

## SRL "CONSCOMVAL"

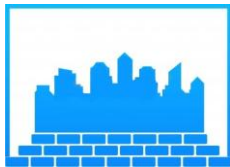
### Manualul Calității

Cod:MC  
Ediția: 01  
Revizia: 0  
Data: 27.06.2018

Pag.: 1 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

# MANUALUL CALITĂȚII

|                    | <b>Elaborat</b> | <b>Aprobat</b> |
|--------------------|-----------------|----------------|
| <b>Responsabil</b> | Simion Roman    | Braga Ion      |
| <b>Data</b>        | 27.06.2018      | 27.06.2018     |
| <b>Semnătura</b>   |                 |                |

**Cuprins****Pagina**

|           |   |  |
|-----------|---|--|
| <b>1</b>  | <b>Generalități</b> .....   |  |
| <b>2</b>  | <b>Referințe normative</b> .....  |  |
| <b>3</b>  | <b>Termeni și definiții</b> .....   |  |
| <b>4</b>  | <b>Contextul organizației</b> .....   |  |
| 4.1       | Înțelegerea organizației și a contextului în care activează.....            |  |
| 4.2       | Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate.....          |  |
| 4.3       | Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management.....        |  |
| 4.4       | Sistemul de management și procesele sale.....                               |  |
| <b>5</b>  | <b>Leadership</b> .....   |  |
| 5.1       | Angajament leadership.....  |  |
| 5.1.2     | Orientarea către client.....  |  |
| 5.2       | Politică.....   |  |
| 5.3       | Roluri organizaționale, responsabilități și autorități.....                 |  |
| <b>6</b>  | <b>Planificare</b> .....  |  |
| 6.1.1     | Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților.....                     |  |
| 6.1.2     | Obligații de conformare.....  |  |
| 6.2       | Obiectivele calității și planificarea realizării lor.....                   |  |
| 6.3       | Planificarea schimbărilor.....  |  |
| <b>7</b>  | <b>Suport</b> .....   |  |
| 7.1       | Resurse.....  |  |
| 7.2       | Competență.....   |  |
| 7.3       | Conștientizare.....   |  |
| 7.4       | Comunicare.....   |  |
| 7.5       | Informații documentate.....   |  |
| <b>8</b>  | <b>Operare</b> .....  |  |
| 8.1       | Planificare și control operațional.....                                     |  |
| 8.2       | Cerințe pentru servicii.....  |  |
| 8.3       | Proiectarea și dezvoltarea (exclus) .....                                   |  |
| 8.4       | Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior..... |  |
| 8.5       | Furnizare de servicii.....  |  |
| 8.6       | Eliberarea serviciilor.....   |  |
| 8.7       | Controlul elementelor de ieșire neconforme.....                             |  |
| <b>9</b>  | <b>Evaluarea performanței</b> .....   |  |
| 9.1       | Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare.....                          |  |
| 9.2       | Audit intern.....   |  |
| 9.3       | Analiza efectuată de management.....  |  |
| <b>10</b> | <b>Îmbunătățire</b> .....   |  |
| 10.1      | Generalități.....   |  |
| 10.2      | Neconformitate și acțiune corectivă.....                                    |  |

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 3 / 24  
 Exemplar nr.: 1/1

10.3 Îmbunătățire continuă.....

**11 Înregistrări.....**

**12 Anexe / Formulare.....**

**13 Modificări.....**

## 1. GENERALITĂȚI

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 4 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

Adoptarea unui sistem de management al calității este o decizie strategică a S.R.L. "ConsComVal", care poate ajuta la îmbunătățirea performanței sale globale și furnizează o bază solidă pentru inițiative de dezvoltare durabilă.

Potențialele beneficii pentru organizație:

- capacitatea de a furniza în mod consecvent produse care satisfac cerințele clientului și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- facilitarea oportunității de creștere a satisfacției clientului;
- luarea în considerare a riscurilor și oportunităților asociate contextului și obiectivelor sale;
- capacitatea de a demonstra conformitatea cu cerințele specificate.

