



Chisinau, r. Straseni, s. Galesti  
Tel./fax: 0 22 857 137  
C/F 1008600035593, TVA 8600827  
C/D 2224332389 la BC "Moldindconbank" SA  
fil Telecomtrans C/B MOLDM2x332

# MANUALUL CALITATII

Standard aplicat SR EN ISO 9001:2008

Sisteme de management al calității. CERINȚE.

	<b>Functia</b>	<b>Nume / Prenume</b>	<b>Data</b>	<b>Semanatura</b>
<b>Intocmit</b>	<b>Responsabil cu Asigurarea Calității</b>	<b>Ing. Avdonin I</b>	<b>09.03.2022</b>	
<b>Verificat / Aprobat</b>	<b>Administrator</b>	<b>Panceva Marianna</b>	<b>16.03.2022</b>	



Chisinau, r. Strasenii, s. Galesti  
Tel./fax: 0 22 857 137  
C/F 1008600035593, TVA 8600827  
C/D 2224332389 la BC "Moldindconbank" SA  
fil Telecomtrans C/B MOLDM2x332

## CUPRINS

1. Introducere
  - 1.1 Prezentarea generala a firmei
  - 1.2 Prezentarea generala a sistemului calitatii
- 2.Referinte
3. Definitii si abrevieri
4. Sistemul de management al calitatii
  - 4.1 Generalitati
  - 4.2 Documentatia
5. Responsabilitatea managementului
  - 5.1 Angajamentul managementului
  - 5.2 Orientarea catre client
  - 5.3 Politica in domeniul calitatii
  - 5.4 Planificare
  - 5.5 Responsabilitate, autoritate si comunicare
  - 5.6 Analiza efectuata de management
6. Managementul resurselor
  - 6.1 Asigurarea resurselor
  - 6.2 Resurse umane
  - 6.3 Infrastructura
  - 6.4 Mediu de lucru
7. Realizarea produsului
  - 7.1 Planificarea realizarii produsului
  - 7.2 Procese referitoare la relatia cu clientul
  - 7.3 Proiectare si dezvoltare ( neaplicabil )
  - 7.4 Aprovizionare
  - 7.5 Productie
  - 7.6 Controlul dispozitivelor de masurare si monitorizare
8. Masurare, analiza si imbunatatire
  - 8.1 Generalitati
  - 8.2 Monitorizare si masurare
  - 8.3 Controlul produsului neconform
  - 8.4 Analiza datelor
  - 8.5 Imbunatatire

## 1. INTRODUCERE

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 GINACOM SRL este o expunere a politicii manageriale și a obiectivelor, pentru fiecare element din **SR EN ISO 9001:2008.**

Utilizarea principiilor, procedurilor și instrucțiunilor reprezintă o directivă obligatorie în producția și comercializarea produselor GINACOM SRL și se aplică la toate nivelele specificate, atât la nivel managerial cât și la nivel de executanți.

### 1.1 Prezentarea generală a firmei GINACOM SRL

**„Ginacom” SRL Republica Moldova,**

**adr. jur: r-ul Strășeni, s. Gălești adr. poșt: or. Chișinău, str. Cahul 23-1**

În cadrul laboratorului intern de inspecții și încercări, se efectuează încercări pe materia primă și produsul finit, respectând specificațiile standardelor naționale și internaționale din domeniu.



### 1.2 Prezentarea generala a Sistemului de management al Calitatii

Manualul calității așa cum a fost conceput de către GINACOM SRL este o expunere a politicii manageriale și a obiectivelor, pentru fiecare element din **SR EN ISO 9001:2008.**

## 2. REFERINȚE

Elaborarea prezentului manual al calității, a procedurilor de sistem, a procedurilor operaționale, se bazează pe următoarele standarde de referință :

- SR EN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2001)- Sisteme de management al calității.Cerințe.
- ISO 9000:2001 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

### **3.DEFINIȚII ȘI ABREVIERI**

Abrevieri:

SMC – Sistem de management al calității

M.C. – Manualul Calității

P.S. – Procedură de sistem

P.O. - Procedură operațională

### **4.SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

#### **4.1 Generalități**

Organizația a stabilit, a documentat și a implementat un SMC și îmbunătățește continuu eficacitatea acestuia. Organizația a adoptat abordarea bazată pe proces în dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea eficacității SMC-ului, cu scopul creșterii satisfacției clientului prin îndeplinirea cerințelor acestuia.

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).

