

MANUALUL CALITĂȚII



„MEDALMIR”, S.R.L.
MD-2026, bd. Dacia, 71/6, ap. (of.) 34,
mun. Chisinau Republica Moldova

c/f 1014600019994 cod TVA 0308121
c/d MD21AG0000000022512312328

BC Moldova Agroindbank S.A. AGRNMD2X438
+373 22 907 004 +373 62114444 medalmirsr@gmail.com

ELABORAT
Responsabil sistem de management

APROBAT
Director

Veaceslav VOLCU



CONSULTANT: "Enterprise Business Consulting" SRL

Director

Victoria PRISAC

MANUALUL CALITĂȚII ISO 9001:2015 COD: MC – MEDALMIR

Versiunea 1.0

Original

Copie controlată

Copie necontrolată



Exemplar Nr. _____



10.2	Neconformitate și acțiune corectivă.....	26
10.3	Îmbunătățire continuă.....	27
11	Înregistrări.....	27
12	Anexe / Formulare.....	28

[illegible][illegible]



2. REFERINȚE NORMATIVE

SM EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe.

SM EN ISO 9000:2016 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din SM EN ISO 9000:2015.

4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Compania „MEDALMIR” SRL a fost înființată în anul 2014 în conformitate cu extrasul din registrul de Stat al persoanelor juridice nr. 5889 din 03.04.2019 cu numărul de identificare de stat și codul fiscal nr. 1014600019994. *Rechizitele companiei* sunt prezentate în formularul cu acelaș nume, cod: F-MC-4.1)

Compania „MEDALMIR” este o entitate care își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare. Oferim clienților noștri confortul, experiența și posibilitatea de a alege calitate de înaltă performanță, datorită unui sistem de management bine dezvoltat, pe prim plan se pune accent pe personalul de specialitate, pentru ai face pe clienți să se simtă mai fericiți, mai siguri în activitățile zilnice dezvoltate de către compania noastră.

Organizația a determinat aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția sa strategică și care influențează capacitatea sa de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului său de management al calității.

Aspectele interne sunt:

- capacitatea organizației de a satisface cerințele clientului,
- competențele personalului,
- infrastructura din dotare,

Aspectele externe sunt:

- cerințele legale aplicabile,
- cerințele specificate 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.



5. LEADERSHIP

5.1. Angajament leadership

Managementul de la cel mai înalt nivel și-a luat angajamentul pentru:

- asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management (vezi Politica referitoare la Calitate, Cod: F-MC-5.1-politica calitate);
- 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, încheierii 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 reglementat, cu ocazia controalelor efectuate pe parcursul proceselor și cele finale, iar rezultatele sunt acceptate numai în cazul în care aceste cerințe sunt îndeplinite în întregime.

5.2. Politică

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;



6.1.2. Obligații de conformare

Obligațiile de conformare identificate sunt stipulate în: autorizații, legislație și alte cerințe aplicabile, inclusiv contractuale.

Organizația a planificat acțiuni pentru tratarea obligațiilor sale de conformare și evaluează periodic eficacitatea acestor acțiuni.

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) consecvente cu politica referitoare la calitate și mediu;
- b) identificarea preventivă și controlul pericolelor 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 clientului;
- 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 efectuată de management.

Obiectivele calității sunt documentate în formularul „Planificarea obiectivelor”, cod: F-MC-6.2

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.



La stabilirea necesarului de competență se iau în calcul cerințele de competență actuale și anticipate, plecând de la competentele 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 organizatorică a firmei și a tehnologiilor suport;
- cerințele legale și de reglementare aplicabile firmei.

Conducerea “MEDALMIR” 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.

Stabilirea cerințelor nivelului de competență aferent fiecărui post din firmă se realizează prin intermediul *Fișei postului*, formular cod: F-MC-7.1.2.2, completate cu cerințele interne de funcționare. Unele responsabilități cu specific special sunt numite prin *Ordin*, formular cod: F-MC-7.1.2.3

Analiza necesității de competență pentru situația prezentă 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 (*a 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.



c) protejate împotriva ajustărilor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul și rezultatul măsurărilor ulterioare.

Atunci când echipamentul de măsurare a fost găsit nepotrivit pentru scopul său intenționat, organizația determină dacă validitatea măsurărilor anterioare a fost influențată negativ și întreprinde acțiuni, după caz.

7.1.6. Cunoștințe organizaționale

Managementul organizației a determinat cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor. Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar. Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare precum și actualizările cerute.

Cunoștințele organizaționale se pot baza pe:

- proprietatea intelectuală;
- cunoștințe obținute din experiență;
- lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes;
- captarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate;
- rezultatele îmbunătățirilor proceselor, produselor și serviciilor;
- standarde, surse academice, conferințe,
- obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi.

7.2. Competență

Managementul organizației prin Fișele de post:

- a determinat competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul organizației și pot să influențeze performanța și eficacitatea sistemului de management sau să afecteze performanțele de mediu (a se vedea Fișele de post);
- se asigură că aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate;
- întreprinde acțiuni de dobândire a competenței necesare și evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse;
- păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței.

7.3. Conștientizare

Managementul organizației se asigură că persoanele care lucrează sub controlul organizației sunt conștientizate, prin instruirii și comunicări, referitor la:

- politica referitoare la calitate;



- documente externe (vezi *lista documentelor externe, Cod: F-MC-7.5*),
- 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-07-04.

