



# MANUALUL CALITĂȚII

## "AGRODOR-SUCCES" S.R.L.

	FUNȚIA	NUME PRENUME	DATA	SEMNĂTURA
ÎNTOCMIT	<i>INC SEP</i>	<i>FENINENECOMAN</i>	<i>10.02.2022</i>	<i>[Signature]</i>
VERIFICAT/APROBAT	<i>Director executiv</i>	<i>Cigresca Natălie</i>	<i>10.02.2022</i>	<i>[Signature]</i>



**INFORMAȚIE GENERALĂ**

Denumirea companiei	"Agrodor-Succes" SRL
Adresa juridică	MD3715, r1 Strașeni, s. Cojușna, str. M. Frunze 7
Contacte	Tel./ fax: <a href="tel:+37323792068">+[373] 237 92 068</a> E-mail: <a href="mailto:agrodor.succes@gmail.com">agrodor.succes@gmail.com</a> Web: <a href="http://www.agrodor.md">www.agrodor.md</a>
Director General	Teodor BOȚAN
Înregistrată	27/07/2004
Capital social	269.202 lei
Genurile principale de activitate	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Construcții hidrotehnice</li> <li>2. Lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru fluide</li> <li>3. Lucrări de instalații electrice</li> <li>4. Alte lucrări de instalații pentru construcții</li> <li>5. Importul și (sau) comercializarea preparatelor chimice și biologice pentru protecția plantelor și a stimulatoarelor de creștere a plantelor</li> <li>6. Comerțul cu ridicata al pesticidelor și altor produse agrochimice</li> </ol>
Obiecte date în exploatare în ultimii doi ani	<p>PP3/ICIDIA/WS/S3/718 din 05/09/2019 Renovarea echipamentului de pompare a apei din Stațiile de Pompare existente S-I și SP-3, SCI-Coșnița, (FDD Moldova)</p> <p>001-S-20 din 21/01/20 Sistem de irigare prin picurare 11ha; Retea de aducțiune cu stații de pompare și bazine de acumulare a apei din r. Prut spre sistemul de irigare în s. Chetris, r. Falesti (SRL "GRUPRIJOR AGRO")</p> <p>003-SIP-20 din 29/01/2020 Sistem de irigare prin picurare 62ha; Retea de aducțiune cu stații de pompare și bazine de acumulare a apei din r. Nistru spre sistemul de irigare în s. Cremenciug, r. Soroca (GT "Costețchi Valentin Mihail")</p> <p>005-SIP-20 din 04/02/2020 Bazin de acumulare a apei în s. Hirtopul Mare, r. Criuleni (SRL "PROMETEU T")</p> <p>PP4/ICIDIA/W/S/126/ din 11/12/2020 „Construcția rețelelor de distribuție a apei pentru irigarea terenurilor agricole în aria de deservire a Sistemelor Centralizate de Irigare "Beleavinti" și "Tetcani", raionul Briceni" (FDD Moldova)</p> <p>PP4/ICIDIA/W/S/126/780/ din 28/01/2021 „Reconstrucția prizei de apă de la stația de pompare Varnila-12 și reabilitarea bazinului de acumulare al apei de la stația de pompare Varnita-14 din componenta Sistemului Centralizat de Irigare "Varnița", satul Varnila, raionul Anenii-Noi" (FDD Moldova)</p> <p>055-SI-20 din 19/09/2021 Sistem de irigare prin picurare 40ha; Rețea de aducțiune cu stație de pompare mobilă și bazin de acumulare a apei din r. Nistru spre sistemul de irigare în s. Codreni, r. Ocnița (GT "Ghinca Ina Stepan")</p> <p>010-B-21 din 22/10/2021 Lucrări de impermeabilizare a bazinului de acumulare s. Hrușova, r. Criuleni (SRL "Art-Meat Company")</p>

Prezentul manual descrie programul de asigurare a calității lucrărilor executate de către SRL "Agrodor-Succes" în conformitate cu cerințele normelor, standardelor în vigoare și Legii privind calitatea în construcții.

Regulamentul manualului se referă la toate tipurile de lucrări în activitatea SRL "Agrodor-Succes" și este un sistem intern legislativ.

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

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

Manualul calității este un document care prezintă politica în domeniul calității și descrie sistemul de management al calității.

Manualul calității așa cum a fost conceput de către SRL "Agrodor-Succes" este o expunere a politicii manageriale și a obiectivelor, pentru fiecare element din SR EN ISO 9001:2015.

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

#### LISTA DE DIFUZARE

Departamentul 1. Departamentul personal

Departamentul 2. Departamentul marketing și vânzări

Departamentul 3. Departamentul financiar

Departamentul 4. Departamentul de producere

Departamentul 5. Departamentul calitate

Departamentul 6. Departamentul promovare

Departamentul 7. Departamentul administrative

ACTUALIZĂRI

Nr. ediție	Nr. Rev	Data	Nr. pagina/ paragraf	Conținut actualizare
1	0	10/02/2020		Elaborare inițială
1	1	04/04/2021	p.5.2.3	- Informații generale; - Actualizare listei cu utilaje, echipamente și mijloace de transport;

## CAPITOLUL I

### SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE

#### 1.1. Scop

Manualul calității descrie sistemul de management al calității ce se va concepe și aplica în organizația "Agrodor-Succes" SRL în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015, astfel încât să satisfacă următoarele obiective:

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

ă constituie instrument de bază în instruirea personalului cu privire la cerințele Sistemului de Management al Calității.