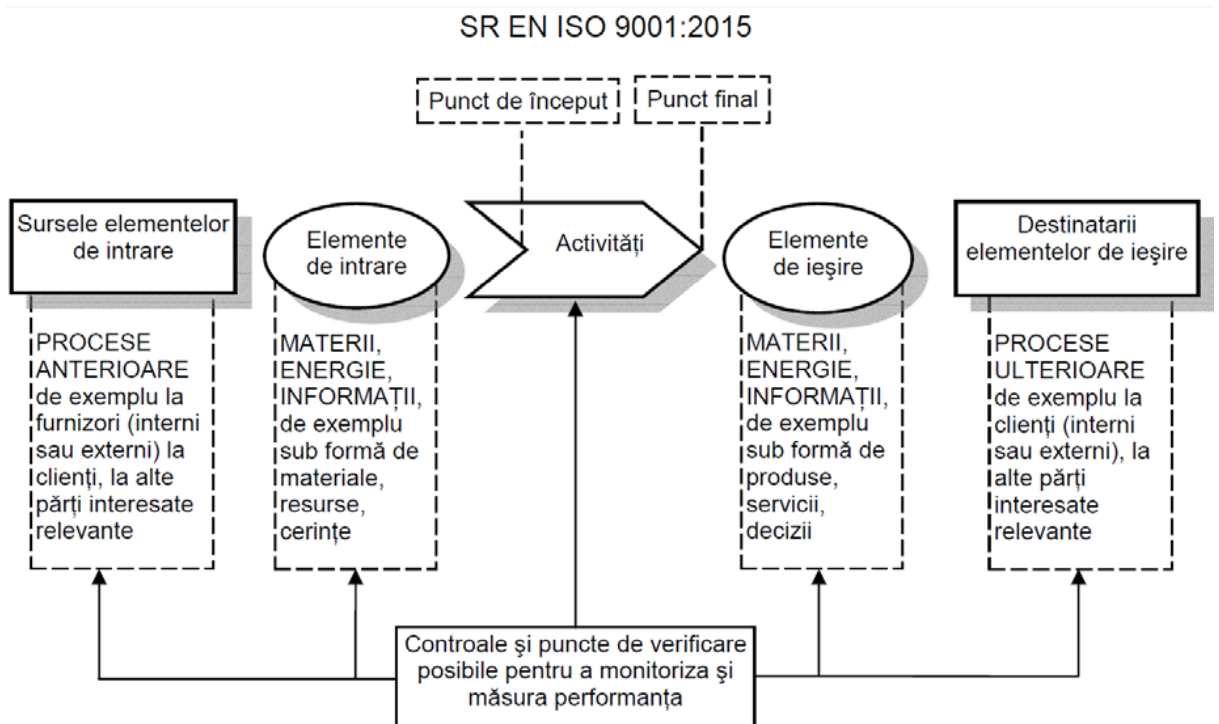
Pentru fiecare proces este desemnat un responsabil de proces – proprietar de proces, care coordonează toate activitățile din cadrul procesului. Responsabilul de proces este responsabil de implementarea, gestionarea, analiza și îmbunătățirea procesului respectiv.

Pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea SMC-ului, se aplică ca principiu fundamental îmbunătățirea continuă a proceselor și implicit a activităților din cadrul proceselor. În acest sens se efectuează analize, pentru a identifica posibilitățile de îmbunătățire a proceselor.

Activitățile ce se desfășoară în cadrul acestor procese și subprocesuri sunt prezentate în documentația aferentă sistemului de management al calității.



#### 4.2 Documentația



#### 4.2.1 Generalități

Pentru a satisface obiectivele referitoare la calitate, GINACOM SRL a implementat și susține un SMC, care prevede o documentație de referință.

#### 4.2.2 Manualul calității

În manualul calității este descrisă organizarea, responsabilitățile și procedurile utilizate pentru managementul proceselor din cadrul sistemului de management al calității, al GINACOM SRL.

Manualul calității este structurat în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2008. Sisteme de management al calității. Cerințe.

#### 4.2.3 Controlul documentelor

Toate documentele SMC-ului și cele referitoare la calitatea produsului sunt ținute sub control, în conformitate cu procedura PS-01, **Controlul documentelor**, în care se detaliază tipul de documente, modul de elaborare, verificare, aprobare, difuzare și arhivare al acestora.

Redactarea, emiterea și verificarea documentelor prevăzute de Sistemul de Calitate intră în sarcina Managerului Calitate, care are în grijă și distribuirea acestora în mod controlat, pentru a permite fiecărui Responsabil să fie posesorul ultimei versiuni a documentației.

