

Versionea 2.0

- Original
- Copie controlată
- Copie necontrolată

Exemplar Nr. \_\_\_\_\_

(Conform cu cerințele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018)

# MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT

COD: MSM-DACVI-COM S.R.L.



ANTIMIR Claudia

*[Signature]*  
 Director  
 APROBAT

*[Signature]*  
 Responsabil sistem de management  
 ELABORAT

MSM-DACVI-COM



MANUALUL CALITĂȚII



Cuprins

Denumirea capitolului

Pagina

Nr.	Denumirea capitolului	Pagina
-	Inregistrarea modificărilor și lista de difuzare	3
1	Generalități	4
2	Referințe normative	5
3	Termeni și definiții	5
4	Contextul organizației	5
	4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	5
	4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	6
	4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management	7
	4.4 Sistemul de management și procesele sale	7
5	Leadership	7
	5.1 Angajament leadership	7
	5.1.2 Orientarea către client	8
	5.2 Politică	8
	5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	9
6	Planificare	9
	6.1.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	9
	6.1.2 Obligații de conformare	9
	6.2 Obiectivele calității și planificarea realizării lor	10
	6.3 Planificarea schimbărilor	11
	6.4 Planificarea SSM	11
	6.5 Planificarea monitorizării de mediu	11
7	Support	11
	7.1 Resurse	11
	7.2 Competența	14
	7.3 Conștientizare	14
	7.4 Comunicare	15
	7.5 Informații documentate	16
8	Operare	17
	8.1 Planificare și control operațional	17
	8.2 Cerințe pentru servicii	17
	8.3 Proiectarea și dezvoltarea	18
	8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	20
	8.5 Furnizare de servicii	22
	8.6 Eliberarea serviciilor	22
	8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme	22
9	Evaluarea performanței	22
	9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	25
	9.2 Audit intern	25
	9.3 Analiza efectuată de management	25

Adoptarea unui sistem de management este o decizie strategică a companiei DACVI-COM

SRL (în continuare DACVI-COM), care poate ajuta la îmbunătățirea performanței sale globale

și furnizează o bază solidă pentru inițiative de dezvoltare durabilă.

Potențialele beneficii pentru organizație:

- capabilitatea de a furniza în mod consecvent servicii care satisfac cerințele clientului și

cerințele legale și reglementate aplicabile;

- facilitarea oportunității de creștere a satisfacției clientului;

- luarea în considerare a riscurilor și oportunităților asociate contextului și obiectivelor sale;

- capabilitatea de a demonstra conformitatea cu cerințele specifice.

Principiile managementului calității sunt:

- orientarea către client;

- leadership;

- angajamentul personalului;

- abordarea pe bază de proces;

- îmbunătățirea;

- luarea deciziilor pe bază de dovezi;

- managementul relațiilor cu părțile interesate.

Abordarea pe bază de proces implică definirea și gestionarea sistematică a proceselor și a

interacțiunilor dintre ele, astfel încât să se obțină rezultatele intenționate în conformitate cu

politica reținută la calitate și cu direcția strategică, ale organizației. Managementul proceselor

și al sistemului în ansamblu său poate fi realizat utilizând ciclul PDCA (metoda de organizare și

destășurare a activităților de management, original din engleză Plan Do Check Act) cu o

concentrare generală pe gândirea pe bază de risc care vizează beneficierea de avantaje și

oportunități și prevenirea rezultatelor nedorite.

Aplicarea abordării pe bază de proces într-un sistem de management al calității permite:

- înțelegerea cerințelor și respectarea consecventă a acestora;

- luarea în considerare a proceselor din punct de vedere al valorii adăugate;

- realizarea efectivă a performanței proceselor;

- îmbunătățirea proceselor pe baza evaluării datelor și informațiilor.





-infrastructura din dotare,

Aspectele externe sunt:

-cerințele legale aplicabile,

-cerințele specifice de clienți,

-competiția pe piața domeniului de activitate, mediul social și economic, atât la nivel internațional cât și național, regional sau local.

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste aspecte externe și interne.