Principiile managementului calității sunt:

- orientarea către client;
- leadership;
- angajamentul personalului;
- abordarea pe bază de proces;
- îmbunătățirea;
- luarea deciziilor pe bază de dovezi;
- managementul relațiilor cu părțile interesate.

Abordarea pe bază de proces implică definirea și gestionarea sistematică a proceselor și a interacțiunilor dintre ele, astfel încât să se obțină rezultatele intenționate în conformitate cu politica referitoare la calitate și cu direcția strategică, ale organizației. Managementul proceselor și al sistemului în ansamblul său poate fi realizat utilizând ciclul PDCA (metoda de organizare și desfășurare a activităților de management, original din engleză Plan Do Check Act) cu o concentrare generală pe gândirea pe bază de risc care vizează beneficierea de avantaje și oportunități și prevenirea rezultatelor nedorite.

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

- înțelegerea cerințelor și respectarea consecventă a acestora;
- luarea în considerare a proceselor din punct de vedere al valorii adăugate;
- realizarea efectivă a performanței proceselor;
- îmbunătățirea proceselor pe baza evaluării datelor și informațiilor.

## 2. REFERINȚE NORMATIVE

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

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 5 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calității. Definiții și vocabular.

Cerințe legale și alte cerințe aplicabile.

### **3. TERMENI ȘI DEFINIȚII**

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

### **4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI**

#### **4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează**

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

Aspectele interne sunt:

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

Aspectele externe sunt:

- cerințele legale aplicabile,
- cerințele tehnologice specificate de clienți,
- con competiția pe piața domeniului de activitate, mediul social și economic, atât la nivel internațional cât și național, regional sau local.

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

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

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

- a) părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității (clienți, furnizori, autorități));
- b) cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității.

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste părți interesate și cerințele lor relevante.

#### **4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management**

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 6 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

Sistemul de management al calității implementat în organizație se referă la lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale și nerezidențiale. Lucrări de pregătire a terenurilor. Lucrări de finisare.

Procedurile tehnice de executare a lucrărilor date sunt întocmite în procedurile PTE 01, PTE 02, PTE 03.

#### **4.4. Sistemul de management și procesele sale**

În cadrul realizării sistemului de management al calității sunt identificate procesele, succesiunea și interacțiunea acestora; sunt determinate criteriile și metodele necesare pentru funcționarea proceselor (vezi proceduri de sistem) și sunt asigurate resursele și informațiile necesare. Aceste procese sunt monitorizate și măsurate și rezultatele obținute sunt utilizate pentru îmbunătățirea proceselor.

Procesele externalizate care pot influența calitatea produselor se referă la serviciile de transport. Controlul proceselor externalizate se face prin reglementări contractuale și alte cerințe convenite între părți..

Legătura și interacțiunea dintre procese sunt prezentate în Schema proceselor (vezi anexa 2).

## **5. LEADERSHIP**

### **5.1. Angajament leadership**

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

- asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management (vezi Politica referitoare la calitate);
- asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru sistemul de management și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică ale organizației;
- asigurarea că cerințele sistemului de management al calității sunt integrate în procesele de afaceri ale organizației;
- promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc (vezi procedura de sistem PS-06-01);
- asigurarea că resursele necesare pentru sistemul de management sunt disponibile;
- comunicarea importanței unui management eficace al calității și a conformării cu cerințele sistemului integrat;
- asigurarea că sistemul de management al calității obține rezultatele intenționate (vezi procedura de sistem PS-09-01);

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 7 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

- angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management;
- promovarea îmbunătățirii continue,
- susținerea altor roluri de management relevante.

### **5.1.2. Orientarea către client**

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

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

### **5.2. Politică**

Managementul de la cel mai înalt nivel a stabilit, a implementata și menține o Politică referitoare la calitate (vezi anexa) care:

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

Politica referitoare la calitate este:

- disponibilă și menținută ca informație documentată;
- este comunicată, înțeleasă și aplicată în cadrul organizației;
- este disponibilă părților interesate relevante, după caz.

### **5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități**

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 8 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul organizației prin Organigramă (vezi anexa), Fișe de post, Note interne, Decizii.