Aprobarea Manualului Calității a Procedurilor operaționale și de sistem și este de competența conducerii.

Pentru redactarea procedurilor și instrucțiunilor, Serviciul de Asigurare a Calității analizează documentele, împreună cu personalul autorizat, apoi le supune aprobării conducerii.



#### **4.2.4 Controlul înregistrărilor**

Tipurile de înregistrări ale calității, eliberate pentru a demonstra atingerea calității cerute și eficacitatea SMC-ului adoptat, rezultă din formularele prevăzute în procedura de sistem PS-05 Controlul înregistrărilor.

Procedura de referință furnizează informațiile referitoare la modalitatea și responsabilitatea pentru colectarea, accesul, catalogarea, arhivarea, aducerea la zi, conservarea și eliminarea înregistrărilor.

Toate înregistrările calității sunt arhivate și conservate în spații adecvate, pentru a reduce la minim deteriorarea acestora și pentru a evita pierderile.

Timpii de conservare a registrelor calității sunt stabiliți și prevăzuți în procedura PS-05 Controlul înregistrărilor calității.

Când se prevede prin contract, înregistrările calității sunt puse la dispoziția clientului, sau la un reprezentant al său, pentru evaluare, pentru o perioadă determinată.

### **5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI**

#### **5.1 Angajamentul managementului**

Declarația Directorului General, arată angajamentul său pentru dezvoltarea și implementarea SMC-ului precum și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia.

În analiza periodică, efectuată de management este investigat modul în care este respectat angajamentul managementului, respectiv dacă este comunicată în cadrul organizației importanța satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și a celor de reglementare; dacă politica și obiectivele în domeniul calității sunt adecvate și au fost atinse; dacă au fost alocate resursele necesare pentru derularea în condiții optime a proceselor.



#### **5.2 Orientarea către client**

În cadrul procesului referitor la relația cu clientul (determinarea și analiza cerințelor referitoare la produs; satisfacția clientului ) sunt identificate cerințele clientului iar prin controlul efectuat asupra proceselor ulterioare este menit să se asigure satisfacerea cerințelor clienților. Satisfacția clienților este monitorizată, așa cum s-a stabilit prin procedura operațională **Evaluarea gradului de satisfacție a clientului** PO – 13.

### **5.3 Politica în domeniul calității.**

Conducerea Societății GINACOM SRL ,reprezentată de Directorul Executiv, are în vedere faptul că viitorul și succesul firmei depind nu doar de competitivitatea economică a produselor introduse pe piață, dar mai ales depind de calitatea lor .

### **5.4 Planificare**

#### **5.4.1 Obiectivele calității**

Obiectivele calității sunt documentate în declarația de politică, care reprezintă și declarația de angajament a managementului de la cel mai înalt nivel. Obiectivele calității sunt în concordanță cu politica referitoare la calitate și sunt exprimate în termeni măsurabili și vizează următoarele .

Obiectivele principale în domeniul calității sunt:

- Oferirea de produse care să satisfacă integral și eficient Necesitățile clienților.
- Menținerea prestigiului organizației pe piața națională de polietilenă.
- Creșterea vânzărilor cu 20% fata de anul 2009, prin activități susținute și bine coordonate de managementul societatii
- Scăderea cu 5% a neconformităților, și a reclamațiilor din partea clienților.
- Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calitatii
- Asigurarea permanentă de resurse materiale, financiare, dar mai ales umane, care bine instruite să mențină și să îmbunătățească procesele stabilite
- Numirea unui reprezentant in cadrul organizației pentru Managementul Calitatii
- Analizarea periodica a obiectivelor calitatii si a modului in care au fost intelese si realizate

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

GINACOM SRL definește și stipulează cum trebuie satisfăcute cererile privitoare la calitate în cadrul firmei.



Planificarea calității are în vedere modul în care sunt îndeplinite obiectivele calității, politica în domeniul calității, dacă este asigurată identificarea, definirea și realizarea proceselor și resurselor necesare pentru realizarea obiectivelor; dacă integritatea sistemului este menținută când au loc schimbări, dacă este elaborată documentația necesară.

Planificarea calității devine coerentă având în vedere toate celelalte caracteristici ale propriului sistem de management al calității și este stipulată astfel încât să corespundă propriilor exigențe operative.