Documentele interne sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea 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-07-04.

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 capitolele 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, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor este reglementat în procedura de sistem PS-07-04.

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

8. OPERARE

8.1. Planificare și control operațional



contractului/comenzii sau a modificării acestora) se asigură că:

- 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 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 capacitatea organizației de a furniza produsele 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. Astfel este menținută **Declarație privind lista clienților, Cod: F-MC-**

8.2.

Reglementările referitoare la analiza cerințelor sunt stabilite în contract.

8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii

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

Reglementările referitoare la modificarea cerințelor sunt stabilite în contract.

8.3. Proiectarea și dezvoltarea serviciilor

Activitatea de proiectare nu este aplicată în cadrul companiei. Acest punct are scopul de a păstra notificarea în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015.

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1. Generalități

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 serviciilor furnizate din exterior sunt determinate.

Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

Prin procesul de aprovizionare “MEDALMIR” SRL se asigură că produsele sau serviciile achiziționate sunt conforme cu necesitățile firmei și condițiile specificate în documentația de aprovizionare.

Tipul și amploarea controlului aplicat furnizorului și produsului/serviciului furnizat din exterior depinde de efectul produsului/serviciului aprovizionat asupra realizării efective a produsului/serviciului oferit clienților.



Pentru fiecare furnizor evaluat se întocmește o *Fișă evaluare furnizori*, formular cod: F-MC-8.4.1.1.

Punctajul minim acceptat pentru înscrierea furnizorilor în listă este de 21 puncte.

Sunt selectați numai acei furnizori care pot îndeplini cerințele formulate de "MEDALMIR" SRL. Furnizorii selectați sunt incluși în *Lista furnizorilor acceptați*, cod: F-MC-8.4.1.2.

Prioritizarea furnizorilor în cadrul aceleiași categorii de produse/servicii furnizate se face pe baza punctajului obținut în urma evaluării.

Periodic, Managerul General poate dispune reevaluarea furnizorilor din listă, pe baza rezultatelor obținute din colaborarea cu aceștia și aprobă lista reactualizată.

În "MEDALMIR" SRL evaluarea furnizorilor este făcută de RMI, care păstrează și arhivează înregistrările acestui proces.

8.4.2 Tipul și amploarea controlului

Produsele aprovizionate de firmă sunt verificate pentru a se asigura că acestea satisfac cerințele specificate. În situațiile în care se consideră oportun, prin contractele de aprovizionare se precizează condițiile de verificare a produselor la furnizori, precum și metodele de eliberare a produselor respective, după ce s-a constatat îndeplinirea condițiilor specificate.

Toate produsele aprovizionate sunt verificate la intrarea în societate.

La primirea produselor solicitate de către societate, recepționarea acestora se face de către o comisie de recepție, numită prin decizie a Managerului General, care verifică dacă au fost îndeplinite cerințele specificate în comandă/contract și dacă produsele aprovizionate sunt însoțite de documentele corespunzătoare (certificat de conformitate/calitate, instrucțiuni de utilizare, fișa tehnică de securitate a produsului etc.).

Verificarea produselor aprovizionate la intrarea în societate se face cantitativ și calitativ.

Comisia de recepție analizează documentele de însoțire a produselor și efectuează:

- identificarea produsului aprovizionat;
- recepția cantitativă;
- recepția calitativă prin efectuare de verificări, încercări etc. (metodele sunt în funcție de tipul produsului).

Comisia de recepție concluzionează, pe baza documentelor aplicabile, calitatea produsului și dacă este conform cu cerințele specificate, se completează Nota de Recepție și Constatăre de Diferențe (NRCD), astfel își asumă responsabilitatea recepției prin semnătură.

În cazul identificării unor neconformități la recepție (din punct de vedere cantitativ sau calitativ) se procedează conform punctului 9.4 din prezentul manual.

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

Organizația se asigură de adecvarea cerințelor înainte de comunicarea lor către furnizorul extern.

Organizația comunică furnizorilor săi externi cerințele sale, după caz, pentru:



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

Organizația tratează cu grijă proprietatea care aparține clienților (de exemplu proprietatea intelectuală și date personale) pe perioada în care aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație.

Organizația a identificat, a verificat, protejează și pune în siguranță proprietatea clienților sau a furnizorilor externi pusă la dispoziție pentru a fi utilizată sau încorporată produsele fabricate.

Atunci când proprietatea unui client sau unui furnizor extern este pierdută, deteriorată sau se constată că este inaptă pentru utilizare, organizația informează acest lucru clientului sau furnizorului extern și menține informații documentate referitoare la ceea ce s-a întâmplat.

8.5.4. Păstrare

Organizația păstrează/arhivează elementele de ieșire pe parcursul/la finalul livrării produsului atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele documentelor normative sau cele impuse de producător, beneficiar.

8.5.5. Activități post-livrare

Organizația îndeplinește cerințele pentru activitățile de post-livrare asociate cu produsele livrate, luând în considerare:

- cerințele legale și reglementate (procedura de sistem PS-07-04) ;
- cerințele clientului,
- feed-backul de la client (procedurile de sistem PS-09-01 și PS-10-01),
- natura, utilizarea și durata de viață intenționată ale produselor livrate.

