

Aprobat
Director
SRL "D&J RENOVAȚIA"_____
Soroncean Dan**SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII****MANUALULUI CALITĂȚII****MC-01**

CONTROLA DOCUMENT	ORIGINAL
	COPY №

Copie:	Verificare		NUME	Semnătură	Data
Numărul documentului:	MC-01	Dezvoltat:	Rosca Laurian		
Fișier:	MC-01.doc	Convenit:	Soroncean Dan		

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 2 din 42
1	MC-01	

Prefață

Manualul Calității este un document al Sistemului de Management al Calității (denumit în continuare **SMC**) al Societății cu Răspundere Limitată "**D&J Renovația**" și este elaborat în conformitate cu cerințele standardului internațional **ISO 9001:2015**.

Manualul Calității reflectă politica și obiectivele în domeniul calității, principiile de funcționare, structura proceselor, repartizarea responsabilităților și competențelor, precum și particularitățile funcționării sistemului de management al calității și reprezintă proprietatea intelectuală a SOCIETĂȚII CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ "**D&J RENOVAȚIA**".

Scopul Manualului Calității este de a asigura o înțelegere comună a sistemului de management al calității de către toți angajații organizației, precum și de a demonstra conformitatea cu cerințele stabilite părților interesate — clienți, parteneri, auditori și autorități publice.

Manualul Calității servește drept bază pentru implementarea, funcționarea și îmbunătățirea continuă a proceselor din cadrul companiei. Acesta confirmă angajamentul conducerii față de principiile calității, orientarea către client, respectarea cerințelor legale și creșterea eficienței întregului sistem.

Modificările aduse Manualului Calității, reproducerea și distribuirea acestuia se realizează în conformitate cu cerințele privind gestionarea documentației SMC.

Este interzisă utilizarea și reproducerea Manualului Calității fără cunoștința și acordul SOCIETĂȚII CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ "**D&J RENOVAȚIA**".

Numerotarea secțiunilor din prezentul Manual al Calității corespunde numerotării standardului internațional **ISO 9001:2015**.

Manualul Calității este valabil doar dacă documentul este elaborat conform cerințelor stabilite, aprobat și avizat, iar toate paginile sunt numerotate cu indicarea numărului de revizuire pe pagina de titlu..

Aceasta este prima ediție a Manualului Calității, iar documentului i-a fost atribuit numărul de revizuire "1".

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 3 din 42
1	MC-01	

INTRODUCERE

1. Obiectivele sistemului de management al calității

Sistemul de Management al Calității (SMC) implementat în cadrul SOCIETĂȚII CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ „D&J RENOVAȚIA” are ca scop atingerea unui nivel sustenabil al calității serviciilor prestate și construirea unui model eficient de management pentru toate procesele companiei.

Principalele obiective ale SMC sunt:

1. Asigurarea unei calități stabile a serviciilor prestate — inclusiv lucrări de construcții, proiectare și finisaje — în conformitate cu cerințele clienților și reglementările în vigoare.

2. Construirea proceselor pe baza principiilor ISO 9001:2015, cu o repartizare clară a responsabilităților, măsurarea performanței și monitorizarea continuă.

3. Creșterea satisfacției clienților prin analiza feedback-ului, evaluarea riscurilor și implementarea acțiunilor corective.

4. Îmbunătățirea continuă a activităților companiei prin monitorizarea periodică a proceselor, audituri interne, analiza datelor și luarea deciziilor de management.

5. Dezvoltarea competențelor și implicarea activă a personalului prin formare profesională și crearea unui climat favorabil inițiativei.

6. Asigurarea respectării cerințelor legislației, reglementărilor și contractelor aplicabile în domeniul construcțiilor și proiectării.

7. Crearea unui sistem eficient de comunicare internă, care să asigure înțelegerea obiectivelor și schimbărilor din cadrul SMC la toate nivelurile organizației.

8. Promovarea unei culturi organizaționale a calității, bazate pe responsabilitate, transparență, implicare și aspirație spre excelență.

9. Asigurarea dezvoltării durabile și profitabile a organizației, menținând un echilibru între calitate, costuri și termene.

10. Dezvoltarea unor parteneriate solide cu părțile interesate, bazate pe încredere, transparență și respectarea angajamentelor reciproce.

02.Declarația conducerii de top a organizației

Implementarea unui Sistem de Management al Calității (SMC) reprezintă o decizie strategică a companiei, orientată spre dezvoltare durabilă, creșterea satisfacției clienților și asigurarea unei calități constante a serviciilor prestate.

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 4 din 42
1	MC-01	

Succesul funcționării SMC depinde în mod direct de leadership-ul, angajamentul și implicarea activă a personalului de la toate nivelurile organizației.

Factorii cheie pentru realizarea eficacității și eficienței SMC, precum și capacitatea acestuia de a asigura atingerea obiectivelor stabilite, sunt:

- leadership, scop, responsabilitate și poziție activă a managementului de top;
- formarea, susținerea și dezvoltarea unei culturi corporative axate pe calitate, îmbunătățire continuă și satisfacția clienților;
- procese de comunicare internă și externă transparente și eficiente;
- implicarea angajaților, dezvoltarea competențelor acestora și participarea la îmbunătățirea proceselor;
- alocarea resurselor necesare pentru funcționarea și dezvoltarea sistemului de calitate;
- prezența unei politici de calitate clar formulate, în concordanță cu obiectivele strategice generale ale companiei;
- o abordare sistematică a managementului proceselor, analiza riscurilor și oportunități de îmbunătățire;
- monitorizarea, măsurarea și evaluarea periodică a eficacității proceselor și a sistemului de calitate în ansamblu;
- integrarea sistemului de management al calității în toate procesele de afaceri ale organizației;
- stabilirea și implementarea unor obiective de calitate măsurabile care să răspundă politicii companiei și așteptărilor părților interesate;
- Respectarea tuturor cerințelor legale, de reglementare și contractuale aplicabile.

Demonstrarea conformității cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2015 crește încrederea clienților, angajaților și a altor părți interesate în capacitatea organizației de a furniza în mod constant produse și servicii care să îndeplinească cerințele stabilite.

Conducerea companiei este conștientă de faptul că declarația de acceptare a cerințelor ISO 9001:2015 nu este în sine o garanție a serviciilor de înaltă calitate. Numai aplicarea practică, îmbunătățirea continuă a proceselor, participarea activă a personalului și managementul clar al sistemului pot asigura îmbunătățirea durabilă a activităților și atingerea obiectivelor strategice ale organizației.

03. CICLU PLAN – DO – CHECK – ACT (PDCA)

Sistemul de management al calității al SOCIETĂȚII CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ "D&J RENOVAȚIA" se bazează pe metodologia de management ciclic al proceselor Plan-Do-Check-Act (PDCA) și este indicat în Figura 1 recomandată de standardul ISO 9001:2015. Această abordare asigură un management structurat și consecvent al proceselor care vizează îmbunătățirea continuă a activităților organizației.

PLAN (PLAN)

În această etapă, compania:

- analizează nevoile clienților și ale altor părți interesate;
- evaluează riscurile și oportunitățile;
- stabilește politici și obiective de calitate;
- planifică resursele și activitățile de management al calității.

DO (DO)

Implementarea acțiunilor planificate și managementul proceselor. În această etapă:

- se desfășoară procese de producție și management;
- personalul este instruit;
- se aplică proceduri și instrumente de control al calității;
- Măsurile de îmbunătățire planificate sunt în curs de implementare.

CHECK (VERIFICARE)

Monitorizarea și măsurarea proceselor, evaluarea conformității cu rezultatele planificate.

- audituri interne ale SMC;
- analiza datelor și a indicatorilor de performanță;
- evaluarea satisfacției clienților;
- identificarea abaterilor și inconsecvențelor.

ACT (ACT)

Luarea de acțiuni corective și preventive pe baza rezultatelor analizei.

- Se implementează îmbunătățiri pentru a preveni reparația problemelor.
- procedurile și obiectivele sunt actualizate;
- se fac modificări în sistem pentru a-i îmbunătăți eficiența;
- Managementul schimbării se realizează.

Ciclul PDCA este aplicat atât la nivelul întregului sistem de management al calității, cât și la nivelul proceselor individuale. Aplicarea sa continuă contribuie la îmbunătățirea continuă, obținerea unei calități durabile a serviciilor și creșterea satisfacției clienților.

Figura 1 prezintă o diagramă care reflectă relația dintre etapele de planificare, execuție, evaluare și îmbunătățire a proceselor, oferind o abordare sistematică și logică a managementului calității la toate nivelurile organizației. Cadrul demonstrează, de asemenea, impactul factorilor interni și externi (§ 4.1 din

ISO 9001:2015), contextul organizației și așteptările părților interesate (§ 4.2), acoperind întregul domeniu de aplicare al SMC (§4.3-4.4).

Locul central în model este acordat **conducerii, participării personalului, resurselor, monitorizării performanței și îmbunătățirii continue ca elemente-cheie** ale funcționării sistemului de management al calității.

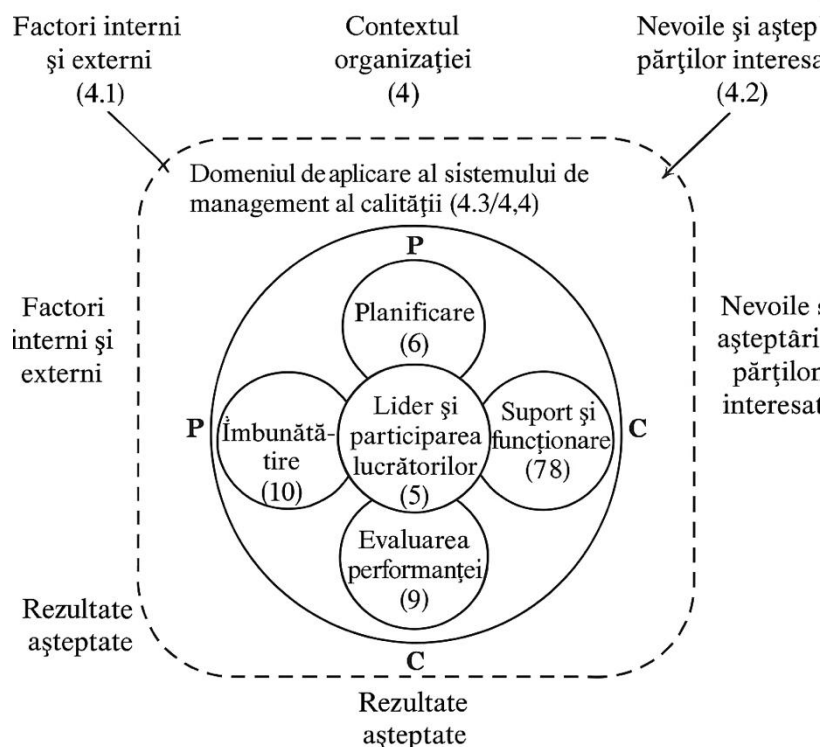


Figura 1 - Diagrama ciclului PDCA

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 7 din 42
1	MC-01	

POLITICA DE CALITATE

SOCIETATEA CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ "D&J RENOVAȚIA"

Misiunea noastră este furnizarea de servicii profesionale în domeniul construcțiilor civile și ingineriei, lucrări de proiectare și finisare, cu un grad ridicat de fiabilitate, calitate a execuției și respectarea cerințelor și legislației clienților.