#### 4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Datorită efectului lor, sau efectului lor potențial asupra capabilității organizației de a furniza consecvent servicii care satisfac cerințele clientului și pe cele legale și reglementare aplicabile, organizația a determinat:

- părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupationale (clienți, furnizori, autorități);
- cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupationale (clienți, furnizori, autorități);

DACVI-COM SRL, a determinat părțile interesate relevante pentru sistemul de management integrat calitate-mediu-sso și cerințele acestora - clienți, utilizatorii finali, furnizorii de materii prime, materiale și servicii, organizațiile ce își desfășoară activitatea în proximitatea locației DACVI-COM SRL, autoritățile locale, angajații întreprinderii, mass-media.

În acest scop organizația a luat în considerare:

- cerințele contractuale provenite de la clienți și alte părți interesate;
- aplicarea standardelor naționale și ale sectoarelor industriale;
- conformarea cu cerințele relevante legale și de reglementare;
- deciziile organizației;

- surse de informare externe relevante pentru dezvoltarea competențelor organizației și informațiile referitoare la necesitățile și așteptările părților interesate.

Părțile interesate sunt:

- asociați – conform Extrasului din Registrul de stat al persoanelor juridice
- responsabili de proces – **numărul de persoane;**
- angajați – **numărul de personal;**
- clienți – persoane fizice și juridice, instituții de stat;
- furnizori – companii furnizoare de materiale de construcții, de echipament de lucru, utilaj;
- autorități de reglementare – Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, Agenția de Supraveghere Tehnică, Inspectoratul Ecologic de Stat;
- companii concurente;
- organizațiile din apropiere;



- asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru sistemul de management și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică ale organizației;
- promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc (vezi procedura de sistem PS-06-01);
- asigurarea că resursele necesare pentru sistemul de management sunt disponibile;
- comunicarea importanței unui management eficace al calității și a conformării cu cerințele sistemului de management;
- asigurarea că sistemul de management al calității obține rezultatele intenționate (vezi procedura de sistem PS-09-01);
- angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management;
- promovarea îmbunătățirii continue;
- susținerea altor roluri de management relevante.

### 5.1.2. Orientarea către client

Așteptările și cerințele clienților sunt clarificate cu ocazia înțelegerilor între părți. Încheerrii contractelor și sunt transpuse în cerințe și documentate într-o formă care asigură îndeplinirea întocmai ale acestora în domeniile implicate.

Îndeplinirea întocmai a cerințelor clienților și a legislației aferente sunt asigurate în scopul creșterii satisfacției clientului și sunt analizate într-un mod regulmentat, cu ocazia controlelor efectuate pe parcursul proceselor și cele finale, iar rezultatele sunt acceptate numai în cazul în care aceste cerințe sunt îndeplinite în întregime.

### 5.2. Politica

Managementul de la cel mai înalt nivel prin stabilirea, implementarea și menținerea Politicii referitoare la calitate prevede că:

- este adecvată scopului și contextului organizației și care susține direcția sa strategică;
- asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate;
- include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;
- include un angajament pentru îndeplinirea obligațiilor sale de conformare;
- include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Politica referitoare la calitate este:

- disponibilă și menținută ca informație documentată;



## 6.2. Obiectivele calității și planificarea realizării lor

Organizația a stabilit obiective referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare sistemului de management.

Obiectivele calității sunt:

- a) consecvențe cu politica referitoare la calitate și mediu;
- b) identificarea preventivă și controlul pericolilor care pot afecta sănătatea și securitatea ocupatională;
- c) asigurarea continuă a accesului la instruire pentru angajați;
- d) asigurarea condițiilor adecvate de muncă pentru toți angajații;
- e) prevenirea incidentelor de muncă;
- f) respectarea cerințelor legale în domeniul sănătății și securității ocupationale;
- g) sunt măsurabile;
- h) iau în considerare cerințe aplicabile;
- i) sunt relevante pentru conformitatea produselor/serviciilor pentru creșterea satisfacției clienților;
- j) sunt monitorizate permanent;
- k) sunt comunicate angajaților, și
- l) sunt actualizate, după caz.

La formularea obiectivelor specifice pot fi luate în considerare, după cum este aplicabil, următoarele informații:

- obiective generale și strategia de dezvoltare a firmei;
- nivelul de realizare a obiectivelor în perioada anterioară;
- cerințe referitoare la proces / serviciu;
- cerințe legale și de reglementare aplicabile serviciului oferit clienților.

Stadiul îndeplinirii acestor obiective este analizat cu ocazia analizei efectuate de management.

Obiectivele calității sunt documentate în urma analizei efectuate de management prin procedura de sistem cod: PS-09-03.