8.5.6. Controlul modificărilor

Organizația controlează și analizează modificările referitoare la livrarea produsului, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

Organizația păstrează informații documentate care să descrie rezultatele analizării modificărilor, persoana (persoanele) care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiză.

8.6. Eliberarea produselor



Organizația evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management și păstrează informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor.

9.1.2. Satisfacția clientului

Conform procedurii de sistem PS-09-01 organizația monitorizează percepțiile clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor. Organizația a determinat metodele pentru obținerea, monitorizarea și analizarea acestor informații.

9.1.3. Analiză și evaluare

Organizația analizează și evaluează (conform procedurilor de sistem PS-09-01), inclusiv prin indicatori de performanță și tehnici statistice unde este posibil, date și informații provenite din monitorizare și măsurare. Rezultatele analizei se utilizează pentru a evalua:

- conformitatea produselor;
- gradul de satisfacție a clientului;
- performanța și eficacitatea sistemului de management al calității;
- dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- performanța furnizorilor externi;
- necesitatea de îmbunătățiri pentru sistemul de management,
- îndeplinirea obligațiilor sale de conformare.

Analiza și evaluarea datelor și informațiilor se face cu ocazia ședinței de analiză a managementului (a se vedea procedura de sistem PS-09-03).

9.1.4 Evaluarea conformării

Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul “MEDALMIR” SRL se asigură de respectarea acestor cerințe.

Evaluarea conformării se efectuează:

- intern – prin acțiunile întreprinse în interiorul organizației pentru a evalua conformarea cu cerințele legale și cu alte cerințe;
- extern – prin verificarea conformării cu cerințele legale cu ocazia controalelor efectuate de către autorități competente în domeniu (Garda Națională de Mediu, Inspectoratul pentru Situații de Urgență, Inspectoratul Teritorial de Muncă etc.) sau cu ocazia auditurilor externe, când în criteriile de audit pot fi incluse și aceste cerințe legale.

Evaluarea internă a conformării se efectuează:

- la elaborarea inițială a listei cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile;
- la actualizarea listei, dacă apar noi cerințe legale, modificări ale celor existente sau activități/procese noi;



Cu ocazia vizitelor efectuate de instituțiile și autoritățile publice din domeniu se efectuează inspecții prin care se evaluează respectarea cerințelor legale din domeniu.

Rezultatele evaluării conformării sunt aduse la cunoștința Managerului General de către personalul care a efectuat controlul.

Auditul extern pentru sistemele integrate de management care se efectuează de către organisme de certificare conform procedurilor proprii, poate include verificarea respectării cerințelor legale și a altor cerințe, efectuându-se și evaluarea conformării cu acestea.

Rezultatul acestei evaluări externe poate genera inițierea unor măsuri pentru corectarea abaterilor constatate cu ocazia acestei evaluări.

Rezultatele evaluării conformării constituie date de intrare pentru analiza efectuată de management, contribuind astfel la îmbunătățirea continuă a eficacității și a performanței SMI.

9.2. Audit intern

Auditurile interne se aplică asupra fiecărui element al sistemului de management al calității pentru a verifica dacă procesele și rezultatele aferente acestora sunt conforme cu reglementările cuprinse în documentele sistemului de management elaborate și documentele de referință, respectiv de a evalua eficacitatea sistemului de management implementat în cadrul organizației.

Planificarea auditurilor interne se face luând în considerare starea și importanța proceselor precum și domeniile auditate, după caz, rezultatul auditurilor precedente, complexitatea activităților desfășurate, necesitatea verificării eficacității acțiunilor corective întreprinse.

Ordinea auditurilor, programarea în timp, procesele auditate precum și persoanele care auditează sunt documentate. Auditurile interne sunt efectuate de personal instruit și independent de domeniul auditat. În vederea eliminării neconformităților detectate cu ocazia auditurilor interne și a cauzelor acestora sunt întreprinse acțiuni ale căror aplicare sunt verificate și rezultatele sunt raportate managementului. Rezultatele auditurilor interne sunt analizate și evaluate cu ocazia ședințelor de analiză a managementului sau ori de câte ori este necesar.

Activitățile și responsabilitățile legate de planificarea și efectuarea auditurilor interne sunt reglementate în procedura de sistem PS-09-02.

9.3. Analiza efectuată de management

Managementul de la cel mai înalt nivel analizează la intervale planificate sistemul de management al calității din organizație, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a organizației.

Activitățile și responsabilitățile legate de planificarea și efectuarea analizei managementului sunt reglementate în procedura de sistem PS-09-03.



Organizația îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității.

Organizația implementează formularul *Îmbunătățirea continuă*, cod: F-MC-10.3, acesta fiind distribuit personalului pentru a înregistra îmbunătățiri directe de întreg personal. Aceste formulare sunt depuse în boxe pregătite special fie anonime sau semnate.

Organizația ia în considerare rezultatele analizei și evaluării, precum și elementele de ieșire din analiza efectuată de management, pentru a determina dacă există necesități sau oportunități care trebuie tratate ca parte a îmbunătățirii continue.