Ne străduim să fim un partener de încredere în industria construcțiilor, dezvoltând o afacere durabilă bazată pe competență, inovație și îmbunătățire continuă.

Politica în domeniul calității a SOCIETĂȚII CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ „D&J RENOVAȚIA” se bazează pe următoarele principii fundamentale, în conformitate cu standardul ISO 9001:2015:

1. Orientarea către client

Înțelegerea și îndeplinirea cerințelor clienților, asigurarea unui nivel ridicat de satisfacție și construirea de parteneriate pe termen lung.

2. Leadership

Participarea activă a managementului în formarea misiunii, obiectivelor și strategiei companiei, precum și în crearea condițiilor pentru dezvoltarea și susținerea SMC.

3. Implicarea personalului

Dezvoltarea competențelor profesionale, stimularea inițiativei și implicarea tuturor angajaților în atingerea obiectivelor de calitate.

4. Abordarea procesului

Managementul eficient al proceselor interconectate ca un sistem unitar, care asigură predictibilitatea rezultatelor și dezvoltarea durabilă.

5. Îmbunătățire

Îmbunătățirea continuă a proceselor și a sistemului de management al calității, parte integrantă a culturii organizaționale.

6. Luarea deciziilor bazate pe fapte

Utilizarea analizei datelor, a informațiilor obiective și a indicatorilor măsurabili pentru luarea deciziilor de management în cunoștință de cauză.

7. Gestionarea relațiilor cu toate părțile interesate

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 8 din 42
1	MC-01	

Construirea de relații stabile și reciproc avantajoase cu clienții, furnizorii, autoritățile de reglementare și alți parteneri externi.

Conducerea SRL "D&J RENOVAȚIA" se angajează să:

- Asigurarea resurselor necesare pentru funcționarea eficientă și îmbunătățirea continuă a SMC;
- Să se asigure că această politică este diseminată și înțeleasă de toți angajații;
- Menținerea deschiderii, transparenței și feedback-ului în sistemul de management al calității;
- Revizuiască periodic politica de calitate pentru actualizare în conformitate cu schimbările din mediul intern și extern al companiei;
- Comunice politica tuturor părților interesate (personal, clienți, parteneri).

Director

Soroncean Dan

CONȚINUT

INTRODUCERE	3
1. Dispoziții generale.....	11
1.1. Domeniul de aplicare.....	11
2. Referințe de reglementare	12
3. Termeni, definiții, abrevieri.....	13
3.1 Termeni și definiții	13
4. Mediul organizației.....	15
4.1. Înțelegerea organizației și a mediului său.....	15
4.2. Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate	15
4.3. Determinarea domeniului de aplicare al SMC	16
4.4 Sistemul de management al calității și procesele sale	17
5. Conducere.....	19
5.1 Leadership și angajament	19
5.1.1 Generalități	19
5.1.2. Orientarea către client.....	19
5.2. Politica de calitate.....	19
5.3. Funcții, responsabilități și competențe	20
5.3.1. Responsabilitate și autoritate	20
5.3.2. Persoana responsabilă.....	21
6. Planificare.....	22
6.1. Acțiuni privind riscurile și oportunitățile	22
6.2. Obiectivele de calitate și planificarea acțiunilor pentru atingerea acestora.....	22
6.3 Planificarea schimbării	22
7. Întreținerea sistemului de management al calității.....	23
7.1 Resurse	23
7.1.1. Dispoziții generale.....	23
7.1.2. Managementul resurselor umane.....	23
7.1.3. Infrastructură	23
7.1.4. Mediu pentru funcționarea proceselor.....	23
7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare	23
7.1.6. Cunoașterea întreprinderii	24
7.2. Competență	25
7.3. Conștientizarea	25
7.4. Informații interne.....	25
7.5. Informații documentate	26
7.5.1. Dispoziții generale.....	26

7.5.2. Crearea și actualizarea	27
7.5.3 Controlul informațiilor documentate	27
7.5.3.3. Manualului calității.....	28
8. Producție	28
8.1. Planificarea și controlul operațional	28
8.2. Cerințe pentru executarea muncii	29
8.2.1. Interacțiunea informațională cu clienții	29
8.2.2. Determinarea cerințelor pentru efectuarea muncii	29
8.2.3. Analiza cerințelor pentru prestarea muncii.....	30
8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru prestarea muncii	30
8.3. Proiectare și dezvoltare.....	30
8.4. Controlul proceselor, produselor, serviciilor (achiziții)	30
8.4.1. Dispoziții generale.....	30
8.4.2. Tipul și domeniul de aplicare al controlului	31
8.4.3. Informații privind achizițiile publice.....	31
8.5. Prestarea muncii	31
8.5.1. Monitorizarea performanței muncii.....	31
8.5.2. Identificare și trasabilitate	32
8.5.3. Afierea clientului sau a furnizorilor externi	32
8.5.4. Protecția naturii	32
8.5.5. Acțiuni după livrare	33
8.5.6. Managementul schimbării	33
8.6. Concluzie	33
8.7. Controlul ieșirilor neconforme	34
9. Evaluarea eficacității.....	34
9.1. Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare	34
9.1.1. Dispoziții generale.....	34
9.1.2. Satisfacția clienților	35
9.1.3. Analiză și evaluare.....	36
9.2. Auditul intern.....	36
9.3. Analiza sistemului de management	37
9.3.1. Dispoziții generale.....	37
9.3.2. Date inițiale pentru analiza sistemului de control	38
9.3.3. Date inițiale ale analizei sistemului de management.....	38
10. Îmbunătățire	38
10.1. Dispoziții generale.....	38
10.2. Neconformitate și acțiuni corective.....	38
10.3. Îmbunătățirea continuă	39
Anexa 1	40
Anexa 2.....	41
Anexa 3.....	42

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 11 din 42
1	MC-01	

1. Dispoziții generale

1.1. Domeniul de aplicare

Manualul Calității descrie sistemul de management al calității implementat în SOCIETATEA CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ „D&J RENOVAȚIA”, în conformitate cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2015.

Sistemul de management al calității se aplică tuturor proceselor și activităților desfășurate de companie, inclusiv:

1. Construcții de clădiri și (sau) construcții ingineresti, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții, consolidări, restaurări;
2. Activitatea de proiectare pentru toate categoriile de construcții, urbanism, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții, restaurări;
3. Construcții de autostrăzi, drumuri, aeroporturi și construcții destinate sportului;
4. Închirierea mașinilor și echipamentelor pentru construcții;
5. Lucrări de finisare a construcțiilor;
6. Lucrări de construcții;
7. Construcții generale de clădiri;
8. Construcții pentru gospodărirea apelor;
9. Alte tipuri de comerț cu ridicata;
10. Comerț cu amănuntul în magazine nespecializate.

Organizația efectuează în mod independent etapele cheie ale ciclului de viață al serviciilor furnizate — de la planificare și proiectare până la implementare, controlul calității și livrarea facilității către client. Toate procesele din domeniul de aplicare al SMC sunt supuse managementului, controlului și îmbunătățirii continue, în conformitate cu cerințele ISO 9001:2015.

Nu există excepții de la domeniul de aplicare al standardului. Toate cerințele ISO 9001:2015 sunt recunoscute ca fiind aplicabile și implementate pe deplin.

Respectarea cerințelor Manualului de calitate este obligatorie pentru toți angajații SOCIETĂȚII CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ „D&J RENOVAȚIA”.

Personalul companiei are experiență în domeniul său de specialitate, calificări adecvate și un nivel ridicat de competență.

Colectivul de muncă al întreprinderii este format din angajați care desfășoară activități în conformitate cu cerințele legale actuale ce reglementează relațiile de muncă dintre angajat și întreprindere.

Conducerea companiei acordă o atenție deosebită implementării, menținerii și îmbunătățirii eficacității sistemului de management al calității în conformitate cu cerințele ISO 9001:2015 în implementarea tuturor activităților sale principale.

Dacă este necesar, compania poate utiliza serviciile unei terțe părți pentru a îndeplini funcții auxiliare. În același timp, controlul asupra activităților sale se realizează ținând cont de cerințele clauzei 8.4.

2. Referințe de reglementare

Compania SOCIETATEA CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ "D&J RENOVAȚIA" își desfășoară activitatea în strictă conformitate cu documentele legislative și normative în vigoare ale Republicii Moldova, reglementând domeniul construcțiilor, proiectării, arhitecturii, comunicațiilor inginerești și activităților comerciale.

Sistemul de management al calității al companiei este construit ținând cont de cerințele unor reglementări cheie precum Legea nr. 721/1996 privind calitatea în construcții, Legea nr. 163/2010, precum și coduri specializate în construcții (NCM, SNIp, CP) și reglementări tehnice, a căror listă este prezentată în Tabelul 1

Tabelul 1 Lista documentelor de reglementare

Desemnarea documentului	Titlul documentului
ISO 9001:2015	Sisteme de management al calității. Cerințe
ISO 9000:2015	Sisteme de management al calității. Dispoziții de bază și dicționar de termeni
ISO 9004:2018	Managementul calității. Calitatea organizației. Orientări pentru obținerea succesului durabil
ISO 19011:2018	Orientări pentru auditul sistemelor de management
Legea 721/1996	Privind calitatea în construcții
Legea 163/2010	Privind autorizarea executării lucrărilor de construcții
Legea 420/2006	Privind reglementarea tehnică
NCM A.01.02-96	Principiile reglementării în construcții
NCM D.01.03-2007	Standarde pentru structuri hidraulice
NCM D.01.02-2003	Exploatarea instalațiilor hidraulice
NCM B.01.06-2019	Protecția mediului în planurile de dezvoltare urbană
NCM A.03.01-2016	Lucrări electrice, sanitare, arhitecturale și de finisare
NCM A.09.03-2015	Expertiza tehnică a structurilor portante ale clădirilor
SNIp 2.08.01-89	Clădiri rezidențiale
SNIp 2.03.06-85	Structuri din aluminiu
SNIp 2.04.02-84	Rețele externe de alimentare cu apă
SNIp 2.01.09-91	Clădiri pe soluri în curs de scufundare
HG 913/2016	Reglementări tehnice pentru produse și materiale de construcții
CUC 434/2023	Reglementări privind planificarea urbană, proiectarea și licențierea

SNiP 3.05.04-85	Rețele și instalații externe de alimentare cu apă și canalizare (inclusiv canale de scurgere și puțuri)
NCM D.02.01-2015	Proiectarea drumurilor, a sistemelor de canalizare pluvială
CP G.03.08-2020	Proiectarea și exploatarea sistemelor de alimentare cu apă (inclusiv guri de vizitare și automatizare)
Regulamentul exploatare RET	Funcționarea sistemelor de alimentare cu apă și canalizare
	Și alte documente de reglementare

Trebuie remarcat faptul că această listă este principala și cea mai frecvent utilizată, dar nu exhaustivă. În funcție de specificul proiectului, de specificul proiectului de construcție sau de serviciile prestate de companie, se aplică suplimentar documentația de reglementare relevantă la momentul executării lucrărilor.