În Planificarea obiectivelor organizația stabilește:

- a) ce se va face;
- b) ce resurse vor fi necesare;
- c) cine va fi responsabil;
- d) când se va finaliza;
- e) cum se vor evalua rezultatele.

Când se planifică obiectivele Managementul de top determină ce trebuie făcut, aloacă resurse, numește responsabilii, stabilește termene și indicatori de performanță.

Organizația menține informații documentate referitoare la Obiectivele calității.

## 6.3. Planificarea schimbărilor



**Determinarea competenței necesare**

Conducerea societății este preocupată permanent de asigurarea competențelor necesare pentru personalul firmei.

La stabilirea necesarului de competență se iau în calcul cerințele de competență actuale și anticipate, plecând de la competențele deja existente în organizație.

Stabilirea pe baze reale a necesarului de competență are în vedere următoarele:

- solicitări viitoare referitoare la planuri și obiective operaționale și strategice;
- anticiparea necesităților de înlocuire a forței de muncă;
- schimbări ale proceselor firmei;
- evoluția organizațională a firmei și a tehnologiilor suport;
- cerințele legale și de reglementare aplicabile firmei.

Conducerea DACVI-COM SRL se asigură de disponibilitatea competențelor necesare prin:

- evaluarea și selectarea personalului la angajare, în funcție de procesele care se desfășoară în societate;
  - instruirea personalului.
- Evaluarea și selectarea personalului la angajare se face în funcție de necesarul de competență pentru postul respectiv.

Analiza necesității de competență pentru situația prezenta sau anticipată se face de către conducerea firmei împreună cu personalul de specialitate în domeniul recrutării de personal.

Identificarea necesităților de instruire în cadrul societății se face plecând de la cerințele specifice pentru fiecare post /activitate /proces din punct de vedere al competenței personalului, comparându-le cu pregătirea efectivă, calificarea și experiența ocupantului postului. Orice diferență dintre aceste stadii, duce în mod implicit la acțiuni de completare a competenței ocupanților posturilor prin instruire sau alte măsuri pentru a satisface aceste nevoi de instruire.

Managementul organizației a determinat și a pus la dispoziție persoanele necesare pentru implementarea eficace a sistemului propriu de management și pentru operarea și controlul proceselor sale (*o se vedea procedura de sistem PS-07-02*).

**7.1.3. Infrastructură**

Managementul organizației a determinat, a pus la dispoziție și menține infrastructura necesară pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor. Infrastructura din organizație include:

- clădiri și utilități asociate;
- echipamente/utilaje, inclusiv hardware și software;
- resurse;
- tehnologie informațională și de comunicații.

îmbunătățite;

- contribuția lor la eficacitatea sistemului de management, inclusiv beneficiile performanței
- obiectivele relevante referitoare la calitate;
- politica referitoare la calitate;

sunt conștientizate, prin instruire și comunicări, referitor la:

Managementul organizației se asigură că persoanele care lucrează sub controlul organizației

### 7.3. Conștientizare

- păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței;

acțiunilor întreprinse;

- întreprinde acțiuni de dobândire a competenței necesare și evaluează eficacitatea experienței adecvate;

- se asigură că aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, instruirilor sau organizației și pot să influențeze performanța și eficacitatea sistemului de management;

- a determinat competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul Managementului organizației prin Fișele de post;

### 7.2. Competență

- obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi.

- standarde, surse academice, conferințe,

- rezultatele îmbunătățirilor proceselor, produselor și serviciilor;

- captarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate;

- lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes;

- cunoștințe obținute din experiență;

- proprietatea intelectuală;

Cunoștințele organizaționale se pot baza pe:

accesez orice cunoștințe suplimentare necesare precum și actualizările cerute.

organizația ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care să obțină sau să

dispoziție atât cât este necesar. Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare,

sau și pentru realizarea conformității produselor. Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la

Managementul organizației a determinat cunoștințele necesare pentru operarea proceselor

### 7.1.6. Cunoștințe organizaționale

negativ și întreprinde acțiuni, după caz.