## **5.5 Responsabilitate, autoritate și comunicare**

### **5.5.1 Responsabilitate și autoritate**

Modul de organizare a GINACOM SRL. este redat schematic în organigrama firmei, prezentată în Anexa 2.

În fișele de post se prezintă detaliat, responsabilitatea, autoritatea și interdependența personalului cu atribuții în domeniul calității.

### **5.5.2 Reprezentantul managementului**

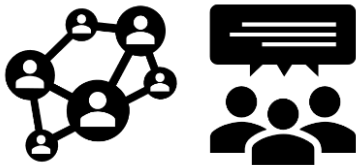
Responsabilitatea generală a Managerului Calitate este de a asigura că activitățile tuturor compartimentelor sunt conforme cu prezentul manual al calității și cu procedurile de sistem și operaționale asociate.

### 5.5.3 Comunicarea internă

Informațiile referitoare la eficacitatea SMC-ului sunt comunicate tuturor persoanelor din organizație prin intermediul ședințelor, organizate pe compartimente sau cu întreg personalul.

Fiecare circulară internă, referitoare la calitate trebuie datată și semnată de responsabilul de funcție și aprobată de Managerul Calitate și/sau Conducere.

Procedura operațională **Comunicare** PO-01, detaliază modul în care are loc procesul de comunicare internă și cu clienții.



### 5.6 Analiza efectuată de management

SMC-ul adoptat de GINACOM SRL. este supus unei analize, la intervale potrivite, de Directorului Executiv, pentru a asigura continuitatea și eficacitatea în timp. Frecvența analizelor, exceptând diversele evaluări speciale din partea conducerii, în cazul în care se sesizează necesitatea unor profunde inovații productive și organizatorice, este anuală.

Inițiativa pentru ședințele privind analiza SMC-ului aparține Managerului Calitate . El va pregăti o agendă de lucru și va pune la dispoziție toate documentele relevante.

Dacă este necesar, Managerul Calitate va atrage atenția asupra zonelor unde cerințele SMC-ului nu sunt îndeplinite sau unde procedurile nu sunt aplicate. Când este posibil, el va da recomandări pentru îmbunătățiri. Dacă din analiză rezultă că sunt necesare acțiuni corective, se va cădea de acord asupra acțiunilor corective care trebuie luate și se vor sugera metode adecvate pentru implementarea lor. Directorul Executiv va avea responsabilitatea de a asigura implementarea acțiunilor corective stabilite.

## 6. MANAGEMENTUL RESURSELOR

### 6.1 Asigurarea resurselor

Organizația asigură resursele adecvate prin personal instruit și tehnologie de producție, inspecții și încercări performantă, pentru a da asigurări că produsele GINACOM SRL sunt realizate conform obiectivelor privind calitatea și pentru a crește satisfacția clientului prin îndeplinirea cerințelor sale.

Directorul Executiv identifică condițiile referitoare la resurse și asigură resursele adecvate, având în vedere și necesarul de instruire pentru personalul destinat oricărei activități de gestiune, execuție sau care se ocupă de auditurile interne ale calității.

Adecvarea resurselor este analizată în cursul analizelor managementului.

## **6.2 Resurse umane**

Personalul este selectat și angajat pe baza unor evaluări ce au în vedere criterii bine definite. Totodată sunt efectuate evaluări periodice ale activității angajaților.

În funcție de necesarul de instruire identificat, sunt alocate resurse pentru efectuarea de cursuri, participări la seminarii, etc. Eficacitatea acestora este evaluată în funcție de beneficiile obținute de organizație, în urma acestor acțiuni.



## **6.3 Infrastructură**

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

În mod normal, planul prevede două opriri ale mașinilor în luna Decembrie și o altă lună, stabilită de conducere.

Cu această ocazie, se vor efectua operații generale de întreținere a utilajelor.

Operațiile periodice de întreținere (lunare, semestriale, etc.) efectuate sub controlul Responsabilului Producție, vor fi înregistrate în formularele de întreținere.

## **6.4 Mediu de lucru**

Personalul din hala de producție beneficiază de căști de protecție fonică, de mănuși termice, de dușuri și de orice alte mijloace necesare desfășurării în bune condiții a muncii. Personalul din birouri beneficiază de ecrane de protecție împotriva radiațiilor monitoarelor, de birouri și fotolii ergonomice, munca desfășurându-se într-un mediu adecvat, ferit de factori perturbatori, iar responsabilitatea păstrării igienei și curățeniei în hala de producție cât și la birouri revine fiecărui angajat.