În cazul începerii de noi activități, extinderii domeniului de aplicare al SMC sau încheierii de contracte care prevăd îndeplinirea unor sarcini tehnice speciale, specialiștii companiei identifică și selectează cerințele de reglementare aplicabile, asigurând respectarea deplină a legislației în vigoare și a cerințelor clienților.

Astfel, procedura de selectare a documentelor de reglementare este dinamică și integrată în procesele de management ale organizației, în conformitate cu principiile de îmbunătățire continuă și management al riscurilor definite de standardul ISO 9001:2015.

3. Termeni, definiții, abrevieri

3.1 Termeni și definiții

Manualul Calității utilizează termenii și definițiile date în ISO 9001:2015:

Calitatea este gradul în care un set de caracteristici inerente ale unui obiect îndeplinește cerințele.

Obiect este orice obiect sau rezultat al unei activități care poate fi identificat individual (de exemplu, un serviciu, un proces, un produs, un document, un sistem).

Un sistem de management al calității (SMC) este un set de elemente interconectate sau interacționate ale unei organizații stabilit pentru a defini politica și obiectivele privind calitatea, precum și pentru a atinge aceste obiective.

Politica de calitate este intențiile și direcțiile generale privind calitatea, formulate oficial de conducere.

Un obiectiv de calitate este un rezultat pe care o organizație se străduiește să-l atingă în ceea ce privește calitatea.

Procesul este un set de activități interconectate sau care interacționează care transformă intrările în rezultate.

Eficacitatea este gradul în care activitățile planificate sunt implementate și rezultatele planificate sunt obținute.

Eficiența este raportul dintre rezultatele obținute și resursele utilizate.

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 14 din 42
1	MC-01	

O organizație este o persoană sau un grup de persoane cu funcții proprii, cu atribuții, competențe și relații (de exemplu, SRL "D&J RENOVAȚIA").

Managementul este o persoană sau un grup de indivizi care conduc și controlează organizația la cel mai înalt nivel.

Responsabilitatea este obligația de a îndeplini sarcinile atribuite.

Autoritatea este dreptul de a lua decizii și de a lua măsuri pentru a-și îndeplini responsabilitatea.

Client (client) este o persoană sau o organizație care primește un produs sau serviciu.

Satisfacția clientului este percepția clientului asupra gradului de conformitate cu așteptările sale.

Neconformitate – nerespectarea cerinței (de exemplu, o eroare în construcție, abatere de la proiect).

Acțiunea corectivă este o acțiune întreprinsă pentru a elimina cauza neconformității identificate.

O acțiune preventivă este o acțiune de eliminare a cauzei potențiale a unei posibile neconformități.

Informațiile documentate sunt informații care trebuie gestionate și întreținute, precum și mediul acestor informații (de exemplu, Manualul de calitate, proceduri, instrucțiuni, protocoale).

Managementul informațiilor despre documente este un proces care asigură că documentele sunt disponibile, actualizate, controlate și stocate.

Contextul organizației este reprezentat de factorii interni și externi care afectează capacitatea organizației de a atinge rezultatele SMC.

O parte interesată este o persoană sau o organizație care poate influența, poate fi afectată sau crede că este afectată de deciziile sau activitățile organizației (de exemplu, clienți, angajați, autorități de reglementare).

Riscul este efectul incertitudinii care poate afecta eficacitatea și eficiența sistemului.

O oportunitate este un potențial beneficiu sau îmbunătățire care poate fi obținută.

3.2 Abrevieri și abrevieri

SMC - Sistem de management al calității

ISO - Organizația Internațională de Standardizare

PDCA- Plan-Do-Check-Act - Ciclu: Planifică – Face – Verifică – Acționează

PR – Persoană responsabilă

PR – Procedură

DR - Documentație de reglementare

MC – Manualului calității

4. Mediul organizației

4.1. Înțelegerea organizației și a mediului său

SOCIETATEA CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ "D&J RENOVAȚIA" a identificat factori externi și interni legați de obiectivul și direcția sa strategică și care afectează capacitatea acesteia de a atinge rezultatele planificate de SMC.

Compania monitorizează și analizează informațiile despre acești factori (a se vedea clauza 9.3).

Compania a dezvoltat, documentat, implementat și menține un sistem de management al calității (denumit în continuare SMC) în conformitate cu cerințele ISO 9001:2015

Compania îmbunătățește constant eficiența sistemului de management al calității implementat.

Compania definește procesele necesare pentru SMC și aplicarea acestora la toate nivelurile. Schema proceselor SMC și responsabilitățile acestora sunt prezentate în Anexa 1.

Secvența de implementare și interacțiune a proceselor specifice este definită în Manualul de calitate (denumit în continuare MC) și în procedurile SMC

Criteriile și metodele necesare pentru a asigura execuția și gestionarea eficientă a proceselor companiei sunt definite în Manualul de calitate și în procedurile relevante ale întreprinderii.

Resursele și informațiile necesare pentru menținerea și monitorizarea proceselor sunt definite în acest manual de calitate și în procedurile relevante ale întreprinderii.

Monitorizarea, măsurarea și analiza proceselor instalației sunt prevăzute în secțiunea 9.1.1 din prezentul Manualul Calității

Acțiunile necesare pentru îmbunătățirea continuă a proceselor sunt definite în secțiunea 10.3 din aceste linii directoare. Acțiunile specifice necesare pentru obținerea rezultatelor dorite și îmbunătățirea continuă a proceselor sunt descrise în procedurile relevante pentru procesele SMC.

4.2. Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate

Datorită faptului că capacitatea întreprinderii de a furniza în mod continuu servicii care îndeplinesc cerințele clientului și cerințele legale aplicabile poate fi influențată de părțile interesate, compania a identificat părțile interesate care îndeplinesc SMC și cerințele acestora:

Clienți	Înaltă calitate a construcției, respectarea termenelor, siguranța instalațiilor, transparența condițiilor, respectarea cerințelor contractuale și tehnice
Furnizori și contractori	Cerințe clare de calitate, plăți la timp, parteneriate pe termen lung, transparență a informațiilor tehnice și de proiect

Autorități publice și autorități de reglementare	Respectarea legislației în domeniul construcțiilor, taxelor, conformității cu cerințele documentelor de reglementare (Legea 721/1996, NCM, SNiP, etc.)
Autoritățile de reglementare și de supraveghere	Respectarea documentației proiectului, autorizațiilor, codurilor de construcție, disponibilității documentației as-built, trecerea inspecțiilor
Bănci, companii de asigurări și parteneri financiari	Stabilitatea financiară a companiei, respectarea obligațiilor, disponibilitatea documentației privind SMC și reducerea riscurilor
Autorități locale	Coordonarea soluțiilor de proiectare, respectarea cerințelor de urbanism și de mediu, impactul asupra infrastructurii
Societatea și comunitatea locală	Impact minim asupra mediului, zgomot, praf, respectarea standardelor sanitare și de mediu, responsabilitate socială
Proiectanți / Arhitecți	Cerințe clare din partea clientului, respectarea specificațiilor tehnice, respectarea normelor și standardelor, calitatea datelor inițiale
Investitori / Dezvoltatori	Reducerea riscurilor în implementarea proiectului, managementul calității, minimizarea pierderilor, respectarea bugetului și a calendarului

Lista de mai sus a părților interesate și a cerințelor acestora este orientativă și este formată pe baza activităților curente ale SOCIETATEA CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ "D&J RENOVAȚIA".

Având în vedere faptul că organizația se dezvoltă, extinde domeniul de activitate și interacționează cu noi actori, componența părților interesate, precum și cerințele și așteptările acestora, sunt supuse revizuirii și clarificărilor periodice.

Informațiile privind părțile interesate sunt actualizate în următoarele cazuri:

- schimbarea contextului organizației;
- adăugarea de noi tipuri de muncă;
- încheierea de noi contracte;
- modificări ale legislației sau cadrului de reglementare;
- rezultatele auditurilor interne sau externe.

Astfel de modificări sunt înregistrate în documentația SMC și sunt utilizate în analiza managementului, planificarea și managementul riscurilor, în conformitate cu cerințele ISO 9001:2015.

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al SMC

Compania a stabilit limitele și aplicabilitatea SMC pentru a stabili domeniul de aplicare al acestuia (a se vedea clauza 1.1).

Totodată, Societatea a luat în considerare:

- factori externi și interni (4.1)

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 17 din 42
1	MC-01	

- Cerințele părților interesate relevante (4.2)
- serviciile Întreprinderii.

PR este responsabil pentru determinarea cerințelor ISO 9001:2015 care nu sunt aplicabile activităților întreprinderii, precum și pentru formularea de propuneri pentru excluderea acestor cerințe din domeniul de aplicare al sistemului de management al calității.

4.4 Sistemul de management al calității și procesele sale

Compania a dezvoltat, documentat, implementat și menține un sistem de management al calității (denumit în continuare SMC) în conformitate cu cerințele ISO 9001:2015

Compania îmbunătățește constant eficiența sistemului de management al calității implementat.

Compania definește procesele necesare pentru SMC și aplicarea acestora la toate nivelurile. Schema proceselor SMC este prezentată în Figura 2.

Această figură este o diagramă grafică a sistemului de management al calității (SMC) Diagrama afișează arhitectura tuturor proceselor incluse în SMC, clasificarea acestora, interacțiunea, precum și fluxurile de intrare și ieșire dintre ele.

Principalele prevederi ale schemei:

1. Clasificarea proceselor:

Procese de management: direcție strategică, analiză de management, managementul riscurilor și oportunităților, audit intern.

Principalele procese sunt: acceptarea cererilor, lucrări de instalare, reparații și service, întreținere, controlul calității, livrarea lucrărilor efectuate.

Procese de suport: managementul documentelor, instruirea personalului, managementul infrastructurii, achiziții, feedback-ul clienților.

Logica interacțiunii:

Procesele de management le direcționează și le ajustează pe cele principale și de sprijin.

Principalele procese primesc date de intrare de la consumatori (cerințe) și formează rezultatul – munca/serviciile efectuate.