11. ÎNREGISTRĂRI

Obiectivele calității

Planul de măsuri

Înregistrările ședințelor periodice ale managementului

Anexele / formularele pct. 12

12. ANEXE / FORMULARE

Nr.	Denumirea formularelor utilizate	Codul
1.	Rechizitele companiei	F-MC-4.1
2.	Lista documentelor	F-MC-4.3
3.	Schema proceselor	F-MC-4.4
4.	Politica referitoare la calitate	F-MC-5.1
5.	Organigrama	F-MC-5.3
6.	Planificarea obiectivelor	F-MC-6.2
7.	Declarația privind personalul de specialitate	F-MC-7.1.2.1
8.	Fișa de post	F-MC-7.1.2.2
9.	Ordin	F-MC-7.1.2.3
10.	Declarație privind dotările specifice, utilajelor și echipamentelor	F-MC-7.1.5.1
11.	Declarație privind echipamentele de măsurare și monitorizare	F-MC-7.1.5.2
12.	Lista documentelor externe	F-MC-7.5
13.	Declarație privind Lista clienților	F-MC-8.2
14.	Fișa evaluare furnizor	F-MC-8.4.1.1
15.	Lista furnizorilor acceptați	F-MC-8.4.1.2
16.	Îmbunătățirea continuă	F-MC-10.3



MANUALUL CALITĂȚII

RECHIZITE BANCARE

“MEDALMIR” S.R.L.

1	adresa juridică	MD-2026	bd. Dacia, 71/6, ap. (of. 34), mun. Chișinău, Republica Moldova
2	adresa de facto	MD-2023	str. M. Manole, 5, mun. Chișinău, Republica Moldova
3	cod fiscal	c/f	1014600019994
4	cod TVA	TVA	0308121
5	IBAN	IBAN	MD2 1AG 000 000 022 512 312 328
6	banka	bc	BC “Moldova Agroindbank” SA, fil. 12 Chișinău
7	codul băncii	c/b	AGRNMD2X438
8	Telefon fix Telefon mobil Fax	oficiu	+373 22 907004 +373 60 907004 +373 22 907003
9	Telefon	director	+373 6211 4444
10	Director	d	Veaceslav VOLCU
11	E-mail	<i>e-mail</i>	<i>medalmirsrl@gmail.com</i>

Responsabil Sistem de Management

Nume, prenume

Semnătura

data

Aprobat director: **VOLCU Veaceslav**

Nume, prenume

Semnătura





MANUALUL CALITĂȚII

LISTA DOCUMENTAȚIEI SM

Aprobat director:
Veaceslav VOLCU



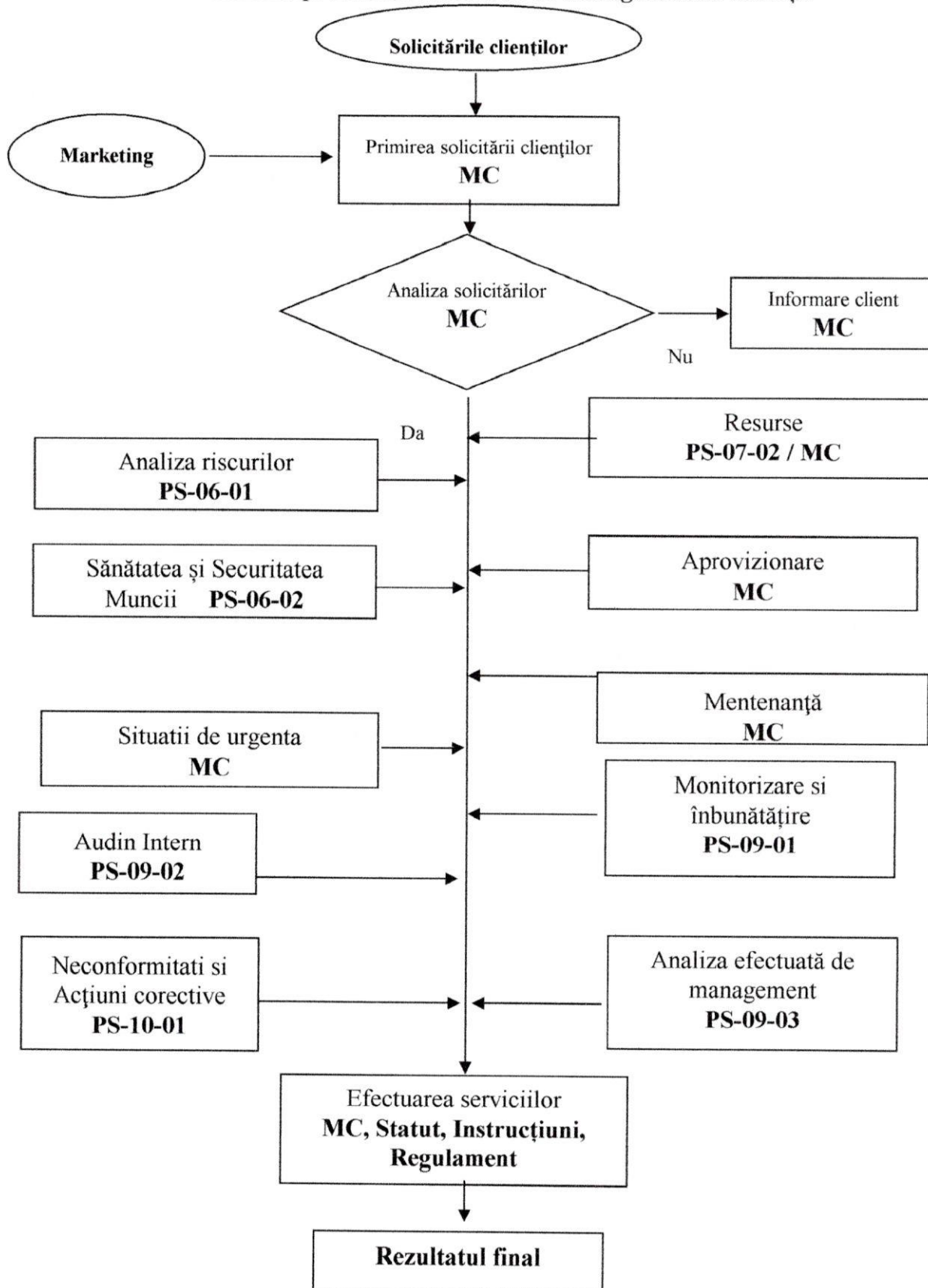
Nr. crt.	Tip document	Denumire	Cod	Versiune în vigoare	Data ultimei versiuni
1.	Document intern	Manualul calității	MC – MEDALMIR	1.0	21.01.2020
2.	Procedura sistemului de management	Tratarea riscurilor	PS-06-01	1.0	21.01.2020
3.	Procedura sistemului de management	Resurse umane	PS-07-02	1.0	21.01.2020
4.	Procedura sistemului de management	Controlul informației documentate	PS-07-04	1.0	21.01.2020
5.	Procedura sistemului de management	Monitorizare și măsurare	PS-09-01	1.0	21.01.2020
6.	Procedura sistemului de management	Audituri interne	PS-09-02	1.0	21.01.2020
7.	Procedura sistemului de management	Analiza managementului	PS-09-03	1.0	21.01.2020
8.	Procedura sistemului de management	Neconformități și acțiuni corective (AC)	PS-10-01	1.0	21.01.2020
9.	Procedură Tehnică de Execuție	Punerea în operă a amestecurilor asfaltice	PTE - 01	1.0	21.01.2020
10.	Procedură Tehnică de Execuție		PTE - 02		
11.	Procedură Tehnică de Execuție		PTE - 03		