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

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

Este responsabilitatea tuturor angajaților să se asigure de aplicarea și eficiența prevederilor prezentului manual al calității.

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

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

#### 1.2. Domeniu de aplicare

Prevederile Manualului Calității se aplică tuturor compartimentelor funcționale din cadrul organizației "Agrodor-Succes" SRL care au responsabilități referitoare la proiectarea, implementarea, menținerea și dezvoltarea Sistemului de Management al Calității în acord cu standardul de referință.

În manualul calității este descrisă organizarea, responsabilitățile și procedurile utilizate pentru managementul proceselor din cadrul sistemului de management al calității la "Agrodor-Succes" SRL.

#### 1.3. Documente de referință

Prezentul Manual al Calității al instituției SRL "Agrodor-Succes" prezintă ca documente de referință următoarele standarde și acte legislative:

- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calitatii – Cerinte;
- SR EN ISO 9000:2016 – Sisteme de management al calitatii – Principii fundamentale si vocabular;
- SR EN ISO 9004:2018 – Managementul calității. Calitatea unei organizații. Ghid pentru atingerea succesului durabil
- SR ISO 10013:2011 - Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității
- LEGEA Nr. 721 din 02-02-1996 privind calitatea în construcții
- Reglementări tehnice în vigoare privind proiectarea construcțiilor
- Hotărîrea Guvernului nr.461 din 6.07.95 cu privire la aprobarea Regulamentului privind acordul tehnic pentru produse, procedee și echipamente noi în construcții
- Hotărîrea Guvernului nr. 490 din 17.07.95 despre aprobarea Concepției actualizării Sistemului național de documente normative în construcții
- Hotărîrea Guvernului nr. 285 din 23.05.96 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente
- Hotărîrea Guvernului nr. 360 din 25.05.96 cu privire la controlul de stat al calității în construcții
- Hotărîrea Guvernului nr. 664 din 29.11.96 cu privire la Programul de creare a bazei normative în construcții
- Hotărîrea Guvernului nr. 361 din 25.06.96 cu privire la asigurarea calității în construcții
- Hotărîrea Guvernului nr. 378 din 22.04.97 privind aprobarea Concepției sistemului de exploatare a fondului construit existent
- Hotărîrea Guvernului nr. 382 din 24.04.97 privind urmărirea comportării în exploatare, intervențiile în timp și post utilizarea construcțiilor
- NCM A. 02.02.96 Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea calității
- NCM A. 03.02.96 Regulament privind certificarea produselor folosite în construcții
- NCM A. 03.03.98 Reguli de efectuare a certificării produselor folosite în construcții
- NCM A. 03.04.96 Regulament privind organismul central de certificare a produselor folosite în construcții
- NCM A. 03.07.98 Regulament privind evaluarea procesului de fabricație a produselor folosite în construcții
- NCM A. 03.08.96 Regulament privind Centrul tehnico-științific de certificare în construcții
- CP A. 03.02.98 Ghid de evaluare a procesului de fabricație a produselor omogene folosite în construcții
- NCM A. 03.06.96 Regulament privind autorizarea și acreditarea laboratoarelor de încercări.

#### **1.4. Termeni și prescurtări**

AC - Asigurarea Calității

ETAC – Examinarea Tehnică de Asigurare a Calității

ISC – Inspekția de Stat în Construcții

MAC – Manualul de Asigurare a Calității

PAC – Program de Asigurare a Calității

CTC – Control Tehnic de Calitate

DTN – Documentația Tehnică Normativă

PL – Procedura de lucru

AQ – Asigurarea calității

SMC – Sistem de Management al Calității

## CAPITOLUL II PROFILUL COMPANIEI

Societatea Comercială "AGRODOR-SUCCES" SRL (în continuare AGRODOR) a fost fondată în luna iulie, anul 2004. Este o societate de tip familial, condusă de Boțan Teodor, agronom, doctor în științe agricole. AGRODOR oferă servicii producătorilor agricoli mici, mijlocii și mari, precum și persoanelor care sunt pasionate de grădini.

### ECHIPA

Echipa AGRODOR, formată din tineri energici și ambițioși încearcă să găsească soluții pentru a ajuta fiecărui agricultor să obțină rezultate frumoase în acest domeniu și să obține roade optime de pe terenurile sale. În prezent Schema de organizare a Companiei reprezintă 7 Departamente, în care activează 30 de angajați.

**Departamentul 1.** Departamentul personal. În acest Departament sunt orientate toate chestiunile legate de managementul resurselor umane, începând de la angajare, organizare a activității, dezvoltare profesională, motivare, etc.

**Departamentul 2.** Departamentul marketing și vânzări. Acest Departament este responsabil de implementarea strategiilor de marketing, promovarea produselor, lucrul cu clienții permanenți, temporari și completarea permanentă a listei de clienți.

**Departamentu 3.** Departamentul financiar. În acest departamentu sunt gestionate resursle finanaciare ale companiei, precum și procesul de raportare către organele fiscale și de control.