## **7. REALIZAREA PRODUSULUI**

### **7.1 Planificarea realizării produsului**

Organizația planifică și dezvoltă procesele necesare pentru realizarea produsului. Planificarea realizării produsului este compatibilă cu cerințele impuse pentru celelalte procese ale SMC-ului.

### **7.2 Procese referitoare la relația cu clientul**

#### **7.2.1 Determinarea cerințelor referitoare la produs**

Organizația determină, prin intermediul comenzilor primite de la clienți cerințele acestora, inclusiv cerințele referitoare la activitățile de livrare și post livrare. În cazul în care comenzile primite nu conferă informații suficiente, este sarcina compartimentului Comercial să discute cu clienții și să propună acestora soluțiile cele mai avantajoase din punct de vedere tehnic și financiar.

Toate valorile relevate sunt înregistrate în formulare specifice, aflate în dotarea Șefilor de Tură și care sunt gestionate în conformitate cu procedura de referință Controlul Înregistrărilor P.S.-05.

Este sarcina Responsabilului de Laborator să preleveze la fiecare început de producție și apoi cu o anumită frecvență prestabilită eșantioanele pentru controlul principalelor caracteristici ale tubului în producție.

### **7.2.2 Analiza cerințelor referitoare la produs**

Contractele, ofertele pentru licitații sunt supuse unei analize și se desfășoară în conformitate cu procedura operațională **Analiza cerințelor referitoare la produs** PO-05.

În același timp Responsabilul Desfacere, din cadrul Compartimentului Comercial se asigură că :

- Sunt comunicate, în scris, clientului, eventualele abateri de la cerințele clientului și cele notate în ofertă.

Funcțiile implicate în analiza contractului și a ofertei de licitație sunt Responsabilul Aprovizionare și Responsabilul Desfacere cu colaborarea Managerului Calitate pentru asigurarea cerințelor referitoare la calitate. Aprobarea finală este dată de către conducerea societății.

Redactarea noilor liste sau modificarea celor existente este de competența Responsabilului Comercial.

### **7.2.3 Comunicarea cu clientul**

Comunicarea cu clientul are în vedere informații referitoare la :

- Identificarea cerințelor clientului;
- Informații referitoare la produs;
- Cereri de ofertă, comenzi, contracte;

Modul de desfășurare a procesului de comunicare cu clientul este prezentat în procedura operațională **Comunicare** PO-01.



### **7.3 Proiectare și dezvoltare (neaplicabil)**

## **7.4 Aprovizionare**

### **7.4.1 Procesul de aprovizionare**

GINACOM SRL. se asigură că produsele sau serviciile achiziționate sunt conforme cu necesitățile organizației și condițiile specificate în documentația de aprovizionare.

Procesul de aprovizionare este detaliat în procedura operațională Aprovizionare PO-04.

GINACOM SRL. efectuează aprovizionarea cu materie primă, produse și servicii, care au influență asupra calității, făcând apel la furnizorii considerați acceptabili.

Alegerea și evaluarea, în consecință, a furnizorilor, va fi realizată pe baza capacității lor de a satisface condițiile din contracte, inclusiv condițiile sistemului calității și oricare condiții specifice referitoare la asigurarea calității. Se va ține cont, în selecția furnizorilor, de rezultatele încercărilor pentru proiecte asemănătoare sau experiența publicată de către alți utilizatori.

Criteriul principal de selectare și evaluare este acela de determinare a fiabilității raportului de furnizare, existent pentru furnizorii cunoscuți, în timp ce pentru cei noi, se utilizează un chestionar informativ de evaluare și executare a unor furnizări de probă.

### **7.4.2 Informații pentru aprovizionare**

Comenzile de aprovizionare, care trebuie trimise unui furnizor, sunt elaborate de către Responsabilul Aprovizionare și aprobate de către conducere.

Responsabilul Aprovizionare trebuie să analizeze, înainte de emitere documentele de aprovizionare, pentru a confirma dacă sunt corespunzătoare condițiilor specificate.

Documentele de aprovizionare sunt arhivate de către Responsabilul Aprovizionare. Conducerea decide acceptarea materiei prime sau a altor materiale, care nu sunt conforme cu caracteristicile specificate, prin intermediul unui acord cu furnizorii.



### 7.4.3 Verificarea produsului aprovizionat

Atunci când se propune verificarea la furnizor a produsului, se va specifica, în documentele de aprovizionare, înțelegerea referitoare la verificarea și metoda de eliberare a produsului.