Procesele de sprijin oferă resurse, competențe, date și condiții

Note:

Săgețile de pe diagramă indică fluxul de intrări și ieșiri între procese (de exemplu: "Cerințele consumatorilor" → "Acceptarea cererilor").

Procesele din diagramă sunt legate de procedurile interne ale SMC (de exemplu: PR-6.1-01, PR-8.1-01, PR-9.2-01 etc.).

Diagrama servește ca instrument pentru vizualizarea integrității SMC, fiind utilizată în audituri, analiza performanței, identificarea funcțiilor duplicate și optimizarea interacțiunilor.

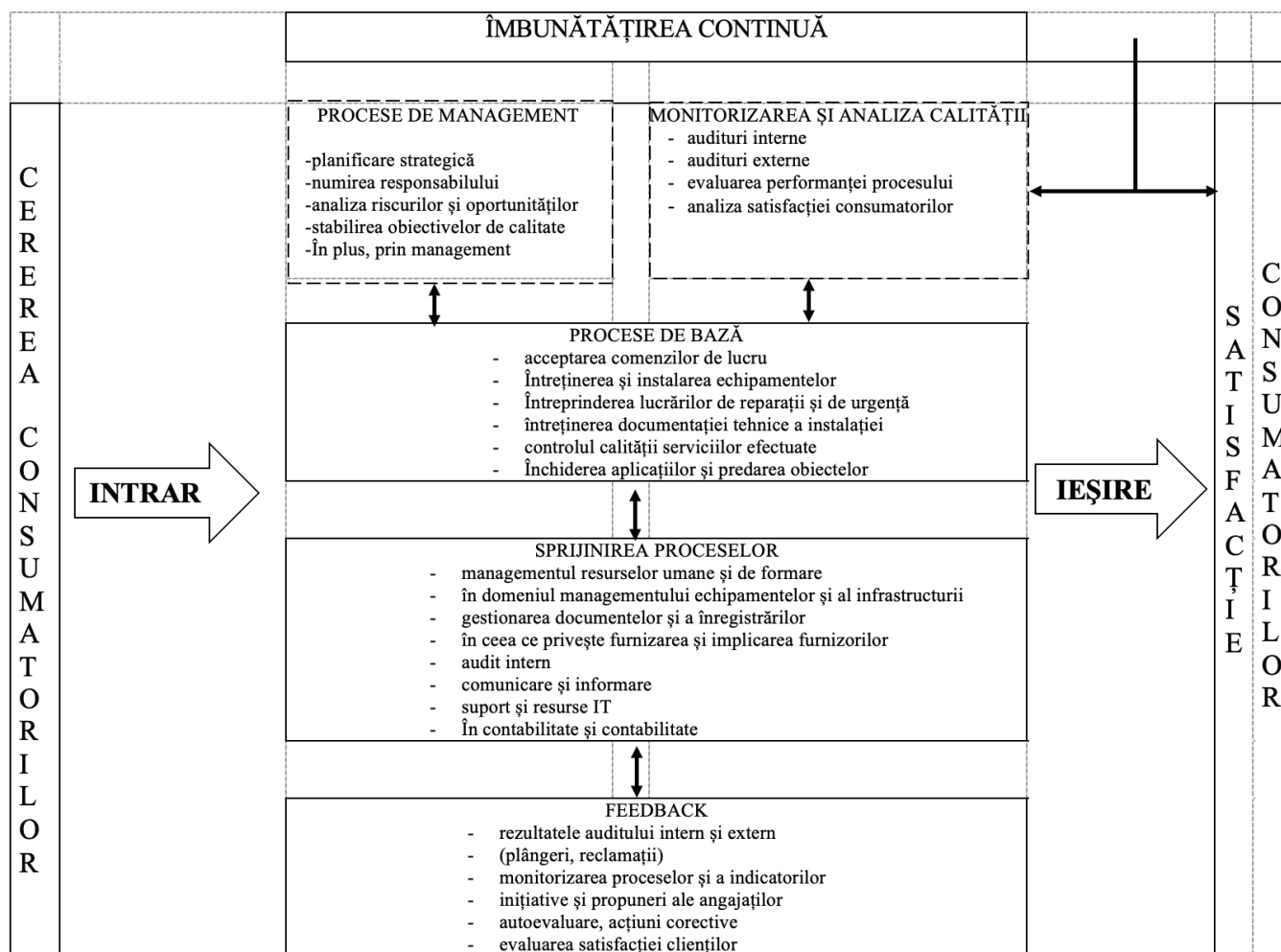


Figura 2 Schema proceselor SMC

Secvența de implementare și interacțiune a proceselor specifice este definită în Manualul Calității (denumit în continuare MC) și în procedurile SMC.

Criteriile și metodele necesare pentru asigurarea execuției și gestionării eficiente a proceselor companiei sunt definite în Manualul Calității și în procedurile relevante ale întreprinderii.

Resursele și informațiile necesare pentru menținerea și monitorizarea proceselor sunt prevăzute în prezentul manual și în procedurile relevante ale întreprinderii.

Monitorizarea, măsurarea și analiza proceselor instalației sunt prevăzute în secțiunea 9.1.1 din prezentul manual.

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 19 din 42
1	MC-01	

Acțiunile necesare pentru îmbunătățirea continuă a proceselor sunt definite în secțiunea 10.3 din aceste linii directoare. Acțiunile specifice necesare pentru obținerea rezultatelor dorite și îmbunătățirea continuă a proceselor sunt descrise în procedurile relevante pentru procesele SMC.

5. Conducere

5.1 Leadership și angajament

5.1.1 Generalități

Persoana responsabilă a întreprinderii s-a angajat să dezvolte și să implementeze sistemul de management al calității și să-i îmbunătățească constant eficiența. Managementul calității include direcția strategică de dezvoltare a SMC, stabilește obiective și politici în domeniul calității, le analizează și le modifică ținând cont de nevoile clienților și de îndeplinirea cerințelor stabilite și legale.

5.1.2. Orientarea către client

Directorul se asigură că cerințele clienților sunt determinate prin analiza contractului, contactează anumiți contractori și se asigură că acestea sunt îndeplinite prin monitorizare și măsurare, pentru a crește satisfacția clienților. **5.2. Politica de calitate**

Directorul companiei stabilește Politica de Calitate și se asigură că:

- să fi îndeplinit sarcinile atribuite întreprinderii,
- include angajamentul de a îndeplini cerințele și de a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității,
- a oferit o bază pentru definirea și analiza obiectivelor de calitate,
- este adus la cunoștința și înțeles de personalul întreprinderii la toate nivelurile sale,
- Sunt revizuite după cum este necesar pentru a asigura respectarea continuă a obiectivelor întreprinderii.

Politica de calitate a companiei este axată pe satisfacerea nevoilor și așteptărilor clienților prin:

- Analiza sistematică și de înaltă calitate a informațiilor despre cerințele propuse de client și cerințele așteptate pentru prestarea serviciilor companiei.
- Efectuarea tuturor tipurilor de lucrări în conformitate cu cerințele clienților, actelor legislative și de reglementare.
- Aplicarea abordării proceselor în cursul implementării practice și îmbunătățirii sistemului de management al calității întreprinderii.
- Îmbunătățirea continuă a activităților companiei pe baza unei analize sistematice a eficacității SMC și implementarea celor mai bune realizări în domeniul SMC.

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 20 din 42
1	MC-01	

- Studiul și satisfacerea nevoilor societății în ansamblu legate de activitățile întreprinderii.

Politica de calitate este implementată cu ajutorul sistemului de management al calității dezvoltat și implementat, care necesită, la rândul său, înțelegerea și consimțământul deplin al întregului personal al întreprinderii. În acest scop, directorul întreprinderii cunoaște și explică subordonaților săi politica adoptată în domeniul calității, principalele prevederi ale MC, determină sarcinile cu care se confruntă întreprinderea în ansamblu și fiecare angajat în parte în implementarea proceselor sistemului de management al calității. Acest lucru este valabil și pentru noii angajați care sunt angajați.

Politica de calitate este elaborată și aprobată de ordinul întreprinderii.

Directorul întreprinderii revizuieste politica de calitate la întâlnirea anuală privind analiza SMC de către conducere pentru a determina relevanța politicii companiei în condiții de schimbare.

Pentru a aduce Politica de Calitate în atenția personalului companiei, reprezentantul managementului calității trimite copiile copiate ale documentului către departamentele companiei, unde acesta trebuie să fie afișat într-un loc accesibil publicului.

5.3. Funcții, responsabilități și competențe

5.3.1. Responsabilitate și autoritate

Responsabilitatea, puterile și interacțiunea personalului în implementarea proceselor SMC sunt definite în diagramele pentru aceste procese, precum și în diagrama structurală a întreprinderii. Drepturile, responsabilitățile și sarcinile personalului sunt descrise în detaliu în fișele postului.

Structura organizatorică a întreprinderii este prezentată în Anexa 2 la prezentul MC.

Repartizarea responsabilităților în cadrul SMC:

Îndatoririle directorului includ:

- Pentru managementul general al SMC, definirea Politicii și Obiectivelor în domeniul calității;
- Pentru asigurarea resurselor necesare funcționării întreprinderii și a sistemului de management al calității;
- Pentru eficiența activitatilor de marketing ale companiei;
- Pentru furnizarea la timp a întreprinderii cu materiale și echipamente de înaltă calitate necesare pentru prestarea serviciilor;
- Organizarea de cercetări de marketing în vederea identificării nevoilor clienților și a furnizării eficiente a serviciilor întreprinderii;
- Pentru bugetul întreprinderii și munca efectuată de aceasta;
- Pentru utilizarea eficientă a fondurilor companiei;
- Pentru calitatea muncii efectuate de personalul companiei;

- Să controleze și să asigure calitatea serviciilor;
- Să execute în timp util și cu înaltă calitate lucrările privind îndeplinirea contractelor, estimărilor și a altor documente necesare executării lucrărilor.

Persoana responsabilă este responsabilă pentru:

- Asigurarea stabilirii, implementării și menținerii proceselor necesare pentru SMC;
- Pentru funcționarea sistemului de management al calității, implementarea și menținerea Politicii și obiectivelor calității, documentele SMC;
- Organizarea auditurilor interne, organizarea acțiunilor corective și preventive și gestionarea documentației SMC;
- Să raporteze conducerii superioare cu privire la funcționarea sistemului de management al calității și la necesitatea de a-l îmbunătăți;
- Asigurarea conștientizării cerințelor clienților în cadrul organizației.

Tot personalul întreprinderii este responsabil pentru:

- calitatea muncii și serviciilor;
- pentru respectarea cerințelor procedurilor SMC și a ordinelor conducerii companiei;
- Identificarea neconcordanțelor în executarea lucrărilor și serviciilor, aducând în atenția conducerii întreprinderii.

Distribuția responsabilităților și a competențelor este dată în fișele postului și instrucțiunile de lucru.