Responsabil Sistem de Management _____ / _____ / _____
nume, prenume semnătura data



MANUALUL CALITĂȚII

Schema proceselor sistemului de management al calității





POLITICA CALITĂȚII

Prin Politica referitoare la calitate se referă la îmbunătățirea proceselor/serviciilor celor mai principale domenii de certificare, privind:

Lucrări de demolare și pregătire a terenurilor. Construcții a drumurilor. Instalații pentru construcții, electrice, sanitare, încălzire și aer condiționat. Lucrări de finisare și alte lucrări speciale de construcții. Comerț cu ridicata și amănuntul a materialelor de construcții.

precum și pentru îmbunătățirea sistemului de management „MEDALMIR” S.R.L. își propune să atingă următoarele ținte:

- **Menținerea și creșterea satisfacției clientului**, acționând pentru satisfacerea cerințelor privind serviciile solicitate,
- **Menținerea și creșterea profitabilității economice** prin realizarea serviciilor de calitate în condiții de eficiență,
- **Prospectarea continuă a pieței**, lărgirea portofoliului de clienți și fidelizarea relațiilor bilaterale,
- **Conformarea cu legislația din domeniul calității**, precum și cu alte cerințe aplicabile activităților organizației,
- **Optimizarea proceselor** prin implementarea unui sistem de management al calității eficace și în continuă îmbunătățire,
- **Asigurarea** continuă a accesului la instruire pentru angajați;
- **Asigurarea** condițiilor adecvate de muncă pentru toți angajații;
- **Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității** prin adoptarea unor metode adecvate de conducere și control al acestuia.

Eu, Director general, declar că aceste ținte le vom realiza prin implementarea și menținerea unui sistem de management al calității în conformitate cu **SM EN ISO 9001:2015**, precum și îmbunătățirea continuă a acestuia.

Director



Veaceslav VOLCU



MANUALUL CALITĂȚII

Aprobat director:
Veaceslav VOLCU


OBIECTIVELE SMI pe anul 2019

Nr. crt.	Obiectiv General	Obiectiv specific	Țintă	Acțiune	Termen	Responsabil	Resurse
1.	Implementarea SMI al calității	ISO 9001:2015	Elaborarea setului de documente conform standardelor specificate	Însărcinarea unei persoane fiind Responsabil de Sistem de Management	3 luni (Noiembrie - Ianuarie)	Veaceslav VOLCU	1000 euro
2.				Procurarea standardelor	3 luni (Noiembrie - Ianuarie)	Veaceslav VOLCU	
3.				Angajarea unui consultant	3 luni (Noiembrie - Ianuarie)	Veaceslav VOLCU	
4.	Instruire	Conform ISO 9001	Personalul companiei	Angajarea unei companii și instruirii interne	3 luni (Noiembrie - Ianuarie)	Veaceslav VOLCU	300 euro
5.	Certificare	Obținerea certificatului de înregistrare	Menținerea unui SM al calității. Obținerea încrederii de către client	Angajarea unui Organism de Certificare Sisteme de Management	2 luni (Ianuarie - Februarie)	Veaceslav VOLCU	1000 euro

Responsabil Sistem de Management _____ / _____ / _____
Nume, prenume _____ / _____ / _____
Semnătura _____ data _____



MANUALUL CALITĂȚII

Aprobat director:
Veaceslav VOLCU



DECLARAȚIE privind personalul de specialitate

Nr. d/o	Nume prenume	Funcția	Cerere / contracte / Ordine	Documente prezente, Studii de specialitate, Calificări, etc	Vechimea în munca în specialitate (ani)	Numărul certificatului de calificare Data eliberării/valabilitate
1.	1 VOLCU Veaceslav	2 Director General	Contract individual de muncă Fișa postului Studii în domeniul SSM	3	4	5
2.		Contabil	Cerere de angajare Contract individual de muncă Ordin de angajare Fișa postului Studii			Nr.
3.						
4.						

