

# „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL

APROBAT:  
Directorul SRL



2011

# MANUAL

ASIGURAREA CALITĂȚII LUCRĂRILOR  
DE CONSTRUCȚIE - MONTAJ

480





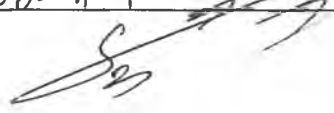
Data intrării în vigoare „ 22 ” 03 2011

CHIȘINĂU 2011

**Manualul Calității este aprobat la ședința Consiliului  
„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL**

**Proces-verbal nr. \_\_\_\_\_ din „ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2011**

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.2011		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.



emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
capitolul	CUPRINS	pag. 1

## **Cap. DENUMIRE**

### **0. Prezentare**

0.1 Prezentarea organizației

0.2 Lista de difuzare

0.3 Lista modificărilor

### **1. Dispoziții Generale**

1.1. Scopul Manualului

1.2. Domeniul de aplicare

1.3. Structura manualului

1.4 Analiza periodică și actualizarea manualului calității

1.5. Gestionarea manualului calității

1.6. Documente de referință

### **2 Definiții și prescurtări**

2.1. Definiții

2.2. Prescurtări

### **3 Condiții referitoare la sistemul calității**

3.1. Responsabilitățile Managementului

3.2. Hotărârea Consiliului de Administrație

3.3. Organizarea

3.4. Responsabilități, atribuții

3.5. Pregătirea și calificarea personalului



3.6. Resurse

3.7. Reprezentantul Managementului

3.8. Analiza efectuată de Management

### **4 Activități de execuție**

4.1. Condiții prealabile

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	21.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
capitolul	CUPRINS	pag. 2

4.2. Planificarea

4.3. Analiza contractului

4.4. Controlul documentelor și datelor

4.5. Proceduri și instrucțiuni

4.6. Identificare, regăsire

4.7. Aprovizionarea materialelor / produselor

4.8. Primirea, depozitarea și manipularea produselor

4.9. Execuția produselor

4.10. Produse furnizate de beneficiar

4.11. Identificarea și trasabilitatea produsului

## 5. Activități de confirmare

5.1. Măsuri generale

5.2. Plan de control calitate, verificări și încercări

5.3. Controale de calitate

5.4. Stadiul controalelor de calitate, verificări și încercări

5.5. Mijloace de măsurare și încercate

5.6. Controlul proceselor

5.7. Inspecții și încercări finale

5.8. Înregistrarea inspecțiilor și încercărilor

5.9. Controlul înregistrărilor calității.

5.10. Auditurile interne ale calității

5.11. Instruire

## 6. Examinări tehnice de asigurare a calității (ETAC)

6.1. Planificarea ETAC

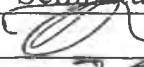
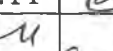
6.2. Sistemul de ETAC

## 7. Activități corective

7.1. Neconformități.

7.2. Acțiuni corective

7.3. Acțiuni preventive

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	20.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
capitolul	CUPRINS	pag. 3

## 8. Documente și înregistrări

8.1. Controlul documentelor

8.2. Înregistrări de calitate

## 9. Manipulare, depozitare, conservare

9.1. Manipulare



9.2. Depozitare

9.3. Conservare

9.4. Livrare

## 10. Genuri de activitate

## 11. Anexe

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr. _____

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
capitolul	PREZENTARE	pag. 4

### 0.1 PREZENTAREA ORGANIZAȚIEI

Denumirea: „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL, str.Mitropolit Gurie Grosu, 1, mun.Chișinău

Cod fiscal: 1010600001209

Certificat de înregistrare – 0093971 din 25.01.10

Licența seria: A MMI nr.033732 din 05.02.2010

„Construcțiile de clădiri și construcții inginertești, reconstrucții \* (se permit lucrările conform listei indicate în anexă)”

Contract cu laboratorul de incercari „INCERCOM”.

Dotări cu transport și mecanisme de construcție: (se anexează)

Dotări cu utilaje de construcție (se anexează)

Dotări cu instrumente de metrologie: Teodolit, Nivelir, Ruletă.

Structura organizatorică: (se anexează)

Sector de producție și depozite: prin arendă 400 m<sup>2</sup>, str. Cartușe, 60, or. Durlești, mun.Chișinău

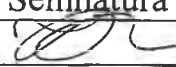

Asigurarea cu specialiști atestați: persoane atestate –Buimistr Artur, Iurașco Valeriu, Cicanci Vasilii, Popescu Veaceslav, responsabil de calitatea lucrărilor - Lungu Veaceslav

Asigurarea cu normele necesare activităților: referitor genurilor de activitate.

### 0.2. LISTA DE DEFUZARE

Destinatar\*

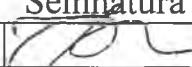

1. Director general
2. Director tehnic
3. Director cu aprovizionarea
4. Director economic
5. Compartiment AQ
6. Compartiment CQ
7. Compartiment tehnic - oferte - calcul contracte
8. Compartiment pregătire, programare, urmărire producție
9. Compartiment aprovizionare
10. Compartiment personal – organizare – normare - salarizare
11. Șantier

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 1	DISPOZIȚII GENERALE	pag. 5

### 03. LISTA MODIFICĂRILOR

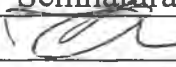

Cap.	Fișe de modificări						
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
Anexe							

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	21.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 1	DISPOZIȚII GENERALE	pag. 6

**CUPRINS:**

- 1.1. Scopul Manualului
- 1.2. Domenii de aplicare
- 1.3. Structura Manualului
- 1.4. Analiza periodică și actualizarea manualului calității
- 1.5. Gestionarea manualului calității
- 1.6. Documente de referință

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.



emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 1	DISPOZIȚII GENERALE	pag. 7

## 1.1. SCOPUL MANUALULUI

1.1.1. Manualul Calității - este documentul care enunță politica calității și descrie dispozițiile și prevederile generale ale sistemului de conducere și asigurare a calității, concretizat în programul de asigurare a calității al „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL cuprinzând organizarea, responsabilitățile, autoritatea și relațiile reciproce între compartimentele și persoanele care dirijează și ce au incidență asupra calității, având ca scop final definirea și obținerea calității ansamblului activităților și prestațiilor desfășurate de „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL.

1.1.2. Manualul calității definește metodele de conducere, responsabilitățile și obiectivele sistemului de conducere și asigurare a calității, a „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL, astfel încât să se asigure o implementare a tuturor cerințelor de calitate în realizarea lucrărilor contractante.

1.1.3. Manualul calității descrie sistemul de conducere și asigurare a calității aplicat de „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL în condițiile prevăzute de Legea privind calitatea în construcții Nr.721 din 2 februarie 1996 și standardului ISO-9002.

1.1.4. Manualul calității este conceput astfel încât să acopere toate cerințele prevăzute de legislația în vigoare pentru modelul de asigurare a calității corespunzător exigențelor esențiale.

1.1.5. Manualul calității împreună cu procedurile funcțiilor de sistem stabilește măsurile pentru îndeplinirea cerințelor stabilite în legislația aplicabilă activităților de construcții, începând cu aprovizionarea materialelor și terminând cu predarea lucrărilor beneficiarului.


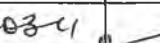
1.1.6. Prin programul de asigurare a calității descris în prezentul Manualul „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL asigură:

1.1.6.1. Desfășurarea în mod planificat și procedurat a activităților specifice, în cadrul sistemului legislativ intern, al normelor, standardelor interne sau străine aplicabile.

1.1.6.2. Realizarea și menținerea nivelului calitativ solicitat pentru documentațiile tehnice și documentele contractuale.

1.1.7. Programul de asigurare a calității al „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL este structurat astfel:

- manualul de asigurare a calității cu secțiuni conținând procedurile funcțiilor de sistem, documente și înregistrări utilizate;
- procedurile (instrucțiunile tehnice de execuție);
- planurile control de calitate, verificări și încercări.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 1	DISPOZIȚII GENERALE	pag. 8

## 1.2. DOMENIUL DE APLICARE

1.2.1. Manualul calității se aplică de către personalul „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL implicat în activități determinante pentru calitatea lucrărilor contractante

1.2.2. Manualul calității este aplicabil în activitățile desfășurate pentru execuția lucrărilor de orice tip de construcție (industriale, civile, socio-culturale, hidrotehnice, drumuri, poduri, rețele etc.) indiferent de categoria de importanță a construcției.

1.2.3. Manualul calității se aplică în cadrul activităților curente de aprovizionare, metrologie, identificare, regăsire, primire, manipulare, conservare, depozitare desfășurate de organizație „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL indiferent de regimul contractului de lucrări perfectate, respectiv, cu sau fără asigurarea calității.

## 1.3. STRUCTURA MANUALULUI CALITĂȚII

Manualul calității este structurat în modul următor

- I. Programul de asigurare a calității
- II. Planurile calității
- III. Proceduri generale
- IV. Proceduri de sistem
- V. Proceduri tehnice de execuție
- VI. Instrucțiuni de lucru

## 1.4. ANALIZA PERIODICĂ ȘI ACTUALIZAREA MANUALULUI CALITĂȚII

1.4.1. În vederea îmbunătățirii sistemului calității adoptat „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL va analiza periodic documentele sistemului calității în vederea evaluării adecvabilității și eficienței acestuia.



1.4.2. Prin analiza periodică se stabilește dacă;

1.4.2.1. Organizarea existentă este adecvată și funcțională,

1.4.2.2. Elementele sistemului stabilite sunt adecvate și eficiente în implementare;

1.4.3. În efectuarea analizelor se au în vedere următoarele:

1.4.3.1. - Rezultatele auditurilor interne efectuate în activitățile proprii,

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 2	DISPOZIȚII GENERALE	pag. 9

1.4.3.2. - Rezultatele auditurilor efectuate de către organisme externe,

1.4.3.3. - Rezultatele analizelor efectuate de management;

1.4.3.4. - Rapoartele periodice de analiză a tendinței calității efectuate de către personalul controlului calității ( CQ )

1.4.3.5.- Observații sau recomandări făcute de către utilizatorii managementului. În urma analizelor se determină necesitatea actualizării manualului calității sau a unor părți ale acestuia.

## 1.5.GESTIONAREA MANUALULUI CALITĂȚII

1.5.1 .Manualul calității este ținut sub control de către compartimentul asigurării calității (A.Q.) de la distribuirea și până la retragerea acestuia.

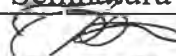
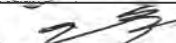
1.5.2.Evidența distribuirii sau oferirii spre consultare este ținută pe formularul „Situția difuzării Manualului calității”.

1.5.3.Distribuția manualului se face conform listei de distribuție (Cap.0.2.), aprobată de directorul general „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL.

1.5.4.Împrumutarea sau oferirea spre consultare a manualului, sau a unor părți ale acestuia, persoanelor sau grupurilor care nu sunt menționate în lista de distribuție se face numai cu acordul directorului general sau a persoanei împuternicite de acesta.



## 1.6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- |   |  |
|---|--|
| 1. Legea nr. 721 -XIII<br>din 2.02.96           | Privind calitatea în construcții   |
| 2. Legea nr.647 – XIII<br>din 17.11.95          | Privind Metrologia   |
| 3. Legea nr. 652-XIV<br>din 28 octombrie 1999   | Cu privire la certificare  |
| 4. Hotărârea Guvernului<br>din 06.07.95         | Regulamentul privind agrementul tehnic pentru nr.461 produse, procedee                         |
| 5.Hotărârea Guvernului<br>nr.285 din 23.07.96   | Regulament de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente                              |
| 6. Hotărârea Guvernului<br>inr.360 din 25.05.96 | Cu privire la controlul de stat al calității în construcții                                    |
| 7. Hotărârea Guvernului<br>nr.361 din 25.06.96  | Regulament de atestare tehnico-profesională a din specialiștilor cu activitatea în construcții |

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 2	DISPOZIȚII GENERALE	pag. 10

8. NCM A 02.02-96 Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea calității
9. NCM A 03.02-96 Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind certificarea produselor folosite în construcții
10. NCM A 03.03-98 Sistemul de certificare în construcții. Reguli de efectuare a certificării produselor folosite în construcții
11. NCM A 03.04-96 Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind organismul central de certificare a produselor folosite în construcții
12. NCM A 03.07-98 Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind evaluarea procesului de fabricare a produselor folosite în construcții
13. NCM A 03.08-96 Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind Centrul Tehnico-științific de cercetare în Construcții
14. NCM A 03.02-98 Sistemul de certificare în construcții. Ghid de evaluare a procesului de fabricare a produselor omogene folosite în construcții
15. CP A 08.01.96 Instrucțiuni de verificare a calității și de recepție a lucrărilor ascunse și/sau în faze determinante la construcții și instalații aferente
16. Ordinul DAC nr.65  
27 mai din 1996 Regulament cu privire la verificarea execuției lucrărilor de construcții de către responsabilii tehnici atestați

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

52

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 2	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	pag. 11

## 2.1.DEFINIȚII

**2.1.1. ASIGURAREA CALITĂȚII** - ansamblu activităților planificate și sistematice implementat în cadrul sistemului calității și demonstrate atât cât este necesar, pentru furnizarea încrederii corespunzătoare că o entitate va satisface condițiile referitoare la calitate (SR ISO 8402)

**2.1.2. ACȚIUNE CORECTIVĂ** - acțiune întreprinsă pentru emiterea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, existente în scopul prevenirii repetării acestora (SR ISO 8402)

**2.1.3. ACȚIUNE PREVENTIVĂ** - acțiune întreprinsă pentru emiterea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, posibile, în scopul prevenirii apariției acestora (SR ISO 8402)

**2.1.4. ANALIZA CONTRACTULUI** - activități sistematice efectuate de furnizor înainte de semnarea contractului pentru a asigura că sunt definite în mod corespunzător, fără ambiguități, condițiile referitoare la calitate și că acestea sînt documentate și pot fi îndeplinite de furnizor (SR ISO 8402)

**2.1.5. ANALIZA EFECTUATA DE MANAGEMENT**- evaluarea oficială efectuată de management de la nivelul cel mai înalt asupra stadiului și adecvării sistemului calității în raport cu politica în domeniul calității și cu obiectivele. (SR ISO 8402)

**2.1.6. AUDITAT** - organizație în curs de auditare (SR ISO 8402)

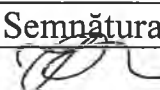
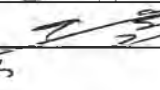
**2.1.7. AUDITOR AL CALITĂȚII** - persoana calificată pentru auditurile calității (SR ISO 8402)

**2.1.8. AUDITUL CALITĂȚII** - examinare sistematică și independentă, în scopul de a determina dacă activitatea referitoare la calitate și rezultatele aferente satisfac dispozițiile prestabilite precum și dacă aceste dispoziții sunt implementate efectiv și sînt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor (SR ISO 8402)

**2.1.9. APROVIZIONARE** - totalitatea activităților efectuate de către o unitate pentru obținerea unui produs sau serviciu, începând cu pregătirea cerințelor specifice și terminând cu acceptarea acestui produs sau serviciu de către unitatea respectivă

**2.1.10. CALIFICAT** - statutul acordat unei entități atunci când a fost demonstrată capabilitatea acesteia de satisfacere a condițiilor specificate (SR ISO 8402)

**2.1.11. CALIFICAREA PERSONALULUI** - capacități și aptitudini obținute prin pregătire, instruire sau experiență și verificate prin teste conform cerințelor standardelor prin care se califică o persoană pentru a îndeplini o funcție cerută.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 2	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	pag. 12

**2.1.12. CALITATE** – ansamblu de caracteristici ale unei entități, care îi conferă acesteia aptitudinea de a satisface necesitățile exprimate și implicate. (SR ISO 4802)

**2.1.13. CARACTERISTICĂ** – orice proprietate sau atribut destinat unui produs, proces sau serviciu care poate fi descrisă sau măsurată pentru a determina conformitatea cu cerințele specifice.

**2.1.14. CERTIFICARE** - acțiunea de determinare, verificare și atestare în scris a calificării sau instruirii personalului în conformitate cu cerințele aplicabile.

**2.1.15. CONFIRMARE** – Consemnarea verificării că produsele, activitățile, serviciile sau documentele îndeplinesc cerințele specificate.

**2.1.16. CONDIȚII REFERITOARE LA CALITATE** – exprimare a necesităților sau transpunere a acestora într-un ansamblu de condiții exprimate calitativ sau calitativ referitoare la caracteristicile unei entități, în scopul realizării și examinării acesteia. (SR ISO 4802)

**2.1.17. CONFORMITATE** – satisfacere a condițiilor specificate (SR ISO 9402)

**2.1.18. CONDIȚII CONTRARE CALITĂȚII** – termen general folosit referitor la una din următoarele situații:

- avarii, deficiențe, funcționare defectuoasă și neconformități;
- o condiție semnificativă contrară calității este aceea care dacă nu este corectată poate avea efect esențial asupra funcționării sau securității construcției.

**2.1.19. CONTRACT** - înțelegerea scrisă și celelalte documente contractuale, angajate juridic, convenite între organizația executantă și cea beneficiară în care se specifică cerințele și condițiile ce trebuie îndeplinite pentru încheierea lucrării.

**2.1.20. CONTRACTANT** - organizația care execută produse / servicii pentru un beneficiar pe baza unui contract direct.


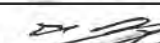
**2.1.21. CONTROLUL CALITĂȚII** - tehnici și activități cu caracter operațional utilizate pentru satisfacere condițiilor referitoare la calitate. (SR ISO 8402)

**2.1.22. CRITERIUL DE CALITATE** - indiciu (nivel) limita unei caracteristici de calitate.

**2.1.23. DEFECT** - nesatisfacere a unei condiții sau a unei așteptări rezonabile referitoare la o utilizare prevăzută, inclusiv la securitate. (SR ISO 8402)

**2.1.24. DOVADA OBIECTIVĂ** - informație care poate fi demonstrată ca adevărată, bazată pe fapte obținute prin observare, măsurare, încercare sau prin alte mijloace. (SR ISO 8402)

**2.1.25. DOCUMENTE PROGRAMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII** – se compun din Manualul de asigurare a calității, procedurile funcțiilor sistemului, procedurile și planurile de control de calitate, verificări și încercări.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 2	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	pag. 13

**2.1.26. DOCUMENT** - orice informație în formă scrisă, desenată sau în alt mod de prezentare care descrie, definește, specifică, consemnează sau atestă activități, cerințe, proceduri și rezultate.