Pentru a preveni apariția neconformităților, tot personalul întreprinderii poate oferi soluții folosind acțiuni corective și preventive.

5.3.2. Persoana responsabilă

Societatea a numit o persoană responsabilă - șeful șantierului, față de care, pe lângă atribuțiile care îi sunt atribuite, este responsabil și are autoritatea să:

- organizarea lucrărilor privind crearea, implementarea și susținerea proceselor de SMC ale companiei;
- furnizarea managementului întreprinderii cu informații despre SMC și orice necesități de îmbunătățire a SMC;
- realizarea de măsuri pentru a asigura conștientizarea angajaților companiei cu privire la cerințele consumatorului;
- Cooperarea cu organizații externe pe probleme de SMC.

6. Planificare

6.1. Acțiuni privind riscurile și oportunitățile

Planificarea activităților strategice de SMC este efectuată de directorul întreprinderii în cadrul unei întâlniri pentru analiza SMC și a riscurilor conducerii pe baza politicii și obiectivelor aprobate în domeniul calității.

Planificarea calității în desfășurarea activităților de producție se realizează individual pentru fiecare comandă/client, ținând cont de caracteristicile acesteia.

Modificările în SMC sunt planificate în cadrul SMC și al analizei riscurilor de management. Procesele, serviciile, domeniul de activitate sau alte modificări organizaționale sau operaționale, precum și necesitatea de a îmbunătăți sistemul de management al calității, pot fi supuse modificărilor.

Impactul modificărilor și riscurilor asupra integrității SMC și a rezultatelor proceselor este determinat în cursul monitorizării și analizei rezultatelor implementării proceselor, precum și în analiza funcționării SMC de către conducere.

6.2. Obiectivele de calitate și planificarea acțiunilor pentru atingerea acestora

Compania a stabilit obiective de calitate pentru funcțiile și nivelurile relevante pentru a sprijini și implementa politica de calitate și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Obiectivele strategice ale întreprinderii în domeniul calității sunt:

- Furnizarea în timp util a serviciilor și lucrărilor la un cost accesibil.
- Crearea unei imagini solide a unui partener de încredere pentru o cooperare pe termen lung.
- Dezvoltarea întreprinderii și asigurarea stabilității furnizării serviciilor.
- Îmbunătățirea condițiilor de muncă și crearea unor condiții atractive pentru creșterea profesională și profesională.

Obiectivele specifice de calitate sunt stabilite într-o secțiune specială a protocolului pentru revizuirea managementului sistemului de management al calității în timpul implementării acestuia (secțiunea 9.3 din prezentul MC).

6.3 Planificarea schimbării

Modificările în SMC sunt planificate în cadrul SMC și al analizei riscurilor de management. Procesele, serviciile, domeniul de activitate sau alte modificări organizaționale sau operaționale, precum și necesitatea de a îmbunătăți sistemul de management al calității, pot fi supuse modificărilor.

Impactul modificărilor și riscurilor asupra integrității SMC și a rezultatelor proceselor este determinat în cursul monitorizării și analizei rezultatelor implementării proceselor, precum și în analiza funcționării SMC de către conducere.

7. Întreținerea sistemului de management al calității

7.1 Resurse

7.1.1. Dispoziții generale

Compania identifică și oferă resursele necesare pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității și pentru a-i îmbunătăți constant eficiența, precum și pentru a crește satisfacția clienților prin îndeplinirea cerințelor acestora.

Procedurile companiei prevăd alocarea resurselor necesare implementării proceselor SMC.

7.1.2. Managementul resurselor umane

Personalul întreprinderii care efectuează lucrări care afectează calitatea finală are competențe bazate pe educația, calificările și experiența corespunzătoare. Compania definește cerințele pentru competența personalului, cerințele sunt stabilite în fișele postului.

7.1.3. Infrastructură

Întreprinderea a definit, furnizat și întreținut în mod continuu infrastructura necesară pentru a obține conformitatea cu cerințele de reglementare.

Infrastructura întreprinderii include:

- spațiu pentru depozitarea materialelor (depozit);
- un hangar pentru amplasarea echipamentelor tehnice;
- echipamente tehnologice;
- mijloace auxiliare (transport, comunicare);
- Spațiu de birouri.

7.1.4. Mediu pentru funcționarea proceselor

Condițiile mediului de producție necesare pentru a obține conformitatea cu cerințele de reglementare sunt determinate în etapa de planificare a proceselor de producție și a execuției lucrărilor.

Condițiile fizice și fiziologice sunt asigurate prin respectarea strictă a cerințelor legale stabilite pentru factorii mediului de lucru din întreprindere.

Înțelegerea de către personal a semnificației și importanței activităților lor și contribuția lor la atingerea obiectivelor și implementarea politicii de calitate a companiei creează climatul moral necesar în echipă.

7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

Compania folosește echipamente de monitorizare și măsurare și echipamente de măsurare. Pentru a confirma conformitatea acestora cu caracteristicile metrologice stabilite, se efectuează calibrarea periodică, verificarea și identificarea stării lor:

- Aparat de sudat PU plastic upofose tm4000
- Aparat geodezic Wild Heerburgg T2
- Dispozitiv inhalat K7 PremFull sub covoraș
- Amestec de beton 0,5 m3
- Ciocan de abantaj MO-2K
- Batut Ciocan
- Compactor autopropulsor Uzat
- Generator pe benzină 5 kW 220V inverter
- Lenovo 14.0 Yoga 7 2-în-1
- Tehnica speciala Kamatsu PC30UU-3
- Camion IVECO ACM 131
- Autovehicul Tucson MY 13 Steel Brown
- Excavator Komatsu PC58SF
- Excavator Liebherr A904LI
- Haval Dargo VIN: LGWFF6A59PH939558

Lista utilajelor și echipamentelor utilizate prezentată în acest document a fost alcătuită pe baza activităților și obiectivelor curente ale SOCIETĂȚII CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ "D&J RENOVAȚIA".

Această listă nu este exhaustivă sau finală și se poate modifica în funcție de:

- specificul proiectelor de construcții noi;
- dezvoltarea tehnologică;
- modificări ale programului de producție;
- achiziționarea de echipamente noi sau dezafectarea echipamentelor.

Lista echipamentelor este actualizată după cum este necesar, ținând cont de cerințele clienților, termenii contractuali, standardele de siguranță și fezabilitatea operațională. Toate modificările sunt înregistrate și documentate în cadrul sistemului de management al calității.

7.1.6. Cunoașterea întreprinderii

Compania a identificat cunoștințele necesare pentru a-și opera procesele și pentru a asigura conformitatea serviciilor sale. Aceste cunoștințe sunt actualizate și disponibile în măsura necesară.

Dacă este necesar, în timpul analizei de către conducere, sunt rezolvate problemele legate de necesitatea de a dobândi cunoștințe și abilități suplimentare.

7.2. Competență

Personalul companiei care efectuează lucrări care le afectează calitatea are competențe bazate pe educație, calificări și experiență adecvate.

Pentru a asigura implementarea cerințelor tot mai mari ale clienților pentru calitatea serviciilor prestate, compania planifică și implementează instruirea, instruirea și recalificarea personalului. În fiecare an, directorul elaborează un plan de formare a personalului, care este aprobat de întreprindere până în anul curent (F-7.2-01 "Planul de formare a personalului pentru an").

Instruirea personalului poate fi efectuată atât în interiorul, cât și în afara întreprinderii. Instruirea tehnică a personalului se desfășoară sub forma:

- Studiul documentației și standardelor a căror cunoaștere este necesară pentru efectuarea lucrărilor curente specifice;
- schimb de experiență între angajați;
- Studiul documentației sistemului de management al calității.

Pentru a evalua eficacitatea acțiunilor desfășurate, se efectuează testarea și certificarea periodică a tuturor categoriilor de personal ale întreprinderii.

Compania înregistrează date privind educația, formarea, calificările și experiența de lucru obținute de angajați prin completarea unui card personal în departamentul de resurse umane.

Instruirea personalului este înregistrată în conformitate cu cerințele procedurii PR-7.5.3-02-01 "Procedură. Protocol Control".

7.3. Conștientizarea

Acțiunile eficiente permit personalului companiei să fie conștient de:

- Politica de calitate;
- obiectivele actuale de calitate;
- contribuția sa la eficacitatea SMC;
- consecințele nerespectării cerințelor SMC.

7.4. Informații interne

Comunicarea internă cu privire la problemele de SMC la întreprindere se realizează prin:

- instruirea personalului companiei pentru a lucra în condițiile de funcționare a SMC;

- adunarea generală a colectivului de muncă al companiei pe domenii strategice ale activităților întreprinderii;
- Notificarea angajaților companiei care au propus acțiuni corective și preventive cu privire la rezultatele analizei și implementării acestora.

Interacțiunea dintre diviziile întreprinderii este stabilită în procedurile relevante care descriu procesele SMC.

7.5. Informații documentate

7.5.1. Dispoziții generale

Documentația SMC asigură un management și un control eficient asupra proceselor întreprinderii. Volumul documentației este determinat de complexitatea proceselor și de competența personalului implicat în aceste procese. Documentația SMC este elaborată în conformitate cu cerințele ISO 9001:2015 și este adecvată dimensiunii întreprinderii și tipului de activitate a acesteia.

Documentația SMC a întreprinderii are o structură în șapte etape este prezentată în Figura 3:

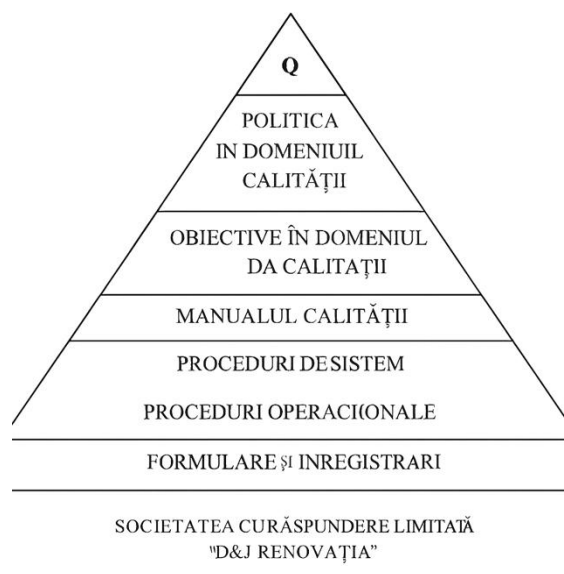


Figura 3 Structura SMC

- Politica de calitate - Principalul angajament al companiei pentru asigurarea calității, orientată spre client, conformitate, îmbunătățire continuă;
- Obiective de calitate - obiective specifice, măsurabile (de exemplu, timpi de livrare, satisfacția clienților, reducerea neconformităților)
- Manualului calității – descrierea SMC, domeniul de aplicare, structura, interacțiunea cu procesele, responsabilitatea managementului, standardele aplicate și referințele

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 27 din 42
1	MC-01	

- Proceduri de sistem - descrierea procedurilor aplicabile întregului sistem de management al calității
- Proceduri operaționale: Descrierea proceselor care afectează direct performanța serviciilor și produselor
 - Instrucțiuni de lucru - instrucțiuni clare pas cu pas pentru lucrătorii de pe teren
 - Formulare/Înregistrări – Confirmă executarea proceselor, sunt utilizate ca dovadă de conformitate și ca bază de analiză

Prevederile politicii de calitate sunt date în jurisdicția prezentului manual. Obiectivele specifice de calitate în implementarea proceselor sunt definite în procedurile companiei.

