2. Domeniu de activitate

În activitatea sa de producere “TOPSTROYCOM” S.R.L. asigură condiții normale (conform legislației muncii) a angajaților.

Întreprinderea “TOPSTROYCOM” S.R.L. pune la dispoziție consumatorilor următoarele lucrări:

- 1) **Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale și nerezidențiale**
- 2) **Lucrări de construcții a drumurilor și autostrăzilor**
- 3) **Activități de inginerie și consultanță tehnică legate de acestea**
- 4) **Lucrări de construcții a căilor ferate de suprafață și subterane**
- 5) **Construcția de poduri și tuneluri**
- 6) **Dezvoltare (promovare) imobiliară**
- 7) **Lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru fluide**
- 8) **Lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru electricitate și telecomunicații**
- 9) **Construcții hidrotehnice**
- 10) **Lucrări de construcții a altor proiecte ingineresti n.c.a.**
- 11) **Lucrări de demolare a construcțiilor**
- 12) **Lucrări de pregătire a terenului de construcții**
- 13) **Lucrări de foraj și sondaj pentru construcții**
- 14) **Lucrări de instalații electrice**
- 15) **Lucrări de instalații tehnico-sanitare, de alimentare cu gaze, de încălzire și de aer condiționat**
- 16) **Alte lucrări de instalații pentru construcții**
- 17) **Lucrări de tencuire**
- 18) **Lucrări de tâmplărie și dulgherie**
- 19) **Lucrări de pardosire și placare a pereților**
- 20) **Lucrări de vopsitorie, zugrăveli și montări de geamuri**
- 21) **Alte lucrări de finisare**
- 22) **Activități de arhitectură**
- 23) **Lucrări de învelitori, șarpante și terase la construcții**
- 24) **Alte lucrări speciale de construcții n.c.a.**

Deci, “TOPSTROYCOM” S.R.L. are ca obiect de activitate construcțiile de clădiri și (sau) construcții ingineresti, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucțiile, consolidările, restaurările.

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), „TOPSTROYCOM” 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 conducatorul 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.

Numarul 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.

1.3.4. Reprezentanți conducerii și atribuțiile lor

1.3.4.1. Reprezentanții conducerii „TOPSTROYCOM” S.R.L. poartă o responsabilitate atotcuprinzătoare pentru urmărirea funcționării sistemului calității.

1.3.4.2. Reprezentanții întreprinderii sprijină politica în domeniul calității, asigură îndeplinirea PAC - ului lucrărilor de producere fără nici un conflict de interes cu celelalte funcții pe care le dețin.

1.3.4.3. Directorul „TOPSTROYCOM” S.R.L. Topal Veaceslav.

- formează politica în domeniul asigurării calității;
- răspunde de obținerea autorizației în genurile de activitate pentru „TOPSTROYCOM” S.R.L. în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
- aprobă procurarea materialelor de construcții pentru „TOPSTROYCOM” S.R.L. doar de la furnizorii autorizați;
- duce responsabilitate de activitatea compartimentului asigurarea calității;

- aprobă fișele personalului de conducere subordonat;
- răspunde de nivelul de instruire și calificare a personalului „TOPSTROYCOM” S.R.L.
- răspunde de elaborarea și desfășurarea PAC;
- semnează MAC, planul anual și rapoartele de examinare tehnică în asigurarea calității producției;
- răspunde de încadrarea PAC în cadrul compartimentului;
- aprobă începerea lucrărilor de producere; - dispune oprirea lucrărilor în cazul nerespectării PAC;
- răspunde de efectuarea controlului tehnic de calitate a lucrărilor de producere conform documentației normative și proiect;
- emite ordine, dispoziții obligatorii pentru toate structurile și efectivul întreprinderii.

1.3.4.4. Șef compartiment control tehnic de calitate (CTC).

1.3.4.4.1. Este subordonat și raportează directorului tehnic și răspunde de activitatea următoarelor grupuri:

- grup control calitate pentru lucrări de construcții;
- grup control calitate pentru recepția materialelor, produselor procurate de „TOPSTROYCOM” S.R.L. ” SRL, depozite;
- grup control calitate fabricație;
- grup evidență și urmărire RNC - uri, întocmite PCCVI și FCC;
- arhivă.

1.3.4.4.2. Are următoarele responsabilități:

1. Stabilirea structurii organizatorice adecvate pentru funcționarea sistemului de control tehnic de calitate în toate fazele de execuție de la primirea produselor și până la predarea lucrărilor. Supune spre aprobare directorului tehnic organigrama compartimentului și semnează fișele postului pentru personalul din subordine.