**Departamentul 4.** Departamentul de producere. Acest departament este responsabil de gestionarea mărfurilor companiei, serviciilor prestate de companie precum și de producerea bunurilor din portofoliul AGRODOR. În acest Departamentul sunt angajați inginerii și montatorii, care se ocupă de proiectarea și montarea sistemelor de irigare.

**Departamentul 5.** Departamentul calitate. Acest Departament este responsabil de calitatea produselor și serviilor din portofoliul companiei, precum și de calitatea activității fiecărui angajat în parte. Pentru a eficientiza munca prestată de echipă, în cadrul acestui departament se decide necesitatea de instruirii ale angajaților. Apropos, în fiecare an, angajații companiei au posibilitatea de a fi instruiți în cadrul companiilor-furnizoare, cu care AGRODOR colaborează.

**Departamentul 6.** Departamentul promovare. Acest departament este preocupat de crearea și menținerea imaginii companiei. Până în prezent AGRODOR și-a câștigat una dintre cele mai bune poziții pe piața agricolă din Republica Moldova, fiind prezentă la multe activități naționale și internaționale (este sponsorul competițiilor de alergări ECORUN, a sponsorizar procurarea echipamentului sportiv pentru școlile din s.

Cojușna, Strășeni, contribuie în permanență la organizarea evenimentelor culturale și interculturale organizate în raion și în satului Cojușna, pe teritoriul cărui se află, angajații companiei participă în calitate de experți la emisiunile televizate, difuzate de canalele TV naționale).

**Departamentul 7.** Departamentul administrativ. Acest departament elaborează și implementează strategia de dezvoltare a companiei și gestionează oficiul fondatorilor. Acest departament constituie "inima" companiei, unde se elaborează și prind contur toate ideile noi, inovațiile și know-how-urile.

## FURNIZORII

Pe parcursul celor mai mult de 16 ani de activitate, AGRODOR a reușit să stabilească contacte cu unele dintre cele mai prestigioase companii din lume, inclusiv din Italia, Olanda, Germania, România, Japonia, Franța, Izrael, Grecia mai nou Africa de Sud, Austria și Spania. O numărătoare simplă arată că AGRODOR a încercat colaborarea cu peste 100 de companii din toată lumea, pentru a găsi pe piață din exterior produsele cele mai calitative și mai acceptabile pentru piața Republicii Moldova. Pentru a fi în trend și a cunoaște toate noutățile pieței, angajații AGRODOR vizitează și participa de câteva ori pe an la cele mai mari și mai importante expoziții internaționale și naționale în domeniu din Germania, Marea Britanie, Italia, Romania, Polonia.

### Principalele activități ale companiei sunt:

- Proiectarea, instalarea și întreținerea sistemelor de irigare
- Comercializarea semintelor de gazon și producerea gazonului rulat
- Producerea și comercializarea butașilor de vită de vie
- Comercializarea fertilizantilor
- Comercializarea imputurilor pentru fermieri și consultarea fermierilor

### Proiectarea, instalarea și întreținerea sistemelor de irigare

La acest capitol suntem printre primele companii care au promovat necesitatea și importanța irigații prin picurare în Republica Moldova. În condițiile în care schimbările climatice impun economisirea resurselor de apă existente pe teritoriul țării, irigarea prin picurare reprezintă deocamdată cea mai eficientă și mai acceptabilă metodă pentru fermieri.

Consultanții companiei oferă sfaturi privind necesitatea irigații, tipul sistemului necesar, modalitățile de aprovizionare cu apă ale sistemului, după care se fac măsurările de rigoare și se întocmește proiectul propriu-zis. După semnarea contractului echipa de ingineri și montatori instalează sistemul, iar în următorii ani va acorda servicii de întreținere, potrivit contractului.

Principalii noștri furnizori de componente ale sistemelor de irigare au fost și rămân a fi companiile cu renume mondial Irritec din Italia, Netafim din Israel (apropro, Netafim este prima companie care a început producerea



în masă a sistemelor de irigare din lume, fiind considerată unul din pionerii irigației prin picurare). Cu ajutorul acestor companii au fost instalate peste 5000 ha de sisteme de irigare prin diferite metode și de complexitate diferită în Republica Moldova și România.

O altă companie cu care colaborează AGRODOR chiar de la începutul activității este compania IRRITEC din Italia, unul dintre cei mai mari furnizori de componente pentru sistemele de irigare din Europa și chiar din lume. Calitatea echipamentului furnizat de această companie au fost demonstrate în timp, iar sistemele de irigare instalate acum 13-14 ani de AGRODOR, cu utilizarea materialelor livrate de acești furnizori au demonstrat durabilitate și funcționalitate până în prezent. Iar clienții care au procurat sistemele de irigare respective au rămas clienți fideli. Printre acești clienți sunt SRL "CODRU ST", SA "Nistru-Olănești", etc.

Un element important al sistemelor de irigare este nodul de pompare a apei din lacuri, râuri, bazine de aprovizionare. În acest sens AGRODOR a încercat colaborarea cu mai multe companii din Europa, pentru ca până în final să decidă utilizarea în sistemele de irigare din Moldova echipamentelor de pompare produse de către companiile "Caprari" și "Euromachine" din Italia. Produsele acestor companii s-au dovedit a fi cele mai flexibile și adaptate pentru condițiile Republicii Moldova și au fost cele mai apreciate de către inginerii AGRODOR și de către clienții noștri.