7.5.2. Crearea și actualizarea

Documentele se desfășoară în conformitate cu legislația în vigoare. În procesul de creare și implementare, sunt asigurate următoarele:

- identificarea și descrierea corespunzătoare (nume, data, autorul, numărul de referință);
- format corect
- analiza și aprobarea corespunzătoare în ceea ce privește adecvarea și adecvarea.

7.5.3 Controlul informațiilor documentate

7.5.3.1 Controlul documentelor sistemului de management al calității la întreprindere se efectuează în conformitate cu procedura PR-7.5.3-01-01 "Procedură. Document Control", care oferă instrumente de gestionare pentru:

- aprobarea documentelor care confirmă suficiența acestora înainte de publicare;
- revizuirea, reînnoirea și reaprobarea după cum este necesar;
- asigurarea identificării modificărilor și a stadiului actual al examinării documentelor;
- asigurarea faptului că versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctul de utilizare;
- asigurarea lizibilității și ușurinței identificării documentelor;
- asigurarea identificării documentelor de origine externă și gestionarea distribuirii acestora;
- Preveniți utilizarea accidentală a documentelor învechite și utilizați-le în mod corespunzător în scopuri de referință.

O listă de identificare a procedurilor și documentelor necesare întreprinderii pentru a asigura planificarea, implementarea și gestionarea eficientă a proceselor este prezentată în procedura PR-7.5.3-01-01 "Procedură. Controlul documentelor".

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 28 din 42
1	MC-01	

7.5.3.2 Protocoalele (înregistrările) au fost elaborate și păstrate la întreprindere pentru a înregistra dovezi ale conformității cu SMC ISO 9001:2015 și a eficacității funcționării sale.

Protocoalele sunt ușor de identificat, accesibile și ușor de înțeles în formă.

Procedurile SMC prevăd forme specifice de protocoale pentru fiecare dintre procesele descrise ale sistemului de management al calității al companiei.

Compania a stabilit procedura PR-7.5.3-02-01 "Procedură. Protocol Control", care descrie controalele pentru identificarea, stocarea, protejarea, recuperarea, specificarea unei perioade de păstrare și distrugerea protocoalelor.

Lista de identificare a înregistrărilor (protocoale de calitate) este dată în metodologia PR-7.5.3-02-01 "Procedură. Protocol Control".

Lista de formulare, formulare și protocoale este creată pentru a controla formularele și a utiliza date actualizate în muncă. Lista formularelor este menținută în format electronic pe baza documentelor SMC. Reprezentantul managementului calității actualizează catalogul anual sau după cum este necesar.

7.5.3.3. Manualului calității

Compania a elaborat acest Manual de calitate, care:

- stabilește principiile de bază, politica și obiectivele întreprinderii în domeniul calității;
- stabilește domeniul de aplicare al sistemului de management al calității;
- descrie sau face trimitere la procedurile stabilite pentru SMC;
- descrie interacțiunea dintre procesele SMC.

8. Producție

8.1. Planificarea și controlul operațional

Activitățile companiei:

1. Construcțiile de clădiri și (sau) construcții inginerești, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucțiile, consolidările, restaurările;

2. Activitatea de proiectare pentru toate categoriile de construcții, pentru urbanism, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții, restaurări;

3. Construcții de autostrăzi, drumuri, aeroporturi și construcții destinate sportului;

4. Închirierea mașinilor și echipamentelor pentru construcții;

5. Lucrări de finisare a construcțiilor;

6. Lucrări de construcții;

7. Construcții generale de clădiri;

8. Construcții de gospodărire a apelor;

9. Alte tipuri de comerț cu ridicata;

10. Comerțul cu amănuntul în magazine nespecializate.

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 29 din 42
1	MC-01	

Structura, responsabilitățile și competențele personalului de producție sunt definite în fișele de post ale personalului.

Planificarea muncii la întreprindere se realizează pentru fiecare comandă specifică, luând în considerare:

- Obiective de calitate și cerințe ale clienților
- asigurarea resurselor necesare pentru executarea lucrărilor;
- efectuarea verificărilor, coordonării, monitorizării, controlului necesare;
- Stabilirea criteriilor de acceptare a muncii;
- Furnizarea de dovezi că munca efectuată îndeplinește cerințele clienților și cerințele legale aplicabile.

Compania înregistrează dovezi ale conformității lucrărilor efectuate cu cerințele actuale sub formă de acte, protocoale, jurnale de lucru. Documentația este păstrată în conformitate cu cerințele procedurii PR-7.5.3-02 "Procedură. Protocol Control".

8.2. Cerințe pentru executarea muncii

8.2.1. Interacțiunea informațională cu clienții

Compania a stabilit următoarele modalități de schimb de informații cu clienții potențiali și reali cu privire la informațiile despre desfășurarea muncii și activitățile întreprinderii:

- Solicitarile curente ale Clientilor;
- distribuirea de materiale publicitare;
- interacțiunea în procesul de implementare a contractului.

Examinarea cererilor, contractelor sau comenzilor, inclusiv anexele la acestea, la întreprindere se efectuează în cursul analizei contractului în conformitate cu prevederile secțiunii 8.2.3 din prezentele orientări.

În procesul de efectuare a lucrărilor, interacțiunea cu Clientul se realizează în conformitate cu procedurile SMC pentru efectuarea lucrărilor (secțiunea 8.5 din prezentul Manual), documentele de reglementare actuale.

Feedback-ul clienților, inclusiv plângerile părților interesate, este unul dintre factorii de contribuție la analiza managementului calității (secțiunea 9.3 din prezentele orientări).

8.2.2. Determinarea cerințelor pentru efectuarea muncii

Pentru a determina cerințele pentru efectuarea muncii la întreprindere, se efectuează o analiză a contractului, specificației sau sarcinii, care specifică următoarele:

- Cerințele clienților, inclusiv cerințele privind materialele și echipamentele utilizate;

- cerințele reglementate necesare stabilite de întreprindere, chiar dacă acestea nu sunt specificate de Client;

- cerințe legale și stabilite legate de prestarea muncii;
- orice cerințe suplimentare impuse de întreprindere sau client.

Analiza unui contract, specificație sau sarcină se realizează în conformitate cu cerințele de reglementare stabilite.

8.2.3. Analiza cerințelor pentru prestarea muncii

Compania analizează cerințele pentru efectuarea lucrărilor. O astfel de analiză se efectuează înainte de încheierea contractelor sau acceptarea comenzilor de lucru și asigură că:

- Cerințele sunt determinate;
- Sunt permise cerințe ale contractului sau comenzii care diferă de cele formulate anterior;
- compania este capabilă să îndeplinească cerințele Clientului și cerințele legale aplicabile.

8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru prestarea muncii

În cazul unei modificări a cerințelor, se fac modificări ale informațiilor documentate relevante și personalul este familiarizat cu cerințele modificate.

8.3. Proiectare și dezvoltare

În cadrul lucrărilor de construcție, inginerie și reparații și restaurare, "D&J RENOVAȚIA" S.R.L. desfășoară activități de proiectare și dezvoltare de soluții care să răspundă cerințelor clienților și documentelor de reglementare.

Compania a implementat un proces de management al proiectării (clauza 8.3), care asigură planificarea, controlul și evaluarea corespunzătoare a rezultatelor activităților proiectului, descrise în PR-8.3-01 "Procedură". Managementul proiectării"

8.4. Controlul proceselor, produselor, serviciilor (achiziții)

8.4.1. Dispoziții generale

Procesul de achiziție face parte din procesele ciclului de producție și este, de asemenea, utilizat în procesele de gestionare a resurselor.

Obiectivele procesului sunt:

- selectarea unui furnizor capabil să livreze produse (servicii) care să îndeplinească cerințele stabilite la timp;
- Pregătirea documentației de achiziție care să reflecte fără echivoc și pe deplin cerințele pentru produsele achiziționate.

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 31 din 42
1	MC-01	

8.4.2. Tipul și domeniul de aplicare al controlului

Compania a stabilit și implementat controlul de intrare al produselor (serviciilor) achiziționate, care face parte din procesele de monitorizare și măsurare. Specialistul responsabil al întreprinderii efectuează controlul primit al produselor/serviciilor achiziționate (în special, conform documentației însoțitoare) pentru a asigura stabilirea conformității produselor achiziționate cu cerințele stabilite.

În cazul detectării produselor neconforme în timpul inspecției de intrare, informațiile sunt utilizate pentru a iniția procedura PR-8.7 "Procedură. Controlul neconformităților".

Datele privind controlul de intrare a produselor achiziționate sunt utilizate în analiza de gestiune pentru reevaluarea și selectarea furnizorilor și ajustarea Listei furnizorilor autorizați.

Furnizorii sunt evaluați de director în funcție de capacitatea lor de a furniza produse în conformitate cu cerințele stabilite.

Rezultatele analizei și selecției furnizorilor sunt aprobate de conducerea întreprinderii și întocmite în formularul PR-8.4-01 "Procedură. Analiza furnizorilor" în formularul F-8.4-01 "Lista furnizorilor autorizați". Contabilitatea procesului de achiziție se realizează în conformitate cu cerințele procedurii PR-7.5.3-02 "Procedură. Protocol Control".

8.4.3. Informații privind achizițiile publice

Cerințele pentru materialele achiziționate sunt determinate de directorul întreprinderii.

Datele privind achizițiile publice pot include:

- denumirea materiilor prime, materialelor, echipamentelor, componentelor, serviciilor;
- volumul cererii, consumul de materii prime (materiale) și normele corespunzătoare;
- Cerințe de reglementare pentru performanța lucrărilor, materiilor prime și materialelor
- cerințe obligatorii legate de utilizarea materialelor;
- Metode de evaluare a conformității;
- Cerințe de ambalare și transport.

8.5. Prestarea muncii

8.5.1. Monitorizarea performanței muncii

Planificarea și execuția lucrărilor se desfășoară în condiții controlate, care includ următoarele prevederi:

- Personalul interesat are acces la informații care descriu cerințele pentru desfășurarea muncii;
- Pentru efectuarea lucrărilor și prestarea serviciilor, precum și monitorizarea și măsurătorile, compania asigură disponibilitatea echipamentelor necesare;

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 32 din 42
1	MC-01	

- Compania a implementat monitorizarea și măsurarea proceselor și operațiunilor SMC;
- Acțiunile personalului în procesul de lucru sunt specificate în instrucțiunile de lucru și în documentele de reglementare actuale.