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

3. Utilizarea în cadrul, compartimentului CTC numai de personal competent instruit și autorizat.

4. Implementarea PAC și a programului de acțiuni corective la temenii stabiliți în cadrul compartimentului.

5. Efectuarea controlului tehnic de calitate în toate fazele de execuție a lucrărilor începând cu recepționarea calitativă a produselor primite la „TOPSTROYCOM” S.R.L. și până la predarea lucrărilor la beneficiar, comerciant, furnizor confirmarea prin consemnarea în înregistrările de calitate a conformității lucrărilor, produselor cu documentația de execuție.

6. Răspunde de evaluarea RNC - urilor, înregistrărilor în registrul unic de evidență și

ținerea sub control a stadiului de rezolvare a RNC și DO.

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

8. Analizarea cauzelor care generează neconformități și inițierea de acțiuni corective pentru înlăturarea acestor cauze.

9. Întocmirea rapoartelor de tendință a calității lucrărilor efectuate de „TOPSTROYCOM” S.R.L.

10. Dispune oprirea lucrărilor când se constată abateri de la cerințele de calitate informând directorul tehnic.

1.3.4.5. Șef compartiment - producție. Este subordonat și raportează directorului tehnic și are următoarele responsabilități:

- implementarea programului de asigurare a calității în activitățile pe care le desfășoară;
- întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din subordine;
- asigurarea ca toate produsele /serviciile aprovizionate să corespundă cerințelor Legii calității în construcții;
- răspunde de modul de depozitare și conservare a materialelor, produselor aprovizionate în conformitate cu standardele și instrucțiunile aplicabile;
- asigură realizarea programelor de pregătire a personalului în cadrul compartimentelor subordonate;
- aprobă procedurile / instrucțiunile de lucru din cadrul compartimentelor subordonate
- este subordonat și raportează directorului „TOPSTROYCOM” S.R.L. și are responsabilitatea introducerii PAC în cadrul compartimentelor subordonate;
- depistarea acțiunilor corective; întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din subordine;
- întocmirea fișei postului pentru personalul din subordine;
- organizarea arhivei tehnice și a unui sistem de evidență a documentelor arhivare;
- întocmirea și implementarea produselor (instrucțiunilor proprii de lucru).

1.3.4.6. Responsabilul de calitate:

- raportează directorului și este responsabil pentru introducerea PAC în cadrul șantierului;
- răspunde de întocmirea și realizarea programului de instruire periodică a personalului din cadrul șantierului;
- răspunde de calitatea lucrărilor executate;
- răspunde de asigurarea tuturor condițiilor necesare pentru începerea lucrărilor de producere conform documentației, normelor în vigoare și PAC;
- este responsabil pentru utilizarea în activitatea șantierului doar a aparatului de măsură și control verificate metrologic;

- răspunde de folosirea în lucrări doar a agregatelor și materiei prime ce corespund cerințelor de standard;
- răspunde de organizarea și execuția acțiunilor corective a lucrărilor de producere;
- este subordonat și raportează directorului de evidență și întocmirea planului de control-calitate, verificări și încercări;
- efectuarea controlului tehnic de calitate în toate fazele de execuție a lucrărilor;
- dispune oprirea lucrărilor de producere când se constată abateri de la cerințele de calitate, informând directorul;
- răspunde de întocmirea și realizarea programelor de instruire pentru personalul subordonat.

1.3.4.7. Șef compartiment aprovizionare. Este subordonat și raportează directorului economic și aprovizionare și are următoarele responsabilități:

1. Implementarea PAC în activitățile specifice compartimentului.
2. Implementarea la termenele stabilite a programului de acțiuni corective.
3. Întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului compartimentului.
4. Întocmirea fișei posturilor pentru personalul din subordine.
5. Întocmirea și implementarea procedurilor / instrucțiunilor propria - de lucru.
6. Încheierea contractelor numai cu furnizorii autorizați în vederea procurării materialelor și produselor necesare organizației „TOPSTROYCOM” S.R.L.
7. menționarea în comenzi și contracte a tuturor condițiilor și cerințelor de calitate impuse în documentația de execuție, precum și a condițiilor de asigurare a calității.
8. Planifică activitatea de aprovizionare pe baza necesarului de materiale și produse primit de la compartimentul programare, pregătire, urmărire producție.
9. Răspunde de respectarea condițiilor de transport, manipulare, depozitare a materialelor și produselor primite în conformitate cu prevederile procedurilor și instrucțiunilor.
10. Întocmește și reactualizează lista furnizorilor acceptați pentru organizația „TOPSTROYCOM” S.R.L. în interfață directă cu compartimentul AQ.

1.3.4.8. Șef compartiment personal, organizare, normare, salarizare. Este subordonat și raportează directorului organizației „TOPSTROYCOM” S.R.L. și are următoarele responsabilități:

1. Implementarea PAC în cadrul compartimentului.
2. Implementarea la termenele stabilite a programului de acțiuni corective.
3. Elaborarea fișei posturilor pentru personalul din subordine.
4. Asigurarea specializarea și instruirea personalului implicat în activități determinate pentru

realizarea lucrărilor, prin:

- programe individuale de pregătire,
- cursuri speciale organizate,
- cursuri speciale organizate de beneficiar,
- specializări, instruiți

5. Păstrare pe toată durata de construcție a organizației „TOPSTROYCOM” S.R.L. a înregistrărilor privind calificarea și autorizarea personalului.