Atunci când echipamentul de măsurare a fost găsit nepotrivit pentru scopul său intenționat, organizația determină dacă validitatea măsurărilor anterioare a fost influențată







Sistemul de management al calității conține informațiile documentate cerute de standardul ISO 9001:2015, precum și informațiile documentate necesare funcționării eficiente a proceselor, cum sunt:

- documente externe,
  - documente interne,
  - Manualul calității,
  - Procedurile de sistem,
  - Instrucțiuni de lucru, după caz,
  - Înregistrări (de exemplu formulare completate).
- Manualul Calității elaborat în cadrul organizației include:

- domeniul de aplicare al sistemului de management (vezi capitolul 4.3),
- proceduri de sistem documentate sau referiri la acestea,
- procesele sistemului de management și interacțiunile dintre acestea.

Gestionarea Manualului calității este documentată în procedura de sistem PS-07-05.

Documentele interne sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterarea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile și/sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile și retragere a celor nevalabile, distrugere sau arhivare a documentelor perimate.

Gestionarea documentelor interne este documentată în procedura de sistem PS-07-05.

Prin respectarea reglementărilor referitoare la informațiile documentate de proveniență externă se asigură identificarea și difuzarea controlată a versiunilor valabile ale acestora și sunt definite responsabilitățile legate de gestionarea și urmărirea valabilității.

Informațiile documentate care se consideră înregistrări sunt stabilite în capitoarele Manualului calității, respectiv în procedurile de sistem și sunt menținute pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele stabilite și pentru a demonstra funcționarea eficientă a sistemului de management. Înregistrările sunt menținute astfel încât acestea sunt lizibile, identificabile și pot fi regăsite cu ușurință. Reglementările referitoare la controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protecția, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor este reglementată în procedura de sistem PS-07-05.

Înregistrările care dovedesc conformitatea cu cerințele prestabilite și funcționarea eficientă a sistemului de management sunt păstrate conform celor reglementate în prezentul capitol sau în capitoarele aferente procedurilor de sistem.

aprovizionare.

achiziționate sunt conforme cu necesitățile firmei și condițiile specificate în documentația de achiziționare DACVI-COM SRL se asigură că produsele sau serviciile furnizate din exterior sunt determinate.

Organizația se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele iar controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și

#### 8.4.1. Generalități

### 8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

Activitatea de proiectare, dezvoltare se referă la *Proiectarea elementelor din metal* însă și procedul de proiectare și fabricare este în conformitate cu *documentele normative, vezi lista documentelor externe*. Procesul de preluarea comenzii pentru proiectare este descris în procedura sistemului de management, cod: *PS-08-03 Proiectare*.

### 8.3. Proiectarea și dezvoltarea serviciilor

Reglementările referitoare la modificarea cerințelor sunt stabilite în contract.

Modificarea contractelor clienților poate avea loc numai după o analiză prealabilă efectuată conform celor prescise mai sus. În vederea realizării cerințelor convenite cu clienții, după confirmarea comenzii, respectiv încheierea și modificarea contractului, se asigură ca necesa să fie transmise tuturor funcțiilor implicate.

### 8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii

și echipamente de lucru ) și pot fi puse la dispoziție în timp util.

Acceptarea solicitării clienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capabilitatea organizației de a furniza produse solicitate a avut un rezultat pozitiv. Sunt menținute informații documentate adecvate care asigură documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma efectuării analizei.

- cerințele clientului și cerințele referitoare la produs sunt definite,
- cerințele care diferă de cele exprimate anterior sunt identificate și rezolvate,
- există toate mijloacele necesare satisfacerii cerințelor clientului (personal instruit, utilaje

Înainte de angajamentul organizației de a furniza produsul clientului (la ofertare, acceptarea contractului/comenzii sau a modificării acestora) a elaborat procedura PS-08.03 și se asigură că:

### 8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii





- controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizație;

- activitățile de verificare sau validare pe care organizația, sau clientul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

### 8.5. Furnizare de produse

#### 8.5.1. Controlul furnizării de produse

Organizația a implementat furnizarea de produse în condiții controlate care includ:

- disponibilitatea informațiilor documentate care definesc (procedura de sistem PS-07-05);
- caracteristicile produselor care urmează să fie livrate ;
- rezultatele care urmează să fie obținute;
- disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate (conform capitolului 7 din prezentul manual);

- implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse (procedurile de sistem PS-09-01);
- utilizarea infrastructurii corespunzătoare pentru operarea proceselor (procedura de sistem PS-07-04;
- desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute (procedura de sistem PS-07-02);
- implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane (procedura de sistem PS-06-01);
- implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare (procedura de proces PS-08-05.