Compania asigură prestarea serviciilor în conformitate cu cerințele legii. În același timp, întreprinderea asigură capacitatea unor astfel de procese de a atinge rezultatele planificate.

Pentru procesele în care deficiențele pot fi identificate numai după finalizarea lucrărilor, pentru întreprinderi:

- a fost stabilită certificarea obligatorie a personalului;
- instrucțiunile de lucru sunt utilizate pentru a efectua lucrările;
- Au fost stabilite cerințe pentru înregistrarea datelor privind implementarea unor astfel de procese;
- A fost introdusă recertificarea periodică a personalului implicat în implementarea unor astfel de procese.

Dacă este necesar, furnizorii evaluați de astfel de servicii sunt implicați în pregătirea documentației care descrie cerințele pentru executarea lucrărilor (documentația proiectului). 8.4.

8.5.3. Identificare și trasabilitate

Atunci când furnizează servicii la întreprindere, aceștia sunt ghidați de cerințele Clientului stabilite în documentele contractuale pentru executarea lucrărilor, instrucțiunile de utilizare a materiilor prime și alte documente legate de executarea lucrărilor.

Orice informație este afișată în documentația însoțitoare (liste de verificare, jurnale de lucru etc.).

8.5.3. Afilierea clientului sau a furnizorilor externi

Cerința de tratare atentă a bunurilor Clientului în momentul în care acestea se află sub influența personalului companiei sau utilizate de companie este inclusă în fișele de post și fișele de post ale personalului.

Toate cazurile de pierdere, deteriorare sau altă defecțiune a proprietății Clientului vor fi raportate acestuia din urmă cu pregătirea unui act care să documenteze acest fapt. Alte măsuri sunt luate în conformitate cu legislația în vigoare.

8.5.4. Protecția naturii

Deoarece Întreprinderea își furnizează serviciile direct la facilitățile Clientului, în procesul de prestare a serviciilor de securitate, se aplică cerințele pentru conservarea proprietății consumatorului (secțiunea 8.5.3 din prezentul MC).

La finalizarea prestării serviciilor și a efectuării lucrărilor, acestea sunt acceptate de către reprezentantul Clientului.

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 33 din 42
1	MC-01	

În circulația internă a produselor la întreprindere, personalul asigură păstrarea caracteristicilor de calitate ale produselor.

8.5.5. Acțiuni după livrare

Compania stabilește domeniul de aplicare al măsurilor necesare după furnizarea serviciului, luând în considerare:

- cerințe legale și de reglementare;
- posibile consecințe nedorite;
- natura, utilizarea și durata serviciului;
- Cerințele clientului
- Recenzii ale clienților.

Aceste acțiuni sunt prevăzute în contractele cu clienții în conformitate cu clauza 8.2.

8.5.6. Managementul schimbării

Compania analizează și monitorizează modificările în furnizarea serviciilor pentru a se asigura că acestea sunt în permanență conforme.

Informațiile documentate privind rezultatele analizei modificărilor, persoana care a inițiat modificările, precum și alte informații necesare sunt stocate într-o stare controlată în conformitate cu PR-7.5.3-02.

8.6. Concluzie

Compania a stabilit proceduri și instrucțiuni de lucru care determină metodele necesare de monitorizare și control al efectuării lucrărilor pentru a confirma conformitatea caracteristicilor cu cerințele stabilite în etapele corespunzătoare în conformitate cu activitățile planificate.

Obiectivele monitorizării și măsurării produsului:

- obținerea de informații despre starea reală;
- determinarea conformității cu cerințele stabilite.

Inspecția la intrare a produselor care sosesc la întreprindere se efectuează în modul descris în secțiunea 8.4 din prezentul MC

Persoana responsabilă controlează și măsoară producția de servicii. Măsurile de control și măsurare în etapa de producție sunt efectuate în modul descris în instrucțiunile și procedurile relevante pentru efectuarea lucrărilor specifice.

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 34 din 42
1	MC-01	

La efectuarea controlului și măsurătorilor în orice etapă a lucrului, în caz de neconformitate a rezultatelor cu cerințele Clientului, precum și cu cerințele legale stabilite, procedura de monitorizare a neconformităților este inițiată în conformitate cu PR-8.7-01 "Procedură. Controlul neconformităților".

Rezultatele monitorizării lucrărilor efectuate sunt înregistrate la întreprindere, ceea ce face posibilă determinarea persoanei responsabile care a efectuat măsurarea și obținerea dovezilor de conformitate a produselor cu criteriile de acceptare. Responsabilitatea pentru crearea, completarea și păstrarea evidențelor produselor de control și măsurare este definită în documentele și documentele de reglementare ale companiei. Contabilizarea controlului și măsurătorilor se efectuează în conformitate cu cerințele procedurii PR-7.5.3-02-01 "Procedură. Protocol Control".

8.7. Controlul ieșirilor neconforme

Motivele pentru identificarea neconformităților la întreprindere sunt auditul intern al sistemului de management al calității (secțiunea 9.2 din prezentul PR) și PR 9.2-01 "Procedură. Auditul intern" și controlul și măsurarea muncii (Secțiunea 8.6 din prezentul Regulament) Surse suplimentare de informații privind neconformitățile sunt reclamațiile, reclamațiile Clienților și dorința angajaților companiei de a identifica neconformitățile.

Compania se asigură că lucrările care nu respectă cerințele Clientului, cerințele legale și de reglementare sunt identificate și monitorizate pentru a preveni impactul negativ neprevăzut asupra facilităților Clientului. Controalele, responsabilitățile și competențele de combatere a întreținerii necorespunzătoare și a oricăror consecvențe în procesul de efectuare a lucrărilor la întreprindere sunt definite în procedura PR-8.7-01 "Procedură. Controlul neconformităților".

9. Evaluarea eficacității

9.1. Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare

9.1.1. Dispoziții generale

Compania planifică și implementează monitorizarea, măsurarea, analiza și îmbunătățirea proceselor SMC pentru:

- să demonstreze în mod constant conformitatea cu cerințele Clientului și cu cerințele legale stabilite;
- asigurarea conformității SMC al companiei cu cerințele ISO 9001:2015
- îmbunătățirea constantă a eficienței sistemului de management al calității companiei.

Metodele statistice sunt utilizate ori de câte ori este posibil în procesarea rapoartelor de neconformitate, analiza înainte de acțiunile corective și preventive și pregătirea materialelor pentru analiză de către conducerea întreprinderii.

În procesul de acumulare a datelor înregistrate, poate fi necesară utilizarea altor metode statistice. În acest caz, vor fi elaborate proceduri documentate pentru utilizarea metodelor statistice utilizate.

Monitorizarea și măsurarea proceselor companiei sunt efectuate pentru a se asigura că SMC se concentrează pe îndeplinirea cerințelor clienților, urmărirea atingerii obiectivelor de calitate și identificarea oportunităților de îmbunătățire.

Obiectivele monitorizării și măsurării proceselor:

- Măsurarea rezultatelor activităților legate de implementarea proceselor companiei și analiza conformității rezultatelor obținute cu cele planificate;
- dezvoltarea și implementarea acțiunilor corective și preventive pe baza rezultatelor măsurărilor și analizelor.

Responsabilitatea pentru aplicarea metodelor adecvate de control și măsurători la întreprindere este atribuită PR. Metodele de monitorizare și măsurare utilizate sunt prezentate în procedurile SMC.

Monitorizarea și măsurarea proceselor demonstrează capacitatea proceselor de SMC ale companiei de a obține rezultatele dorite. În cazul în care rezultatele nu sunt obținute, se iau măsuri pentru a elimina imediat problema și, dacă este necesar, pentru a iniția o procedură de acțiune corectivă în conformitate cu PR-10.2 "Procedura". Acțiuni corective" pentru a elimina cauza problemei și pentru a asigura conformitatea produsului cu cerințele.

9.1.2. Satisfacția clienților

Persoana responsabilă este responsabilă pentru asigurarea comunicării cu clienții, colectarea, analiza și utilizarea datelor de satisfacție a clienților.

La întreprindere sunt utilizate următoarele criterii pentru monitorizarea și măsurarea satisfacției clienților:

- cerințele clienților;
- reclamații ale clienților;
- rezultatele inspecției;
- numărul de clienți care au aplicat din nou;
- cercetare de marketing;
- legislație, standarde în vigoare;
- analiza tendințelor pieței;
- Rapoarte ale organizațiilor de consumatori
- comunicarea directă cu consumatorii.

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 36 din 42
1	MC-01	

Acțiunile pentru determinarea nivelului de satisfacție a clienților sunt monitorizate de director.

Persoana responsabilă este responsabilă pentru a se asigura că datele colectate privind satisfacția clienților sunt înregistrate și păstrate în mod corespunzător. Datele privind satisfacția clienților servesc ca mijloc de evaluare a eficienței generale și a îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității al companiei.

Informațiile primite de la clienți, inclusiv datele de satisfacție și reclamații, sunt una dintre intrările la revizuirea managementului SMC (Secțiunea 9.3 din acest MC)

9.1.3. Analiză și evaluare

Compania colectează și analizează înregistrări (protocoale) care demonstrează adecvarea și eficacitatea SMC. Pe baza analizei, se evaluează posibilitatea îmbunătățirii continue a SMC a companiei.

Pentru analiză se utilizează informațiile obținute în procesul de monitorizare și măsurare a proceselor și produselor SMC, date privind satisfacția clienților și evaluarea furnizorilor. Rezultatele auditurilor interne, implementarea acțiunilor corective fac posibilă determinarea tendințelor în procesele SMC și identificarea domeniilor de aplicare a măsurilor preventive.

Analiza datelor colectate se realizează la următoarele niveluri:

- De către directorul întreprinderii – săptămânal;
- La adunarea generală a personalului companiei – lunar;
- Când managementul efectuează o analiză a SMC, așa cum este descris în secțiunea 9.3 din prezentul MC

9.2. Auditul intern

Compania planifică și efectuează audituri interne cu frecvență programată în conformitate cu procedura PR-9.2 "Procedura. Audit intern" pentru:

- verificarea conformității indicatorilor de calitate și a rezultatelor obținute cu activitățile planificate, cu cerințele ISO 9001:2015;
- determinarea eficacității generale a implementării și sprijinului SMC.

Persoana responsabilă care este numită auditor (cu confirmarea calificării) dezvoltă un program de audit pe termen lung indicând data auditului fiecărui proces de SMC. Programul de audit intern prevede revizuirea fiecărui proces de SMC cel puțin o dată pe an. Frecvența auditării unui proces individual depinde de importanța și starea elementului sau procesului, precum și de rezultatele auditurilor anterioare.