În cazul în care sunt necesare vizite la furnizori, responsabilii pentru planificarea și executarea acestor vizite sunt Responsabilul Aprovizionare și Managerul Calitate, care pot colabora și cu alți responsabili de funcție interesați.

## 7.5 Producție și furnizare de servicii

### 7.5.1 Controlul producției

Modul de desfășurare a procesului de controlul producției este descris în mod detaliat în procedura operațională **Controlul producției** PO-07.

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

Cartelele de funcționare a mașinii, programarea producției, programa de mentenanță și registru de înregistrare a operațiilor înregistrate sunt arhivate de către Responsabilul de Producție.



### 7.5.2 Validarea proceselor de producție

Organizația a elaborat o procedură de validare, pentru procesele pentru care elementele de ieșire rezultate nu pot fi verificate prin măsurare sau monitorizare ulterioară. Validarea demonstrează capacitatea acestor procese de a obține rezultatele planificate.

Organizația a stabilit măsuri preliminare pentru aceste procese :

- Criterii definite pentru analiza și aprobarea proceselor;

- Aprobarea echipamentului și calificarea personalului;
- Utilizarea de metode și proceduri specifice;
- Cerințe referitoare la înregistrări;
- Revalidarea.

### **7.5.3 Identificare și trasabilitate**

S-a stabilit și se menține procedura operațională **Identificare și trasabilitate PO-06**. În această procedură se descriu activitățile ce se desfășoară pentru asigurarea identificării și trasabilității produsului, începând de la recepție și pe parcursul tuturor etapelor de producție și livrare.

Când Managerul Calitate 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, Managerul Calitate are nevoie de informații fundamentale, care sunt reprezentate de numărul de producție al tubului.

Funcția responsabilă pentru realizarea identificării și trasabilității produsului semnalat este Managerul Calitate.

În cazuri particulare, marcajul tubului poate conține și alte informații, în funcție de cerințele clientului.

### **7.5.4 Proprietatea clientului**

În unele cazuri materialele pot fi furnizate de către client, ca o parte a contractului. Chiar și în acest caz s-a prevăzut un proces de inspecție a bunurilor la primire, pentru a ne asigura de faptul că produsul primit este acceptabil din punct de vedere calitativ, că nu s-a deteriorat în timpul transportului și că poate fi utilizat pentru scopul propus.

### **7.5.5 Păstrarea produsului**

Pentru a demonstra conformitatea produsului pe parcursul procesării interne, până la livrare s-a elaborat și se respectă procedura operațională Stadiul inspecțiilor și încercărilor PO-10.





Chisinau, r. Strasenii, s. Galesti  
Tel./fax: 0 22 857 137  
C/F 1008600035593, TVA 8600827  
C/D 2224332389 la BC "Moldindconbank" SA  
fil Telecomtrans C/B MOLDM2x332

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

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

### Manipulare

Este sarcina Șefilor de Tură și a Responsabilului Magaziei să adopte măsurile necesare în timpul manipulării produselor în interiorul halei și în curtea externă, astfel încât să nu se producă daune și/sau deteriorări ale acestora.

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

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

### Depozitare

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

Ieșirea din magazie a produselor finite este autorizată de către Compartimentul Comercial - Responsabilul Desfacere, după completarea facturii; avizul de expediție este completat de Responsabilului Magaziei.

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

### Livrare



Chisinau, r. Strasenii, s. Galesti  
Tel./fax: 0 22 857 137  
C/F 1008600035593, TVA 8600827  
C/D 2224332389 la BC "Moldindconbank" SA  
fil Telecomtrans C/B MOLDMD2x332

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

## **7.6 Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare**

Pentru a furniza dovezi ale conformității produsului cu cerințele specificate, GINACOM SRL a elaborat și respectă prevederile procedurii operative Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare PO-9.

Când se cere prin contract, pot fi aduse la cunoștința clientului datele tehnice referitoare la aparatele și instrumentele de inspecție, măsurare și încercare. Aceasta se realizează prin prezentarea unui registru general cu starea calibrării având, eventual, ca anexe ultimele cartele de calibrare a instrumentelor respective.