#### 8.5.2. Identificare și trasabilitate

Organizația utilizează mijloace adecvate pentru identificarea elementelor de ieșire atunci când este necesar să se asigure conformitatea produselor.

Organizația a identificat stadiul elementelor de ieșire referitor la cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul procesului de producție.

Organizația controlează identificarea unică a elementelor de ieșire atunci când trasabilitatea este o cerință și păstrează informații documentate necesare pentru a permite trasabilitatea.

#### 8.5.3. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi



Eliberarea produselor către client nu se produce înainte ca modalitățile planificate să fie finalizate în mod corespunzător, cu excepția cazului în care s-a aprobat altfel de o autoritate relevantă și, atunci când este aplicabil, de client.

Organizația păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor care includ:

- dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare;
- trasabilitatea persoanei (persoanelor) care autorizează eliberarea.

### 8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

Organizația se asigură că elementele de ieșire care nu sunt conforme cu cerințele referitoare la acestea sunt identificate și controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintenționată. Organizația întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor, inclusiv după livrare.

Conformitatea cu cerințele sunt verificate atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate.

Organizația păstrează informații documentate care:

- descriu neconformitatea;
- descriu acțiunile întreprinse;
- descriu orice derogări obținute;
- identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate.

Controlul elementelor de ieșire neconforme este reglementat în procedura de sistem PS-10-01.

## 9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

### 9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

#### 9.1.1. Generalități

Organizația a determinat, conform procedurii de sistem PS-09-01:

- ce necesită să fie monitorizat și măsurat;
- metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare pentru a se asigura rezultate valide;
- când trebuie efectuate monitorizarea și măsurarea;
- când trebuie analizate și evaluate rezultatele monitorizării și măsurării.



- cu ocazia subscrierii la o nouă cerință sau la ieșirea de sub incidența unei cerințe la care compania a subscriș.
- Metodele de evaluare a conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe aplicabile sunt următoarele:

- auditul intern;
- evaluare pe bază de raport de evaluare;
- analiza activităților și a înregistrărilor specifice;
- analiza rezultatelor monitorizărilor;
- interviuri;
- control intern pe linie de protecție a mediului.

Inregistrările acestei evaluări a conformării cu cerințele legale sau cu alte cerințe la care instituția a subscriș pot consta în:

- înregistrări specifice activității de audit intern;
- rapoarte de evaluare complete;
- procese-verbale de constatare sau note de constatare încheiate cu ocazia controalelor interne.

Auditurile interne se desfășoară în conformitate cu prevederile procedurii audit intern, consemnându-se ca obiectiv al auditului și evaluarea conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe în domeniul protecției mediului, după caz. În acest caz, criteriile de audit includ și aceste cerințe care se verifică în cadrul auditului.

Evaluarea pe baza a Listei documentelor externe, presupune verificarea de către RSM a conformării activităților desfășurate cu cerințele legale și cu celelalte cerințe la care firma a subscriș.

Raportul cuprinde:

- actul normativ;
- cerința aplicabilă;
- conformare (în cazul conformării, se trece "DA", iar în cazul neconformării se trece "NU" și cauzele neconformării se trec în rubrica "Observații");
- observații (se detaliază motivele neconformării sau alte aspecte importante legate de evaluarea conformării).

Controlul intern pe linie de protecție a mediului se execută de către angajații care au responsabilități specifice în acest sens, periodic sau la dispoziția Managerului General.

Rezultatul acestei evaluări interne a conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe poate conduce la:

- inițierea unor măsuri pentru corectarea abaterilor constatate cu ocazia acesei evaluări;
- actualizarea listei cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile.

Reevaluarea încadrării în cerințele legale sau alte cerințe se face anual sau ori de câte ori este nevoie, funcție de performanțele de conformare anterioare sau cerințe legale specifice.

Evaluarea externă a conformării se efectuează cu ocazia controalelor efectuate de către autorități competente sau cu ocazia auditurilor externe.



## 10. ÎMBUNĂȚIRE

### 10.1. Generalități

Organizația a determinat și selectat oportunitățile pentru îmbunătățire și implementează orice acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele sistemului de management, cerințele clientului, pentru a crește satisfacția clientului.