Persoana responsabilă - Auditorul (Auditorul Șef) este responsabil de organizarea și coordonarea auditurilor interne în vederea asigurării definirii criteriilor, domeniului de aplicare, frecvenței și metodelor de audit, precum și respectarea următoarelor cerințe ale procedurii PR-9.2-01 "Procedură. Audit intern":

- Responsabilitatea pentru audit este determinată;

- Cerințe pentru planificarea și efectuarea unui audit, inclusiv acțiuni ulterioare;
- Garantarea independenței auditorilor;
- rezultatele auditului sunt înregistrate;
- Rezultatele auditului sunt trimise conducerii.

Persoana responsabilă de audit este responsabilă de numirea auditului și de asigurarea faptului că auditul se desfășoară pentru a asigura obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit. Auditorii nu își verifică munca.

În audit este implicat numai personal calificat. Acest personal calificat este numit de auditorii interni la ordinul întreprinderii după finalizarea instruirii corespunzătoare. Contabilizarea pentru formarea auditorilor interni se realizează în conformitate cu cerințele procedurii PR-7.5.3-02-01 "Procedură. Protocol Control".

În caz de neconformități sau deficiențe (în sistemul și procedurile de management al calității), persoana responsabilă de audit inițiază procedura PR-10.2-01 "Procedură. Acțiuni corective" și procedura PR-10.3-01 "Procedură. Îmbunătățire continuă".

Personalul inspectat ia decizii privind dezvoltarea și implementarea în timp util a acțiunilor corective și preventive pentru a elimina problemele identificate și cauzele acestora. Audituri suplimentare sunt efectuate la unitate pentru a confirma punerea în aplicare și eficacitatea acțiunilor corective și preventive. Rezultatele auditului sunt înregistrate și aduse la cunoștința directorului.

Datele obținute în cursul auditurilor sunt păstrate în conformitate cu cerințele procedurii PR-7.5.3-02-01 "Procedură. Protocol Control" și sunt utilizate în analiza SMC de către conducere (Secțiunea 9.3 din MC)

9.3. Analiza sistemului de management

9.3.1. Dispoziții generale

O dată pe an, directorul companiei efectuează o analiză a SMC pentru a asigura conformitatea continuă a acestuia cu cerințele ISO 9001:2015, adecvarea și eficacitatea. Această analiză include o evaluare a oportunităților de îmbunătățire a SMC și a necesității de schimbări, inclusiv a politicii și obiectivelor de calitate.

Subprocesele, persoanele responsabile, documentele de orientare, protocoalele de calitate sunt prezentate sub forma unei diagrame a procesului de analiză a SMC de către conducere (Anexa 3).

Documentul principal al analizei este "Raportul privind analiza SMC" din PR-9.3-01 "Procedură. Analiza din partea managerului de top", rezultatele analizei sunt documentate în procesul-verbal al ședinței

MANUALULUI CALITĂȚII		SRL "D&J RENOVAȚIA"
Redacție:	Număr:	Pagina 38 din 42
1	MC-01	

în formular. Contabilizarea analizei SMC de către conducere se realizează în conformitate cu cerințele procedurii PR-7.5.3-02-01 "Procedură. Protocol Control".

9.3.2. Date inițiale pentru analiza sistemului de control

Intrările de analiză critică includ următoarele informații:

- rezultatele auditurilor interne și ale terților;
- comentarii și sugestii privind feedback-ul clienților;
- Funcționarea proceselor și conformitatea acestora;
- stadiul măsurilor preventive și corective;
- Rezultatele analizelor anterioare de management;
- modificări care pot afecta SMC;
- recomandări pentru îmbunătățirea sistemului de management al calității.

9.3.3. Date inițiale ale analizei sistemului de management

Datele inițiale ale analizei includ decizii și acțiuni legate de:

- Îmbunătățirea eficienței sistemului de management al calității și a proceselor sale;
- perfecționarea serviciilor în conformitate cu cerințele clienților;
- Cerințe de resurse

10. Îmbunătățire

10.1. Dispoziții generale

Pentru a asigura îmbunătățirea continuă a SMC, se utilizează următoarele:

- politica și obiectivele de calitate (clauza 5.2 din MC);
- rezultatele auditurilor interne (clauza 9.2 din MC);
- rezultatele monitorizării și măsurătorilor proceselor SMC (clauza 9.1.1 din MC);
- rezultatele controlului și măsurării serviciilor (clauza 8.6 din MC);
- rezultatele acțiunilor corective și preventive (clauza 10.2, clauza 10.3 din MC);
- Rezultatele analizei managementului (MC Secțiunea 9.3)

10.2. Neconformitate și acțiuni corective

10.2.1 La întreprindere se desfășoară acțiuni corective menite să elimine cauzele neconformităților pentru a preveni reapariția acestora și a lua măsuri adecvate în legătură cu neconformitățile identificate.

Acțiunile corective sunt inițiate pe baza rezultatelor:

- analiza funcționării sistemului de management al calitatii de către conducerea societății (clauza 9.3 din MC);
- controlul și măsurarea proceselor SMC (clauza 9.1.1 din MC);
- Monitorizarea și măsurarea serviciilor (MC Secțiunea 8.6).

Compania a implementat procedura PR-10.2-01 "Procedură. Acțiuni corective", care definește cerințele pentru:

- Analiza neconformităților, inclusiv a reclamațiilor clienților;
- determinarea cauzelor discrepanțelor;
- evaluarea necesității de acțiuni pentru a asigura prevenirea reapariției neconformităților;
- Identificarea și implementarea acțiunilor corective necesare;
- Înregistrarea rezultatelor acțiunilor corective întreprinse;
- Analiza acțiunilor corective întreprinse.

10.2.2 Păstrarea informațiilor documentate cu privire la natura neconformităților și orice acțiune ulterioară, precum și rezultatele acțiunilor corective, se efectuează în conformitate cu PR-8.7-01.

10.3. Îmbunătățirea continuă

Compania a identificat acțiuni menite să elimine cauzele potențialelor discrepanțe pentru a preveni apariția acestora. Inițierea măsurilor preventive se realizează pe baza rezultatelor:

- analiza funcționării SMC de către conducerea întreprinderii (secțiunea 9.3 din MC);
- controlul și măsurarea proceselor SMC (secțiunea 9.1.1 din MC);
- Controlul și măsurarea produselor (secțiunea 8.6 din MC).

Procedura PR-10.3-01 "Procedură. Îmbunătățire continuă", care definește cerințele pentru:

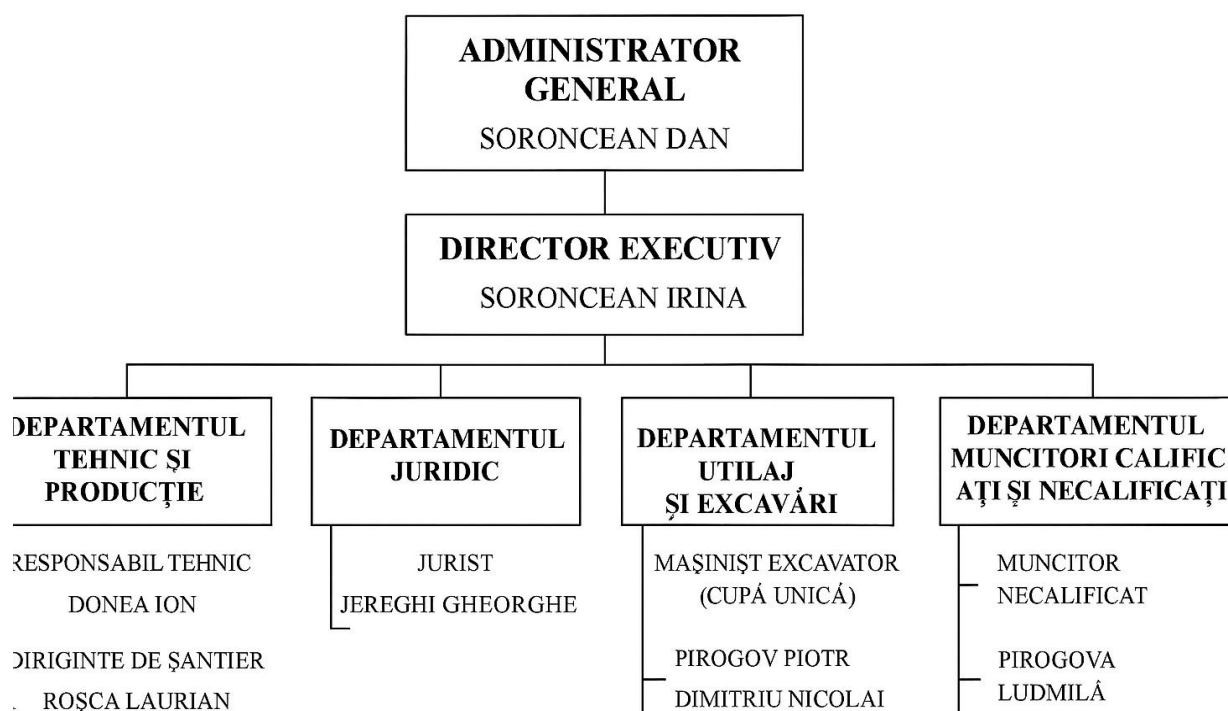
- Identificarea potențialelor discrepanțe și cauzele acestora;
- Evaluarea necesității de a lua măsuri pentru a preveni apariția neconformităților;
- Identificarea și implementarea acțiunilor preventive necesare;
- înregistrarea rezultatelor măsurilor preventive;
- Analiza măsurilor preventive luate.

Anexa 1

DIAGRAMA PROCESULUI SMC

Nu	Nume proces	Articol ISO 9001:2015	Responsabil
1	Contextul organizațional și definiția SMC	4.1, 4.2, 4.3, 4.4	Regizor
2	Leadership și management strategic	5.1, 5.2, 5.3	Regizor
3	Planificarea sistemului de management al calității și managementul riscurilor	6.1, 6.2, 6.3	Persoana responsabilă a SMC
4	Managementul documentelor și înregistrărilor	7.5	Persoana responsabilă pentru fluxul de documente
5	Managementul personalului și al competențelor	7.1.2, 7.2	Departamentul Resurse Umane, Persoana Responsabila
6	Managementul achizițiilor și furnizorilor	8.4	Persoană responsabilă, director
7	Procesul de producție (construcție și instalare)	8.5	Departamentul de producție
8	Control și inspecție a calității	8.6	Inginer de calitate
9	Managementul neconformităților și acțiunile corective	8.7, 10.2	Persoana responsabilă a SMC
10	Evaluarea și îmbunătățirea eficienței sistemului de management al calității	9.1, 9.2, 9.3, 10.1, 10.3	Persoana responsabilă a SMC

STRUCTURA ORGANIZATORICĂ



Structura Organizațională a "D&J Renovația" S.R.L.

Anexa 3