Responsabil Sistem de Management _____ / _____ / _____
Nume, prenume _____ / _____ / _____
Semnătura _____ data _____



MANUALUL CALITĂȚII

Aprobat director:
Veaceslav VOLCU



FIȘA DE POST

DENUMIREA POSTULUI:

RELAȚII IERARHICE: se subordonează

RELAȚII DE COLABORARE: cu

RELAȚII DE REPREZENTARE:

SCOPUL POSTULUI :

ACTIVITĂȚI PRINCIPALE:

1.

ATRIBUȚII PRINCIPALE (și sarcini aferente):

1.

RESPONSABILITĂȚILE POSTULUI:

Legat de activitățile specifice, răspunde de:



Legat de disciplina muncii, răspunde de:



AUTORITATEA POSTULUI:



SPECIFICAȚIILE POSTULUI

NIVEL DE STUDII:

CURSURI DE PREGĂTIRE:

EXPERIENȚĂ:

ÎN SPECIALITATE:

PE POST:



MANUALUL CALITĂȚII

ORDIN Nr. 00 – P din 00.00.0000

cu privire la

În conformitate cu cerințele:

Legii

ISO

Procedurii de sistem

ORDON:

A desemna pe d-l/d-na, în calitate de

Prezentul ordin intră în vigoare din data de _____.

Aprobat director

"MEDALMIR" SRL

Veaceslav VOLCU

LȘ

Am făcut cunoștință

Nume, prenume

Semnătura

data



MANUALUL CALITĂȚII

Aprobat director:
Venceslav VOLCU



DECLARAȚIE

privind dotările specifice, utilajul și echipamentul tehnic

Nr. d/o	Denumirea utilajelor, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (Automobile, ateliere, depozite, spații de cazare)	Unitatea de măsură (bucăți sau seturi)	Asigurate din dotare (propriet)	Asigurate de la terți sau din alte surse (Nr. / data Contract de arendă)	Mentenanța echipamentului (Data preconizată pentru mentenanță)			Necesită reparație	Note
					Mentenanța 1	Mentenanța 2	Mentenanța 3	Mentenanța 4	
1								Perioada de reparație	-
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

Responsabil Sistem de Management

Nume, prenume

Semnătura

data



Lista documentelor externe

Nr. d/o	Denumirea actului normativ	Data actualizării	Conform sau Neconf.	Observ. Nr.
Documente de sistem				
1.	SM EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe	21.01.2020	DA	
2.	SM EN ISO 9000:2015 Sieteme de management al calității. Definiții și vocabular. Cerințe legale și alte cerințe aplicabile.	21.01.2020	Da	
Documente privind Protecția mediului				
3.	ORDIN Nr. 174 din 05.10.2018 Pct. 15 și 16 Despre ISO 9001 și 14001 cu privire la aprobarea Documentației standard pentru realizarea achizițiilor publice de servicii	21.01.2020	Da	
4.	LEGE Nr. 209 din 29.07.2016 privind deșeurile	21.01.2020	Da	
5.	LEGE Nr. 1515 din 16.06.1993 privind protecția mediului înconjurător	21.01.2020	Da	
6.	HG nr. 99 din 30.01.2018 Pentru aprobarea listei deșeurilor	21.01.2020	Da	
Documente privind Sănătatea și Securitatea Ocupațională				
7.	Constituția Republicii Moldova, art.43	21.01.2020	Da	
8.	Legea nr. 186 din 10.07.2008 securității și sănătății în muncă.	21.01.2020	Da	
9.	Hotărârii Guvernului nr. 95 din 05.02.2009 pentru aprobarea unor acte normative privind implementarea Legii securității și sănătății în muncă nr. 186-XVI din 10 iulie 2008	21.01.2020	Da	
10.	Codul muncii, Legea nr.154-XV din 28.03.2003	21.01.2020	Da	
11.	Legea nr.140-XV din 10.05.2001 cu privire la Inspectoratul de Stat al Muncii	21.01.2020	Da	
12.	Legea nr.190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare	21.01.2020	Da	
13.	Legea nr.278-XIV din 11.02.1999 privind modul de recalculare a sumei de compensare a pagubei cauzate angajaților în urma mutilar	21.01.2020	Da	
14.	Legea nr.756-XIV din 24.12.1999 asigurării pentru accidente de muncă și boli profesionale	21.01.2020	Da	
15.	Legea nr.1432-XIV din 28 .12. 2000 privind modul de stabilire și reexaminare a salariului minim	21.01.2020	Da	
16.	Legea nr.847-XV din 12.02.2002 salarizarii	21.01.2020	Da	
17.	Legea nr.102-XV din 13.03.2003 privind ocuparea forței de muncă și protecția socială a	21.01.2020	Da	