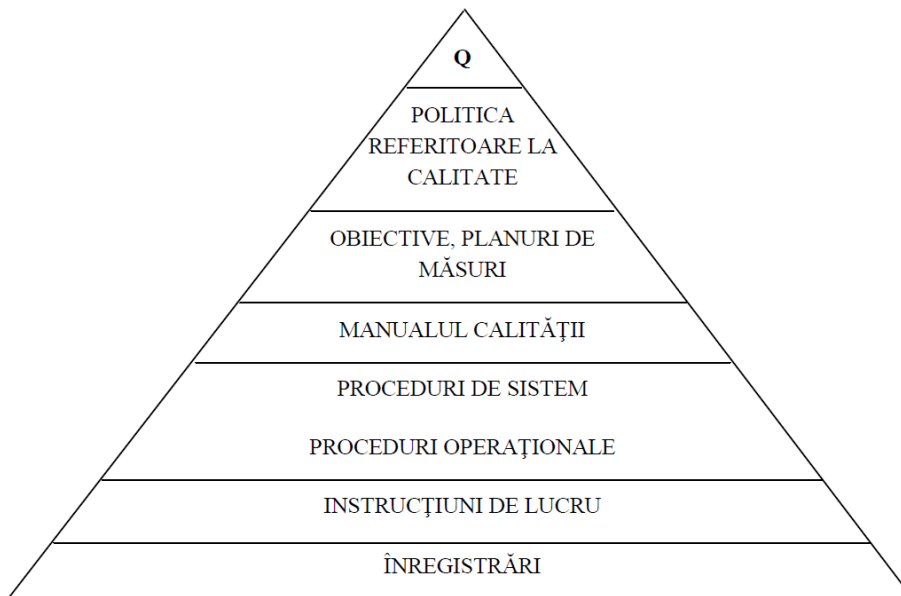
## **8. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE**

### **8.1 Generalități**

Organizația a planificat și a implementat procesele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire :

- pentru a demonstra conformitatea produsului;
- pentru a asigura conformitatea SMC-ului;
- pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea SMC-ului;

Metodele aplicate pentru determinarea, supravegherea și verificarea capabilității proceselor sunt analizele (diagramele) Pareto și reprezentările grafice.



## 8.2 Monitorizare și măsurare

### 8.2.1 Satisfacția clientului

Se utilizează, în relația cu clienții chestionare de evaluare a gradului de satisfacție a clientului. Datele colectate sunt analizate periodic în vederea stabilirii de acțiuni menite să sporească nivelul de satisfacție al clientului.

Procedura operațională Evaluarea gradului de satisfacție al clientului PO-13, prezintă modul în care sunt colectate și procesate aceste date.

### 8.2.2 Audit intern

Auditorile interne ale SMC-ului se desfășoară planificat, sunt documentate corespunzător și au ca scop verificarea conformității activităților legate de calitate cu reglementările stabilite și a determina eficiența SMC-ului.



### **8.2.3 Monitorizarea și măsurarea proceselor**

Organizația aplică metode adecvate pentru monitorizare și acolo unde este aplicabil, măsurarea proceselor sistemului de management la calitate. Aceste metode trebuie să demonstreze capacitatea proceselor de a obține rezultatele planificate. Atunci când rezultatele planificate nu sunt obținute, sunt întreprinse corecții și acțiuni corective, după cum este adecvat, pentru a se asigura conformitatea produsului.

### **8.2.4 Monitorizarea și măsurarea produsului**

*Inspecții și încercări la primire; înregistrări.*

Inspecțiile și încercările, precum și înregistrările care trebuie făcute, sunt specificate în procedura de referință.

Materia primă, la primire, va fi supusă unor inspecții și încercări, din partea responsabililor de funcție interesați. În determinarea anvergurii și tipurilor de inspecții și încercări efectuate la primirea materialului, se ia în considerare anvergura controlului efectuat inițial de către furnizor și disponibilitatea documentelor de înregistrare a calității.

*Inspecții și încercări în cursul fabricației; înregistrări.*

Toate valorile sunt înregistrate în formulare adecvate și sunt arhivate, prin grija Responsabilului Laboratorului de Probe, în arhiva laboratorului. Aceste înregistrări trebuie să indice clar că produsul a fost sau nu a fost admis la inspecții, în conformitate cu criteriile de acceptare definite. Atunci când produsul nu a fost admis la una din inspecții, se va anunța Managerul Calitate, care va aplica procedura pentru controlul produselor neconforme.

Intră în sarcina Responsabilului Laboratorului de Probe să procedeze, la fiecare început de producție și apoi succesiv cu o anumită frecvență prestabilită, la prelevarea unor eșantioane, pentru realizarea încercărilor.