Una dintre noutățile, aduse pe piața MOLDOVEI mai mulți ani în urmă au fost nodurile de fertilizare – elemente indispensabile pentru sistemele de irigare și foarte utile fermierilor. Aceste noduri permit distribuirea fertilizanților solubili în apă plantelor în doze exacte și în condiții de optimă siguranță și cantitate, utilizând același sistem de irigare, fără costuri suplimentare și economisind timp. Dacă acum câțiva ani acest lucru era o noutate pentru Republica Moldova, în prezent acest lucru este un "must do" pentru fermierii moldoveni.

Pentru a completa serviciile oferite fermierilor, AGRODOR a adus în MOLDOVA tehnologia de instalare a bazinelor artificiale, captușite cu geomembrană. Pentru aceasta compania a obținut premiul "Inovația Anului" în cadrul unui concurs național organizat de Centrul Expozițional "MOLDEXPO". Instalațiile pot servi drept rezervoare pentru apa pentru irigare, în cazul în care sursa principală este foarte departe, sau pentru deșeurile de la fermele de animale, material, care ulterior poate fi utilizat sau pentru fertilizarea solului, sau pentru producerea bio-gazului.

Această tehnologie a avut un mare succes pentru beneficiarii din Republica Moldova. Până în prezent AGRODOR a instalat peste 50 de bazine artificiale pe tot teritoriul țării.

### **Comercializarea semințelor de gazon, înerbarea spațiilor între rânduri și producerea gazonului rulat**

Un alt domeniu destul de important pentru AGRODOR este comercializarea semințelor de gazon și producerea gazonului rulat. În acest domeniu suntem reprezentanții unei dintre cele mai mari și mai valoroase companii din lume, compania olandeză BARENBRUG, lider pe piața semințelor de ierbură din lume, cea mai cotate la capitolul calitate. Astfel, din semințele BARENBRUG putem înființa terenuri sportive inclusiv stadioane pentru sport profesionist. În Republica Moldova cu semințele BARENBRUG au fost semănate stadioanele Zimbru, Sheriff și multe alte terenuri sportive de nivel național, raional și local.

Special pentru clienții din Republica Moldova compania BARENBRUG a conceput un amestec exclusiv pentru înerbarea spațiilor dintre rânduri la plantații multianuale - PROSOIL. La fel AGRODOR a fost printre primele companii care a adus această tehnologie pe piața din RM și a promovat intensiv metoda dată de îngrijire a plantațiilor multianuale, care are multiple beneficii, precum

- combate eroziunea și supraîncălzirea solului;
- îmbunătățește structura solului;
- reduce tasarea solului;
- permite deplasarea liberă a tehnicii în perioadele ploioase;
- este ușoară la întreținut.

Datorită promovării înerbării printre rânduri din Moldova, partenerul nostru olandez a extins producerea mixului PROSOIL în acest sens și a început livrarea acestuia și în alte țări.

Ce ține de gazon - pentru cei care nu vor să piardă timpul cu semănatul și întreținerea gazonului în primul an - o procedură mai dificilă, avem soluția perfectă - gazonul rulat. Rulourile sunt crescute pe terenul propriu al companiei timp de un an, după care poate fi tăiat și instalat în locul dorit. Anual AGRODOR produce cel puțin 2 hectare de gazon rulat, suprafețele fiind în creștere. În acest domeniu suntem unici, deoarece calitatea semințelor, promovate de AGRODOR nu pot fi comparate cu alte semințe de pe piața țării.

### Producerea și comercializarea butașilor de viță de vie

Situația geografică a companiei și disponibilitatea a 10 hectare de terenuri agricole ne permit de a produce struguri și butași de viță-de-vie. Agronomul companiei, care se ocupă de acest domeniu, Constantin Boțan, are o experiență de muncă de peste 40 de ani în acest domeniu. Butașii sunt crescuți într-un sortiment bogat din soiuri autohtone, pe portaltoi autohton. În fiecare an sortimentul se schimbă în funcție de cerințele fermierilor, dar încercăm să promovăm soiurile noi, productive și adaptate la condițiile climaterice ale Republicii Moldova. Anual producem aproximativ un milion de butași, care sunt comercializați fermierilor din Moldova.

### Comercializarea fertilizantilor

Pentru a suplini portofoliul de produse necesare fermierilor și a veni cu soluții complexe pentru plantații, AGRODOR a decis acum câțiva ani inițierea domeniului aprovizionării cu fertilizanți a fermierilor. Scopul echipei este de a asigura asistența în domeniul fertilizării prin oferirea programelor concrete de fertilizare. De aceea AGRODOR a ales calea consultării fiecărui client în parte începând de la determinarea necesităților de elemente vitale ale plantei, solului și apei, până la executarea programelor de fertilizare a fiecărei culturi în parte. În acest sens compania conlucrează cu Compania Introlab din Africa de Sud. Produsele Introlab conțin componenți unici, obținuți din alge marine - EKLONIA MAXIMA - o specie de alge marine, nativă în apele reci ale oceanelor din emisfera sudică a Pământului. Cel mai des se întâlnește de-a lungul coastei Atlanticului din Africa de Sud. Este una din cele două companii din lume care deține licența de colectare și prelucrare a acestor alge în scopuri agricole. Astfel fertilizantii Introlab pot fi utilizați pentru creșterea recoltelor BIO.