MANUALUL CALITĂȚII

FIȘĂ EVALUARE FURNIZORI

Furnizor:

Date de identificare furnizor (adresa, telefon, fax, e-mail):

Produse/servicii furnizate:

Tip furnizor: ☐ potențial ☐ existent

Nr. Crt.	Criteriu de evaluare	Punctaj obtinut				
		1	2	3	4	5
1	C1 – raport preț/calitate					
2	C2 – facilități la plată					
3	C3 – termene de livrare					
4	C4 – varietatea ofertei de produse					
5	C5 – aspecte privind calitatea produselor *					
6	C6 – promptitudinea înlocuirii produselor neconforme *					
7	C7 – existența, funcționarea și certificarea unui SMC					
TOTAL						
PUNCTAJ TOTAL						

*- Criteriul nu se aplică furnizorilor potențiali (de la care încă nu s-au achiziționat produse/servicii).

Responsabil Sistem de Management _____ / _____ / _____
Nume, prenume Semnătura data



MANUALUL CALITĂȚII



Aprobat director:
Veaceslav VOLCU

Lista furnizorilor

Nr. Or.	Denumirea Furnizorilor	Numărul Contractului	Certificare ISO / nr. Certificat /data	Produse/servicii furnizate	Aprobați în baza (certificate conformitate, calitate)
1.	INTERNATIONAL CONFORMITY CERTIFICATION SRL în colaborare cu QUAY AUDIT UK LIMITED	105 din 02.03.2020 Valabil 02.03.2023	Accreditat conform ISO /IEC 17021:2015 Nr. De înregistrare 199812-1 din 21.02.2019, valabil 23.03.2020, eliberat de www.ascb.co.uk , (acreditare inițială 01.12.1995)	Certificarea sistemului de management în conformitate cu ISO 9001	Anexat: 1. (Licența între "ICCert" SRL și "QUAY AUDIT" 2. Certificat de acreditare
2.					
3.					
4.					
5.					

Responsabil Sistem de Management _____ / _____
Nume, prenume _____ Semnătura _____ data _____

LICENCE AGREEMENT

QUAY AUDIT UK LIMITED

This license agreement is offered to the company named below to formalise and to protect the commercial interest of **BOTH PARTIES**

INTERNATIONAL CONFORMITY CERTIFICATION SRL

This licence guarantees that **QUAY AUDIT UK LIMITED** recognise the above company as sole representatives in the countries listed below.

MOLDOVA

In this country **QUAY AUDIT UK LIMITED** will not endorse the activities of, nor encourage, any other organisation acting in competition to the above named company. The license holder agrees to use and promote the name of **QUAY AUDIT UK LIMITED** in accordance with the terms described in the **Terms of Association**.

This license relates to the provision of:

BUSINESS MANAGEMENT CERTIFICATION SERVICES

Original licence effective: **1 July 2014**

This licence effective: **1 March 2019**

QUAY AUDIT UK LIMITED

Endorsed by Mr Peter Williams
CEO Quay Audit UK Limited

Quay Audit UK Limited

Grove House, 8 St. Julian's Friars
Shrewsbury
Shropshire
SY1 1XL

UNITED KINGDOM

International Conformity Certification SRL

Com. Truseni
str 1 Mai, 14
Mun Chisinau

REPUBLICA MOLDOVA



This license is printed on one side of one page. This license can be cancelled by either party without penalty at any time by providing an electronically transmitted message to the other party. It should be read in conjunction with Quay Audit UK Ltd Terms of Association available from the Shrewsbury address above (in English only) on request.

ASCB

Accreditation Service for Certifying Bodies (Europe) Ltd.



ACCREDITATION STATEMENT

ORGANISATION**Quay Audit UK Limited****REGISTERED STATUS****FULL AUDIT & REVIEW BODY****MAIN OFFICE ADDRESS**

Grove House, 8 St Julian's Friars, Shrewsbury, Shropshire, SY1 1XL, United Kingdom

ASSESSED STANDARD**ISO/IEC 17021:2015****ASSESSED SERVICES**

Assessment & Certification regarding management systems

REGISTRATION REFERENCE

199812-1

INITIAL CERTIFICATE DATE

Friday, 01 December 1995

LATEST CERTIFICATE DATE

Thursday, 21 February 2019

EXPIRY DATE

Monday, 23 March 2020

CAVEATS 1

Notwithstanding the expiry date of this document, all certificates issued by the above accredited organisation are valid for three years from the date of the certificate or less if so stated on the certificate issued by them and so advised to www.irqao.com / www.irqao.org. All such certificates holders are entitled to, and shall benefit from, ASCB(E) accredited listings and status.