Managementul de la cel mai înalt nivel a desemnat responsabilități și autorități pentru:

- a se asigura că sistemul de management al calității se conformează cu cerințele standardelor de referință;
- a se asigura că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;
- raportarea, în special către managementul de la cel mai înalt nivel, referitor la performanța sistemului de management al calității și la oportunitățile de îmbunătățire;
- a se asigura că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- a se asigura că este menținută integritatea sistemului de management atunci când sunt planificate și implementate schimbări în sistem.

## **6. PLANIFICARE**

### **6.1.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților**

Organizația a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate (vezi procedura de sistem PS-06-01) pentru:

- a da asigurări că sistemul de management al calității poate obține rezultatele intenționate;
- a crește efectele dorite;
- a preveni sau a reduce efectele nedorite;
- a realiza îmbunătățirea continuă.

Organizația a planificat acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților a determinat modul de integrare și implementare și evaluează periodic eficacitatea acestor acțiuni.

### **6.1.2. Obligații de conformare**

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

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

## **6.2. Obiectivele calității și planificarea realizării lor**



|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 9 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

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

Obiectivele referitoare la calitate sunt:

- coerente și consecvente cu politica referitoare la calitate;
- măsurabile, dacă este fezabil;
- în concordanță cu cerințele aplicabile;
- relevante pentru conformitatea produselor și pentru creșterea satisfacției clientului,
- monitorizate;
- comunicate;
- actualizate, după caz, cu ocazia sesiunilor periodice sau la analiza managementului (vezi capitolul 9.3).

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

Organizația menține informații documentate referitoare la Obiectivele calității.

### **6.3. Planificarea schimbărilor**

Atunci când organizația determină necesitatea de schimbare a sistemului de management, schimbările se efectuează în mod planificat (a se vedea capitolul 4.4).

Organizația ia în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integritatea sistemului de management;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

Deciziile privind schimbările sistemului de management al calității se iau cu ocazia sesiunilor periodice sau la analiza managementului (vezi capitolul 9.3).

## **7. SUPORT**

### **7.1. Resurse**

#### **7.1.1. Generalități**

Organizația a determinat și a pus la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Organizația a luat în considerare:

- capacitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente;

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 10 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

- ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

#### **7.1.2. Personal**

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

#### **7.1.3. Infrastructură**

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

Infrastructura din organizație include:

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

Întreținerea echipamentelor/utilajelor este efectuată conform prevederilor procedurii de sistem PS-07-01.

#### **7.1.4. Mediu pentru operarea proceselor**

Managementul organizației a determinat, a pus la dispoziție și menține mediul necesar pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor, cum ar fi.

- nediscriminare,
- atmosferă calmă, fără confruntări;
- reducerea stresului,
- prevenirea epuizării,
- temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot – adecvate activităților prestate.

#### **7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare**

Managementul organizației a determinat și a pus la dispoziție resursele necesare pentru a se asigura rezultate valide și de încredere atunci când, pentru a verifica conformitatea produselor cu cerințele, este folosită monitorizarea sau măsurarea.

Organizația se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

- adecvate pentru tipul specific de activități de monitorizare și măsurare care se efectuează;
- menținute pentru a se asigura continuarea lor adecvare cu scopul urmărit.

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 11 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

Organizația a determinat metode de evaluare și înregistrare privind validitatea rezultatelor măsurărilor anterioare atunci când echipamentul este găsit neconform cu cerințele. Sunt întreprinse acțiuni adecvate asupra echipamentului și a serviciului afectat și se mențin înregistrări referitoare la rezultatele verificării.

#### **7.1.6. Cunoștințe organizaționale**

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

Cunoștințele organizaționale se pot baza pe:

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

#### **7.2. Competență**

Managementul organizației prin Fișele de post:

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

#### **7.3. Conștientizare**

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 12 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

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

- politica referitoare la calitate;
- obiectivele relevante referitoare la calitate;
- contribuția lor la eficacitatea sistemului de management, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite;
- implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management, inclusiv ale neîndeplinirii obligațiilor de mediu.