1.3.4.9. Șef compartiment studiu plată, oferte, contracte. Este subordonat și raportează șefului SUAP, are următoarele responsabilități:

- implementarea sistemului calității la nivelul compartimentului care îl conduce;
- elaborarea și implementarea procedurilor / instrucțiunilor proprii de lucru;
- întocmirea și realizarea programelor de instruire a personalului din subordine;
- întocmește fișele postului pentru personalul din subordine și le supune spre aprobare;
- identificarea clienților potențiali pentru contractarea de lucrări;
- colectarea și întreținerea la zi a bazei de date tehnice și legislative legate de specificul activității;
- întocmirea corespondenței necesare cumpărării documentației de ofertare - licitare, de multiplicare și difuzarea ei la compartimentele specializate;
- redactarea și predarea la termen a documentației de ofertare și a raportului de prezentare conform instrucțiunilor elaborate în acest sens;
- participă la licitarea ofertei și la susținerea documentației;
- studiază cerințele pieței;
- crearea unei baze de date privind clienții și concurenții societății;
- analizarea ofertelor de contract și întocmirea documentației necesare pentru participarea la licitații;
- întocmirea contractelor și obținerea semnăturilor;
- inițiază activitatea de analiză a contractelor;
- păstrare înregistrărilor în activitatea desfășurată.

1.3.4.10. Șef compartiment studii tehnologice. Este subordonat și raportează șefului SUAR, are următoarele responsabilități:

- implementarea sistemului calității în activitățile pe care le desfășoară;
- realizarea programelor proprii de instruire periodică a personalului din subordine;
- întocmește fișele postului pentru personalul din subordine și le supune spre aprobare;

- întocmirea și implementarea procedurilor, instrucțiunilor proprii de lucru;
- întocmirea, distribuirea și actualizarea planurilor calității;
- întocmirea și actualizarea listelor cu procedurile / instrucțiunile în vigoare și difuzarea acestora;
- întocmirea proiectelor tehnologice de execuție;
- analiza documentației tehnice de execuție și a modificărilor acestora primite de la beneficiar;
- difuzarea documentației la șantier și retragerea documentației anuale;
- întocmirea listelor cu documentația anulată;
- întocmirea graficilor de execuție;
- programarea primirii-predării fronturilor de lucru, primirea, înregistrarea, gestionarea și distribuirea dispozițiilor de șantier;
- întocmirea necesarelor de materiale cu precizarea cerințelor de calitate și transmiterea la compartimentul aprovizionare;
- analiza cauzelor care generează neconformități, în timpul evacuării PNC-urilor și stabilirea acțiunilor corective și preventive;
- organizarea arhivei și a unui sistem de evidență a documentelor arhivate;
- menținerea evidenței standardelor, normelor, normativelor, caietelor de sarcini la ultima revizie, utilizabile în activitățile societății.

1.3.4.11. Șef compartiment mecanico - energetic și mijloace transport. Este subordonat și raportează șefului SUAP, are următoarele responsabilități:

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

1.3.4.12. Contabilul - șef. - se subordonează directorului „TOPSTROYCOM” S.R.L.

- elaborează fișele personalului de subordonare;
- evidența și efectuarea salarizării personalului „TOPSTROYCOM” S.R.L. pe perioada activității;
- evidența financiară a cheltuielilor sistemului de asigurare a calității.

2. Referințe normative

COD URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR Nr. 434 din 28-12-2023 (Publicat: 30-01-2024 în Monitorul Oficial Nr. 41-44)

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.

1. Termeni și prescurtări

AC - Asigurarea Calității

ETAC – Examinarea Tehnică de Asigurare a Calității

ISC – Inspecția de Stat în Construcții

MAC – Manualul de Asigurare a Calității

PAC – Program de Asigurare a Calității

CTC – Control Tehnic de Calitate

DTN – Documentația Tehnică Normativă

PL – Procedura de lucru

AQ – Asigurarea calității

SMC – Sistem de Management al Calității

4. Sistem de management al calității

4.1. Cerințe generale

Organizația „TOPSTROYCOM” 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 „TOPSTROYCOM” S.R.L. 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 „TOPSTROYCOM” S.R.L. 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 (audituri interne, autocontrol, etc.);
- analiza efectuată de management.

Procesul de îmbunătățire continuă a SMC din cadrul organizației „TOPSTROYCOM” S.R.L. 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 „TOPSTROYCOM” S.R.L.

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.