CAVEAT 2

None

PRINCIPLE CONTACT

Peter Williams

Managing Director

FURTHER CONTACT

Sarah Groves

Administration Manager

MANAGEMENT REPRESENTATIVE

Peter Williams

CEO

TELEPHONE 1

01743 351 677

FAX

01743 356 445

WEB SITE<http://www.quayaudit.co.uk>**E-MAIL**post@quayaudit.co.uk

This document is non-maintained and is invalid in any form other than a live download from www.ascb.co.uk or www.ascb.pro. This document is informative rather than regulatory. The interpretation of the accreditation status of organisations is as follows: (i) Applicant = indicates a bona fide application to ASCB(E) for accreditation services but does not entitle the applicant to any benefit or right to market, audit, assess, register or certificate under the ASCB(E) regime, (ii) Provisional = indicates that the organisation may conduct assessments and certifications under the ASCB(E) regime but because of administrative and logistical constraints unrelated to technical or quality assurance matters may have accredited status withdrawn without notice, (iii) Full = indicates an unrestricted accredited status, within scopes defined elsewhere, to conduct specified services within the ASCB(E) regime, (iv) - Suspended = indicates that the organisation is currently not permitted to issue certificates under the ASCB(E) regime but that all currently issued certificates are deemed valid, (v) Withdrawn = indicates that the organisation is no longer associated with ASCB(E) and are instructed to desist from referencing ASCB(E) in any way that may be of commercial or technical benefit to them.

ASCB

ACCREDITATION SERVICE FOR CERTIFYING BODIES (EUROPE) LTD.
Suite 7, Wessex House, St Leonard's Road, Bournemouth, BH8 8QS, United Kingdom
tel 0044 (0) 1202 25 22 22. www.ascb.co.uk bh8@ascb.co.uk

This document is produced for internet listing at www.ascb.co.uk only and has no current status if produced in hard copy.

This certificate prescribes accredited conformity assessment services under the auspices of ASCB as defined within the scope of EU Regulation 765/08.

ASCB

Accreditation Service for Certifying Bodies (Europe) Ltd.

**FULL ACCREDITATION SCHEDULE****Quay Audit UK Limited**

1	Quality Management Systems	ISO 9001:2015
2	Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for complaints handling in organizations	ISO 10002:2004
3	Environmental Management Systems	ISO 14001:2015
4	Health, Safety and Welfare Managemt Systems	OHSAS 18001:2007
5	Food Safety Management Systems	ISO 22000:2018
6	Food Safety Management Systems	ISO 22000:2005
7	Information technology -- Service management -- Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1 ISO/IEC TR 20000-3:2009	ISO 20000-1:2011
8	Information technology -- Security techniques -- Guidelines for information and communications technology disaster recovery services	ISO/IEC 24762:2008
9	Information technology -- Security techniques -- Information security management systems -- Requirements	BS EN ISO/IEC 27001:2017
10	Information technology -- Security techniques -- Information security management systems -- Requirements	ISO 27001:2013
11	Security screening of individuals employed in a security environment. Code of practice	BS 7858:2006 +A2:2009
12	Code of Practice for Static Site Guarding and Mobile Patrol Services	BS 7499:2007
13	Key holding and response services. Code of practice	BS 7984:2008
14	Quality Assurance Requirements for Nuclear Facility Applications	NQA-1:2012
15	Specification of common management system requirements as a framework for integration	PAS 99:2012
16	Cloud Control Management	CCM v 3.0.1
17	Prerequisite programmes on Food Safety - Part 4: Food Packaging Manufacturing	ISO TS/22002-4:2013
18	Occupational Health and Safety Management System	ISO 45001:2018
19	Technical Standard -- Data Protection	GDP TS1001:2018
20	Quality requirements for fusion welding of metallic materials	ISO 3834:2005
21	Energy Management Systems	ISO 50001:2011
22	HACCP Certificazione dei Sistemi di Autocontrollo Igienici	UNI 10854:1999

ASCB

ACCREDITATION SERVICE FOR CERTIFYING BODIES (EUROPE) LTD.

Suite 7, Wessex House, St Leonard's Road, Bournemouth, BH8 8QS, United Kingdom
tel 01444 (0) 1202 25 22 22. www.ascb.co.uk bh8@ascb.co.uk

Page 2 of 3

This document remains the property of ASCB(E) and shall be returned when requested by them.

This certificate valid only if confirmed against current listing at http://www.ascb.co.uk/accreditation_statements.html



Accreditation Service for Certifying Bodies (Europe) Ltd.



23

Guidelines for management consultancy services
End of listing

ISO 20700:2017

End of listing

ASCB

ACCREDITATION SERVICE FOR CERTIFYING BODIES (EUROPE) Ltd.

Suite 7, Wessex House, St Leonard's Road, Bournemouth, BH8 8QS, United Kingdom
tel 0044 (0) 1202 25 22 22. www.ascb.co.uk bh8@ascb.co.uk

tel 0044 (0) 1202 25 22 22.

www.ascb.co.uk

bh8@ascb.co.uk

Page 2 of 2

This document remains the property of ASCB(E) and shall be returned when requested by them.
This certificate valid only if confirmed against current listing at http://www.ascb.co.uk/accreditation_statements.html

This certificate valid only if confirmed against current listing at <http://www.aacsb.co.uk/accreditation-statements.html>



MANUALUL CALITĂȚII

ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUA DE PARTEA PERSONALULUI

1. Cum apreciați comunicarea cu conducerea "MEDALMIR" SRL

Descrieți:

.....

.....

2. Ați simțit presiuni de partea conducerii?

DA ☐

NU ☐

3. Cum vi se pare locul de muncă ?

Descrieți :

.....

.....

Propuneți îmbunătățiri a locului de muncă:

.....

.....

.....

.....

.....

4. Intentionați să conlucrați cu compania în următorii 5 ani?

DA ☐

NU ☐

De ce?

.....

.....

5. Veti recomanda altor persoane să lucreze în această companie

DA ☐

NU ☐

De ce?

.....

.....

Data :