Această conștientizare organizația o asigură îndeosebi prin instruirea personalului (a se vedea procedur de sistem PS-07-02).

#### **7.4. Comunicare**

##### **7.4.1. Comunicare internă**

Modalitățile de comunicare internă stabilite de organizație sunt:

- ședințele operative, convocate cel puțin o dată pe săptămână de către Directorul general, la care participă cel puțin Director tehnic și Manager logistică.
- ședința periodică a managementului, convocată de Directorul general, în care se verifică rezolvarea sarcinilor scadente, se analizează problemele curente și informațiile privind relațiile cu clienții, reclamațiile, sarcinile pe perioada următoare și repartizarea acestora, realizarea obiectivelor, precum și analiza și evaluarea auditurilor interne efectuate de la ultima ședință. Participă responsabilii de procese și, după caz, alte persoane convocate. Persoanele convocate mențin înregistrări privind deciziile luate, sarcinile, responsabilitățile și termenele stabilite.

Alte mijloace de comunicare internă:

- telefoane, afișări,
- acțiunile corective (vezi procedura de sistem PS-10-01),
- analiza efectuată de management (vezi procedura de sistem PS-09-03).

##### **7.4.2. Comunicare externă**

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 13 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

Ca modalități de comunicare externă, Directorul general a decis:

- părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității și de Politica referitoare la calitate ale organizației,
- primirea /transmiterea observațiilor și informațiilor de la părțile interesate privind orice alte informații legate de funcționarea sistemului de management al calității.

### **7.5. Informații documentate**

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

- documente interne:
- Manualul calității,
- Procedurile de sistem,
- Instrucțiuni de lucru, după caz,
- Înregistrări (de exemplu formulare completate).

Manualul Calității elaborat în cadrul organizației include:

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

Gestionarea Manualului calității este documentată în procedura de sistem PS-07-04.

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

Gestionarea documentelor interne este documentată în procedura de sistem PS-07-04.

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

Evidența informațiilor documentate de proveniență externă aplicabile în organizație este ținută conform procedurii de sistem PS-07-04 și PS-09-01.

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 14 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

Informațiile documentate care se consideră înregistrări sunt stabilite în capitolele Manualului calității, respectiv în procedurile de sistem și sunt menținute pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele stabilite și pentru a demonstra funcționarea eficientă a sistemului de management. Înregistrările sunt menținute astfel încât acestea să fie accesibile, identificabile și pot fi regăsite ușor. Reglementările referitoare la controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor este reglementată în procedura de sistem PS-07-04.

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

## **8. OPERARE**

### **8.1. Planificare și control operațional**

Procesele sistemului de management al calității și interacțiunea acestora sunt prezentate în capitolul 4.4 și în Schema proceselor (vezi anexa). Aceste procese sunt realizate în condiții reglementate, luând în considerare legislația în vigoare referitoare la activitățile organizației, precum și cerințele clienților. În acest sens:

- sunt definite obiectivele calității și cerințele pentru produs,
- procesele, metodele și resursele specifice necesare realizării produselor sunt stabilite astfel încât să asigure respectarea cerințelor specificate și a legislației în vigoare, respectiv satisfacerea cerințelor clienților,
- sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, monitorizare și de control specifice, precum și criteriile de acceptare ale acestora,
- sunt menținute informații documentate necesare pentru a dovedi că procesele satisfac cerințele (vezi capitolul 7.5. al Manualului calității și capitolele 6 și 7 al procedurilor de sistem).

Identificarea și reglementarea proceselor s-a realizat prin elaborarea sistemului de management. În cazul în care este necesară modificarea proceselor sau reglementarea unor procese noi acestea sunt efectuate și implementate conform reglementărilor de mai sus și luând în considerare cerințele planificării.