**2.1.27. DOCUMENTE TEHNICE DE PROIECTARE** - documentația compusă din părți scrise și părți desenate care definește un sistem, o instalație, o clădire, un echipament sau un produs, prin care sunt descrise, justificate și stabilite toate caracteristicile, informațiile, cerințele, procedurile și controalele necesare execuției, construcțiilor, montajului și exploatării acestora în conformitate cu condițiile stabilite prin tema de proiectare.

**2.1.28. ETALONAREA SAU VERIFICARE METROLOGICĂ** – compararea a două mijloace de măsurare sau etalonare, dintre care unul este de o precizie cunoscută și identificabilă în lanț, pînă la un etalon național cunoscut oficial. Se face pentru a defecta, corela, înregistra sau elimina prin corectare orice variație în precizia unui mijloc de măsurare de precizie necunoscută.

**2.1.29. EXAMINARE TEHNICĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII** – activitățile periodice și planificate care sînt realizate pentru a confirma că elementele aplicabile ale programului de asigurare a calității sînt stabile în concordanță cu cerințele PAC și că elementele PAC sînt efectiv implementate conform cerințelor specificate.

**2.1.30. EXIHENȚA ESENȚIALĂ** – exigența obligatorie care trebuie satisfăcută de o construcție (lucrare) pentru a fi conformă cu specificațiile reglementărilor tehnice aplicabile.


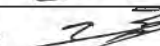
**2.1.31. ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII** – acțiuni întreprinse în întreaga organizație pentru creșterea eficacității și eficienței activităților și proceselor în scopul de a asigura avantaje sporite atît pentru organizație cît și pentru clienții acesteia (SR ISO 8402).

**2.1.32. ISPECȚIE** – activitate, cum ar fi măsurarea, examinarea, încercarea sau verificarea cu un calibru a uneia sau a mai multor caracteristici ale unei entități și compararea rezultatelor cu condițiile specificate în scopul de a stabili dacă este realizată conformitatea pentru fiecare caracteristică (SR ISO 8402).

**2.1.33. INSTRUIREA** – pregătirea prin cursuri de specialitate planificate periodic, la locul de muncă, în centre specializate sau alte unități, pentru însușirea și aprofundarea cunoștințelor de asigurare a calității specifice profilului și etapei de lucrări în vederea aplicării PAC

**2.1.34. ÎNREGISTRARE** - Document care furnizează dovezi obiective ale activităților efectuate sau ale rezultatelor obținute (SR ISO 8402)

**2.1.35. LUCRĂRI DE CONSTRUCȚII** - Toate lucrările necesare realizării unei clădiri efectuate de către o unitate de construcții pe șantier.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 3	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	pag. 14

**2.1.36. MANAGEMENTUL CALITĂȚII** – Ansamblu activităților funcției generale de management care determină politica în domeniul calității, obiectivele și responsabilitățile care le implementează în cadrul sistemului calității prin mijloace cum ar fi planificarea calității, controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității. (SR ISO 8402).

**2.1.37. MANUALUL CALITĂȚII** - Document care prezintă politica în domeniul calității și descrie sistemul calității al unei organizații. (SR ISO 8402).

**2.1.38. NECONFORMITATE** - O deficiență în caracteristici, documente sau proceduri care fac ca pentru un produs sau un serviciu, calitatea să fie inacceptabilă, nedeterminată sau neconformă cu cerințele specificate.

**2.1.39. ORGAN DE CONTROL** - Organ care asigură autorizarea și controlul pe activități specifice a serviciilor și produselor.

**2.1.40. OFERTĂ (PENTRU LICITAȚIE)** - Ofertă făcută de un furnizor ca răspuns la o cerere de ofertă în vederea adjudecării unui contract pentru furnizarea unui produs. (SR ISO 8402).

**2.1.41. ORGANIZAȚIE** - Companie, corporație, întreprindere sau instituție, sau o parte din aceasta, cu statut de societate pe acțiuni sau nu, publică sau particulară, care are propriile funcții și propria administrație.

**2.1.42. PRODUS** - materii prime, materiale, piese componente, subansamble, echipamente, structuri de sistem sau produse finite contractuale.


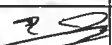
**2.1.43. PROCURARE** - suma tuturor activităților efectuate de o organizație pentru obținerea unui produs sau serviciu începând cu pregătirea cerințelor și terminând cu acceptarea produsului / serviciului de către organizația respectivă.

**2.1.44. PROGRAM DE ASIGURARE A CALITĂȚII** - un ansamblu de măsuri organizatorice pentru activitățile de verificări, inspecții ETAC-uri, pentru prevenirea și detectarea oricărei abateri față de cerințele din documente, cu precizarea responsabilităților funcționale și cu identificarea activității de conducere pentru asigurarea calității produselor și serviciilor.

**2.1.45. PLANIFICAREA CALITĂȚII** - activități care stabilesc obiectivele și condițiile referitoare la calitatea precum și condițiile referitoare la aplicarea elementelor sistemului calității (SR ISO 8402)

**2.1.46. PLANUL CALITĂȚII** - document care precizează practicile, resursele și succesiunea activităților specifice referitoare la calitate, relevante pentru un anumit produs, proiect sau contract. (SR ISO 8402).

**2.1.47. POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII** - obiective și orientări generale ale unei organizații în ceea ce privește calitatea, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la nivelul cel mai înalt. (SR ISO 8402).

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.



emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 3	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	pag. 15

**2.1.48. PROCEDURI** - documente care specifică scopul, domeniul și modul de îndeplinire a tuturor activităților productive, funcționale, de control de calitate, verificări și încercări de omologare, precum și de control a activității de asigurare a calității.

**2.1.49. PROCES** - ansamblul de resurse și activități interdependente care transformă datele de intrare în date de ieșire. (Resursele pot include personal, finanțe, facilități, echipamente, tehnici și metode). (SR ISO 8402).

**2.1.50 PROCESSE SPECIALE** - acele procese ale căror rezultate nu pot fi examinate direct pentru a stabili deplina lor conformitate cu cerințele impuse, astfel încât confirmarea calității depinde de dovezile generate în timpul procesului.

**2.1.51. PROCES DE CALIFICARE** – proces prin care se demonstrează dacă o entitate este capabilă să satisfacă condițiile specificate (SR ISO 8402).

**2.1.52. PERSONAL CALIFICAT PENTRU CONTROLUL PROCESELOR SPECIALE** – personal calificat specializat și /sau autorizat pentru a îndeplini cerințele de inspecție din punct de vedere al îndemnării și al tehnicilor de inspecție pentru procese speciale.

**2.1.53. PUNCT DE CONTROL CALITATE, VERIFICĂRI ȘI ÎNCERCĂRI** - un punct sau un stadiu din ciclul de producție, în care se efectuează controalele și verificările de către personalul care are responsabilitatea de a determina acceptabilitatea produselor sau serviciilor și de a înregistra datele rezultate.

**2.1.54. PLAN DE CONTROL, VERIFICĂRI ȘI ÎNCERCĂRI** - documentul care enumera și descrie toate controalele de calitate, verificările și încercările necesare pe faze de execuție și finale pentru un produs sau serviciu.


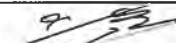
**2.1.55. REFACERE** - re prelucrarea unui produs sau modificarea unei lucrări de construcții sau montaj pentru a satisface cerințele specifice inițiale.

**2.1.56. PREPARARE** - prelucrarea unui produs sau modificarea unei lucrări de construcții-montaj care prezintă neconformități astfel încât să poată funcționa în condiții de siguranță și fiabilitate deși prin reparație produsul/lucrarea nu satisface cerințele specificate inițial.

**2.1.57. SERVICII** - desfășurarea unei activități ca: proiectare, procurare, fabricație, construcții montaj, controale nedistructive/reparații.

**2.1.58. LOT** - o cantitate identificată de produs de aceeași puritate, compoziție și dimensiuni, de același tip sau clase, executate în aceeași instalație și perioadă de timp în condiții identice.

**2.1.59. SISTEMUL CALITĂȚII** – structuri organizatorice, proceduri, procese și resurse necesare pentru implementarea managementului calității (SR ISO 8402).

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 3	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	pag. 16



**2.1.60. STRUCTURA ORGANIZATORICĂ** – responsabilități, autorități și relații dispuse într-o schemă, prin care o organizație își execută funcțiile (SR ISO 8402).

**2.1.61. SUPRAVEGHERE** – evaluarea, analiza și confirmarea permanentă a înregistrărilor, metodelor, procedurilor, produselor și serviciilor pentru a asigura îndeplinirea cerințelor.

**2.1.62. UNITATE DE CONSTRUCȚII-MONTAJ** – unitate care execută lucrări de construcții-montaj, instalații, fabricație și asamblare a produselor pe șantier.

**2.1.63. UNITATE FURNIZOARE** - unitate care livrează produse sau servicii referitoare la acestea, în concordanță cu documentele de proiectare.



**2.1.64. VERIFICARE** – confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective a faptului că au fost satisfăcute condițiile specificate (SR ISO 8402).

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 3	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	pag. 17

## 2.2. PRESCURTĂRI

- AQ - Asigurarea calității
- AS - Built- Desen " așa cum s-a construit"
- AST - Agenția Națională de Supraveghere Tehnică
- CQ - Controlul calității
- CMET - Compartiment mecano-energetic și mijloace transport
- CST - Compartiment studii tehnologice
- CTC - Control tehnic de calitate
- DDE - Detalii și devize de execuție
- DO - Dispoziție de oprire
- ETAC - Examinare tehnică de asigurare a calității FC
- FC - Fișa chestionar de control
- IL - Instrucțiune de lucru
- ILA - Instrucțiune de lucru aprovizionare
- ITE - Instrucțiuni tehnice de execuție
- ISC - Inspectia de Stat în Construcții
- MC - Manualul Calității
- NIR - Notă de intrare recepție
- ONDC - Organul Național de Dirijare în Construcții
- PAC - Program de asigurare a Calității
- PCCVI - Plan de control calitate, verificări și încercări
- PF - Punere în funcțiune
- PG - Procedură generală
- PII - Plan de inspecții și încercări
- PL - Procedură de lucru
- P/I - Procedură / Instrucțiune
- PS - Procedura de sistem
- PVC - Proces-verbal de control
- RAC - Raport de acțiune corective
- RNC - Raport de neconformitate
- SUAP - Serviciu urmărire și asigurare mijloace de producție

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 18

## CUPRINS

3.1. Responsabilitățile Managementului

3.2. Hotărârea Consiliului de Administrație ( Societății)

3.3. Organizare


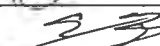
3.4. Responsabilități, atribuții

3.5. Pregătirea și calificarea personalului.

3.6. Resurse

3.7. Reprezentantul managementului

3.8. Analiza efectuată de management

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 19

**3.1. RESPONSABILITĂȚILE MANAGEMENTULUI** 3.1.1. Conducerea „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL este responsabilă pentru stabilirea și implementarea unui Program de asigurare a calității pentru toate activitățile necesare realizării lucrărilor de construcții-montaj în toate fazele de execuție. 3.1.2. Conducerea „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL asigură prin PAC că toate activitățile desfășurate de organizație vor fi conduse, efectuate și controlate în conformitate cu prevederile legilor și normativelor în vigoare utilizate la realizarea obiectului.

3.1.3. Conducerea „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL asigură prin prezentul orice activitate desfășurată de „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL care cade sub incidența Legii privind calitatea în construcții, va începe numai după ce PAC este stabilit și aprobat și se obțin avizele necesare în condițiile prevăzute de lege.

3.1.4. Conducerea „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL va încheia contracte pentru produse și servicii destinate „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL numai cu unități autorizate în acest scop și va preciza în documente contractuale responsabilitățile stabilite privind asigurarea calității ce revin furnizorilor.

Furnizorii răspund în fața conducerii „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL pentru stabilirea și implementarea Programelor proprii de Asigurare a Calității.


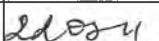

Conducerea „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL asigură prin măsurile stabilite în prezentul MC accesul beneficiarului pentru efectuarea de inspecții și ETAC – uri în toate zonele și la toate nivelurile de autoritate.

3.1.5. Conducerea „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL abordează calitatea ca o funcție aflată sub responsabilitatea întregului personal al societății implicat în activități determinate începând cu managementul de vârf.

3.1.6. Conducerea determinate adoptă sistemul calității în scopul îmbunătățirii continue a proceselor, a calității lucrărilor și produselor, în eliminarea cauzelor care provoacă neconformități, ca un factor cheie în competitivitatea societății, firmei.

3.1.7. Ca obiective de viitor conducerea își propune:

- introducerea de tehnologii moderne care să asigure competitivitate;
- instruirea întregului personal cu documentele sistemului calității elaborate în scopul conștientizării crescânde a calității;
- alocarea resurselor necesare pentru prevenirea neconformităților, controlul execuției, informarea și pregătirea profesională a angajaților, etc.
- obținerea certificatului sistemului calității elaborat de către o organizație acreditată și recunoscută de Organul Național de Dirijare în Construcții.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat			Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 20

### 3.2. HOTĂRÎREA CONSILIULUI DE ADMINISTRATIE

3.2.1. Consiliul de administrație „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL adoptă prezentul MC și își asumă obligativitatea respectării acestuia la toate nivelurile.

3.2.2. Consiliul de administrație hotărăște că responsabilitatea deplină pentru stabilirea, implementarea, evaluarea stadiului și eficiența programului de asigurare a calității revine directorului „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL.

3.2.3. Directorul „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL delegă autoritatea evaluării implementării și eficienței PAC organizației șefului compartimentului AQ.

Directorul „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL delegă autoritatea urmării implementării Programul de asigurare a calității, în realizarea produselor, a lucrărilor de construcții, directorului tehnic

3.2.4. Responsabilitatea implementării Programului de asigurare a calității este atribuită tuturor factorilor de conducere, în sfera lor de activitate.

3.2.5. În vederea garantării îndeplinirii tuturor cerințelor PAC

Directorul „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL asigură în activitățile „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL următoarele condiții:

- structura organizatorică corespunzătoare implementării și evaluării PAC care să acopere toate funcțiile sistemului;
- independența între funcțiile de implementare și cele de evaluare ale PAC;
- independența între funcțiile de execuție și de verificare, control și examinări tehnice de asigurare a calității;

### 3.3. ORGANIZARE

3.3.1. Structura organizatorică a „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL este prezentată în Organigramă organizației planșa nr. 1.



3.3.2. Schema de relații cu beneficiarul, organele superioare de reglementare și furnizorii este prezentată în planșa nr.2

3.3.3. Organigrama compartimentului CTC este prezentată în planșa nr.3

3.3.4. Organigrama compartimentului de asigurare a calității este prezentată în planșa nr.4.

### 3.4. RESPONSABILITĂȚI, ATRIBUȚII

1. Directorul „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL este responsabil pentru implementarea și evaluarea PAC în activitățile specifice evaluarea PAC în activitățile specifice.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 21

2. Directorul „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL delegă și asigură autoritatea pentru evaluarea eficienței PAC, șefului compartimentului AQ.

3. Acest capitol cuprinde responsabilitățile conducerii „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL la nivele diferite de decizie pentru dezvoltarea, implementarea și evaluarea pentru activitățile desfășurate „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL.

#### **3.4.1. DIRECTORUL „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL.**

1. Are întreaga responsabilitate pentru conducerea activităților desfășurate de „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL pentru stabilirea și implementarea PAC.

2. Răspunde de obținerea autorizației de activitate pentru „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

3. Răspunde de evaluarea și actualizarea periodică a programului de asigurare a calității al „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL.

4. Semnează Manualul de asigurare a calității și procedurile funcțiilor de sistem elaborate de compartimentul AQ.

5. Răspunde de activitatea compartimentului AQ asigurându-i structura organizatorică corespunzătoare și autoritatea necesară pentru evaluarea implementării și eficienței programului de asigurare a calității și organigrama compartimentului.

6. Aprobă fișele postului pentru personalul de conducere din subordine directă, în care sînt incluse și responsabilități referitoare la PAC.

7. Răspunde de nivelul de instruire și calificare a personalului „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL.

8. Avizează planul anual de ETAC și rapoartele de ETAC avizate de șeful compartimentului AQ.



9. Impune tuturor nivelurilor de conducere și personalului de execuție din subordine obligativitatea implementării Programului de asigurare a calității.

10. Dispune măsurile corective în baza rapoartelor de evaluare privind îndeplinirea PAC întocmite de compartimentul AQ.

11. Aprobă procurarea de materiale produse și angajarea de servicii pentru „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL numai de la furnizorii autorizați.



#### **3.4.2. ȘEFUL COMPARTIMENTULUI AQ (DIRECTOR TEHNIC)**

Este subordonat directorului „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL și are următoarele responsabilități și competențe.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 22

1. Răspunde de stabilirea structurii organizatorice a compartimentului AQ în vederea îndeplinirii tuturor atributelor ce îi revin și obține aprobarea directorului pentru organigrama compartimentului.
2. Întocmește fișele postului pentru personalul din subordine, asigură încadrarea cu personal calificat și competent și răspunde de autoritatea acestuia.
3. Întocmește fișele postului pentru șefii compartimentelor / șantierelor.
4. Stabilește și organizează programe de instruire pentru compartimentul AQ și avizează programele de instruire a compartimentelor / șantierelor din **„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL**.
5. Răspunde de elaborarea și actualizarea Manualului calității și a funcțiilor de sistem.
6. Analizează și avizează din punct de vedere al asigurării calității procedurile / instrucțiunile de lucru, PCCVI – urile elaborate de compartimentele **„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL**.
7. Analizează și avizează manualele de asigurare a calității și procedurile funcțiilor de sistem ale furnizorilor **„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL**.
8. Analizează și avizează din punct de vedere al asigurării calității contractele și comenzile către furnizorii autorizați ai **„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL**
9. Asigură și răspunde de întocmirea releveelor și schițelor „as-built” pentru lucrările și măsurările executate în șantier.
10. Răspunde de întocmirea graficelor de execuție.
11. Răspunde de efectuarea inspecțiilor și ETAC – urilor pe înregistrările de calitate emise în activitățile desfășurate de **„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL** și furnizori.
12. Răspunde de realizarea activității de ETAC și anume:
  - întocmirea și obținerea aprobării planului anual de ETAC;
  - efectuarea ETAC – urilor interne și la furnizorii **„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL** și raportarea rezultatelor;
  - efectuarea inspecțiilor inopinate;
  - stabilirea și verificarea implementării programului de acțiuni corective.
13. Răspunde de implementarea PAC în cadrul compartimentelor / șantierelor.
14. Dispune oprirea lucrărilor în cazul nerespectării PAC, informând directorul .