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, anulate, arhivate în cazul în care intervin modificări, sau dacă este cazul.

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

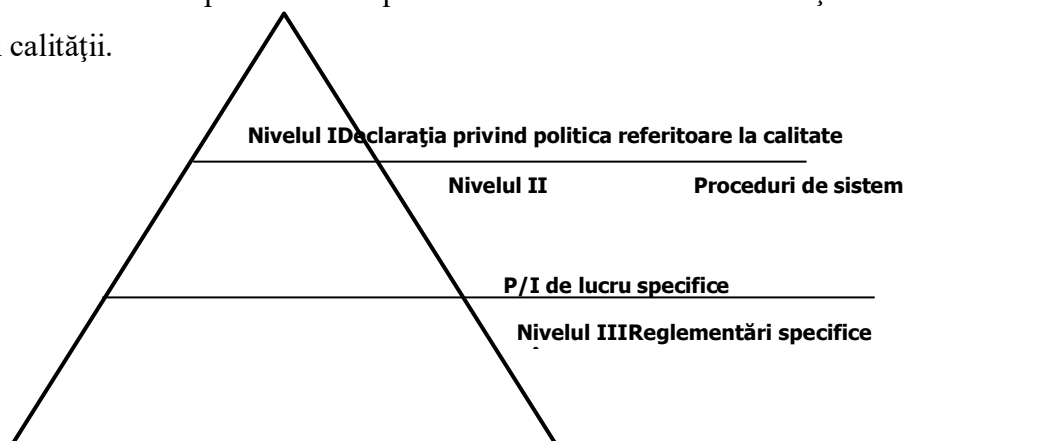


Fig.1.2 Ierarhizarea documentației sistemului de management al calității

În procedura operațională elaborarea procedurilor sunt definite: scopul, conținutul și formatul procedurilor care fac parte din documentație, precum și responsabilitățile desemnate pentru ținerea sub control a acestora.

4.2.2. Manualul Calității

Manualul calității se elaborează pentru organizația „TOPSTROYCOM” S.R.L. 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 concură 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 reaprobare 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 neintenționate a documentelor perimate și de aplicare a unei identificări adecvate.

4.2.4. Controlul înregistrărilor

Sistemul de management al calității adoptat în cadrul organizației „TOPSTROYCOM” S.R.L. asigură stabilirea și păstrarea unor înregistrări suficiente și complete, care dovedesc conformitatea cu cerințele și funcționarea eficace a sistemului.

Înregistrările furnizează informații privind:

- gradul de îndeplinire a obiectivelor calității;
- nivelul de satisfacție/insatisfacție a clientului;
- rezultatele dezvoltării Sistemul de Management al Calității;
- analizele efectuate în scopul identificării tendințelor calității proceselor;
- acțiunile corective/preventive și eficiența acestora;
- instruirea personalului corespunzător 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/CD-uri pornind de la recopieri 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 procedura de sistem Controlul înregistrărilor.

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 „TOPSTROYCOM” S.R.L.

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

Organizația „TOPSTROYCOM” S.R.L., prin responsabilitatea reprezentantului managementului pentru calitate, va avea ca document procedura operatională Analiza efectuată de management care asigură efectuarea periodică a analizelor sistem de management al calității, garanție pentru îmbunătățirea continuă a proceselor.

Dezvoltarea activității organizației “TOPSTROYCOM” 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.

5.2. Controlul documentelor

5.2.1. „TOPSTROYCOM” S.R.L. efectuează controlul documentelor cu scopul de a asigura existența și disponibilitatea lor de către personalul responsabil de lucrările de producere, înzestrându-l cu instrucțiuni cu privire la formularea, aprobarea și analiza documentelor.

5.2.2. „TOPSTROYCOM” S.R.L. începe controlul documentelor odată cu elaborarea lor.

5.2.3. Documentele ce definesc lucrările de producere sunt necesare pentru funcționarea efectivă a sistemului calității și plasate sub sistemul de control.

5.2.4. „TOPSTROYCOM” S.R.L. supune controlului următoarele documente:

- documentele politicii în domeniul calității;
- MAC;
- regulamente de proceduri, instrucțiuni de lucru în vigoare cu privire la sistemul calității;
- documentația de proiectare și aprovizionare;
- desenele de execuție;
- planul calității;
- instrucțiunile de lucru;
- instrucțiunile de depozitare, manipulare și întreținere;
- înregistrările calității;
- rapoartele de relevare și încercare a probelor;
- rapoartele despre neconformități și acțiuni corective.

5.2.5. Cerințele pentru controlul documentelor sunt următoarele:

- identificarea documentelor;
- formularea și aprobarea documentelor;
- difuzarea documentelor;
- modificarea documentelor;
- evidența documentelor.