### Alte mărfuri:

Pe parcursul activității cot la cot cu fermierii, echipa AGRODOR a identificat cele mai necesare instrumente și mărfuri pentru utilizarea în gospodăriile agricole. Astfel în magazinul AGRODOR poate fi găsit un sortiment bogat de instrumente, semințe, soluții pentru fermieri de la cei începători până la cei cu experiență de zeci de ani, de la cei ce gestionează terenul de lângă casă, până la cei care gestionează mii de hectare. Încercăm să oferim fermierului cele mai noi tehnologii și cele mai calitative mărfuri, culese de la furnizorii cei mai cotați de pe piața din lume.

Astfel avem în portofoliu:

- instrumente de tăiat via/livada, inclusiv secatorul electric INFACO – un instrument revoluționar, care poate înlocui 5 oameni la curățatul pomilor sau butucilor de vie.
- sisteme de acumulare a apei de ploaie – sisteme ce permit soluționarea casnică a lipsei apei pentru irigat. Sistemul german permite acumularea apei de ploaie și reutilizarea apelor reziduale. Acesta este un domeniu explorat foarte puțin în Republica Moldova, dar extrem de necesar în condițiile în care avem deficit de apă potabilă în unele sate și orașe.
- tot pentru a ajuta agricultorii în procesul lor de muncă, AGRODOR Vă oferă o gamă largă de tehnică agricolă pentru:
  - Prelucrarea terenurilor înaintea plantării
  - Tehnică pentru pregătirea terenurilor, semănatul și îngrijirea gazonului
  - Agregate pentru formarea biloanelor, concomitent cu linia de picurare și folia de mulci, etc.

Totodată în magazinul nostru pot fi procurate folie de mulci, geomembrană, semințe de legume, flori și plante aromatice pentru grădini mici, ustensile pentru gradinărit, tehnică de întreținere a gazonului și încă multe mărfuri necesare oamenilor, care decid să dedice pamantului un pic de timp sau mai mult.

Toate mărfurile sunt însoțite de o consultație profesionistă, oferită de membrii echipei AGRODOR, care sunt adevărați experți, iar clienții noștri devin fideli după prima vizită a oficiului și magazinului nostru, sau după primul contact cu consultanții noștri pe teren.

Deviza noastră este să oferim agricultorului odată cu marfa propusă, cele mai bune soluții pentru obținerea rezultatelor, utilizând practica internațională și experiența țărilor lumii. Iar principiul după care ne conducem este să facem agricultură profesionistă la noi acasă.

### CAPITOLUL III SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

#### 3.1. Cerințe generale

Organizația "Agrodor-Succes" SRL a stabilit, documentat și implementat un sistem de management al calității pe care îl menține și îl îmbunătățește continuu în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015. Implementarea SMC în cadrul organizației "Agrodor-Succes" SRL a constituit o decizie strategică a organizației, la baza căreia se regăsesc:

- cerințele explicite și implicite ale clienților;
- obiectivele strategice;
- produsele furnizate;
- procesele utilizate.

Procesele identificate în cadrul organizației "Agrodor-Succes" SRL sunt prezentate sub formă de harta proceselor. SMC este construit având la bază modelul „Abordare axată pe proces” reprezentat conceptual prin procese (activități) independente, care influențează calitatea în diferite etape. Directorul general administrează aceste procese în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015 în așa fel încât operarea cât și controlul acestor procese să fie eficiente.

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

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

Procesul de îmbunătățire continuă a SMC din cadrul organizației "Agrodor-Succes" SRL implică:

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

Clienții externi, interni sau alte părți interesate joacă un rol semnificativ în furnizarea datelor de intrare pentru organizația "Agrodor-Succes" SRL.

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

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

- **PLANIFICĂ:** Stabilește obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politicile organizației.
- **EFACTUEAZĂ:** implementează procesele.
- **VERIFICĂ:** monitorizează și măsoară procesele și produsul față de politicile, obiectivele și

cerințele pentru produs și raportează rezultatele.

- **ACȚIONEAZĂ:** întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor. În acest scop în companie sunt implementate mai multe proceduri, precum Planificarea Financiară, Coordonarea interdepartamentală, Coordonarea la nivel de departament, Evidența statisticilor săptămânale și lunare, Evaluarea anuală a activității, etc.

### 3.2. Cerințe referitoare la documentație

#### 3.2.1. Generalități

Documentația din cadrul organizației este structurată astfel:

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

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

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

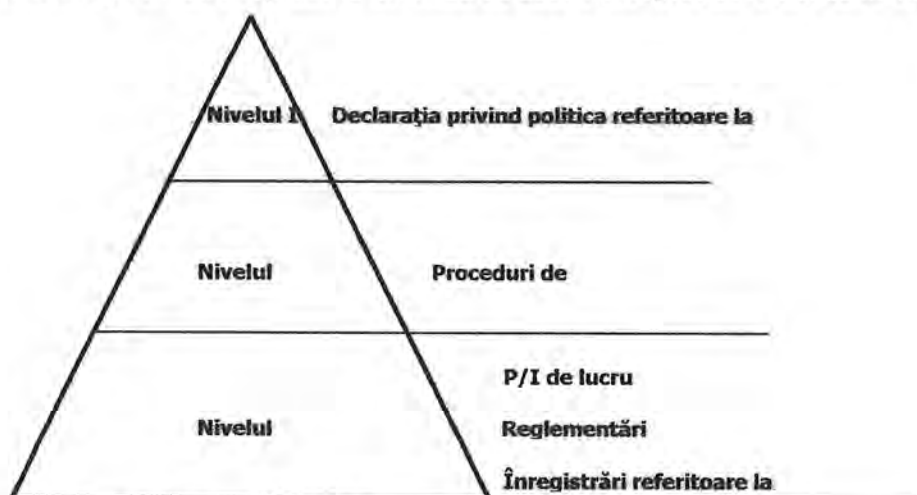


Fig.1. Ierarhizarea documentației sistemului de management al calității

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

### 3.2.2. Manualul Calității

Manualul calității se elaborează pentru organizația "Agrodor-Succes" SRL cu scopul:

- domeniului de aplicare a sistemului de management al calității;
- procedurilor documentate specifice organizației;
- descrierii interacțiunii proceselor

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

### 3.2.3. Controlul documentelor

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

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

### 3.2.4. Controlul înregistrărilor

Sistemul de management al calității adoptat în cadrul organizației "Agrodor-Succes" SRL asigură stabilirea și păstrarea unor înregistrări suficiente și complete, care dovedesc conformitatea cu cerințele și funcționarea eficientă a sistemului.

Înregistrările furnizează informații privind:

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

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

Securitatea informațiilor și accesul la acestea este asigurat astfel:

- sunt organizate biblioteci electronice, pornind de la recopieri anuale ale documentelor; păstrarea se

---

face în condiții corespunzătoare scopului;

- fișierele și bazele de date sunt gestionate numai de utilizatorii care garantează confidențialitatea datelor.

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

## CAPITOLUL IV RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

### 4.1. Angajamentul managementului

Directorul general și-a asumat un angajament ferm, făcut public, pentru dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității în cadrul organizației "Agrodor-Succes" SRL.

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

Organizația "Agrodor-Succes" SRL, prin responsabilitatea reprezentantului managementului pentru calitate, va avea ca document procedura operațională - Analiza efectuată de management, care asigură efectuarea periodică a analizelor sistemului de management al calității, garanție pentru îmbunătățirea continuă a proceselor.

### 4.2. Orientarea către client

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

### 4.3. Politica referitoare la calitate

Directorul general al organizației "Agrodor-Succes" SRL a definit și elaborat politica referitoare la calitate, care îndeplinește următoarele condiții:

- este adecvată scopului propus de organizație;
- include angajamentul directorului general pentru satisfacerea cerințelor clienților și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității;
- furnizează un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor de calitate;
- este comunicată și înțeleasă în cadrul organizației;
- este analizată pentru a fi permanent adecvată.

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

- a. satisfacerea cerințelor clienților în conformitate cu criteriile și etica profesională;
- b. prevenirea, detectarea și corectarea neconformităților față de cerințele de calitate;
- c. reacție rapidă la solicitările interne și externe, ceea ce presupune un sistem informațional bun, personal calificat pe direcții/compartimente, adecvarea mijloacelor de prospectare a pieței;
- d. îmbunătățirea comunicării între salariați și clienți.

### 4.4. Planificare

#### 4.4.1. Obiectivele calității



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

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

- a. cerințele actuale și de perspectivă ale organizației și ale pieței de desfacere;
- b. concluzii relevante rezultate în urma analizei efectuate de management;
- c. performanțele produselor și proceselor curente;
- d. gradul de satisfacție a părților interesate;
- e. rezultate ale autoevaluărilor;
- f. analiza concurenței și a oportunităților de îmbunătățire;
- g. resursele necesare atingerii obiectivelor.

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

Obiectivele calității fac referire la:

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

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

Directorul general împreună cu șefii departamentelor și-au asumat responsabilitatea planificării sistemului de management al calității în cadrul organizației "Agrodor-Succes" SRL. Planificarea sistemului de management al calității este focalizată pe definirea proceselor necesare realizării eficiente și eficace a obiectivelor referitoare la calitate în conformitate cu strategia organizației.

"Agrodor-Succes" SRL, prin responsabilitatea directorului general, a inclus ca elemente de intrare în planificarea sistemului de management al calității următoarele referințe:

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

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

- necesarul de abilități și cunoștințe ale organizației;
- responsabilitatea și autoritatea pentru implementarea planurilor de îmbunătățire a proceselor;
- resursele necesare (financiare, umane, infrastructura, etc);
- metode și instrumente de îmbunătățire;
- înregistrări.
- În concluzie, planificarea sistemului de management al calității acoperă:
- procesul de dezvoltare a sistemului de management al calității;
- activitățile de monitorizare în diverse stadii.

Planificarea sistemului de management al calității asigură că orice modificare intervenită în cadrul organizației "Agrodor-Succes" SRL este ținută sub control.