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.



emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 23

15. Răspunde de efectuarea controlului tehnic de calitate a lucrărilor și confirmarea că acestea s-au executat conform documentelor de proiectare.

16. Răspunde de ținerea sub control a RNC – urilor și urmărirea închiderii acestora.

17. Răspunde de completitudinea înregistrărilor de calitate întocmite în compartimente și șantier.

18. Răspunde de întocmirea graficelor de execuție.

### 3.4.3. DIRECTOR ECONOMIE ȘI APROVIZIONARE

1. Este subordonat și raportează directorului „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL și are responsabilitatea implementării PAC în cadrul compartimentelor subordonate.

2. Asigură ca toate produsele / serviciile aprovizionate să corespundă cerințelor Legii privind calitatea în construcții.

3. Răspunde de modul de manipulare, depozitare și conservare a produselor aprovizionate în conformitate cu standardele și instrucțiunile aplicabile.

4. Răspunde de procurarea produselor / materialelor de calitate specificată în documentele de proiectare și cele aprovizionate în conformitate cu programul necesar de materiale stabilit de directorul adjunct tehnic și de producție.

5. Asigură realizarea programelor de pregătire a personalului în cadrul compartimentelor subordonate.

6. Aprobă procedurile / instrucțiunile de lucru din cadrul compartimentelor subordonate după ce au fost avizate la compartimentul AQ.

### 3.4.4. DIRIGINTELE DE ȘANTIER

1. Raportează directorului tehnic, este responsabil pentru implementarea PAC în cadrul șantierelor.



2. Răspunde de implementarea programului de acțiuni corective la termenele respective în cadrul șantierului.

3. Întocmește fișele postului pentru personalul de conducere din subordine.

4. Răspunde de întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din cadrul șantierului.

5. Răspunde de calitatea lucrărilor executate și are următoarele responsabilități:

- răspunde de obținerea aprobării beneficiarului pentru executarea lucrărilor care intră sub incidența Legii privind calitatea în construcții;

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr. _____

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 24

- răspunde de asigurarea tuturor condițiilor necesare începerii lucrărilor pentru realizarea acestora conform documentației, normelor în vigoare și programului de asigurare a calității;
- răspunde de utilizarea numai de personal calificat și / sau autorizat precum și de instruirea acestuia cu procedurile / instrucțiunile în vigoare înaintea începerii lucrărilor;
- este responsabil pentru utilizarea în activitatea șantierului numai a aparatelor de măsură și control verificate metrologic conform prevederilor legale;
- răspunde de folosirea în lucrare numai a materialelor / produselor care corespund cerințelor de calitate conform documentației de execuție și numai după ce au fost recepționate;
- răspunde de întocmirea în timpul activităților a înregistrărilor de calitate care îi revin conform procedurilor de execuție și transmiterea acestora la compartimentul CTC;
- răspunde de rezolvarea neconformităților, precum și de implementarea acțiunilor corective pentru înlăturarea deficiențelor;
- răspunde de organizarea și execuția proceselor speciale.

6. Exerciță în tocmai atribuțiile prevăzute în regulament cu privire la diriginții de șantier atestați.

### **3.4.5.ȘEF COMPARTIMENT CONTROL TEHNIC DE CALITATE (CTC)**



3.4.5.1. Este subordonat și raportează directorului tehnic și răspunde de activitatea următoarelor grupuri:

- grup control calitate pentru lucrări de construcții;
- grup control calitate pentru recepția materialelor, produselor procurate de „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL depozite;
- grup control calitate fabricație;
- grup evidență și urmărire RNC – un, întocmite PCCVI și FCC; arhivă.

3.4.5.2. Are următoarele responsabilități.

1. Stabilirea structurii organizatorice adecvate pentru funcționarea sistemului de control tehnic de calitate în toate fazele de execuție de la primirea produselor și până la predarea lucrărilor. Supune spre aprobare directorului tehnic organigrama compartimentului și semnează fișele postului pentru personalul din subordine.

2. Răspunde de întocmirea și realizarea programelor de instruire pentru personalul din subordine.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.



emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 25

3. Utilizarea în cadrul compartimentului CTC numai de personal competent instruit și autorizat.
4. Implementarea PAC și a programului de acțiuni corective la termenele stabilite în cadrul compartimentului.
5. Efectuarea controlului tehnic de calitate în toate fazele de execuție a începînd cu recepționarea calitativă a produselor primite „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL la compania de testare și până la predarea lucrărilor la beneficiar, confirmarea prin consemnarea în înregistrările de calitate a conformității lucrărilor, produselor cu documentația de execuție.
6. Răspunde de evaluarea RNC – urilor, înregistrărilor în registrul unic de evidență și ținerea sub control a stadiului de rezolvare a RNC și DO.
7. Răspunde de întocmirea PCCVI - urilor, de întocmirea și implementarea procedurilor proprii de lucru.
8. Analizarea cauzelor care generează neconformități și inițierea de acțiuni corective pentru înlăturarea acestor cauze.
9. Întocmirea rapoartelor de tendință a calității lucrărilor efectuate de „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL, informând directorul tehnic.

#### **3.4.6. ȘEFUL COMPARTIMENT TEHNIC – PRODUCȚIE**

Este subordonat și raportează directorului tehnic și are următoarele responsabilități:

1. Implementarea programului de asigurare a calității în activitățile pe care le desfășoară.
2. Implementarea acțiunilor corective la termenele stabilite.
3. Întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din subordine.
4. Întocmirea fișei postului pentru personalul din subordine.
5. Analizarea documentației tehnice de execuție și a modificărilor acesteia primite de la beneficiar.
6. Întocmirea listelor cu documentația anulată.
7. Difuzarea documentației la șantier și retragerea documentației anulate.
8. Primirea, înregistrarea, gestionarea și distribuirea dispozițiilor de șantier.
9. Calculul pachetelor de lucrări conform metodologiei AC.Â.
10. Organizarea arhivei tehnice și a unui sistem de evidență a documentelor arhivate, întocmirea și implementarea procedurilor / instrucțiunilor proprii de lucru.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 26

### 3.4.7. ȘEF COMPARTIMENT APROVIZIONARE

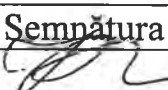
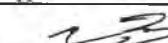
Este subordonat și raportează directorului economic și aprovizionare și are următoarele responsabilități:

1. Implementarea PAC în activitățile specifice compartimentului.
2. Implementarea la termenele stabilite a programului de acțiuni corective.
3. Întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului compartimentului.
4. Întocmirea fișei posturilor pentru personalul din subordine.
5. Întocmirea și implementarea procedurilor / instrucțiunilor proprii de lucru.
6. Încheierea contractelor numai cu furnizorii autorizați în vederea procurării materialelor și produselor necesare **„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL**.
7. Menționarea în comenzi și contracte a tuturor condițiilor și cerințelor de calitate impuse în documentația de execuție, precum și a condițiilor de asigurare a calității.
8. Planifică activitatea de aprovizionare pe baza necesarului de materiale și produse primit de la compartimentul programare, pregătire, urmărire producție.
9. Răspunde de respectarea condițiilor de transport, manipulare, depozitare a materialelor și produselor primite în conformitate cu prevederile procedurilor și instrucțiunilor.
10. Întocmește și reactualizează lista furnizorilor acceptați pentru în interfață directă cu compartimentul AQ **„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL**.

### 3.4.8. ȘEF COMPARTIMENT PERSONAL, ORGANIZARE, NORMARE, SALARIZARE

Este subordonat și raportează directorului **„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL** are următoarele responsabilități:

1. Implementarea PAC în cadrul compartimentului.
2. Implementarea la termenele stabilite a programului de acțiuni corective.
3. Elaborarea fișei posturilor pentru personalul din subordine.
4. Asigură specializarea și instruirea personalului implicat în activități determinate pentru realizarea lucrărilor prin:
  - Programe individuale de pregătire;
  - Cursuri speciale organizate;
  - Cursuri speciale organizate de beneficiar;
  - Specializări, instruiți;

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 27

5. Păstrarea pe toată durata de construcție a „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL a înregistrărilor privind calificarea și autorizarea personalului.

### 3.4.9. ȘEF COMPARTIMENT STUDIU PIAȚĂ, OFERTE, CONTRACTE

3.4.9.1. Este subordonat și raportează șefului SUAP.

3.4.9.2. Are următoarele responsabilități:



- Implementarea sistemului calității la nivelul compartimentului care îl conduce;
- Elaborarea și implementarea procedurilor / instrucțiunilor proprii de lucru;
- Întocmirea și realizarea programelor de instruire a personalului din subordine;
- Întocmește fișele postului pentru personalul din subordine și le supune spre aprobare;
- Identificarea clienților potențiali pentru contractarea de lucrări;
- Colectarea și întreținerea la zi a bazei de date tehnice și legislative legate de specificul activității;
- Analizează invitațiile de participare la preselecție și întocmește în colaborare cu CLI compartimentele specializate documentația de preselecție;
- Întocmirea corespondentei necesare cumpărării documentației de ofertare-licitare, de multiplicarea și difuzarea ei la compartimentele specializate;
- Redactarea și predarea la termen a documentației de ofertare și a raportului de prezentare conform instrucțiunilor elaborate în acest sens;
- participă la licitarea ofertei și la susținerea documentației;
- studiază cerințele pieței;
- creare unei baze de date privind clienții și concurenții societății;
- analizarea ofertelor de contract și întocmirea documentației necesare pentru participarea la licitații;
- întocmirea contractelor și obținerea semnăturilor;
- Inițiază activitatea de analiză a contractelor;
- Păstrarea înregistrărilor în activitatea desfășurată.

### 3.4.10. ȘEF COMPARTIMENT STUDII TEHNOLOGICE

3.4.10.1. Este subordonat și raportează șefului SUAP

3.4.10.2. Are următoarele responsabilități:

- Implementarea sistemului calității în activitățile pe care le desfășoară;
- Realizarea programelor proprii de instruire periodică a personalului din subordine;

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 28

- Întocmește fișele postului pentru personalul din subordine și le supune spre aprobare;
- Întocmirea și implementarea procedurilor, instrucțiunilor proprii de lucru;
- Întocmirea, distribuirea și actualizarea planurilor calității;
- Întocmirea procedurilor tehnice de execuție și obținere aprobărilor necesare;
- Întocmirea și actualizarea listelor cu procedurile / instrucțiunile în vigoare și difuzarea acestora;
- Întocmirea proiectelor tehnologice de execuție;
- Analiza documentației tehnice de execuție și a modificărilor acesteia primite de la beneficiar;
- Difuzarea documentației la șantier și retragerea documentației anuale;
- Întocmirea graficelor de execuție;
- Programarea primirii-predării fronturilor de lucru; primirea, înregistrarea, gestionarea și distribuirea dispozițiilor de șantier;
- Întocmirea necesarelor de materiale cu precizarea cerințelor de calitate și transmiterea la compartimentul aprovizionare;
- analizarea cauzelor care generează neconformități, în timpul evacuării FNC / urilor, și stabilirea acțiunilor corective și preventive;
- organizarea arhivei și a unui sistem de evidență a documentelor arhivate;
- menținerea evidenței standardelor, normelor, normativelor, caietelor de sarcini la ultima revizie, utilizabile în activitățile societății.

### 3.5. PREGĂTIREA ȘI CALIFICAREA PERSONALULUI



3.5.1. Activitatea de pregătire și calificare a personalului „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL se desfășoară conform procedurii PAC.

3.5.2. „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL asigură că toți furnizorii stabilesc și realizează programele pentru pregătirea personalului în scopul îndeplinirii atribuțiilor stabilite prin contractele încheiate.

3.5.3. Conducerea „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL asigură că utilizează numai personal calificat, instruit și competent pentru aplicarea prevederilor programului de asigurare a calității.

3.5.4. Conducerea verifică și aprobă programele de instruire, pregătire și reciclare a personalului care desfășoară activități cu implicații asupra calității lucrărilor.

3.5.5. Programele de instruire și perfecționare a personalului asigură obținerea nivelului de pregătire necesar desfășurării tuturor activităților în regim de asigurare a calității.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 29

3.5.6. Personalul compartimentul AQ este încadrat în urma instruirii și testării privind cunoașterea PAC.

Instruirea are loc periodic pe tot parcursul desfășurării activităților pe platforma „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL pe baza programelor de instruire întocmite de șeful compartimentului AQ și aprobate de director.

Membrii echipelor de ETAC sînt instruiți special pe baza de programe și selecționați pe bază de teste din rîndul personalului compartimentului AQ.

Personalul compartimentului CTC este instruit și testat pe baza de programe de instruire, elaborate de șeful compartimentului CTC, avizate de șeful compartimentului AQ și aprobate de directorul tehnic.

3.5.7. Șeful compartimentului CTC asigură obținerea autorizației „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL pentru responsabilul din subordine.

3.5.8. Personalul care desfășoară activități de execuție și control a proceselor speciale este calificat și instruit în conformitate cu prescripțiile tehnice și procedurile aplicabile.

3.5.9. Compartimentul PIS păstrează dovezile obiective care reflectă calificarea, autorizarea, instruirea și atestarea pe funcții a întregului personal pe toată durata desfășurării activităților în regim de asigurare a calității.

### 3.6. RESURSE

3.6.1. Pentru îndeplinirea obiectivelor în domeniul calității conducerea se obligă să asigure resursele adecvate, cum ar fi:



- asigurarea numărului de personal suficient și calificat pentru activitățile de management, execuție și verificare inclusiv pentru auditurile interne;
- asigurarea echipamentelor, sculelor și dispozitivelor necesare;
- asigurarea documentației, a normelor, standardelor și reglementărilor aplicabile activităților desfășurate;
- asigurarea procedurilor și instrucțiunilor documentate;
- asigurarea condițiilor pentru efectuarea instruirilor.

### 3.7. REPREZENTANTUL MANAGEMENTULUI

3.7.1. Directorul desemnează, prin decizie scrisă, reprezentantul conducerii, cu autoritatea:

- de a asigura că este stabilit, implementat și menținut un sistem al calității în conformitate cu legislația în vigoare;
- de a raporta conducerii asupra stadiului și eficienței implementării sistemului calității.

Raportul referitor la stadiul de implementare al sistemului calității se păstrează la sediul compartimentului AQ.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 30

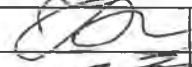

### 3.8. ANALIA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT.

3.8.1. Conducerea „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL analizează periodic sistemul calității adoptat și implementat, în scopul:

- asigurării continuității, adecvabilității și eficacității acestuia în satisfacerea condițiilor stabilite în documentele calității;
- evaluarea îndeplinirii politicii și a obiectivelor în domeniul calității stabilite;
- determinarea măsurilor necesare pentru creșterea eficienței implementării sistemului calității în vederea îmbunătățirii acestuia.

3.8.2. Analiza se efectuează anual sau ori de câte ori este necesar.

3.8.3. Înregistrările acestor analize periodice sunt păstrate la sediul compartimentului AQ.

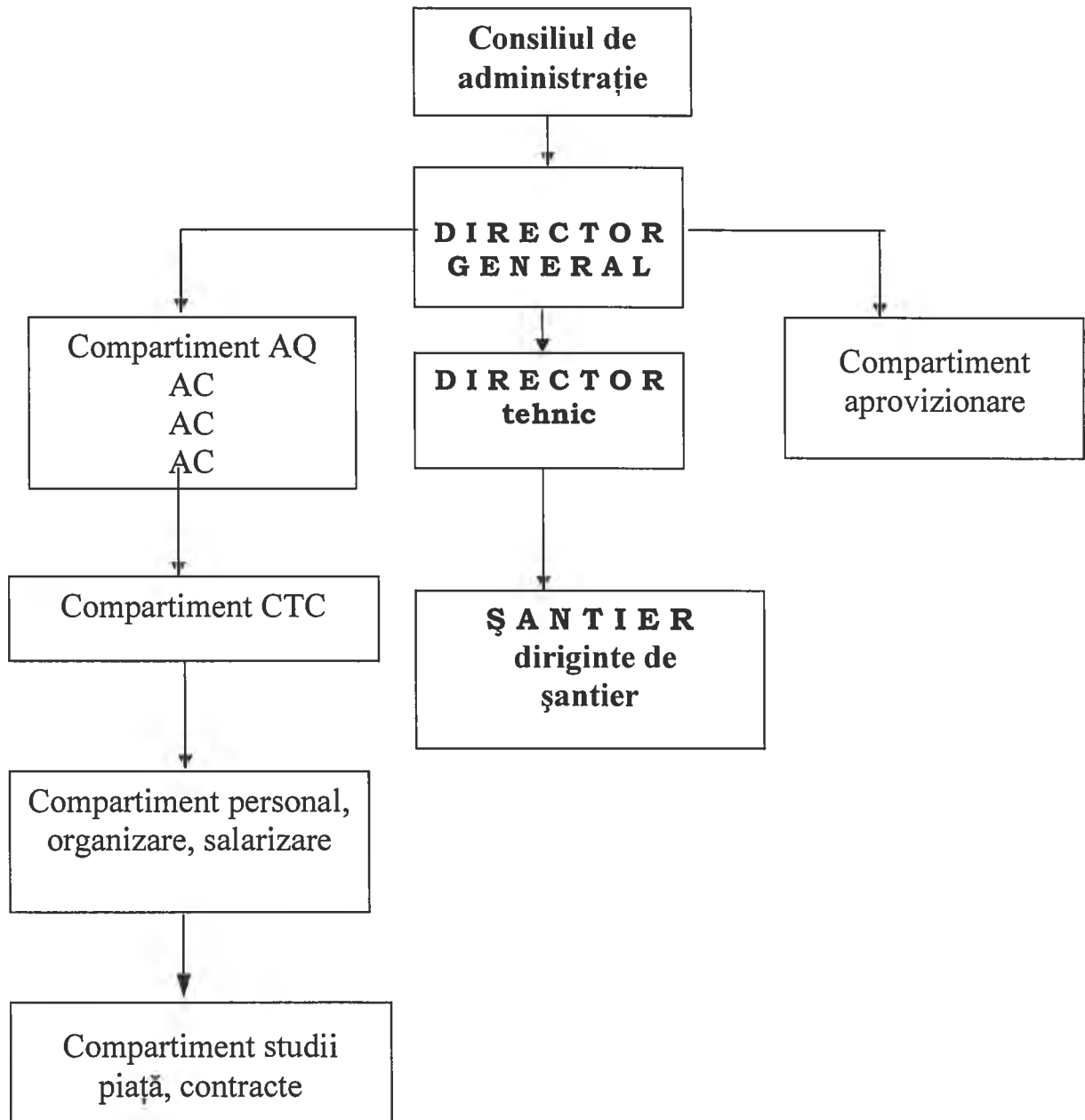
	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	21.03.11		Data	Nr.



emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 31

Planșa nr.1

### ORGANIGRAMA

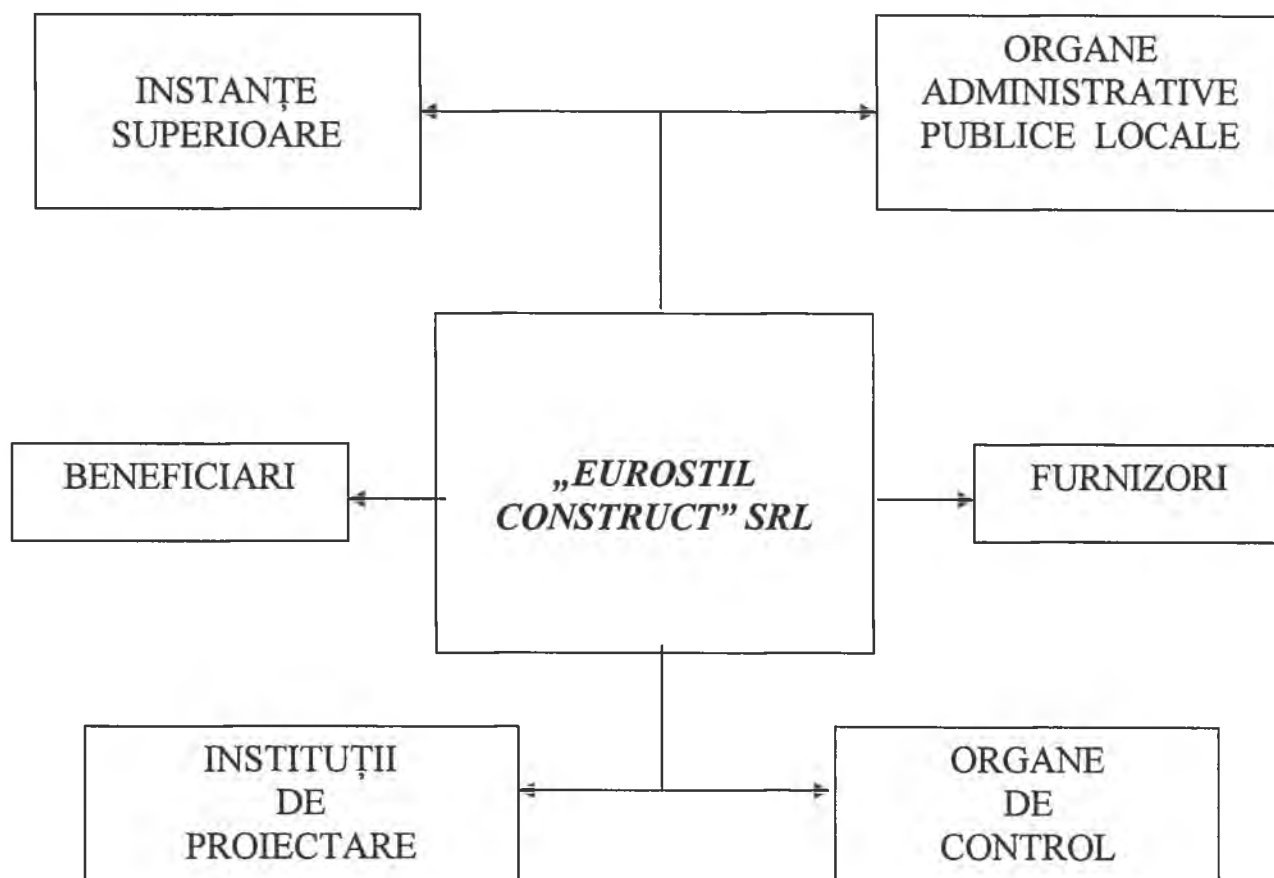


	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	21.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 32

Planșa nr.2

### SCHEMA DE RELAȚII

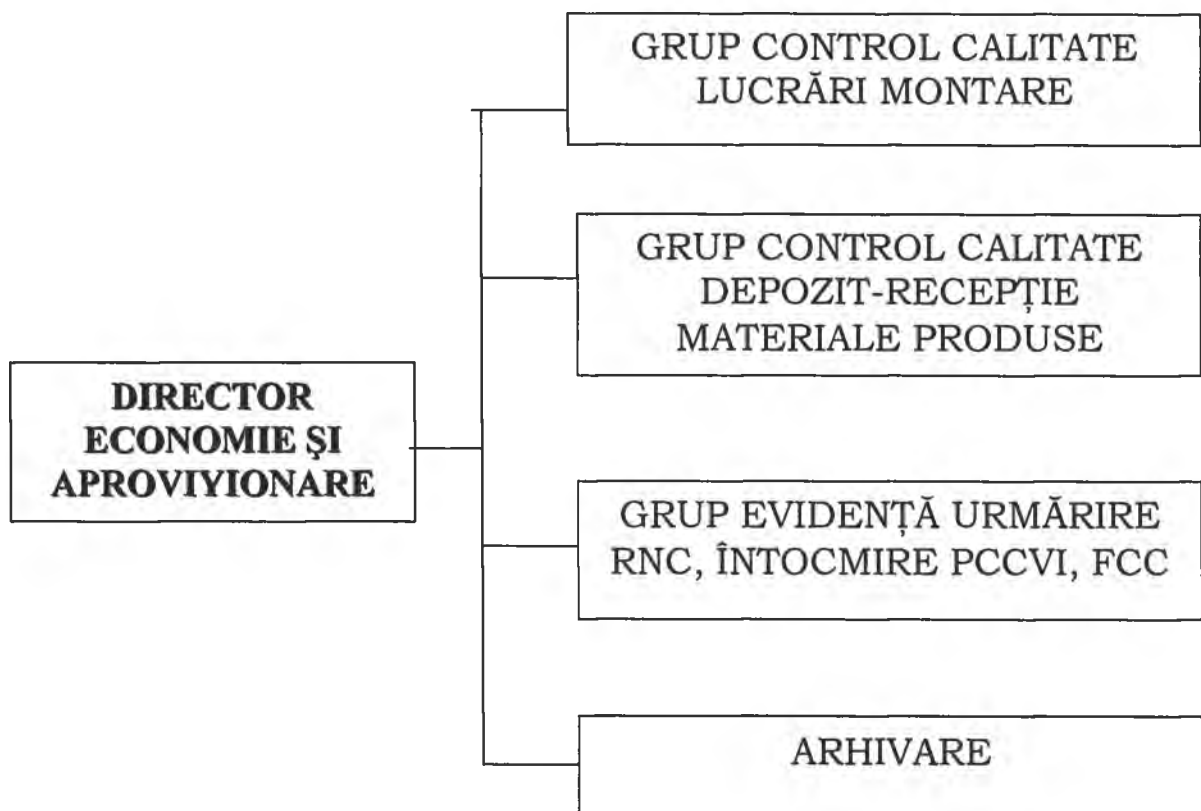


	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	21.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 3	CONDIȚII REFERITOARE LA SISTEMUL	pag. 33

Planșa nr.3

**ORGANIGRAMA COMPARTIMENTULUI  
CONTROL TEHNIC DE CALITATE**

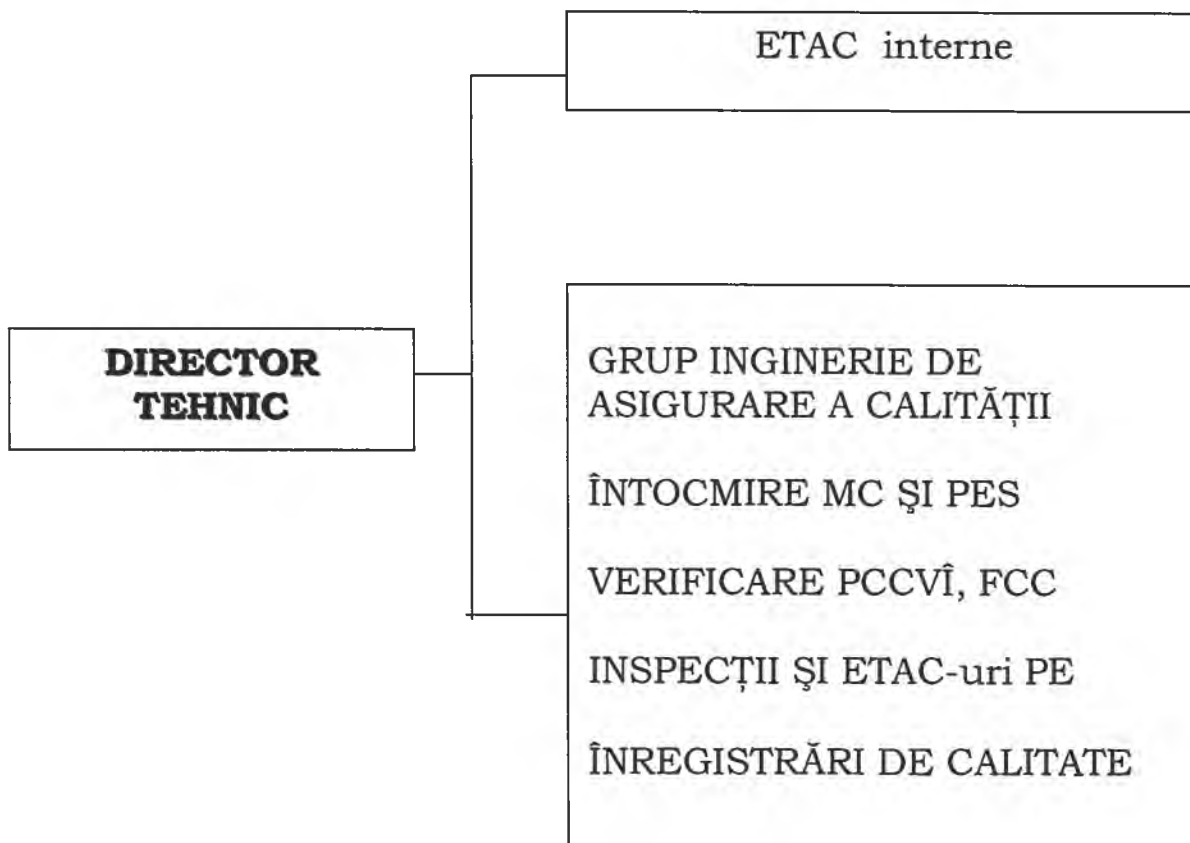


	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 4	ACTIVITĂȚI DE EXECUȚIE	pag. 34

Planșa nr.4

### ORGANIGRAMA COMPARTIMENTULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII (CA)



	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 4	ACTIVITĂȚI DE EXECUȚIE	pag. 35

## CUPRINS

4.1. Condițiile prealabile

4.2. Planificarea

4.3. Analiza contractului

4.4. Controlul documentelor și datelor

4.5. Proceduri și instrucțiuni


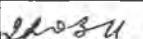
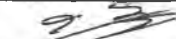
4.6. Aprovizionarea materialelor / produselor

4.7. Primirea, depozitarea și manipularea produselor

4.8. Execuția produselor

4.9. Produse finalizate de beneficiar

4.10. Identificarea și trasabilitatea produsului

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat			Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 4	ACTIVITĂȚI DE EXECUȚIE	pag. 36

#### 4.1. CONDIȚII PREALABILE

4.1.1 Prin programul de asigurare a calității, toate activitățile de execuție efectuate de „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL se vor desfășura planificat pe baza de proceduri scrise cu specificare clară a responsabilităților, a modului de lucru de confirmare, documentare și control în vederea asigurării îndeplinirii cerințelor de asigurare a calității.

4.1.2 Înaintea începerii oricărei activități se verifica și se documentează îndeplinirea următoarelor condiții inițiale

a) personalul este calificat și autorizat corespunzător pentru lucrările pe care le execută și instruit cu prevederile codurilor standardelor aplicabile și procedurile de lucru

b) lucrările se controlează numai de personal autorizat și instruit, cunoscător a procedurilor de lucru aplicabile;

c) materialele și produsele utilizate sînt procurate în baza specificațiilor din documentația de proiectare și au toate documentele care atestă calitatea lor, sînt verificate, acceptate și disponibile;

d) echipamentele, sculele, dispozitivele sunt conform documentelor de proiectare și de procurate verificate, acceptate și disponibile;

e) cerințele de execuție din proiecte sînt incluse în procedurile de lucru și instrucțiuni.

f) documentația tehnică este la ultima revizie și disponibilă la local de execuție,

g) PCCVI-urile și procedurile de control sînt elaborate, avizate și difuzate;

h) neconformitățile din etapele anterioare de construcție au fost înlăturate;

i) există aprobarea beneficiarului pentru începerea lucrărilor.



#### 4.2. PLANIFICARE

4.2.1. Funcția de planificare a activității de construcții este asigurată de directorul tehnic.

4.2.2. Activitățile de aprovizionare sînt planificate de „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL prin directorul economie și aprovizionare.

4.2.3. Planificarea activității de ETAC, inspecții este asigurată de șeful compartimentului AQ. 4.2.4. Planificarea activităților de CCVI - uri și confirmare a calității lucrărilor este realizată de directorul tehnic.

4.2.5. Detalierea modalităților și a responsabilităților privind planificarea desfășurate

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 4	ACTIVITĂȚI DE EXECUȚIE	pag. 37

de „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL este făcută în procedura PAC.

### 4.3. ANALIZA CONTRACTULUI

4.3.1. Activitatea de analizare a contractelor se efectuează în conformitate cu procedura de sistem.

4.3.2. Documentația pentru prezentarea ofertelor / contractelor și comenzilor sunt analizate pentru a se asigura de următoarele:

4.3.3. Condițiile sunt definite și documentate în mod adecvat;

4.3.4. Orice diferență între condițiile contractului sau ale comenzii și condiționate sînt soluționate;

4.3.5. Societatea are capabilitatea de a satisface condițiile contractului sau ale comenzii;

4.3.6. Efectuarea analizei include participarea tuturor nivelelor de conducere implicate din societate, care întreprinde măsurile necesare în vederea îndeplinirii în totalitate a cerințelor necesare realizării contractelor.

4.3.7. Orice modificare la contract va fi supusă aceluiași nivel de analiză și aprobare ca și contractul inițial.

4.3.8. Înregistrările emise în urma analizei contractelor sunt păstrate, într-un sistem de evidență și regăsire cu contractele, la sediul compartimentului aprovizionare.

### 4.4. CONTROLUL DOCUMENTELOR ȘI DATELOR

4.4.1. În vederea asigurării, execuției lucrărilor de C+M în conformitate cu documentele la ultima revizie, urmărește, prin procedurile elaborate, stabilirea și menținerea unui sistem de ținere sub control a documentelor cât și a modificărilor acestora care să impună îndeplinirea următoarelor cerințe:



4.4.2. Documentele și datele, modificările și actualizările acestora sunt analizate, verificate și aprobate înainte de a fi difuzate.

4.4.3. Emiterea, analiza și aprobarea documentelor și a datelor se face de către persoane autorizate;

4.4.4. Toate documentele la ultima revizie sunt distribuite la locul de desfășurare a activităților;

4.4.5. Documentele anulate sau perimate sunt retrase prompt din toate punctele de difuzare sau de utilizare pentru a se preveni utilizarea acestora;

4.4.6. Sînt păstrate înregistrările pentru ținerea evidenței difuzării și retragerii documentelor; 4.4.7. Sînt păstrate evidențele privind identificarea modificărilor și reviziilor documentelor.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 4	ACTIVITĂȚI DE EXECUȚIE	pag. 38

#### 4.5. PROCEDURI ȘI INSTRUCȚIUNI

4.5.1. Toate activitățile desfășurate de „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL care intră sub incidența legii privind calitatea în construcții se execută numai pe baza de proceduri, instrucțiuni scrise și aprobate.

4.5.2. Procedurile / instrucțiunile conțin: scop, domeniu, responsabilități, condiții, cerințe de execuție, echipamente, scule, dispozitive necesare, documente de referință, formulare și înregistrări.

4.5.3. Procedurile / instrucțiunile se elaborează de către „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL se aprobă, se revizuiesc și se actualizează în conformitate cu prevederile procedurii PAC.38.

#### 4.6. APROVIZIONAREA MATERIALELOR / PRODUSELOR

4.6.1. Prin PAC se stabilesc măsurile pentru planificarea, procedura controlului și realizarea activităților de procurare ale „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL

4.6.2. Prin aceste măsuri „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL asigură desfășurarea activităților de procurare conform Legii privind calitatea în construcții a PAC și anume:



- a) furnizorii sînt aleși prin evaluare și selectare conform procedurilor de aprovizionare;
- b) contractele vor fi încheiate numai cu furnizorii autorizați de „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL;
- c) aprovizionarea se face planificat prin corelarea activității de aprovizionare cu graficele de execuție a lucrărilor;
- d) supravegherea furnizorilor;
- e) recepționarea și confirmarea calității produselor / materialelor primite;
- f) documentarea tuturor activităților de aprovizionare;
- g) ținerea sub control a evidenței produselor comandate, primite, depozitate, livrate la locul de punere în operă, inclusiv a documentelor aferente.

4.6.3. Aprovizionarea se face în conformitate cu procedura PAC și a procedurilor de lucru specifice întocmite de compartimentul aprovizionare.

#### 4.7. PRIMIREA, DEPOZITAREA ȘI MANIPULAREA PRODUSELOR

4.7.1. Activitățile de primire, depozitare, manipulare și conservare a produselor procurate de „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL se efectuează în conformitate cu procedura PAC și cu proceduri specifice de lucru.

4.7.2. Prin directorul economie și aprovizionare se realizează organizarea depozitării astfel încît să fie respectate cerințele de separare a produselor acceptate de cele în carantină, de asemenea se asigură menținerea evidenței produselor primite și a stocurilor din depozit

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.



emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 4	ACTIVITĂȚI DE EXECUȚIE	pag. 39

#### **4.8. EXECUȚIA PRODUSELOR**

4.8.1 „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL ca unitate de execuție de produs pentru asigură prin PAC îndeplinirea următoarelor condiții:

- executarea produselor numai după întocmirea și aprobarea procedurilor de lucru și control specifice;
- respectarea cerințelor de manipulare, transport și depozitare;
- confirmarea calității produselor conform procedurii în vigoare,
- întocmirea înregistrării de calitate.