5.3. Controlul aprovizionării, intrării și depozitării

5.3.1. Activitatea de aprovizionare „TOPSTROYCOM” S.R.L. e supusă unui control riguros, asigurând îndeplinirea cerințelor sale și ale clienților.

5.3.2. Punctele principale pentru controlul aprovizionării sunt:

- evaluarea furnizorilor;
- controlul datelor de aprovizionare;
- verificarea produsului aprovizionat;
- încercarea și înregistrarea materialelor aprovizionate la calitate;
- relații cu furnizorii.

5.3.3. Aprovizionarea cu materiale de construcție „TOPSTROYCOM” S.R.L. se efectuează de la furnizori prin contracte anuale coordonate cu programul de lucrări de producere.

5.3.4. Aprovizionarea se face planificat în corelație cu graficul lucrărilor de producere.

5.3.5. La aprovizionarea „TOPSTROYCOM” S.R.L. cu materiale de construcție se duce cont de:

- sunt încheiate contracte de aprovizionare doar cu furnizorii autorizați;
- recepționarea și confirmarea calității produselor /materialelor primite;
- documentarea activității de aprovizionare;
- contractele se încheie doar după confirmarea calității produselor prin încercări de laborator (prin contract) înregistrate în mod stabilit;
- ținerea sub control a produselor comandate, primite, depozitate, livrate la locul de lucru;
- disponibilitatea mașinilor, utilajelor de lucru calificate la nivelul tehnic cerut;
- valabilitatea comercială și financiară a furnizorilor;
- eficacitatea sistemului de asigurare a calității a furnizorilor;
- capacitatea furnizorilor de a respecta programul stabilit pentru livrări;
- identificarea cu precizie a tipului și clasei produsului;
- instrucțiuni de inspecție; - standardul calității produsului aprovizionat.

5.3.6. „TOPSTROYCOM” S.R.L. în baza Legii calității în vigoare va utiliza doar produse certificate sau însoțite cu certificate de calitate.

5.3.7. Abaterile, de la cerințele de standard și proiect, depistate în timpul controlului de recepție a produselor, se vor constata prin raport de responsabilul de calitate.

5.3.8. Primirea (intrarea), depozitarea și păstrarea produselor procurate de „TOPSTROYCOM” S.R.L. se efectuează în conformitate cu cerințele de standard și Legii calității în construcții.

5.3.9. Organizarea depozitării se realizează de șeful compartiment producție al „TOPSTROYCOM” S.R.L., conform cerințelor de separare, transportare, întocmirea documentației și anunțarea în termen, în scris furnizorului despre produsele necalitative.

5.3.10. Schema de control a primirii și păstrării materialelor de construcții aprovizionate

este prezentată în Anexa.

5.3.11. La șantier se vor prelua lucrările de control a produselor primite, conform schemelor de control, raportând directorului de neconformitățile apărute la intrarea și depozitarea materialelor.

5.3.12. Personalul responsabil de depozitarea produselor, cunoaște bine instrucțiunile de depozitare pentru diferite tipuri de articole stocate.

5.3.13. Instrucțiunile, condițiile de depozitare pentru materialele recepționate, semifabricate și produse finite, sunt vizibil afișate în zonele de depozitare ale „TOPSTROYCOM” S.R.L.

5.3.14. Acces la depozitele „TOPSTROYCOM” S.R.L. are doar personalul autorizat.

5.3.15. Periodic, conform planului de control, se efectuează o inspecție a produselor depozitate cu scopul de a exclude termenul de expirare, afectarea articolelor păstrate, factori de contaminare și altele.

5.3. Politica referitoare la calitate

Directorul general al organizației „TOPSTROYCOM” S.R.L. 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. Organizarea controlului calitate, verificări și încercări în cadrul efectuării lucrărilor de producere.

5.4.2.1. Controlul de calitate, verificări și încercări este executat și consemnat în corelație cu cerințele redate în planul de control al 'calității întocmit anual de responsabilul pe calitate pentru activitățile „TOPSTROYCOM” S.R.L.

5.4.2.2. Sarcinile principale ale subdiviziunii controlul de calitate, verificări și încercări prezintă:

- controlul selectat a calității lucrărilor de producere, în corespundere cu cerințele de standard;
- controlul selectat de primire și păstrare a materialelor;
- controlul corespunderii materialelor de construcție cu condițiile de standard, pașapoartelor tehnice, certificatelor;
- în caz de necorespondere se selectează o probă și se transmite în laboratorul acreditat (prin contract);
- controlul respectării regulilor de transportare, descărcare și păstrare a materialelor;
- controlul respectării regimului lucrărilor de producere;
- controlul mijloacelor de măsurare;
- analiza cauzelor apariției defectelor în procesul lucrărilor în construcții.

5.4.2.3. Controlul de calitate este condiționat de regulile, metodele și mijloacele prevăzute în PAC a lucrărilor de producere:

- reguli: regulamente, grafice, scheme ș. a.