#### Oportunități:

- Îmbunătățirea produselor pentru a satisface cerințele precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;

- corectura, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;

- îmbunătățirea performanței și eficienței sistemului de management, obținute prin satisfacerea înlocui a cerințelor, prin întreprinderea de corecții, acțiuni corective, îmbunătățire continuă, precum și, după caz, modificări radicale, inovare și reorganizare.

### 10.2. Necoformitate și acțiune corectivă

Atunci când apare o necoformitate, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații, organizația reacționează la necoformitate și, după cum este cazul:

- întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;
- se ocupă de consecințe;
- evaluează necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei necoformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:

- examinarea și analizarea necoformității;
- eliminarea cauzelor necoformității;
- determinarea unor necoformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;

- implementează orice acțiune necesară;
- analizează eficacitatea acțiunii corective întreprinse;
- actualizează riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor necoformităților survenite. Organizația pastrează informații documentate ca dovadă pentru:

- natura necoformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- rezultatele oricărei acțiuni corective.



Aprobat director: ANTMIR CLAUDIA  
Nume, prenume

Responsabil Sistem de Management  
Andreea Aldea  
Nume, prenume  
13.12.2023  
Semnatura data

11.	Web site	
10.	E-mail	
9.	director	
8.	telefon/ fax	
7.	codul bancii	
6.	banka	
5.	IBAN	
4.	cod TVA	
3.	cod fiscal	
2.	Producere(sediu)	
1.	Adresa juridică	

“DACVI-COM” S.R.L.

DATE BANCARE

dacvi-com



MANUALUL CALITĂȚII



### ANALIZA PĂRȚILOR INTERESATE

Antimir Claudia  
Aprobat director



#### INTERNE

Asociați/ fondatori:

Responsabili de proces:

Manager calitate:

Manager achiziții:

Manager resurse:

Marketing:

Angajați:

#### EXTERNE

Clienți principali:

Furnizori materie primă/ servicii:

Autorități  
Inspecții:

Acreditare/  
Certificare:

ONG:

Creditori:

Societatea / vecini din proximitate:

Concurenți:

DACVI-COM SRL

Responsabil SMI

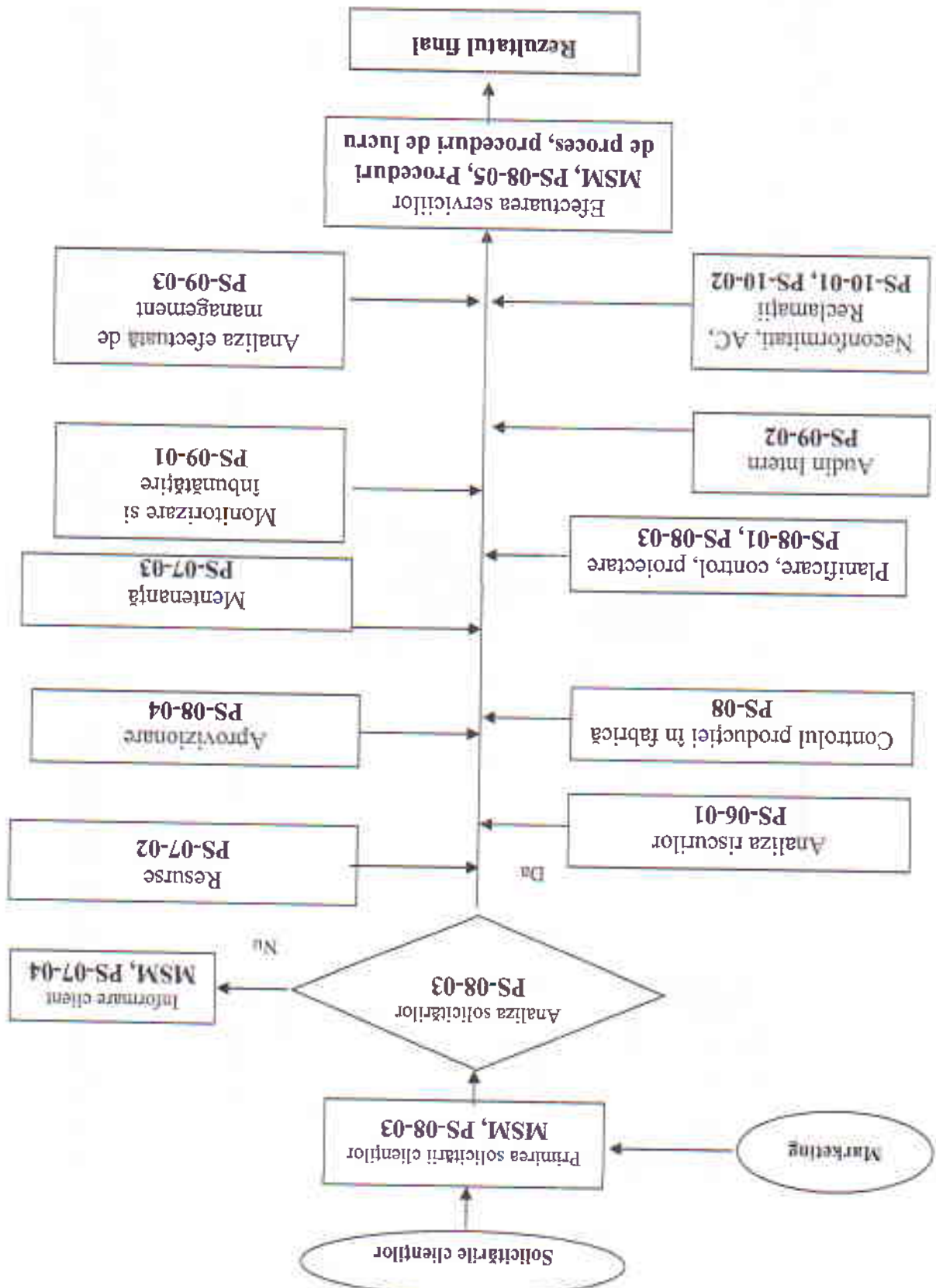
Num, prenume

Andruș Al-oka / 13.10.2023



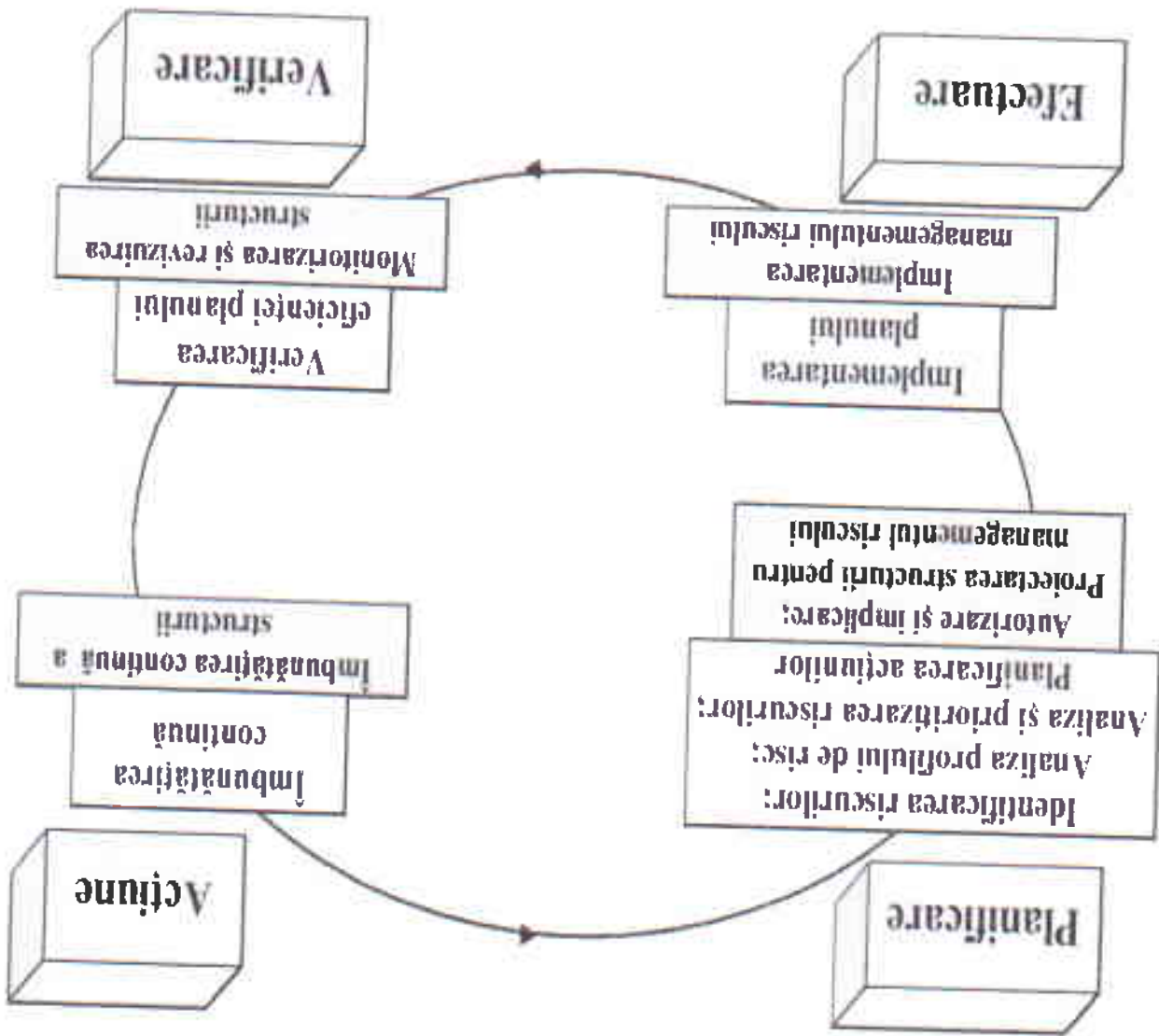


Schema proceselor sistemului de management al calității





CICLUL PEVA, GÂNDIREA BAZATĂ PE RISC



Responsabil Sistem de Management

*Andreea H. Jucu*  
nume, prenume: \_\_\_\_\_  
data: 13.12.2023

Aprobat director

*ANTTIR Claudia*  
nume, prenume: \_\_\_\_\_  
data: 13.12.2023





Director ANTIMIR Claudia

ISO 45001:2018, precum și îmbunătățirea continuă a acestuia.

unui sistem de management al calității în conformitate cu ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, precum și îmbunătățirea continuă a acestuia.

Eu, Director general, declar că aceste fiște le vom realiza prin implementarea și menținerea unor metode adecvate de conducere și control al acestuia.

- **Imbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității** prin adoptarea
- **Asigurarea** condițiilor adecvate de muncă pentru toți angajații;
- **Asigurarea** continuă a accesului la instruire pentru angajați;
- **Optimizarea proceselor** prin implementarea unui sistem de management al calității eficiente și activităților organizatei,
- **Conformarea cu legislația din domeniul calității**, precum și cu alte cerințe aplicabile bilaterale,
- **Prospectarea continuă a pieței**, lărgirea portofoliului de clienți și fidelizarea relațiilor condiții de eficiență,
- **Mentineră și creșterea profitabilității economice** prin realizarea serviciilor de calitate în