4.8.2. Activitatea de execuție a produselor în cadrul firmei respectă prevederile Legii privind calitatea în construcții pentru categoria de asigurare a calității a fiecărui produs.

#### **4.9. PRODUSE FURNIZATE DE BENEFICIAR**

4.9.1 .Conducerea „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL asigură la primirea produselor furnizate de beneficiar, efectuarea următoarelor activități pe baza de proceduri scrise:

- Recepționarea produselor, primirea acestora;
- Ținerea sub control a produselor primite, începând cu momentul primirii până la introducerea în operă.
- Anunțarea beneficiarului, în scris despre orice produs neconform, deteriorat, fie la primire fie în perioada custodiei.


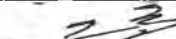
#### **4.10. IDENTIFICAREA ȘI TRASABILITATEA PRODUSULUI**

4.10.1. Toate materialele /produsele utilizate la execuția lucrărilor contractate de „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL sunt identificabile față de documentația aplicabilă, de la primire și până la introducerea în operă.

4.10.2. Regăsirea produselor se asigură prin identitatea datelor înscrise pe documentația de execuție, înregistrările calității și sistemului de marcare a materialelor / produselor.

4.10.3. Marcarea produselor se face astfel încât să nu le deterioreze și să nu afecteze funcțiunea acestora.

4.10.4. Activitatea de identificare și regăsire a materialelor / produselor și urmărirea lor de la comandare, fabricație, recepție, punere în operă și predarea la beneficiar precum și păstrarea identificării lor de documentația de execuție și înregistrările calității se face de către „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL conform prevederilor procedurii de sistem PS-4.8-01.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr. _____

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 5	ACTIVITĂȚI DE CONFIRMARE	pag. 40

## CUPRINS

5.1. Măsurile generale

5.2. Plan de control calitate, verificări și încercări

5.3. Controale de calitate

5.4. Stadiul controalelor de calitate, verificări și încercări



5.5. Mijloace de măsurare și încercare

5.6. Controlul proceselor

5.7. Inspecții și încercări finale.

5.8. Înregistrările inspecțiilor și încercărilor

5.9. Controlul înregistrării calității

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 5	ACTIVITĂȚI DE CONFIRMARE	pag. 41

## 5.1. MĂSURI GENERALE

5.1.1. Conducerea „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL asigură prin măsurile descrise în acest manual că activitățile de confirmare sînt identificate, planificate și documentate pentru a certifica conformitatea lucrărilor de construcții-montaj cu documentația de execuție, norme, standarde, prescripții, proceduri și instrucțiuni.

5.1.2 Activitățile de confirmare sînt executate și consemnate în conformitate cu cerințele specificate în planurile de control calitate, verificări și încercări întocmite pentru toate activitățile de execuție și avizate conform prevederilor legale.

5.1.3. Activitățile de confirmare a lucrărilor executate de „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL și a produselor procurate de la furnizorii săi sunt desfășurate de personalul calificat din cadrul compartimentului CTC.

## 5.2. PLAN DE CONTROL CALITATE, VERIFICĂRI ȘI ÎNCERCĂRI (PCCVI)



5.2.1. Planurile de control calitate, verificări și încercări sînt documentele de bază pentru desfășurarea activităților de confirmare.

5.2.2. PCCVI - urile sînt întocmite planificat, pe baza documentației de proiectare și a normelor aplicabile și aprobate astfel încât să fie utilizate la începerea lucrărilor.

5.2.3. Activitățile de confirmare cuprinse în PCCVI - uri sînt corelate cu ordinea operațiilor de construcții-montaj. PCCVI - urile cuprind toate controalele de calitate, verificări și încercări, ordinea acestora, condițiile prealabile, criteriile de acceptare și înregistrările de calitate care se întocmesc.

5.2.4. Atunci când cerințele cuprinse în PCCVI sînt îndeplinite, prin consemnarea în înregistrările de calitate se confirmă că:

- lucrările sînt executate, controlate, verificate conform cerințelor stabilite pe baza de proceduri scrise;
- lucrările de construcții nu au fost confirmate în punctele cu staționare obligatorie decât numai atunci când în documentele prevăzute au fost obținute acordările scrise din partea organelor de control care au indicat punctele;
- activitățile de control calitate, verificări și încercări și înregistrările acestora semnate, controlate și acceptate asigură că montarea produselor și executarea lucrărilor de construcții - montaj s-au efectuat corect și complet.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 5	ACTIVITĂȚI DE CONFIRMARE	pag. 42

### 5.3. CONTROALELE DE CALITATE, VERIFICĂRI ȘI ÎNCERCĂRI (CCVI)

5.3.1. Controalele de calitate, verificările și încercările se desfășoară conform procedurii PAC care conține cerințe pentru:

- identificarea documentelor de referință care specifică cerințele controalelor de calitate, verificărilor și încercărilor,
- identificarea caracteristicilor ce trebuie controlate, verificate:
- criteriile de acceptare;
- descrierea metodelor de efectuare a controalelor;
- identificarea persoanelor care efectuează CCVI - uri.

5.3.2. Rezultatele controalelor de calitate, verificărilor și încercărilor vor fi consemnate în rapoarte, FCC - uri și înregistrări de calitate care vor identifica lucrările și vor face referire la procedurile aplicate.

5.3.3. Rezultatele CCVI - urilor sînt analizate pentru asigurarea faptului că au fost îndeplinite criteriile de acceptare.

Acceptarea este documentația iar persoanele care execută analiza și confirmă acceptarea sînt nominalizate.

### 5.4. STADIUL CONTROALELOR DE CALITATE, VERIFICĂRI ȘI ÎNCERCĂRI (CCVI)

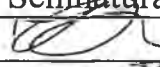
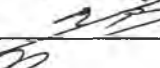
5.4.1. Indicarea stadiului CCVI se face în conformitate cu procedurile PAC care asigură că toate CCVI - urile sînt executate și acceptabilitatea produselor /lucrărilor este cunoscută pe toată durata executării lucrărilor, până la predarea la beneficiar.

5.4.2. În urma CCVI - urilor efectuate se aplică de către personalul CTC indicatorii de stadiu care să indice stadiul de funcționare și acceptabilitate al produselor, lucrărilor.

5.4.3. Cunoașterea stadiului inspecțiilor și încercărilor este asigurată prin completarea înregistrărilor calității pe faze, conform planurilor de control și prin aplicarea indicatorilor de stadiu.

### 5.5. MIJLOACELE DE MĂSURARE ȘI ÎNCERCARE

5.5.1. Toate mijloacele de măsurare și încercare folosite în activitățile „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL sînt supuse etalonărilor / verificărilor metrologice conform prevederilor legale.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 5	ACTIVITĂȚI DE CONFIRMARE	pag. 43

5.5.2. Mijloacele de măsurare și încercare sânt identificate fizic prin marcaje sau etichete și în documente pentru a se cunoaște permanent starea lor de etalonare sau verificare.

5.5.3. În urma verificărilor și etalonărilor metrologice se emit înregistrări de calitate, conform procedurilor de lucru specifice.

5.5.4. Atunci când un aparat de măsurare sau încercare este găsit decalibrat personalul responsabil va evalua și concluziona în scris, valabilitatea rezultatelor inspecțiilor și încercărilor anterioare. În urma evaluărilor se decide oportunitatea repetării verificărilor a căror rezultate sunt incerte.

## 5.6. CONTROLUL PROCESELOR

5.6.1. Modalitatea de desfășurare în condiții controlate a proceselor este detaliată în procedurile de sistem.

5.6.2. Procesele de execuție care influențează calitatea lucrărilor se desfășoară în condiții controlate, numai după ce au fost asigurate:

- documentele de execuție și procedurile la ultima revizie;
- materiale și echipamente corespunzătoare;
- personal instruit.

5.6.3. Procesele speciale se execută după ce au fost omologate, pe baza de proceduri scrise și aprobate, iar personalul de execuție și control a proceselor speciale este calificat și autorizat conform legilor specifice în vigoare.

5.6.4. Inspecția produselor la primire se face de către comisia de recepție numită prin decizie de conducerea societății.


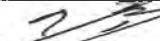
5.6.5. La recepție se verifică conformitatea produselor și materialelor cu specificațiile, identificarea, starea acestora în urma transportului și înregistrările calității emise de furnizor.

5.6.6. Rezultatele inspecției la primire se înscriu în înregistrările specifice, conform procedurilor stabilite.

5.6.7. Activitățile de confirmare sânt executate și consemnate în conformitate cu cerințele specificate în planurile de control calitate, verificări și încercări întocmite pentru toate activitățile de execuție și avizate conform prevederilor legale.

5.6.8. Controalele de calitate, inspecțiile și încercările se realizează pe faze și în toate etapele de realizare a lucrărilor.

5.6.9. Rezultatele inspecțiilor și încercărilor sânt analizate pentru asigurarea faptului că au fost îndeplinite criteriile de acceptare. Acceptarea este documentată, iar persoanele care execută analiza și confirmă acceptarea sânt nominalizate.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 5	ACTIVITĂȚI DE CONFIRMARE	pag. 44

## 5.7. INSPECȚII ȘI ÎNCERCĂRI FINALE

5.7.1. Controalele de calitate și verificarea finală a lucrărilor executate se efectuează în vederea finalizării dovezilor de conformitate a lucrărilor cu condițiile specificate.

5.7.2. Inspecțiile și încercările finale se efectuează înaintea solicitării beneficiarului pentru efectuarea recepției construcției.

5.7.3. Inspecțiile finale pentru produsele executate de „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL se realizează în conformitate cu planul calității, prin activități specifice (examinări, inspecții, măsurări sau încercări) ținându-se cont de tipul și caracteristicile produselor cât și de condițiile specifice referitoare la criteriile de acceptare prin eliberarea produselor.

## 5.8. ÎNREGISTRĂRILE INSPECȚIILOR ȘI ÎNCERCĂRILOR

5.8.1. Rezultatele controalelor de calitate, verificărilor și încercărilor vor fi consemnate în rapoarte și înregistrări de calitate care vor identifica lucrările, personalul de execuție și control și vor face referire la procedurile aplicate.

## 5.9. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRII CALITĂȚII

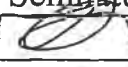

5.9.1. Prin documentele sistemului calității este stabilită modalitatea de primire, identificare, elaborare, verificare, înregistrare, difuzare, validare, ținere sub control și păstrare a înregistrărilor calității rezultate din activitățile „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL cât și înregistrărilor primite de furnizor.

5.9.2. Înregistrările calității rezultate în timpul execuției lucrărilor de construcții-montaj sînt predate beneficiarului pentru întocmirea Cărții Tehnice a construcției în condițiile și la termenele care se stabilesc în contract.

5.9.3. Înregistrările care nu dovedesc calitatea lucrărilor dar sînt emise ca rezultat al implementării sistemului calității (rapoarte de audit, de analiză a contractelor, de evaluare, etc.) sînt păstrate la arhiva „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL pe perioada specificată în procedurile specifice.

5.9.4. În procedurile întocmite sînt precizate responsabilitățile care asigură că:

- sînt stabilite înaintea începerii activităților înregistrările care trebuie să fie emise la desfășurarea unei activități;
- este stabilit un sistem de ținere sub control a înregistrărilor de la emiterea acestora, pe parcursul execuției, arhivării și pînă la predarea la beneficiar;
- toate înregistrările vor fi validate, codificate, ușor de regăsit și pot asigura corespondența cu produsele / activitățile la care se referă;
- înregistrările sînt arhivate în condiții de securitate și protejate împotriva accesului neautorizat.

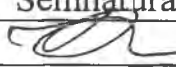

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 6	EXAMINĂRI TEHNICE DE ASIGURARE A	pag. 45

## CUPRINS:

6.1. Planificarea ETAC

6.2. Sistemul de ETAC

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 6	EXAMINĂRI TEHNICE DE ASIGURARE	pag. 46

## 6. PLANIFICAREA EXAMINĂRILOR TEHNICE DE ASIGURARE A CALITĂȚII (ETAC)

6.1.1. „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL prin compartimentul AQ aplică un sistem planificat și documentat de examinări tehnice de asigurare a calității pentru evaluarea implementării și eficienței PAC propriu și PAC furnizori.

6.1.2. ETAC - urile interne și externe se desfășoară pe baza planurilor anuale elaborate de compartimentul AQ, acceptate de directorul „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL și beneficiar.

6.1.3. Planurile de ETAC se întocmesc astfel încât să acopere toate elementele aplicabile ale PAC.

6.1.4. In realizarea planului de ETAC se utilizează următoarele tipuri de examinări:

- ETAC pe organizare / funcționare;
- ETAC pe sistem;
- ETAC în proces.

6.1.5. Planurile de ETAC stabilesc frecvența examinărilor și trebuie să țină seama de:

- maturitatea PAC la care se face examinarea;
- rezultatele evaluării implementării și eficienței PAC din anul anterior;
- acoperirea tipurilor de ETAC (conform pct.6.1.4.)

## 6.2. SISTEMUL DE EXAMINĂRI TEHNICE DE ASIGURARE A CALITĂȚII (ETAC)

6.2.1. „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL prin compartimentul AQ efectuează:

- ETAC - uri interne la șantiere care desfășoară activități în regim de asigurare a calității pentru evaluarea eficienței și stadiului implementării PAC;

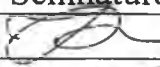

ETAC - uri externe la furnizori de produse / servicii pentru

- a) evaluarea capacității acestora înainte de încheierea contractelor;
- b) evaluarea stadiului implementării și eficienței propriului lor PAC.

6.2.2 .Personalul care desfășoară ETAC - uri este calificat și instruit și nu este responsabil cu execuția sau verificarea activităților examinate.

6.2.3 .Efectuarea examinărilor tehnice și a inspecțiilor de asigurare a calității se face în concordanță cu FCC - urile întocmite în baza procedurilor aplicabile activităților care se examinează.

6.2.4. Raportarea rezultatelor examinărilor și a inspecțiilor se face în "Raportul de ETAC" și "Raportul de inspecție".

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.



emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 6	EXAMINĂRI TEHNICE DE ASIGURARE	pag. 47

Dificiențele constatate se descriu în rapoarte suficient de detaliat pentru organizația controlată să poată propune și implementa acțiunile corective.


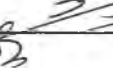
Rapoartele se transmit organizației controlate, directorului societății, beneficiarului și **„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL**.

6.2.5. Organizația controlată întocmește un program de acțiuni corective și comunică data la care este finalizată implementarea acțiunilor corective.

6.2.6. În urma analizelor efectuate de inginerii AQ și din observațiile rezultate din activitatea de ETAC din care rezultă incertitudini ale implementării PAC, se pot stabili ETAC - uri suplimentare pentru identificarea și corectarea condițiilor contrare calității.

6.2.7. Documentele rezultate din ETAC - uri sînt înregistrate nepermanente și care se păstrează până la intrarea în exploatare.

6.2.8. Detalierea acțiunilor implicate în desfășurarea unui ETAC se face în procedura de sistem PAC.



	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 7	ACTIVITĂȚI COLECTIVE	pag. 48

CUPRINS :

7.1. Neconformități

7.2. Acțiuni corective

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 7	ACTIVITĂȚI COLECTIVE	pag. 49

## 7.1. NECONFORMITĂȚI

7.1.1. Prin procedurile PAC sânt stabilite măsurile și responsabilitățile prin care se asigură identificarea, raportarea, analizarea, dispunerea modului de tratare a neconformităților și controlul documentelor produselor care nu sânt conforme cu cerințele specifice.

7.1.2. Conducerea „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL asigură că neconformitățile vor fi identificate și consemnate în următoarele etape ale activităților:

- la recepția materialelor și produselor primite de la furnizori;
- la eliberarea din depozit a materialelor și produselor către șantier sau atelier;
- în timpul executării produselor sau lucrărilor și verificării acestora;
- la preluarea /predarea fronturilor de lucru;
- la predarea lucrărilor către unitatea beneficiară;
- urmarea activităților de audit.

7.1.3. Atunci când sunt detectate produse neconforme acestea sânt identificate prin marcarea, etichetare, atașare de plăci sau orice alte metode eficiente, precum și separarea acestora atunci când este posibil.

Când separarea nu este posibilă, prin măsuri specifice, se asigură prevenirea folosirii sau montării neautorizate a acestora.

7.1.4. În cazul în care produsele sunt reparate și/sau refăcute se efectuează reinspectarea acestora în conformitate cu procedurile aplicabile.

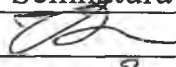
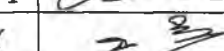
Activitățile de control și evaluarea produselor neconforme asigură că acțiunile corective stabilite conduc la prevenirea repetării cauzelor care au generat neconformitatea.

7.1.5. Raportul de neconformitate se întocmește conform instrucțiunii de completare a formularului RNC. Raportul se întocmește detaliat, pentru ca pe baza datelor conținute să se poată efectua analiza, evaluarea și pentru a fi înaintat pentru dispoziție proiectantului.

7.1.6. În procedurile menționate la pct. 7.1.1. sânt precizate și responsabilitățile referitoare la stabilirea și eliminarea cauzelor care au generat neconformități în vederea prevenirii repetării lor.

7.1.7. „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL asigură că produsele reparate și /sau refăcute vor fi reinspectate în conformitate cu procedurile aplicabile.

7.1.8. Activitățile de control și evaluare a produselor neconforme asigură că acțiunile corective stabilite conduc la prevenirea repetării cauzelor care au generat neconformitatea.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 7	ACTIVITĂȚI CORECTIVE	pag. 50

## 7.2 ACTUNI CORECTIVE



7.2.1 „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL prin procedura PAC descrie măsurile și precizarea responsabilităților pentru:

- identificarea condițiilor contrare calității;
- determinarea cauzelor care au determinat apariția condițiilor contrare calității;
- analiza tendințelor de evoluție a condițiilor contrare calității;
- inițierea de acțiuni corective în scopul prevenirii repetării acestora;
- implementarea acțiunilor corective

7.2.2 „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL se obligă să identifice condițiile contrare calității, să identifice în înregistrări și să raporteze toate datele necesare unei analize complete a condițiilor și cauzelor și să inițieze acțiuni corective pentru prevenirea repetării lor.