*Inspecții și încercări finale; înregistrări.*

Este atribuția Responsabilului Laboratorului de Probe să realizeze, pe eșantioanele de tub prelevate în timpul producției, încercările prevăzute de normele de referință și/sau specificările tehnice ale clienților, cu frecvența specificată.

O asemenea procedură de rechemare constă în eliberarea produsului, înainte de termenii de execuție a unor încercări, firma noastră asumându-și eventualele returnări, cu acordul clientului.

Responsabilul de Laborator are responsabilitatea eliberării produselor conforme în magazia de produse finite.

### **8.3 Controlul produsului neconform**

Modalitatea de identificare, documentare, evaluare, tratare a produselor neconforme și atribuțiile și responsabilitățile funcțiilor implicate sunt descrise în procedura de sistem Controlul produsului neconform PS -04.

În acest mod se elimină posibilitatea utilizării produselor neconforme.

Fiecare semnalare de neconformitate va fi înregistrată și examinată de către Managerul Calitate și de Responsabilii de funcție interesați, pentru a defini tratamentul produselor neconforme și a transmite deciziile părților interesate.

Atunci când un produs neconform este reperlucrat, pentru a satisface condițiile specificate, este supus unei reverificări, pentru a demonstra conformitatea cu cerințele. Autoritatea asupra deciziei finale, asupra produselor neconforme aparține Managerului Calitate.

Când prin contract se prevede o propunere scrisă de utilizare a produselor neconforme, aceasta va fi trimisă clientului sau reprezentantului său de către Managerul Calitate, pentru a obține confirmarea.

Acceptarea sau refuzul din partea clientului va fi înregistrată și arhivată.



### **8.4 Analiza datelor**

Datele relevante sistemului calității trebuie colectate și analizate pentru a se asigura adecvarea și eficacitatea SMC-ului. Datele colectate în urma proceselor de măsurare și

monitorizare sunt analizate în mod regulat în vederea evaluării eficienței SMC-ului și identificării oportunității de îmbunătățire.

Analiza datelor este efectuată și coroborată cu analiza efectuată de management.

În acest sens este elaborată Procedura operațională de referință *Analiza datelor PO-12*.



## **8.5 Îmbunătățire**

### **8.5.1 Îmbunătățirea continuă**

SMC –ul și eficacitatea acestuia este continuu îmbunătățită . Se ia în considerare modul în care sunt utilizate informațiile referitoare la analiza neconformităților, inclusiv a rapoartelor de audituri interne și externe, politica și obiectivele calității, analiza nivelului de satisfacție al clientului, analiza efectuată de management.

Având în vedere convingerea că implementarea și menținerea unui SMC reprezintă doar o primă etapă în competiția continuă de satisfacere la un nivel superior a cerințelor clienților, firma își propune lărgirea varietății preocupărilor în domeniul calității prin abordarea pe viitor a diferitelor aspecte menite să adauge valoare produselor, proceselor și afacerii în sine.

### **8.5.2 Acțiuni corective și preventive**

Sunt stabilite acțiuni prin care vor fi eliminate cauzele neconformităților identificate, pentru a preveni reapariția acestora. Într-un stadiu adecvat, este analizat dacă s-a redus nivelul apariției neconformităților. În același timp sunt stabilite, în măsura în care este posibil, acțiuni pentru a elimina cauzele unor lucruri care ar putea afecta calitatea produselor sau proceselor, respectiv prevenirea apariției acestora.

Amănuntele investigației neconformității, incluzând cauzele, corecțiile necesare și acțiunile corective sunt incluse în fișa de neconformitate, care este deschisă la apariția unei neconformități.

Cu scopul de a asigura îndeplinirea corectă și eficacitatea acțiunilor corective întreprinse, Managerul Calitate procedează la efectuarea unor audituri interne, împreună cu alți auditori interni.

Dacă rezultatul unei astfel de audit este pozitiv, se procedează la înregistrarea și arhivarea generală.

Dacă rezultatul este negativ, se procedează, în colaborare cu responsabilul ariei interesate, la un examen al cauzelor, aducându-se modificările necesare acțiunii deja realizate.

Pe baza analizei realizate, se procedează la evaluarea importanței diferitelor probleme evidențiate și a priorității de intervenție, prin intermediul unor metode statistice.

Pentru fiecare problemă evidențiată va fi determinată relația cu toate potențialele cauze considerate.

Managerul Calitate precum și personalul din compartimentele organizației se întâlnesc la intervale regulate, în cadrul ședințelor de analiză efectuate de management pentru a analiza acțiunile corective și preventive și pentru a evalua eficiența lor.