### **8.2. Cerințe pentru produse**

#### **8.2.1. Comunicarea cu clientul**

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 15 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

Cerințele privind comunicarea cu clienții sunt reglementate după cum urmează:

- furnizare de informații referitoare la produse și servicii;
- tratarea cererilor de ofertă, a ofertelor și comenzilor / contractelor, inclusiv modificarea acestora;
- tratarea observațiilor, reclamațiilor, conform procedurii de sistem PS-10-01
- măsurarea gradului de satisfacție a clienților, conform procedurii de sistem PS-09-01.

### **8.2.2. Determinarea cerințelor pentru produse**

La primirea solicitărilor se determină cerințele specificate de client, respectiv la elaborarea ofertelor și contractelor se asigură ca cerințele referitoare la produs să fie definite și documentate (inclusiv cerințele nespecificate de client și cerințele legale și de reglementare sau orice alte cerințe suplimentare determinate de organizație).

Responsabilitățile legate de procesele referitoare la relația cu clientul sunt reglementate în fișele de post.

### **8.2.3. Analizarea cerințelor pentru produse**

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

- cerințele clientului și cerințele referitoare la produs sunt definite,
- cerințele care diferă de cele exprimate anterior sunt identificate și rezolvate,
- există toate mijloacele necesare satisfacerii cerințelor clientului (personal instruit, utilaje și echipamente de lucru ) și pot fi puse la dispoziție în timp util.

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

Reglementările referitoare la analiza cerințelor sunt stabilite în contract.

### **8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru produse**

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

Reglementările referitoare la modificarea cerințelor sunt stabilite în contract.

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 16 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

### **8.3. Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor**

Activitatea de proiectare dezvoltare este exclusă din sistemul de management integrat implementat în organizație și a fost introdus numai în scopul respectării numerotării capitolelor conform ISO 9001:2015.

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

#### **8.4.1. Generalități**

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

Organizația a determinat controale atunci când:

- produsele și serviciile de la furnizori externi vor fi încorporate în serviciile proprii ale organizației;
- produsele și serviciile sunt livrate de furnizor direct clientului (clienților) în numele organizației;
- un proces, sau o parte a unui proces este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizației.

Organizația a determinat și aplică criteriile pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capabilității acestora de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele. Organizația păstrează informații documentate ale acestor activități și ale oricăror acțiuni necesare care decurg din evaluări.

Reglementările referitoare la procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior precum și evaluarea furnizorilor externi sunt stabilite în anexa 2 prezentului manual.

#### **8.4.2. Tipul și amploarea controlului**

Organizația trebuie să se asigure că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior nu influențează negativ capabilitatea organizației de a livra consecvent clienților săi servicii conforme.

În acest sens:

- se asigură că procesele furnizate din exterior rămân sub controlul sistemului de management al calității iar controalele care se aplică asupra unui furnizor extern sunt definite;
- se ia în considerare impactul potențial al proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior asupra capabilității organizației de a satisface consecvent cerințele clienților și cerințele



|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 17 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

legale și reglementate aplicabile;

- este analizată eficacitatea controalelor aplicate de furnizorul extern;
- e determinată verificarea necesară pentru a se asigura că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior satisfac cerințele.

#### **8.4.3. Informații pentru furnizorii externi**

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

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

- procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
- aprobarea pentru produse și servicii;
- metode, procese și echipamente;
- eliberarea produselor și serviciilor;
- competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor;
- interacțiunile furnizorilor externi cu organizația;
- controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizație;
- activitățile de verificare sau validare pe care organizația, sau clientul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

#### **8.5. Furnizare de produse**

##### **8.5.1. Controlul furnizării de produse**

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

- disponibilitatea informațiilor documentate care definesc (procedura de sistem PS-07-04);
- caracteristicile produselor care urmează să fie livrate ;
- rezultatele care urmează să fie obținute;
- disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate (conform capitolului 7 din prezentul manual);
- implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse (procedurile de sistem PS-09-01);
- utilizarea infrastructurii corespunzătoare pentru operarea proceselor;
- desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute (procedura de

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 18 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

sistem PS-07-02);

- implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane (procedura de sistem PS-06-01);
- implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

### **8.5.2. Identificare și trasabilitate**

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

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

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

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

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

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

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

### **8.5.4. Păstrare**

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

### **8.5.5. Activități post-livrare**

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

- cerințele legale și reglementate (procedura de sistem PS-07-04) ;
- cerințele clientului,
- feed-backul de la client (procedurile de sistem PS-09-01 și PS-10-01),

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 19 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

- natura, utilizarea și durata de viață intenționată ale produselor livrate.