7.2.3. Condițiile contrare calității identificate de grupul CTC în timpul CCVI -urilor sânt consemnate în note de constatare prin care se solicită șantierului executant inițierea și implementarea acțiunilor corective necesare.

Dacă se constată abateri grave de la cerințele documentației tehnice sau de la documentele PAC, grupul CTC emite dispoziție de oprire a lucrărilor prin care cere luarea acțiunilor corective necesare.

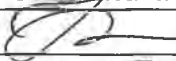

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 8	DOCUMENTE ȘI ÎNREGISTRĂRI	pag. 51

## CUPRINS

8.1. Controlul documentelor.

8.2. Înregistrări de calitate.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	<b>„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL</b>
Capitolul 8	DOCUMENTE ȘI ÎNREGISTRĂRI	pag. 52

## 8.1. CONTROLUL DOCUMENTELOR

8.1.1. „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL stabilește prin documentele PAC sistemul de ținere sub control a documentelor pentru realizarea activității de identificare, emitere, analiză, aprobare, distribuție și arhivare a tuturor documentelor utilizate în timpul activităților de aprovizionare, execuția de produse și execuția lucrărilor.

8.1.2. În documentele PAC sânt stabilite următoarele măsuri:

- documentele, modificările și actualizările acestora sânt analizate, verificate și aprobate înainte de a fi difuzate;
- emiterea, analizarea și aprobarea documentelor se face de către persoane autorizate;
- toate documentele la ultima revizie sânt distribuite la locul de desfășurare a activităților;
- documentele anulate sânt identificate și retrase din uz;
- sânt păstrate înregistrările pentru ținerea evidenței difuzând și retragerii documentelor,
- sânt păstrate evidențele privind identificarea modificărilor și reviziilor documentelor.

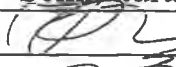

## 8.2. ÎNREGISTRĂRI DE CALITATE

8.2.1. Prin documentele PAC ale „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL este stabilită modalitatea de primire, identificare, elaborare, recepție, înregistrare, difuzare, validare, ținere sub control și păstrare a înregistrărilor de calitate rezultate din activitățile „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL, cât și a înregistrărilor primite de la furnizori.

8.2.2. „**EUROSTIL CONSTRUCT**” SRL asigură că înregistrările nepermanente se vor păstra o perioadă de timp stabilită prin contract pentru a demonstra că o activitate a fost executată în conformitate cu cerințele stabilite.

8.2.3. Prin procedurile și instrucțiunile aprobate sânt precizate responsabilitățile și măsurile care asigură că:

- sânt stabilite înainte de începerea activităților înregistrate ce trebuie să fie emise în fazele de aprovizionare, execuție produse, construcții-montaj, predare de lucrări;
- este stabilit un sistem de ținere sub control a înregistrărilor de la emiterea acestora pe parcursul execuției, arhivării și pînă la predarea la beneficiar.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 9	MANIPULARE, DEPOZITARE, CONSERVARE	pag. 53



## CUPRINS

9.1. Manipulare

9.2. Depozitare

9.3. Conservare

9.4. Livrare

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	21.03.11		Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 9	MANIPULARE, DEPOZITARE, CONSERVARE	pag. 54

## 9. MANIPULARE, DEPOZITARE, CONSERVARE

### 9.1. MANIPULARE

9.1.1. Manipularea se face numai de către personal autorizat în conformitate cu prevederile prescripțiilor AST și utilizând mijloace de ridicare autorizate AST (atunci când este cazul).

9.1.2. Personalul care manipulează produsele și materialele este instruit cu cerințele procedurilor în vigoare, astfel încât să se prevină avarierea sau deteriorarea acestora.

### 9.2. DEPOZITARE

9.2.1. La primirea produselor în depozit se face recepția calitativă a produselor. Produsele acceptate sunt depozitate pe tipuri, loturi sau șarja în spații de depozitare care să le asigure păstrarea caracteristicilor calitative.

9.2.2. Spațiile de depozitare sunt amenajate astfel încât să asigure condițiile indicate de furnizor.

9.2.3. Produsele necorespunzătoare sunt depozitate în zone de carantină pentru a se preveni utilizarea acestora.

9.2.4. Compartimentul aprovizionare asigură menținerea evidenței produselor primite și a stocurilor din depozit.


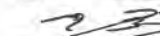
### 9.3. CONSERVARE

9.3.1. Pentru produsele aflate în spațiile de depozitare se aplică măsuri de conservare specifice fiecărui produs în parte, în conformitate cu caietele de sarcini sau a recomandărilor făcute de furnizor.

9.3.2. Produsele care inițial au fost acceptate, dar cu timpul nu mai îndeplinesc cerințele de calitate (expirarea termenului de garanție, deteriorare, etc.) vor fi separate în zonele de carantină. Aceste produse vor fi testate pentru a se determina dacă mai pot fi utilizate sau nu.

### 9.4. LIVRARE

9.4.1. Livrarea produselor executate de „EUROSTIL CONSTRUCT” SRL se face în condiții de conservare și protecție a calității, specifice fiecărui produs în parte și în conformitate cu prevederile contractuale.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.



emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 10	GENURI DE ACTIVITATE	pag. 55

## GENURILE DE ACTIVITATE

**Se permit următoarele lucrări:**

### 1. Terasamente și lucrări de teren

- 1.1 Lucrări de terasiere.
- 1.2 Consolidarea și compactarea terenurilor.
- 1.3 Lucrări de drenaj.

### 2. Executarea construcțiilor



- 2.2 Construcții din zidărie cu înălțimea limitată la două nivele.
- 2.3 Construcții din zidărie cu înălțimea peste două nivele.
- 2.4 Clădiri și edificii cu înălțimea limitată la două nivele din elemente prefabricate din beton și beton armat.
- 2.6 Clădiri și edificii din beton armat prefabricat-monolit.
- 2.7 Clădiri și edificii din cadre monolit prefabricate.
- 2.8 Clădiri din beton armat monolit
- 2.16 Construcții metalice portante la obiective cu un singur nivel.
- 2.17 Construcții metalice la obiective cu mai multe nivele.
- 2.20 Construcții metalice tip turn și catarg.
- 2.25 Construcții din lemn.
- 2.26 Consolidarea structurilor portante.
- 2.27 Produse și elemente din profile de aluminiu și policlorură de vinil.

### 3. Lucrări de protecție a construcțiilor și utilajelor

- 3.1 Înelitori și șarpante, izolații hidrofuge.
- 3.2 Izolații termice.
- 3.3 Izolare anticorozivă.

### 4. Lucrări de finisare a construcțiilor

- 4.1 Tencuieli, placaje exterioare și interioare, zugrăveli.
- 4.2 Pardoseli.
- 4.3 Produse de tâmplărie.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.


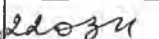

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 10	GENURI DE ACTIVITATE	pag. 56

Anexa 1

## LISTA

documentelor normative

Legea nr. 721-XIII din 2 februarie 1996	“Privind calitatea în construcții”
Legea nr. 647-XIII din 17 noiembrie 1995	“Metrologiei”
Legea nr. 652-XIV din 28 octombrie 1999	“Cu privire la certificare”
Legea nr. 332-XIV din 26 martie 1999	“Privind acordarea de licenței pentru unele genuri de activitate”
HG nr.360 din 25.05.96	Regulament privind controlul de Stat în construcții”
HG. RM nr. 461 din 6 iulie 1995	“Regulament privind agrementul tehnic pentru produse, procedee și echipamente noi în construcții”
HG. RM nr. 285 din 23 mai 1996	“Regulament privind recepția construcțiilor și instalațiilor aferente”
HG. RM nr. 361 din 25 iunie 1996	“Regulament cu privire la verificarea proiectelor și execuției construcțiilor și expertizarea tehnică a proiectelor și construcțiilor”
HG nr. 361 din 25.06.96	“Regulament de atestare tehnico-profesională a specialiștilor cu activitatea în construcții”
CP A.08.01-96	“Instrucțiuni de verificare a calității și de recepție a lucrărilor ascunse și în faze determinante la construcții și instalații aferente”
SNIP 3.04.01-87 SNIP III-10-75 SNIP III-4-80	Lucrări de izolare și finisare. Amenajarea teritoriului. Tehnica securității în construcție. Sistemul calității în construcții.
A 02.02.96	Regulamentul privind conducerea și asigurarea calității.
Monitorul Construcțiilor Monitorul Oficial al Republicii Moldova	

Numele, prenumele		Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat			Data	Nr.

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 10	ANEXE	pag. 57

Anexa 2

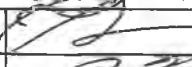

### Lista cu personal de specialitate

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1. Director general, medii speciale | - Lungu Veaceslav  |
| 2. Contabil șef, medii speciale     | - Popoloi Victoria   |
| Inginer, studii superioare          | - Buimistr Artur,<br>Iurașco Valeriu,<br>Cicanci Vasiliu,<br>Popescu Veaceslav |

Muncitori: 55 persoane

Pietrari  
Zidari  
Fierari  
Tîmplari  
Sudori  
Lăcătuși  
Izolatori  
Montori  
Tehnicienii  
Instalatori  
Excavatorist  
Electricieni

Alte specialități

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.



emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 10	ANEXE	pag. 58

Anexa 3

## LISTA

### Instrumentelor metrologice

Teodolit	1 buc.
Nivelir	1 buc.
Ruletă de :	
-50 m	1 buc.
-20 m	1 buc.
- 1 m	1 buc

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Întocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

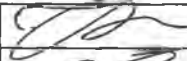

emblema (marca) firmei	MANUALUL CALITĂȚII	„EUROSTIL CONSTRUCT” SRL
Capitolul 10	ANEXE	pag. 59

Anexa 4

## LISTA

Dotărilor specifice, utilajul și echipament tehnic

1. Betonieră
2. Automacara
3. Aparare pentru sudare
4. Perforator
5. Vibrator
6. Excavatoare
7. Camioane
8. Buldozere
9. Aparare de tâmplărie
10. Schele metalice
11. Perforatore
12. Alte instrumente

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Intocmit	V.Nicolai	21.03.11		Actualizarea	Ex.
Verificat	A.Barbalat	22.03.11		Data	Nr.

<b>Eurostil Construct SRL</b>	<b>MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII</b>	<b>Cod: MMC</b>
<b>Managementul calității, mediului și securității muncii</b>		<b>Revizia:0 Editia:1</b>

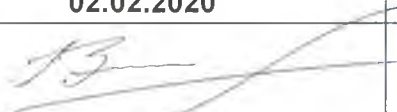

**MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII,  
MEDIULUI SI SECURITATII OCUPATIONALE**

**STANDARD APLICABIL: ISO 9001:2015  
ISO 14001:2015  
ISO 45001:2018**

**Data intrării în vigoare: 02.02.2020**

**Difuzare controlată:**    
**Difuzare necontrolată:**

Prezentul document este proprietatea intelectuală a societății EUROSTIL CONSTRUCT SRL în conformitate cu legislația în vigoare. Orice formă de reproducere, utilizare parțială sau totală a acestuia, este permisă numai cu acordul scris al Directorului general al societății.

<b>EUROSTIL CONSTRUCT SRL</b>	<b>Elaborat</b>	<b>Aprobat</b>	<b>Ed.</b>	<b>Rev.</b>
<b>Nume</b>	<b>RMI Igor Bezer</b>	<b>Director General Angela Scerbina</b>	1	0
<b>Data</b>	<b>02.02.2020</b>	<b>02.02.2020</b>		
<b>Semnătura</b>				

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

Cuprins	Pagina
<b>1 Domeniul de aplicare</b>	
<b>2 Referințe normative</b>	
<b>3 Termeni și definiții</b>	
<b>4 Contextul organizației</b>	
4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	
4.2 Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate	
4.3 Determinarea domeniului de aplicare al SMI	
4.4 Sistemul de management al calității, mediului și securității muncii	
<b>5 Conducerea</b>	
5.1 Leadership și angajament	
5.2 Politică de calitate, mediu și securitate	
5.3 Rolurile organizaționale, responsabilități și autorități	
<b>6 Planificarea</b>	
6.1 Acțiuni pentru a trata riscurile și oportunitățile	
6.2 Obiective referitoare la calitate, mediu și securitate și planificarea realizării lor	
6.3 Planificarea schimbarilor	
<b>7 Suport</b>	
7.1 Resurse	
7.2 Competența	
7.3 Conștientizarea	
7.4 Comunicarea	
7.5 Informații documentate	
<b>8 Operare</b>	
8.1 Planificarea și controlul operațional	
8.2 Cerințele pentru produse și servicii	
8.3 Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor	
8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	
8.5 Producție și furnizare de servicii	
8.6 Eliberarea produselor și serviciilor	
8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme	
<b>9 Evaluarea performanței</b>	
9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare	
9.2 Audit Intern	
9.3 Analiza efectuată de management	
<b>10 Îmbunătățire</b>	
10.1 Generalități	
10.2 Neconformitate și acțiune corectivă	
10.3 Îmbunătățire continuă	

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

## 0 INTRODUCERE

Acest capitol al manualului prezintă informații despre organizație, organigrama care a fost dezvoltată pentru implementare și politica acesteia în domeniul calității, mediului și securității muncii.

Detalii despre politica ☞ ANEXA NR.1 –**Declarația Conducerii privind politica în domeniul calității, mediului și securității muncii**

Informații detaliate despre Organigrama organizației: ☞ ANEXA NR. 2 – **Organigrama.**

## 1 GENERALITĂȚI

### 1.1 Scop și descriere

Sistemul de management al calității, mediului și securității muncii din organizație are drept scop:

- să demonstreze cabilitatea organizației de a furniza constant produse și servicii care îndeplinesc cerințele clientului și cerințele legale și de reglementare aplicabile,
- facilitarea oportunităților de creștere a satisfacției clientului,
- luarea în considerare a riscurile și oportunitile asociate contextului și obiectivelor sale;
- capabilitatea de a demonstra conformitatea cu cerințele specificate ale sistemului de management integrat.

EUROSTIL CONSTRUCT SRL are ca domeniu de activitate:

*Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale si nerezidențiale. Execuție instalații sanitare, termice și electrice.*

### 1.2 Domeniul de aplicare a sistemului de management integrat

În cadrul SMI al societății nu sunt aplicabile următoarele cerințe ale referențialului SR EN ISO 9001:2015:

- Activitatea de proiectare (8.3) - beneficiarul ne aduce proiectul , iar noi îl punem în execuție; Această excludere nu afectează abilitatea organizației, sau responsabilitatea sa de a furniza un produs care să satisfacă cerințele clientului și ale reglementărilor aplicabile.

## 2 Referințe normative

Sistemul de management integrat al calității, mediului și securității muncii și securității informației este în conformitate cu cerințele următoarelor standarde:

- EN ISO 9001: 2015 - Sisteme de management al calității, mediului și securității muncii. Cerințe
- EN ISO 9000: 2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular
- EN ISO 14001:2015 - Sisteme de management de mediu. Cerințe și ghid de utilizare.
- EN ISO 19011:2018 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management
- ISO/TR 10013: 2003 - Ghid pentru documentația sistemului de management al calității;
- ISO 14004:2016 – Sisteme de management de mediu. Linii directoare generale referitoare la punerea în aplicare;
- ISO 14050:2010 – Management de mediu. Vocabular.
- ISO 45001:2018 - Sisteme de management de sănătății și securității ocupaționale. Cerințe.



Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

- EN 31010:2011 – Managementul riscului, tehnici de evaluare a riscurilor.

Activitatea specifică a EUROSTIL CONSTRUCT SRL și în domeniul calității, mediului și securității muncii se desfășoară după reglementările menționate în procedura **PS 7.5 Controlul informației documentate** cu ANEXA - Lista de referință a documentelor de proveniență externă.

### 3 TERMENI , DEFINITII și ABREVIERI

În conținutul acestui manual se utilizează termenii și definițiile standardelor menționate în capitolul precedent.

NOTA 1 - în toate documentele , prin termenul generic „ compartiment „, se va înțelege orice structura organizatorică de tip „ serviciu / birou / atelier „.

NOTA 2 – Pe parcursul textului , ori de câte ori se întâlnește termenul „ produs „ , acesta poate să însemne și „ serviciu „.

Abrevieri :

- SMC - Sistem de management al calității,
- SMM - Sistem de management al mediului,
- SSM- Sistem de management de sănătate și securitate ocupațională
- SMI – Sistem de management integrat (calitate, mediu și securitate în muncă)
- MMC - Manualul ( de management ) calității, mediului și securității muncii
- PS – Proceduri de sistem de management
- PP- Proceduri Proces
- PO - Proceduri Operaționale
- IL – Instrucțiune de Lucru
- AD - Administrator,
- RMI - Reprezentantul Managementului pentru Calitate, Mediu și Securitate în muncă
- EMM – Echipamente/resurse de Măsurare și Monitorizare;
- AC- Acțiune corectivă,
- ROI – Regulament de ordine interioară.

Organizație – EUROSTIL CONSTRUCT SRL.

### 4 Contextul organizării

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

Organizația a determinat problemele externe și interne, care sunt relevante pentru scopul și direcția sa strategică care afectează capacitatea sa de a realiza rezultatele planificate din sistemul său de management al calității, mediului și securității muncii.

Organizația actualizează astfel de decizii atunci când este necesar.

La determinarea problemelor interne și externe relevante, organizația a luat în considerare cele care decurg din:

- a) schimbările și tendințele care pot avea un impact asupra obiectivelor organizației;
- b) relații cu, și percepțiile și valorile părților interesate;
- c) probleme de guvernare, prioritățile strategice, politicile interne și angajamente;
- d) disponibilitatea resurselor și priorităților și schimbările tehnologice.

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

## 4.2 Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate

Organizația a stabilit:

- părțile interesate, care sunt relevante pentru SMI (vezi Anexa III la Manual), și
- cerințele acestor părți interesate conform contractelor de colaborare;

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre părțile interesate și cerințele lor relevante, în scopul de a înțelege și anticipa nevoile sau așteptările ce afectează cerințele clientului și satisfacția clientului.

Organizație are în vedere următoarele părți interesate:

- clienții direcți;
- utilizatorii finali;
- furnizori, distribuitori, retaileri sau alte persoane implicate în lanțul de aprovizionare;
- autoritățile de reglementare, precum și
- orice alte părți interesate relevante.

## 4.3 Determinarea domeniului de aplicare al SMI

Organizația a stabilit limitele și aplicabilitatea SMI pentru stabilirea domeniului de aplicare.