- **Mentineră și creșterea satisfacției clientului**, acționând pentru satisfacerea cerințelor privind serviciile solicitate,
- **Atingerea următoarele fiște:**

precum și pentru îmbunătățirea sistemului de management DACVI-COM SRL își propune să

de instalații pentru construcții. Alte lucrări speciale de construcții:  
 construcții a proiectelor utilitare. Lucrări de instalații electrice, tehnico-sanitare și alte lucrări  
 rezidențiale, ne rezidențiale, a proiectelor ingineresti și construcțiilor hidroelectrice. Lucrări de  
 autostrăzi, poduri, tuneluri și a proiectelor de aviație. Lucrări de construcții a clădirilor  
 Lucrări de demolare, pregătire a terenului și fundație. Lucrări de construcții a drumurilor,

domeniului său de certificare, precum:

Prin Politica referitoare la calitate se referă la îmbunătățirea proceselor/serviciilor conform

DACVI-COM



MANUALUL CALITĂȚII

Data : .....

.....  
.....  
.....

5. Veti recomanda altor persoane sa lucreze in aceasta companie  DA  NU  De ce? .....

.....  
.....  
.....

4. Intentionati sa conlucreati cu compania in urmatoarii 5 ani?  DA  NU  De ce? .....

.....  
.....  
.....

Propuneti imbunatatiri a locului de munca: .....

.....  
.....  
.....

Descrieti : .....

3. Cum Vi se pare locul de munca ?

DA  NU

2. Ati simtit presiuni de partea conducerii?

.....  
.....  
.....

Descrieti: .....

1. Cum apreciati comunicarea cu conducerea DACVI-COM SRL

### IMBUNATATIREA CONTINUA DE PARTEA PERSONALULUI

dacvi-com



MANUALUL CALITĂȚII