- mijloace: utilaj, aparataj de măsurare, instrumente,

5.4.2.4. „TOPSTROYCOM” S.R.L. organizează controlul de calitate, verificări și încercări cu scopul de a menține nivelul stabil al calității lucrărilor de producere în conformitate cu cerințele de standard, proiect și contractual.

5.4.2.5. Pentru înfăptuirea contractului de calitate, verificări și încercări,

„TOPSTROYCOM” S.R.L. elaborează documentația:

- documentație tehnologică;
- documentație normativă;
- documentația contractuală.

5.4.2.6. Condițiile necesare pentru înfăptuirea contractului, corespund celor indicate în documentația normativă pentru lucrările efectuate.

5.4.2.7. Organizarea controlului de calitate, verificări și încercări, în activitățile „TOPSTROYCOM” S.R.L. prin contract cu un laborator acreditat atestat.

5.4.3. Planificarea sistemului de management al calității

Directorul general împreună cu șefii compartimentelor și-au asumat responsabilitatea planificării sistemului de management al calității în cadrul organizației „TOPSTROYCOM” S.R.L. Planificarea sistemului de management al calității este focalizată pe definirea proceselor necesare realizării eficiente și eficiente a obiectivelor referitoare la calitate în conformitate cu strategia organizației.

„TOPSTROYCOM” S.R.L., prin responsabilitatea directorului general, a inclus ca elemente de intrare în planificarea sistemului de management al calității următoarele referințe:

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

Elementele de ieșire ale planificării calității în cadrul organizației „TOPSTROYCOM”

S.R.L. 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 sistemului de management al calității acoperă:

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

Planificarea sistemului de management al calității asigură că orice modificare intervenită în cadrul organizației „TOPSTROYCOM” S.R.L. este ținută sub control.

5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare

5.5.1. Responsabilitate și autoritate

Directorul general al organizației „TOPSTROYCOM” S.R.L. 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 pe căi 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.

„TOPSTROYCOM” S.R.L. 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 „TOPSTROYCOM” S.R.L. 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: 3 diriginți de santier;
- personal de executie: 1 contabil, un manager de vânzări și un șef al secției de producție;
- personal de conducere: 1 director general.

În prezent echipa întreprinderii este formată din 7 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 success din nordul Moldovei.

Managerul general al societății „TOPSTROYCOM” 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, se ocupă de analiza stării economico- financiare a întreprinderii, de întocmirea raportului financiar anual etc. Se ocupă de inventariere, de achitarea ordinelor de plată, de calcularea impozitelor firmei etc.

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

Şefii compartimentelor identifică (prin evaluări periodice) şi asigură competenţele necesare desfăşurării optime a proceselor din interiorul organizaţiei, pentru toţi membrii acesteia, având ca obiectiv principal însuşirea cunoştinţelor, formarea şi dezvoltarea deprinderilor şi aptitudinilor necesare pentru:

- ridicarea nivelului de pregătire profesională;
- pregătirea salariatului în vederea promovării pe scară ierarhică;
- asimilarea de către întreg personalul a concepţiilor moderne privind tehnicile utilizate pentru menţinerea şi îmbunătăţirea sistemului de management al calităţii;
- asigurarea mobilităţii salariaţilor, atunci când acest lucru este cerut.

Şefii compartimentelor analizează periodic măsura în care competenţele existente sunt satisfăcătoare şi prognozează necesarul de resurse în raport cu orientările viitoare ale organizaţiei, care pot fi:

- obiective pe termen mediu şi lung;
- extinderea spaţială şi/sau a domeniilor de activitate a organizaţiei;
- modificările proceselor şi achiziţionări ale echipamentelor de ultimă generaţie;
- adoptarea de noi standarde;
- modificarea cadrului legislativ.

Conştientizare

Şefii compartimentelor se asigură că membrii acesteia sunt conştienţi de relevanţa şi importanţa activităţilor proprii ce influenţează calitatea proceselor respectiv a produselor.

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

- estimarea evoluţiei în timp a organizaţiei;
- politica şi obiectivele organizaţiei;
- politica de dezvoltare a organizaţiei şi a resurselor umane;
- intenţia de îmbunătăţire a proceselor;
- recompensarea creativităţii şi inovaţiei;
- impactul social al organizaţiei în sensul legăturii între creşterea bunăstării societăţii şi a bunăstării organizaţiei.

Instruire

Activitatea de instruire a personalului din cadrul organizaţiei se desfăşoară conform procedurii operaţionale Instruirea personalului şi include atât cursuri desfăşurate în cadrul organizaţiei cât şi cursuri externe prin participări la şcolarizări, cursuri de perfecţionare, conferinţe, simpozioane, informări etc.