Când am determinat acest scop, organizația a luat în considerare:

- aspectele interne și externe menționate la punctul 4.1,
- cerințele prevăzute la punctul 4.2.
- produsele și serviciile organizației

Domeniul de aplicare a fost exprimat la punctual 1.1 în raport cu bunuri și servicii, procese principale a acestora, precum și site-uri de livra organizație inclusă.

## 4.4 Sistemul de management al calității, mediului și securității muncii

**EUROSTIL CONSTRUCT SRL** a stabilit, documentat, implementat și menținut un SMI în concordanță cu cerințele standardelor SR EN ISO 9001:2015, *SR EN ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018 evidențiate în Manual cu litere Italice*. Pentru aceasta:

- au fost identificate procesele necesare pentru SMI și modul de aplicare a lor în cadrul organizației;
- a fost determinată succesiunea și interacțiunea acestor procese;
- au fost stabilite criteriile și metodele necesare pentru a se asigura ca atât operarea cât și controlul acestor procese sunt eficiente;
- s-au luat măsuri pentru a se asigura disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru operarea și monitorizarea acestor procese;
- s-au luat măsuri pentru monitorizarea, măsurarea și analiza acestor procese ;
- sunt implementate acțiuni necesare pentru obținerea rezultatelor planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.

Procesele SMI se împart în 4 categorii:

- Procese de realizare a produsului

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

- Planificarea realizării produsului;
  - Determinarea cerințelor clientului / Prevederi legale și alte cerințe ;
  - Analiza cerințelor clientului;
  - Aprovizionare;
  - Producție;
- b. Procese de monitorizare, analiza și Îmbunătățirea:
- Măsurarea satisfacției clientului;
  - Audituri ;
  - Monitorizarea și măsurarea produsului;
  - Monitorizarea și măsurarea proceselor și activităților cu impact semnificativ asupra securității informației;
  - Neconformități, accidente, incidente și situații de urgență ;
  - Analiza datelor;
  - Îmbunătățirea;
  - Acțiuni corective;
  - Acțiuni preventive.
- c. Procese de management
- Politica în domeniul calității, mediului și securității muncii , politica de securitate informationala;
  - Planificare –inclusiv privind aspecte de mediu, programe de management;
  - Responsabilitate și autoritate;
  - Comunicare internă și externă ;
  - Analiza efectuată de management.
- d. Procese de asigurare a resurselor:
- Resurse umane;
  - Infrastructura;
  - Mediu de lucru

Procesele necesare și aplicarea acestora în organizație, identificate având în vedere intrările, subprocessele / activitățile, responsabilii și ieșirile, criteriile, respectiv obiectivele, și metodele prin care se asigură ținerea sub control a acestor procese sunt evidențiate în programe de management și proceduri.

Managementul societății alocă resurse și asigură disponibilitatea informațiilor necesare desfășurării în condiții optime a activităților, respectiv proceselor, din cadrul societății.

Toate procesele sunt monitorizate, măsurate și analizate în mod regulat, astfel încât să fie implementate acțiuni pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea SMI.

Atat cât este necesar organizația:

- a) menține informații documentate necesare pentru susținerea proceselor sale;
- b) păstrează informații documentate pentru a conferi încredere că procesele se realizează așa cum au fost planificate.

Procesele sunt ținute sub control conform procedurii **PS 4.4 Managementul proceselor, îmbunătățire continuă.**

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

## 5. Leadership

### 5.1 Leadership și angajament

Managementul de top demonstrează leadership și angajamentul cu privire la SMI prin:

- asigurarea că politicile și obiectivele calității, mediului și securității muncii sunt stabilite pentru SMI și sunt compatibile cu direcția strategică a organizației;
- asigurarea că politica de calitate, mediu și securitate este înțeleasă și urmată în cadrul organizației;
- asigurarea integrării cerințelor SMI în procesele de afaceri al organizației;
- promovarea abordării bazată pe proces și a gândirii bazată pe risc;
- asigurarea resurselor necesare pentru SMI sunt disponibile;
- comunicarea importanței unui management eficace al calității, mediului și securității muncii și a conformării cu cerințele SMI;
- asigurarea faptului că SMI atinge rezultatele intentionate;
- angrenarea, directionarea și sprijinirea persoanelor de a contribui la eficacitatea SMI;
- promovarea îmbunătățirii;
- sprijinirea altor roluri relevante de management pentru a demonstra leadership-ul acestora, așa cum se aplică în zonele lor de responsabilitate.

#### 5.1.2 Orientarea catre client

Managementul de top demonstrează leadership și angajamentul cu privire la orientarea catre client prin asigurarea că:

- sunt determinate, înțelese și satisfăcute în mod consecvent cerințele clientului precum și cerințelele legale și de reglementare aplicabile;
- sunt determinate și tratate riscurile și oportunitățile care pot influența conformitatea produselor și serviciilor și capacitatea de a crește satisfacția clientului;
- menținerea orientării către creșterea satisfacției clientului.

### 5.2 Politica de calitate, mediu și securitate

5.2.1 Managementul de top a stabilit o politică de calitate, mediu și securitate (Anexa 1 la Manual) care:

- este adecvată scopului organizației;
- asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor de calitate, mediu și securitate;
- include un angajament de a satisface cerințele aplicabile, și
- cuprinde un angajament de îmbunătățire a SMI.

5.2.2 Managementul de varf se asigură că Politica de calitate, mediu și securitate este:

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

*Conducerea noastră la cel mai înalt nivel a definit politica de mediu și securitate a organizației și asigură ca aceasta :*

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

- a. *corespunde naturii, dimensiunilor, impactului asupra mediului ale activităților și riscurilor de securitate a și sănătatea muncii ale produselor sau ale serviciilor organizației ;*
- b. *include un angajament de îmbunătățirea continuă și de prevenire a accidentelor, incidentelor, poluării;*
- c. *include un angajament de conformitate cu legislația și cu reglementările de mediu aplicabile, precum și cu alte cerințe pe care organizația le-a adoptat;*
- d. *oferă cadrul pentru stabilirea și analizarea obiectivelor generale și a obiectivelor specifice;*
- e. *este documentată, implementată, menținută și comunicată întregului personal;*
- f. *este disponibilă pentru public pe site (in lucru).*

### **5.3 Rolurile organizaționale, responsabilități și autorități**

Managementul de vârf s-a asigurat că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite și comunicate în cadrul organizației prin fișe de post, organigramă și ROI.

Managementul de top este responsabil pentru eficacitatea SMI și atribuie responsabilitatea și autoritatea pentru:

- a) asigurarea faptului că SMI în conformitate cu cerințele prezentului standard internațional,
- b) asigurându-se că procesele interacționează și sunt furnizarea de rezultatele lor sunt destinate,
- c) raportarea cu privire la performanța SMI în managementul de top și orice nevoie de oportune de îmbunătățire, și
- d) asigurarea promovării de conștientizare a cerințelor clientului în întreaga organizație.
- e) a se asigura că este menținută integritatea SMI atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale SMI.

## **6 Planificare**

### **6.1 Acțiuni de tratare a riscurile și oportunităților**

6.1.1. Atunci când se planifică pentru SMI, organizația a luat în considerare aspectele menționate la 4.1. și cerințele menționate la 4.2 și a determinat riscurile și oportunitățile care trebuie tratate pentru:

- a) asigurarea că SMI poate atinge rezultatul intenționate,
- b) a crește efectele dorite și a preveni sau reduce efectele nedorite,
- c) îmbunătățirea SMI.

6.1.2 Organizația a planificat:

- a) acțiuni pentru a trata riscurile și oportunități, și
- b) modul în care:
  - 1) integrează și pune în aplicare acțiunile într-un SMI (a se vedea 4.4),
  - 2) să evalueze eficacitatea acestor acțiuni.

Orice acțiuni luate pentru a trata riscurile și oportunitățile sunt proporționale cu efectele potențiale asupra conformității bunurilor și serviciilor și a satisfacției clienților.

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

Riscurile și oportunitățile organizației au fost determinate prin “Metoda SWOT” conform cerintelor din standardul SR EN 31010:2011 – Managementul riscului, tehnici de evaluare a riscurilor.

#### 6.1.3 Aspecte de mediu.

*Organizația a stabilit și menține o procedura de identificare a aspectelor de mediu ale activităților, ale produselor sau ale serviciilor sale pe care le poate controla și asupra cărora se presupune ca are o influență, pentru a le determina pe cele care au sau pot avea un impact semnificativ asupra mediului.*

*Asigurăm ca aspectele cu un impact semnificativ sunt luate în considerare la stabilirea obiectivelor noastre de mediu, iar informațiile sunt actualizate.*

*Se utilizează atât abordarea bazată pe analiza sistematică a fiecărui proces cât și abordarea pe impartirea amplasamentului în zone ce pot interacționa cu mediul.*

*Conducătorii activităților stabilesc listele aspectelor de mediu cu impact semnificativ și obiectivele aferente minimizării / eliminării impactului negativ, conform procedurii **PM 6.1 Aspecte de mediu.***

#### 6.1.4 Identificare pericole, evaluare risc și stabilire controale

*Organizația a stabilit și menține o procedura de Identificare pericole, evaluare și control riscuri de securitate pe care le poate controla, conform procedurii **PSMI 4.3.1- Identificare pericole, evaluare riscuri și stabilire controale.***

#### 6.1.5 Obligații de conformare

*Am stabilit o procedura care să identifice și să permită accesul la prevederile legale și la alte cerințe pe care organizația le-a adoptat și care sunt aplicabile aspectelor de mediu ale activităților, ale produselor și ale serviciilor.*

*Conducătorii activităților păstrează listele și documentele legale necesare*

## 6.2 Obiective referitoare la calitate, mediu și securitate și planificarea realizării lor

6.2.1. Compania a stabilit obiectivele de calitate, mediu și securitate și securitate în muncă la funcțiile relevante, nivelurile și procese (vezi **Programul de management cu obiectivele SMI**).

Obiectivele de calitate, mediu și securitate:

- sunt în concordanță cu politica de calitate, mediu și securitate,
- sunt relevante pentru conformitate a bunurilor și serviciilor și a satisfacției clienților,
- sunt măsurabile,
- iau în considerare cerințele aplicabile,
- sunt monitorizate,
- sunt comunicate, și
- sunt actualizate, după caz.

Organizația păstrează informații documentate privind obiectivele de calitate, mediu și securitate.

*Obiectivele de mediu și securitate sunt stabilite în urma analizelor efectuate de management și sunt documentate în PM Programul de Management;*

*Cu ocazia stabilirii și analizării obiectivelor, am luat în considerare prevederile legale și alte cerințe, aspectele de mediu semnificative, opțiunile tehnologice și cerințele financiare, operaționale, comerciale, precum și punctele de vedere ale partilor interesate.*

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

*Obiectivele generale și obiectivele specifice sunt coerente cu politica, inclusiv cu angajamentul de prevenire a poluării, accidentelor, incidentelor, fiind documentate conform **PSMI 4.3.1** în **Programul de management de mediu - PMM**, respectiv **Planul de prevenire și protecție / PPP** și se refera la asigurarea unei producții care să nu afecteze mediul, respectiv produse și servicii curate.*

6.2.2 Atunci când planifică modul de a realiza obiectivele SMI, organizația stabilește:

- a) ce se va face,
- b) necesarul de resurse (a se vedea 7.1),
- c) cine va fi responsabil,
- d) termene de realizare a acestora,
- e) modul în care vor fi evaluate rezultatele.

### 6.3 Planificarea schimbării

Organizația determină necesitățile și oportunitățile de schimbare a menține și îmbunătăți performanțele SMI.

Organizația se angajează să schimbe într-un mod sistematic și planificat, să identifice riscurile și oportunitățile și să revizuiască consecințele potențiale ale schimbării. Schimbările în organizație sunt ținute sub control conform procedurii **PS 6.3 Planificarea schimbărilor**.

## 7 Suport

### 7.1 Resurse

#### 7.1.1 General

Organizația stabilește la începutul fiecărui an și asigură resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, întreținerea și îmbunătățirea SMI.

Organizația a luat în considerare:

- a) care sunt resursele interne, capacitățile și limitările existente, și
- b) ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

#### 7.1.2 Personal

Organizația stabilește și asigură persoanele necesare pentru stabilirea, implementarea, întreținerea SMI și pentru operarea și controlul proceselor sale prin:

- evaluarea personalului d.p.d.v a calificării;
- planul anual de instruire;
- fise de post;
- ROI;
- organigramă.

#### 7.1.3 Infrastructura

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

Organizația stabilește, asigură și menține infrastructura necesară pentru operarea proceselor sale și pentru asigurarea conformității produselor și serviciilor (vezi **FO 7.1.3 - Plan de mentenanță**).  
Infrastructura include:

- a) clădirile și utilitățile aferente,
- b) echipamente, inclusiv hardware și software, precum și
- c) transport,
- e) tehnologie informațională și de comunicații.

#### 7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

Organizația stabilește, asigură și menține mediul necesar pentru operarea proceselor sale și pentru a asigura conformitatea produselor și serviciilor.

Un mediu adecvat reprezintă și o combinație de factori fizici și umani, cum ar fi:

- a) sociali (nediscriminare, atmosfera calmă, fără confruntări);
- b) psihologici (reducerea stresului, prevenirea epuizării, protecția emoțională);
- c) fizici (temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot).

Organizația a adecvat acești factori funcție de produsele și serviciile pe care le furnizăm.

#### 7.1.5 Resurse de măsurare și monitorizare

##### 7.1.5.1 Generalități

Organizația pune la dispoziție resursele necesare pentru a asigura rezultate valide și de încredere atunci când pentru a verifica conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele este folosită monitorizarea și măsurarea.

Conducerea de vârf a organizației se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

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

Organizația păstrează informații documentate corespunzătoare ca dovadă adecvării resurselor de monitorizare și măsurare cu scopul lor.

##### 7.1.5.2. Trasabilitatea măsurărilor

Atunci când trasabilitatea măsurării este o cerință sau este considerată de organizație ca o parte esențială pentru furnizarea încrederii în validitatea rezultatelor măsurătorilor, echipamentele de măsurare sunt:

- a) verificate sau etalonate la interval planificate sau înainte de utilizare, față de etaloane de măsurare trasabile, la etaloane naționale sau internaționale. Atunci când astfel de etaloane nu există, baza utilizată pentru etalonare sau verificare este păstrată ca informație documentată;
- b) identificate pentru a determina stadiul lor;
- c) protejate împotriva ajustării lor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul etalonării și rezultatele măsurătorilor ulterioare.

Organizația determină dacă validitatea rezultatelor măsurătorilor anterioare a fost influențată negativ atunci când un echipament de măsurare este găsit nepotrivit pentru scopul său intenționat și întreprinde acțiuni, după caz.

#### 7.1.6 Cunoștințe organizaționale

Organizația a stabilit cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea produselor și serviciilor

Aceste cunoștințe sunt menținute, protejate și puse la dispoziție, după caz.



Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

În cazul în care se abordează nevoi și tendințele de schimbare organizația ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul de a dobândi sau de a accesa cunoștințele suplimentare necesare.

## 7.2 Competență

Organizația:

- a) a stabilit competența necesară ale persoanelor care fac activități sub controlul său și pot să afecteze performanța și eficacitatea SMI;
- b) se asigure că aceste persoane sunt competente în baza educației adecvate, de formare sau de experiență;
- c) dacă este cazul, ia măsuri pentru a dobândi competențele necesare, și evaluează eficacitatea de acțiunile întreprinse, și
- d) păstrează informații documentate adecvate ca dovezi de competență.

## 7.3 Conștientizarea

Persoanele care efectueaza lucrări sub controlul organizației sunt conștientizati de:

- a) politica de calitate, mediu și securitate,
- b) obiectivele relevante referitoare la calitate, mediu și securitate;
- c) contribuția lor la eficacitatea SMI, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite;
- d) implicațiile neconformării cu cerințele SMI.

*Pentru SMM și SSM, identificăm anual necesitățile de instruire, întregul personal a cărui muncă poate avea un impact semnificativ asupra mediului și securității fiind instruit în mod corespunzător. De asemenea, a fost stabilită și menținută o procedură pentru ca personalul sau membrii săi, de la toate nivelurile și toate funcțiile relevante, să fie conștientizat de:*

- a. *importanța conformității cu politica, cu procedurile și cerințele sistemului de management;*
- b. *impacturile semnificative asupra mediului și securității, reale sau posibile, ale activităților lor și de efectele benefice aduse acestora prin îmbunătățirea performanțelor lor individuale;*
- c. *atribuțiile și responsabilitățile lor în realizarea conformității cu politica, cu procedurile și cerințele sistemului de management integrat, inclusiv cu cerințele referitoare la pregătirea situațiilor de urgență și a capacității de răspuns;*
- d. *consecințele posibile ale abaterilor de la procedurile operationale specificate.*

*Personalul ce îndeplinește sarcini care pot avea impacturi semnificative asupra mediului și securității are competența necesară, fie prin educație, fie prin instruire corespunzătoare și/sau experiență.*

Mai multe informații cu privire la competență și conștientizare se regăsesc în procedura **PO-7.2 Competență și conștientizare**.

## 7.4 Comunicare

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

Organizarea determină necesitatea pentru comunicare internă și externă relevantă pentru SMI, inclusiv despre ce, când, cu cine, cum și cine comunică.

*In ceea ce privește SSM și SMM, organizația a stabilit și menține proceduri referitoare la riscuri, la aspectele de mediu, modificări de politică și obiective ale sistemului de management pentru:*

- a. comunicarea internă între diferitele niveluri și funcții ale organizației, inclusiv privind schimbările, alte cerințe;
- b. primirea, documentarea și transmiterea răspunsurilor corespunzătoare la solicitările pertinente ale partilor interesate din exterior .

*De asemenea, are in vedere și procesul de comunicare externă privind riscurile de securitate, aspectele semnificative de mediu și păstrarea deciziilor, încât SMI să fie actualizat, menținut și îmbunătățit regulat.*

## 7.5 Informații documentate

### 7.5.1 General

Sistemul de management al calității, mediului și securității muncii al organizației include:

- a) informații documentate cerute de standardele prezentate la cap.2,
- b) informații documentate considerate de organizație ca fiind necesare pentru eficacitatea SMI.