#### **8.5.6. Controlul modificărilor**

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

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

#### **8.6. Eliberarea produselor**

Organizația a implementat modalități planificate, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă cerințele pentru produs au fost îndeplinite.

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

Organizația păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor care includ:

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

#### **8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme**

Organizația se asigură că elementele de ieșire care nu sunt conforme cu cerințele referitoare la acestea sunt identificate și controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintenționată.

Organizația întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor, inclusiv după livrare.

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

Organizația păstrează informații documentate care:

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

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 20 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

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

## **9. EVALUAREA PERFORMANȚEI**

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

#### **9.1.1. Generalități**

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

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

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

#### **9.1.2. Satisfacția clientului**

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

#### **9.1.3. Analiză și evaluare**

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

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

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 21 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

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

## 9.2. Audit intern

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

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

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

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

## 9.3. Analiza efectuată de management

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

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

# 10. ÎMBUNĂTĂȚIRE

## 10.1. Generalități

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

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 22 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

Oportunități:

- îmbunătățirea produselor pentru a satisface cerințele precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității sistemului de management, obținute prin satisfacerea întocmai a cerințelor, prin întreprinderea de corecții, acțiuni corective, îmbunătățire continuă, precum și, după caz, modificări radicale, inovare și reorganizare.

### **10.2. Neconformitate și acțiune corectivă**

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

- întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;
- se ocupă de consecințe;
- evaluează necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:
  - examinarea și analizarea neconformității;
  - determinarea cauzelor neconformității;
  - determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;
  - implementează orice acțiune necesară;
  - analizează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
  - actualizează riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;
  - efectuează modificări ale sistemului de management al calității, dacă este necesar.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

Organizația pastrează informații documentate ca dovadă pentru:

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

Sarcinile și responsabilitățile privind modul de tratare a neconformităților, de inițiere, derulare și aplicare a acțiunilor corective sunt reglementate în procedura de sistem PS-10-01.

### **10.3. Îmbunătățire continuă**

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



|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|  | <b>SRL "CONSCOMVAL"</b>   |  |
|   | <b>Manualul Calității</b> | Cod:MC<br>Ediția: 01<br>Revizia: 0<br>Data: 27.06.2018 |

Pag.: 24 / 24  
Exemplar nr.: 1/1

Obiectivul major al politicii referitoare la calitate este acela de a răspunde scopului organizației, satisfacerea cerințelor pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității, precum și creșterea constantă a profitabilității organizației.

Prin Politica referitoare la calitate, pentru îmbunătățirea proceselor de lucrări de teren și terasamente, executarea construcțiilor civile și industriale, lucrări de finisare a construcțiilor, lucrări de montarea utilajului, precum și pentru îmbunătățirea sistemului de management al calității, S.R.L. „ConsComVal” își propune să atingă următoarele ținte:

- **Menținerea și creșterea satisfacției clientului**, acționând pentru satisfacerea cerințelor privind produsele solicitate,
- **Menținerea și creșterea profitabilității economice** prin realizarea unor produse de calitate în condiții de eficiență,
- **Prospectarea continuă a pieței, lărgirea portofoliului de clienți și fidelizarea relațiilor bilaterale**,
- **Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității** prin adoptarea unor metode adecvate de conducere și control al acestuia,
- **Conformarea cu legislația din domeniul calității, precum și cu alte cerințe aplicabile activităților organizației**,
- **Optimizarea proceselor** prin implementarea unui sistem de management al calității eficace și în continuă îmbunătățire,
- **Instruirea angajaților** pentru înțelegerea Politicii referitoare la calitate a Obiectivelor organizației și a prevederilor sistemului de management al calității aplicabile în sfera lor de activitate.

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

**Director general**

**27.06.2018**