Personalul organizaţiei este evaluat anual de către şefii compartimentelor din care face

parte, pentru a i 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 „TOPSTROYCOM” S.R.L. 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 „TOPSTROYCOM” S.R.L. menține înregistrări adecvate referitoare la instruirea, studiile, abilitățile și experiența personalului.

Infrastructura

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

Infrastructura include:

Sediul: Republica Moldova mun. Comrat str. Lenin, 211

Echipamente utilizate în producție:

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)	gurate din dotare	Asigurate de la terți sau din alte surse
1.	Ford Tranzit Connect	buc.	1	
2.	Motocompresor mobil de aer de joasa presiune, debit 4,0 - 5,9 mc/min	buc.	1	
3.	Electropompa de apamonoetajata de joasa presiune 15,0 - 30,0 kw	buc.	1	
4.	Masina de gaurit electrica	buc.	1	
5.	Aparat de sudurapentrupolifisiune	buc.	1	
6.	Compactor pe pneuri150 - 200 kg	buc.	1	
7.	Dreptar cu nivela	buc.	1	
8.	Compresormobil motor ardereinterna, presiuneapina la 686 kPa (7atm), 2,2 m3/min	buc.	1	
9.	Betoniera 101-250 l cu cadere libera, actionata electric	buc.	1	
10.	Malaxor de mortar 200 l actionat electric	buc.	1	
11.	Malaxor de chituri	buc.	1	
12.	Dispozitiv pentru gaurit placi	buc.	1	
13.	Dispozitiv pentru trasarea cu laser a cotelor de nivel	buc.	1	
14.	Greider	buc.	1	
15.	Экскаватор	buc.	1	

Computer 3 buc;

Imprimantă 2 buc;

Scanner 1 buc;

Copiator 1 buc.

Deci, infrastructura disponibilă realizării în condiții optime a produselor „TOPSTROYCOM” S.R.L. este următoarea:

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

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

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

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

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

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

6.3 Mediul de lucru

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

Pentru aceasta s-au luat în considerare:

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

Documentația aflată în dotarea angajaților din producție permite identificarea și să utilizarea instrumentelor necesare pentru desfășurarea normală a producției. Este sarcina șefului secției de producție și a directorului să organizeze munca în hala de producție astfel încât mediul

de lucru să fie mereu sigur, în conformitate cu standardele în vigoare în domeniul protecției muncii.

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.

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 eficace a proceselor;
- conservă rezultatele controlului proceselor sub formă de înregistrări, pentru a furniza dovada funcționării și supravegherii eficace 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 “TOPSTROYCOM” S.R.L. ” SRL folosesc procese reciproc acceptabile pentru a comunica eficace și eficient 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 e executie tâmplarie din Al/pvc cu sticla tip termopan si controlul procesului de executie intalații 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 “TOPSTROYCOM” S.R.L menține înregistrări (comenzi, contracte) cu privire la rezultatele analizei și a acțiunilor inițiate în urma acestora.

7.2.2. Comunicarea cu clientul

Organizația “TOPSTROYCOM” S.R.L. 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 întregului personal.

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 „TOPSTROYCOM” S.R.L. 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 instalatii termo-sanitare

Derularea operațiunilor de proiectare și dezvoltare încep în momentul acceptării comenzii/contractului.

7.4. Aprovizionarea

Aprovizionarea întreprinderii „TOPSTROYCOM” S.R.L. 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.

Verificarea calității se face prin mai multe metode, în dependența de tipul aprovizionării:

- Prin inspecție (vizuală, dimensională, încercări de compoziție sau funcționale)
- Pe baza documentelor însoțitoare care pot conține și un certificat de conformitate eliberat de furnizor sau de un organ independent
- Este necesar să existe garanții depline asupra autenticității datelor

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

Prevederile referitoare la verificarea produsului trebuie stipulate foarte clar în comanda de aprovizionare și că sistemul de verificare a fost acceptat de comun acord între beneficiar și furnizor → 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 o 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. Păstrarea 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 materiale neconforme.

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

8. Măsurare, analiză și îmbunătățire

8.1. Generalități

Organizația „TOPSTROYCOM” S.R.L. va monitoriza în permanență acțiunile sale de îmbunătățire a performanței și asigură implementarea acestora.

„TOPSTROYCOM” S.R.L. 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

„TOPSTROYCOM” S.R.L. 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 „TOPSTROYCOM” S.R.L. 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 capabilitatea 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 de execuție tamplarie din Al/pvc cu sticla tip termopan și controlul procesului de execuție instalații 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 „TOPSTROYCOM” S.R.L. 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 „TOPSTROYCOM” S.R.L. va supune produsul unei noi verificări pentru a demonstra conformitatea cu cerințele specificate.

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 sistemul de management al calității și pentru a evalua zonele în care se poate aplica îmbunătățirea continuă a eficacității sistemul 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 formulare de colectare a datelor.