#### 4.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare

##### 4.5.1. Responsabilitate și autoritate

Directorul general al organizației "Agrodor-Succes" SRL a definit și comunicat responsabilitatea și autoritatea pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității, decizii de numire pe post, decizii de numire a comisiilor, regulament intern. Prin aceste documente s-a asigurat responsabililor de activități libertatea și autoritatea organizatorică pentru:

- iniția acțiuni de prevenire a apariției oricărei neconformități referitoare la produse, procese și la sistemul de management al calității; a
- identifica și înregistra orice probleme referitoare la produse, procese și la sistemul de management al calității; a
- a iniția, recomanda sau furniza soluții pe căi prestabilite;
- a verifica implementarea soluțiilor;
- a controla livrarea sau asamblarea ulterioară a produsului neconform, până când deficiența sau starea necorespunzătoare a fost corectată.

## CAPITOLUL V MANAGEMENTUL RESURSELOR

### 5.1. Asigurarea resurselor

Pentru a spori performanțele organizației Directorul General împreună cu șefii departamentelor iau în considerare:

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

### 5.2. Resursele umane

#### 5.2.1. Generalități

Personalul care desfășoară activități cu influență directă asupra calității proceselor este competent din punct de vedere al studiilor, instruirii, abilităților și experienței, competență stabilită în fișele de post, deciziile de numire pe post, etc., de șeful departamentului și aprobată de directorul general. "Agrodor-Succes" SRL are un personal stabil, structurat corespunzător necesităților actuale atât din punctul de vedere al calificării cât și experienței acumulate.

În prezent echipa întreprinderii este formată din 30 persoane cu experiență în domeniu, profesioniști permanent motivați și adaptabili la evoluția pieței, capabili să ofere potențialului client încredere, punctualitate, eficiență, consultanță și asistență.

Directorul general stabilește strategii de dezvoltarea a companiei și "reguli de joc" pentru echipa condusă, aduce tehnologii noi și stabilește relații de parteneriat cu companii de nivel mondial, se implică în promovarea companie la nivel național și internațional.

Director executiv al societății "Agrodor-Succes" SRL implementează toate deciziile referitoare la activitatea societății și se ocupă în mare parte de toate problemele operaționale, comerciale și manageriale ale firmei.

Contabilul-șef se ocupă de analiza stării economico-financiare a întreprinderii, de întocmirea raportului financiar anual, etc.

Șefii departamentelor sunt profesioniști cu experiență vastă în domeniul gestionat și se implică în administrarea tuturor proceselor din companie pentru o colaborare constructivă interdepartamentală și rezultat permanent în creștere, pentru dezvoltare continuă, menținerea reputației și aprecierii la clienți.

#### 5.2.2. Competență, conștientizare și instruire

##### Competență

Șefii departamentelor identifică (prin evaluări periodice) și asigură competențele necesare desfășurării optime a proceselor din interiorul organizației, pentru toți membrii acesteia, având ca obiectiv principal

Înșușirea cunoștințelor, formarea și dezvoltarea deprinderilor și aptitudinilor necesare pentru:

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

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

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

### **Conștientizare**

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

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

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

### **Instruire**

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

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

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

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

Organizația "Agrodor-Succes" SRL menține înregistrări adecvate referitoare la instruirea, studiile, abilitățile și experiența personalului.

## 5.2.3. Infrastructura

Nr. d/o	Denumire utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de productie si laboratoare	Unitate de masura	Asigurate in propria dotare	Asigurate de terti
<b>Utilaje, echipamente si instrumente</b>				
1	Aparat de sudat Basic 355	buc	1	
2	Aparat de sudat Basic 250-V1	buc	1	
3	Aparat de sudat Delta 250	buc	1	
4	Aparat de sudat Basic 160-V2	buc	1	
5	Aparat de sudat E/F Elektra 500	buc	1	
6	Extruder manual Weldplast S2, 230V/3000W	buc	1	
7	Aparat de sudare a geomembranei GEOSTAR G7	buc	1	
8	Betoniera MLZ-130 NG	buc	1	
9	Compresor de aer C54/C-50B24A	buc	1	
10	Generator GJB 9500 E 7.0 kW	buc	1	
11	Generator Kamoto GG 6500E 5.5 kW	buc	2	
12	Generator 8.5kW 230V 50Hz SENCI SC-10000E	buc	1	
13	Polizor unghiular D230	buc	2	
14	Polizor unghiular D125	buc	2	
15	Rotopercutor Makita 850W	buc	1	
16	Rotopercutor Hilti	buc	1	
17	Ciocan Demolator 1000 AVR HIDRIVE	buc	1	
18	Nivela optica POL 15 cu stativ	buc	1	
19	Laser multiliniar PM 30-MG	buc	1	
20	Instrumente electrice	set	3	
21	Aparat pentru sudura electrica cu inverter KRAFT	buc	1	
22	Aparat de taiere/sudare OXIGAZ	buc	1	
23	Compactor BOMAG BT 65	buc	1	
24	Utilaj pu incorporat lin.pic.subterana	buc	1	
25	Utilaj pu rebobinare linie de picurare	buc	1	
26	Masina de tuns gazon T 23-125.6 HD	buc	1	
27	Motocultor BCS 738 cu freza de sol 66cm	buc	1	
28	Sematoare de iarba DZ 214.07.5	buc	1	
29	Sematoare de iarba DZ 222.07.5	buc	1	
30	Dispozitiv 4SK lant 5,3 tn cu cirlig reducator	buc	1	
31	Masina de taiat gazon rulat TMC-46	buc	1	
32	Razuitoar tevi PS 400	buc	1	
33	Scarificator S460 H Honda GX160	buc	1	
34	Masina sub presiune inalta Karcher 1.520-930 HD	buc	1	