### 7.5.2 Crearea și actualizarea

La crearea și actualizarea informațiilor documentate organizația a asigurat corespunzător:

- a) identificarea și descrierea (ex: un titlu, data, autor, sau numărul de referință),
- b) format (ex: limba, versiunea de software, grafica) și mas-media (ex: hârtie, electronic);
- c) analizarea și aprobarea dpdv al potrivirii și adecvării.

### 7.5.3 Controlul informației documentate

7.5.3.1. Informațiile documentate cerute de SMI și de standardele aplicabile în organizație sunt controlate pentru a se asigura că:

- a) sunt disponibile și adecvate pentru utilizare, acolo unde și atunci când sunt necesare;
- b) sunt protejate în mod adecvat (ex: pierderea confidențialității, utilizarea necorespunzătoare sau deteriorării).

7.5.3.2. Pentru controlul de informații documentate, organizația tratează următoarele activități, așa cum este cazul:

- a) distribuție, acces, regăsire și utilizare;
- b) depozitare și conservare, inclusiv păstrarea de lizibilitate;
- c) controlul modificărilor (ex: controlul versiunii),
- d) păstrare și eliminare.

Informațiile documentate de origine externă considerate de organizație ca fiind necesare pentru planificarea și funcționarea SMI sunt identificate și controlate.

Cerințele privind informațiile documentate sunt ținute sub control conform procedurii

### **PS-7.5 Controlul informației documentate**

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

## 8 Operare

### 8.1 Planificare și control operațional

Organizația a planificat cum să implementeze și să controleze procesele necesare pentru a îndeplini cerințele și a pune în aplicare acțiunile stabilite la punctul 6.1, prin:

- stabilirea cerințelor pentru produse și servicii;
- punerea în aplicare a controlului proceselor în conformitate cu criteriile;
- menținerea documentată a informațiilor în măsura în care este necesar pentru a avea încredere că procesele au fost efectuate conform planului.

Organizația va controla schimbările planificate și va analiza consecințele modificărilor nedorite, luând măsuri pentru a atenua orice efecte adverse, după cum este necesar.

Organizația se asigură că procesele externalizate sunt ținute sub control (a se vedea 8.4).

*In domeniul SMM, SSM - am identificat acele operații și activități care sunt asociate aspectelor de mediu semnificative, riscurilor, corespunzător politicii, obiectivelor generale și obiectivelor specifice. De asemenea, organizația a planificat aceste activități, inclusiv activitățile de întreținere și reparații, control deșeurilor pentru a se asigura că acestea se realizează în condiții specificate - iar riscurile de securitate sunt și ele controlate prin:*

- stabilirea și menținerea procedurilor documentare pentru a cuprinde situațiile în care absența unor astfel de proceduri ar putea conduce la abateri de la politica, obiectivele generale și obiectivele specifice;*
- stipularea în proceduri a criteriilor de operare;*
- stabilirea și menținerea procedurilor referitoare la aspectele de mediu semnificative, identificabile ale bunurilor și serviciilor utilizate de organizație, la riscuri - efectuând comunicarea către furnizori și contractanți a procedurilor și cerințelor relevante.*

### 8.2 Cerințe pentru produse și servicii

#### 8.2.1 Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu clientul include:

- furnizarea de informații referitoare la produse și servicii;
- tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor inclusive a modificărilor acestora;
- obținerea feedback-ului de la client referitor la produse și servicii, inclusiv reclamațiile clientului;
- tratarea sau controlul proprietății clientului;
- stabilirea cerințelor specifice pentru acțiunile de urgență, atunci când este necesar.

#### 8.2.2 Determinarea cerințelor referitoare la bunuri și servicii

Organizația se asigură că:

- cerințele pentru produse și servicii sunt definite;
- sunt stabilite și respectate cerințele legale și de reglementare aplicabile pentru bunuri și servicii;
- sunt stabilite și respectate orice alte cerințe suplimentare considerate necesare de către organizație;
- își poate respecta declarațiile sale referitoare la produsele și serviciile pe care le oferă.

Cerințe suplimentare pot include cele care rezultă de la părțile interesate relevante.

#### 8.2.3 Analiza cerințelor referitoare la bunuri și servicii

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

8.2.3.1 Organizația se asigură ca are capacitatea de a satisface cerințele referitoare la bunuri și servicii oferite clienților. Această analiză este realizată înainte de angajamentul organizației de a furniza bunuri și servicii pentru client (ex: de depunere a ofertelor, acceptarea de contracte sau comenzi, acceptare de modificări la contracte sau comenzi) și va include:

- a) cerințele specificate de client, inclusiv cerințele pentru livrare și activități post-livrare;
- b) cerințele nespecificate de client, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată;
- c) cerințele specificate de organizație;
- d) cerințele legale și de reglementare aplicabile produselor și serviciilor;
- e) cerințele din comanda sau contract care diferă de cele exprimate anterior.

Organizația se asigură că cerințele din contract sau din comandă care diferă de cele exprimate anterior sunt rezolvate.

În cazul în care clientul nu oferă o declarație documentată a cerințelor, cerințele clientului sunt confirmate de organizația înainte de acceptare.

8.2.3.2 Organizația păstrează informații documentate referitoare la rezultatele analizei și orice noi cerințe referitoare la produse și servicii.

#### 8.2.4 Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii

Atunci când cerințele referitoare la produse și servicii și sunt modificate organizația se asigură că informațiile documentate relevante sunt amendate și că personalul implicat este conștientizat cu privire la cerințele modificate.

Modul în care menținem o bună relație cu clienții este descris în procedura **PO 8.2 Relația cu clientul**.

#### 8.2.5 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

*Am stabilit procedura **PM 8.2** pentru a identifica posibile accidente și situații de urgență și a răspunde unor astfel de situații, precum și pentru a preveni și a reduce riscurile de securitate, impactul asupra mediului care poate fi asociat acestora.*

*Detalii ☞ procedura de mediu **PM 8.2 Pregătire pentru situații de urgență**.*

*Organizația analizează și revizuieste, acolo unde este necesar, procedura de pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns, în special după producerea accidentelor sau apariția unor situații de urgență. De asemenea, testăm periodic această procedură.*

### 8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor

#### 8.3.1. Generalități

Organizația a stabilit, implementat și menține un proces de proiectare și dezvoltare (P&D) adecvat pentru a se asigura de furnizarea ulterioară a produselor și serviciilor.

#### 8.3.2. Planificarea proiectării și dezvoltării

Excludere.

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

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

#### 8.4.1 General

Organizația se asigură că bunurile și serviciile oferite pe plan extern conforme cu cerințele specificate.

Organizația determina controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior atunci când:

- a) Produsele și serviciile de la furnizorii externi vor fi incorporate în produsele și serviciile proprii ale organizației;
- b) Produsele și serviciile sunt livrate de furnizori direct clienților în numele organizației;
- c) Un proces sau o parte a unui proces este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizației.

Organizația determină și aplică criterii pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capacității de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele. Organizația păstrează informații documentate ale acestor activități și ale oricaror acțiuni necesare care decurg din evaluari.

#### 8.4.2 Tipul și amplarea controlului

Organizația se asigura ca procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior nu influențează negativ capacitatea organizației de a livra consecvent clienților săi produse și servicii conforme.

Organizația:

- a) Se asigura ca procesele furnizate din exterior rămân sub controlul sistemului sau de management a calității, mediului și securității muncii;
- b) Definiște atât controalele care intenționează să le aplice asupra unui furnizor extern cât și acelea pe care intenționează să le aplice asupra elementului de ieșire rezultat;
- c) ia în considerare:
  - a. Impactul potential al proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior asupra capacității organizației de a satisface consecvent cerințele clienților și cerințele legale și reglementate aplicabile;
  - b. Eficacitatea controalelor aplicate de furnizorul extern;
- d) determină verificarea sau alte activități necesare 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 externi cerințele sale pentru:

- a) procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
- b) aprobarea pentru:
  - a. produse și servicii
  - b. metode, procese și echipamente;
  - c. eliberea produselor și serviciilor;
- c) competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor;

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

- d) interacțiunile furnizorilor externi cu organizația;
- e) controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizație.

Mai multe informații despre controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior sunt redată în procedura **PO 8.4 Controlul produselor și serviciilor furnizate din exterior.**

## 8.5 Producție și furnizare de servicii

### 8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii

Organizația a planificat și implementat producția și furnizarea de servicii în condiții controlate.

La stabilirea etapelor de control pentru procesele de dezvoltare, organizația a luat în considerare:

- a) disponibilitatea informațiilor documentate care definesc:
  - a. caracteristicile produselor care urmează să fie realizate, a serviciilor care urmează să fie furnizate, sau a activităților care urmează să fie efectuate;
  - b. rezultatele care urmează să fie obținute;
- b) disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate;
- c) 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 și servicii;
- d) utilizarea infrastructurii corespunzătoare și a mediului corespunzător pentru operarea proceselor;
- e) desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute;
- f) validarea și revalidarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate ale proceselor de producție și furnizare de servicii, atunci când elementele de ieșire nu pot fi verificate prin monitorizare sau măsurare ulterioară;
- g) implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;
- h) 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 și serviciilor.

Organizația identifică stadiul elementelor de ieșire referitor la cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul producției și furnizării de servicii.

Organizația controlează identificarea unică a elementelor de ieșire atunci când trasabilitatea este o cerință, și trebuie să păstreze 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 sau furnizorilor externi pe perioada în care se afla sub controlul organizației sau este utilizată de organizație.

Organizația identifică, verifică, prtejează și pune în siguranță proprietatea clienților sau a furnizorilor externi pusă la dispoziție pentru a fi utilizată sau încorporată în produse și servicii.

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

În cazul în care orice proprietate a clientului sau de la furnizorul extern este pierdută, deteriorată sau altfel dovedit a fi improprie pentru a folosi, organizația raportează acest lucru la client sau furnizor extern și menține informații documentate pentru ceea ce s-a întâmplat.

#### 8.5.4 Păstrare

Organizația păstrează elementele de ieșire pe parcursul producției și furnizării serviciului în scopul de a menține conformitatea cu cerințele.

NOTĂ Conservarea pot include identificarea, manipulare, ambalare, depozitare și protecție.

#### 8.5.5 Activități post-livrare

Organizația determină și îndeplinește cerințele pentru activitățile post-livrare asociate cu natura și durata de viață preconizată a bunurilor și serviciilor.

În activități de post-livrare se țină seama de:

- a) cerințele legale și de reglementare.
- b) consecințele potențiale nedorite asociate cu produsele și serviciile sale,
- b) cerințele clientului,
- c) natura, utilizarea și durata de viață intenționată a produselor și serviciilor sale;
- d) feedback-ul de la client

#### 8.5.6 Controlul modificărilor

Organizația controlează și analizează modificările referitoare la producție sau la furnizarea serviciului atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

Organizația păstrează informații documentate care descriu rezultatele analizării modificărilor, persoana care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiza.

### 8.6 Eliberarea produselor și serviciilor

Organizația pune în aplicare activitățile planificate în etapele necesare pentru a verifica dacă cerințele pentru bunuri și servicii au fost îndeplinite. Dovada conformității cu criteriile de acceptare sunt menținute.

Eliberarea produselor și serviciilor către client nu se va 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 și serviciilor. Informațiile documentate vor include:

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

### 8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

8.7.1. 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 neintentionată.

Organizația întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor și serviciilor. Această abordare se aplică de asemenea produselor și serviciilor neconforme detectate după livrarea produselor, în timpul sau după furnizarea serviciilor.

Organizația tratează elementele de ieșire neconforme în unul sau mai multe din următoarele moduri:

- a) corecție;
- b) separarea, izolarea, revenind și suspendarea de furnizare de bunuri și servicii;
- c) informarea clientului, după caz, și
- d) obținerea autorizației de pentru acceptarea cu derogare.
- e) Conformitatea cu cerințele este verificată atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate.

8.7.2. Organizația păstrează informații documentate care:

- a) descriu neconformitatea;
- b) descriu acțiunile întreprinse;
- c) descriu orice derogări obținute;
- d) identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate.

## 9 Evaluarea performanțelor

### 9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare

#### 9.1.1 General

Organizația a determinat:

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

Organizația evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management al calității, mediului și securității muncii anual prin analiza efectuată de management.

Organizația păstrează informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor.

#### 9.1.2 Satisfacția clienților

Organizația va monitoriza datele referitoare la percepția clientului de gradul în care cerințele au fost îndeplinite.

Organizația a determinat metodele pentru obținerea, monitorizarea și analizarea acestor informații.

Vom utiliza chestionare de evaluare a satisfacției clientului și le vom analiza în analiza efectuată de management.

#### 9.1.3 Analiză și evaluare

Organizația analizează și evaluează date și informații din monitorizare și măsurare.



Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

Rezultatele analizei sunt utilizate pentru a evalua:

- a) conformitatea produselor și serviciilor;
- b) gradul de satisfacție al clientului;
- c) performanța și eficacitatea SMI;
- d) dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f) performanța furnizorilor externi;
- g) necesitatea de îmbunătățire pentru SMI.

*9.1.4 Monitorizare și măsurare mediu și securitate. Evaluarea conformării la cerințele*

*Am stabilit și menținut o procedură documentată pentru a monitoriza și a măsura, în mod regulat, caracteristicile principale ale operațiilor sale, care pot avea un impact semnificativ asupra mediului.*

*Detalii ☞ procedura **PM 9.1 Monitorizare și măsurare mediu și securitate. Evaluare conformare.** Aceasta activitate include păstrarea informațiilor care permit urmărirea performanței, a controalelor operaționale relevante și a conformității cu obiectivele generale și obiectivele specifice ale organizației, în principal prin utilizarea **Graficelor de controale operaționale de mediu și securitate.***

*Echipamentul de monitorizare este etalonat și întreținut, iar înregistrările acestui proces sunt păstrate în conformitate cu procedurile organizației.*

*Organizația a stabilit și menținut o procedură documentată pentru evaluarea periodică a conformității cu reglementările și legislația de mediu în vigoare.*

## **9.2 Audit intern**

9.2.1. Organizația efectuează audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informații cu privire dacă SMI:

- a) este conformă cu:
  - 1) cerințele proprii ale organizației pentru sistemul său de management al calității, mediului și securității muncii;
  - 2) cerințele prezentului standard internațional;

b) este implementat și menținut în mod eficace.

9.2.2 Organizația:

- a) planifică, implementează și menține un program de audit, inclusiv frecvența, metodele, responsabilitățile, cerințele de planificare și raportare și care ia în considerare importanța proceselor implicate, modificările care influențează organizația și rezultatele auditurilor precedente.
- b) definește criteriile de audit și domeniul de aplicare pentru fiecare audit;
- c) selectează auditori și realizează audituri pentru a asigura obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit;
- d) se asigură că rezultatele auditului sunt raportate de managementului relevant,
- e) ia măsurile de corecție și acțiuni corective adecvate, fără întârzieri nejustificate;
- f) păstrează informații documentate ca dovadă a aplicării programului de audit și a rezultatelor auditului.

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI ȘI SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

Procesul de audit se desfășoară în conformitate cu procedura **PS 9.2 Audit intern**

### 9.3 Analiza efectuată de management

#### 9.3.1 Generalități

Conducerea de vârf analizează sistemul de management de calității, mediului și securității muncii al organizației la intervale planificate, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a organizației.

#### 9.3.2. Elementele de intrare ale analizei efectuate de management

Analiza efectuată de management în organizație este planficată și ia în considerare:

- a) stadiul acțiunilor din analizele de management anterioare;
- b) schimbări în probleme externe și interne, care sunt relevante pentru smi;
  1. nevoile și așteptările partilor interesate, inclusiv obligații de conformare;
  2. aspectele sale de mediu semnificative;
  3. riscuri și oportunitati;
- c) informații cu privire la performanța SMI, inclusiv tendințe și indicatori pentru:
  1. satisfacția clientului și feedback-ul de la părțile interesate relevante;
  2. măsura în care au fost îndeplinite obiectivele SMI
  3. performanței procesului și conformitatea produsului;
  4. neconformităților și acțiunilor corective;
  5. rezultatele monitorizării și măsurării;
  6. rezultatele auditului;
  7. performanța furnizorilor externi
  8. îndeplinirea obligațiilor de conformare
- d) adecvarea resurselor
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile
- f) oportunități de îmbunătățire.
- g) comunicări relevante de la părțile interesate, inclusive reclamații.

#### 9.3.3. Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management includ decizii și acțiuni referitoare la:

- a) oportunități de îmbunătățire;
  - b) orice necesitate de modificare ale SMI;
  - c) necesitățile de resurse;
- concluzii referitoare la continua potrivire, adecvare și eficacitate a SMI;
- d) măsuri de corectare când obiectivele SMI nu au fost îndeplinite;
  - e) oportunitati de a îmbunătăți integrarea SMI cu alte procese ale afacerii, dacă este cazul;
  - f) eventuale implicații pentru direcția strategică a organizației.

Organizația păstrează informații documentate ca dovadă a rezultatelor analizei efectuate de management. Mai multe detalii despre modul cum se realizează analiza efectuată de management sunt prezentate în procedura operațională **PS 9.3 Analiza efectuată de management**.

## 10 Îmbunătățirea

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

## 10.1 Generalități

Organizația a determinat și selectat oportunitățile de îmbunătățire și a implementat orice acțiune necesară pentru a îndeplini cerințele clientului și pentru a crește satisfacția clientului.

Acestea includ:

- a) îmbunătățirea produselor și serviciilor pentru a satisface cerințele precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- b) corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- c) îmbunătățirea performanței și eficacitatea SMI.

## 10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

10.2.1. Atunci când apare o neconformitate, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații, organizația va:

a) reacționa la neconformități și după cum este cazul:

1. va întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;
2. se va ocupa de consecințe;

b) evalua necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în alta parte prin:

1. examinarea și analizarea neconformității;
2. determinarea cauzelor neconformității;
3. determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;

c) implementa orice acțiune necesară;

d) analiza eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;

e) să actualizeze riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;

f) efectua modificări ale SMI, dacă este necesar.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

10.2.2 Organizația păstrează informații documentate ca dovadă pentru:

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

Neconformitățile și acțiunile corective vor fi tratate conform procedurii **PS 10.2 Neconformitate și acțiune corectivă**.

Eurostil Construct SRL	MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MEDIULUI și SECURITĂȚII MUNCII	Cod: MMI
Managementul calității, mediului și securității muncii		Rev. 1. Ed. 0.

### **10.3 Îmbunătățire continuă**

Organizația îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea SMI.

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