Rezultatele analizelor sunt utilizate pentru a determina:

- satisfacția clienților;
- eficacitatea și eficiența proceselor;
- contribuția furnizorilor;
- competitivitatea.

8.5. Îmbunătățire

8.5.1. Îmbunătățirea continuă

Îmbunătățirea continuă a sistemul 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 „TOPSTROYCOM” S.R.L. a definit și implementat un sistem de îmbunătățire continuă a sistemul 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 „TOPSTROYCOM” S.R.L. 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.

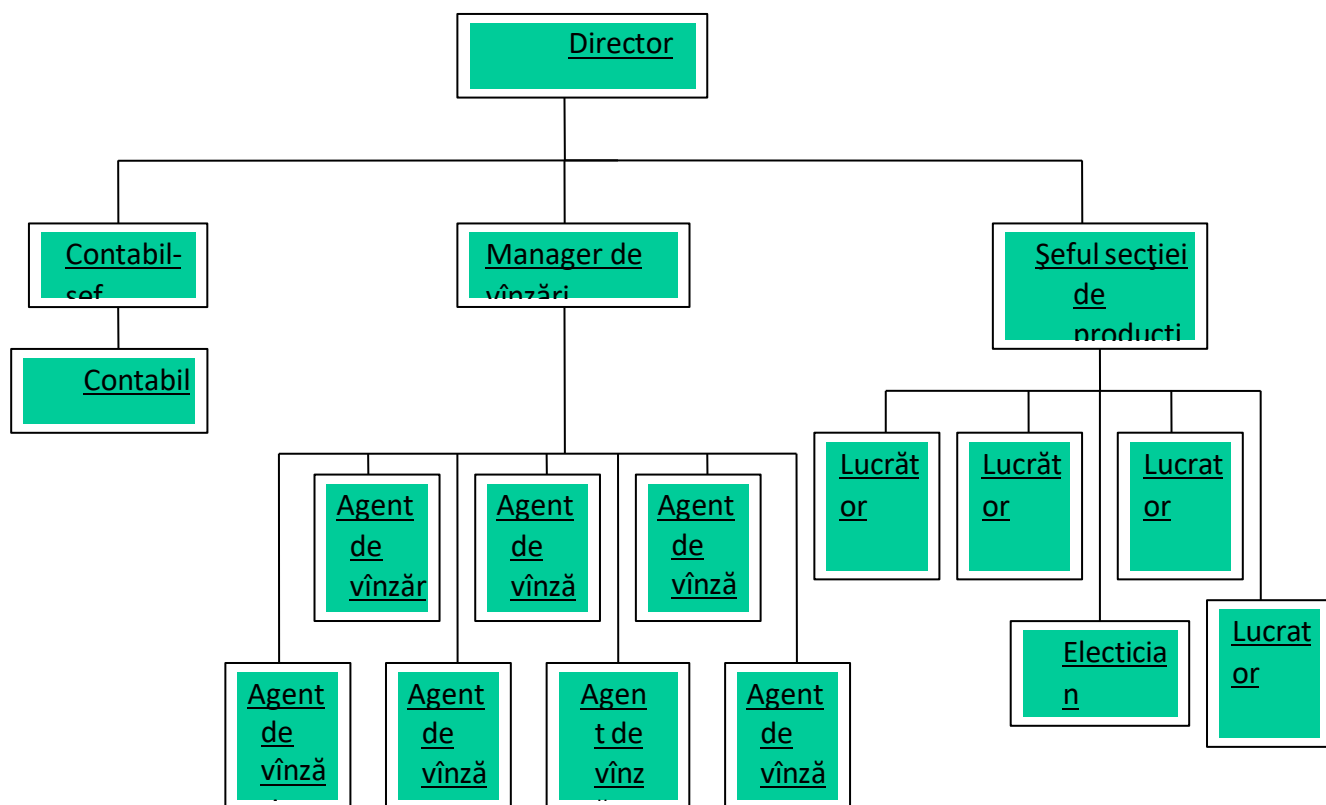
Schema de încadrare a personalului „TOPSTROYCOM” S.R.L.

Nr.	Funcția	Nr. persoane
1.	Director	1
2.	Diriginte de șantier	1
3.	Contabil-șef	1
4.	Șef de producere	1
5.	Instalator	1
6.	Sudor	1
7.	Tîmplar	1
8.	Lăcătuș	1
9.	Șoferi auto	1

10.	Izolator	1
-----	----------	---

**Lista tehnici specializate și mijloace de măsurare de care dispune
„TOPSTROYCOM” S.R.L. cu drept de proprietate și/sau locațiune**

Nr.	Denumirea	Cantitate
1.	Șubler mecanic	1
2.	Ruletă metalică	1
3.	Micrometru mecanic	1
4.	Nivelir	1



Structura organizatorică a întreprinderii «TOPSTROYCOM» SRL