Nr. d/o	Denumire utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de productie si laboratoare	Unitate de masura	Asigurate in propria dotare	Asigurate de terti
<b>Mijloace de transport</b>				
1	Mercedes Atego	unitate	1	
2	Fiat Ducato	unitate	1	
3	WV Caddy	unitate	6	
4	WV Transporter	unitate	1	
5	WV Crafter	unitate	2	
6	Toyota Hilux	unitate	1	
7	Dacia Logan	unitate	2	
8	Buldoexcavator JCB 4CX	unitate	1	
9	Stivuito Electric Toyota 8FBET15 S/N	unitate	1	
10	Stivuito Komatsu FG15LC	unitate	1	
11	Remorca Hambaur 750kg	unitate	1	
<b>Baza de productie</b>				
1	Oficiul "Agrodor-Succes" SRL DN R1 (Chisinau - Ungheni) km-14,8 Cojusna, Straseni	unitate	1	
2	Container depozit 40'	unitate	1	1
3	Container oficiu 20'	unitate	1	
<b>Laboratoare</b>				
1	Centrul de incercari de laborator INCERCOM	unitate		1
2	Centrul de incercari electrice Energoservice SA	unitate		1
3	Centrul de incercari sudura Indmontaj SA	unitate		1
4	Centrul de incercari de laborator Paiplast SRL	unitate		1

### 5.3. Mediul de lucru

Directorul general al organizației asigură un mediu de lucru care are o influență pozitivă asupra motivației, satisfacției și performanțelor angajaților, concurând astfel la creșterea performanțelor activităților prestate. Pentru aceasta s-au luat în considerare:

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

Documentația aflată în dotarea angajaților din producție permite identificarea și utilizarea instrumentelor necesare pentru desfășurarea normală a acesteia.

## CAPITOLUL VI MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

### 6.1. Generalități

Organizația "Agrodor-Succes" SRL va monitoriza în permanență acțiunile sale de îmbunătățire a performanței și asigură implementarea acestora.

"Agrodor-Succes" SRL va planifica și implementa procesele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire necesare:

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

### 6.2. Monitorizare și măsurare

#### 6.2.1. Satisfacția clientului

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

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

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

#### 6.2.2. Audit intern

Organizația "Agrodor-Succes" SRL va utiliza ca instrument de management pentru evaluarea punctelor tari și a punctelor slabe auditul intern, în conformitate cu cerințele standardului de referință.

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

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

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

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

#### 6.2.3. Monitorizarea și măsurarea

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

Monitorizarea proceselor se referă atât la procesele principale, cât și la procesele suport și de management. Se asigură dispunerea de date care să permită evaluarea eficacității proceselor.

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

Controlorul tehnic de calitate monitorizează și măsoară caracteristicile produsului, pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele referitoare la acesta conform Fișei de intervenții și constatare și a actului de îndeplinire a lucrărilor. Monitorizarea și măsurarea produsului se efectuează în etapele corespunzătoare ale procesului de realizare a produsului în conformitate cu măsurile planificate.

### 6.3. Controlul produsului neconform

Organizația "Agrodor-Succes" SRL va adopta metode adecvate destinate identificării, documentării, evaluării și tratării produselor neconforme care apar pe parcursul desfășurării proceselor. Metodele de control, responsabilitatea și autoritatea asociată pentru tratarea produselor neconforme vor fi definite în cadrul unei proceduri.

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

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

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

Atunci când produsul este corectat organizația "Agrodor-Succes" SRL va supune produsul unei noi verificări pentru a demonstra conformitatea cu cerințele specificate.

De asemenea, atunci când produsul neconform este identificat după livrare sau după ce utilizarea sa a început, organizația "Agrodor-Succes" SRL va întreprinde acțiuni corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale neconformității.

### 6.4. Analiza datelor

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

Analiza datelor furnizează informații referitoare la:

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

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

Rezultatele analizelor sunt utilizate pentru a determina:

- satisfacția clienților;
- eficacitatea și eficiența proceselor;



- contribuția furnizorilor;
- competitivitatea.

## 6.5. Îmbunătățire

### 6.5.1. Îmbunătățirea continuă

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

Fiind considerată o exigență majoră, organizația "Agrodor-Succes" SRL a definit și implementat un sistem de îmbunătățire continuă a sistemului de management al calității prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive și a analizei efectuate de management.

Conștientă de faptul că orice activitate cu o participare umană puternică, prezintă riscul unor disfuncționalități care generează anomalii, organizația "Agrodor-Succes" SRL este preocupată de detectarea și tratarea lor, prevenirea apariției acestora considerând-o esențială.

### 6.5.2. Acțiuni corective

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

Acțiunile corective sunt inițiate de:

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

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

### 6.5.3. Acțiuni preventive

Procedura de sistem - Acțiuni preventive definește cerințele pentru:

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

## ANEXE

- Schema de organizare a întreprinderii "AGRODOR-SUCCES" SRL
- Chestionar sistemului de irigare
- Fișa de intervenții și constatare & act de îndeplinire a lucrărilor
- Reclamație
- Notă explicativă reclamație