

**SOCIETATEA CU RASPUNDERE LIMITATA
"CETATCONS"**

MANUALUL CALITATII

Aprobat:

Director SRL "Cetatcons"



Caraus

Caraus O.

Data intrarii in vigoare: 15.04.2019



10.09.2019

SRL
"CETATCONS"

MANUALUL CALITATII

Cuprins

SRL "CETATCONS"	MANUALUL CALITATII
--------------------	--------------------

Cuprins

Sectiunea I

Capitolul 1 Introducere

1.1 Prezentarea firmei

Sectiunea II

Capitolul 2 Prezentarea Sistemului de Management al Calitatii

2.1 Termeni si definitii

2.2 Manualul calitatii. Generalitati

2.3 Analiza periodica si actualizarea manualului calitatii

2.4 Controlul inregistrarii calitatii

Capitolul 3 Conditii referitoare la sistemul calitatii

3.1 Angajamentele managementului. Politica referitoare la calitate

3.2 Responsabilitatea si autoritate

3.3 Obiectivele calitatii

3.4 Reprezentantul managementului

3.5 Analiza efectuata de management

Capitolul 4 Activitati de executie

4.1 Planificarea realizarii serviciului

4.2 Procese referitoare la relatia cu clientul. Analiza contractului

4.3 Proceduri si instructiuni

4.4 Aprovizionarea materialelor/produselor, primirea, depozitarea

4.5 Produse furnizate de beneficiar

Capitolul 5 Masurare, analiza, imbunatatire

5.1 Plan de control calitate, verificari, incercari

5.2 Controale de calitate

5.3 Mijloace de masurare si incercare

5.4 Controlul proceselor

5.5 Controlul inregistrarii calitatii

5.6 Analiza datelor. Imbunatatire.

Intocmit: Verificat:	Data:	Pagina 1
-------------------------	-------	----------

SRL "CETATCONS"	MANUALUL CALITATII
--------------------	--------------------

Capitolul 6 Examinari tehnice de asigurare a calitatii

6.1 Planificarea

6.2 Sistemul de examinari tehnice

Capitolul 7 Genuri de activitate

Anexa A Schema de incadrare

Anexa B Lista personalului scriptic

Anexa C Baza normativa

Anexa D Baza materiala si de productie

Intocmit: Verificat:	Data:	Pagina 2
-------------------------	-------	----------

SRL "CETATCONS"	MANUALUL CALITATII
--------------------	--------------------

Sectiunea I -

Capitolul 1 *Introducere*

1.1 Prezentarea firmei.

Denumirea completa a Societatii: Societate cu Raspundere Limitata "CETATCONS", fondata la 01.02.2011. Are statut de persoana juridica de drept privat, cu scop lucrativ.

Domeniul de activitate si activitati curente

- Constructii ingineresti, lucrari de finisare a constructiilor, lucrari de protectie a constructiilor si utilajelor, constructii din lemn, lucrari de amenajare a teritoriului.

Date privind inregistrarea

Inregistrata la Camera Inregistrarii de Stat cu numarul de identificare /cod fiscal 1011607000312, certificate nr. MD 0100858 din 01.02.2011.

Licenta in constructii: seria A MMII nr. 036864 din 18.03.2011-18.03.2016.

Asigurarea cu specialisti dotati:

- Braghis Nicolae – inginer constructor, certificat de atestare tehnico-profesionala seria 2010-DS nr. 0491 din 12.03.2010-12.03.2015 (Constructii civile, industriale si agrozootehnice).
- Vasilasco Igor – in inginer energitician, certificat de atestare tehnico-profesionala seria 2010-DLS nr. 0167 din 10.03.10-10.03.2012.

Baza normativa- Anexa C

Dotare cu utilaj, mecanisme- Anexa D

Sectiunea II- Capitolul 2 ***Prezentarea sistemului de management al calitatii.***

2.1 Sistemul de management al calitatii- sistem de management prin care se orienteaza si se controleaza o organizatie in ceea ce priveste calitatea. In sistemul de management al calitatii se utilizeaza termeni si definitii conform documentelor de referinta asa ca:

Intocmit: Verificat:	Data:	Pagina 3
-------------------------	-------	----------

SRL "CETATCONS"	MANUALUL CALITATII
--------------------	--------------------

Calitate-masura in care un ansamblu de caracteristici intrinseci indeplinesc cerintele.

Managementul calitatii- activitati coordonate pentru a orienta si controla o organizatie in ceea ce priveste calitatea.

Asigurarea calitatii- ansamblul activitatilor planificate si sistematice implementat in cadrul sistemului calitatii demonstrate atit cit este necesar, pentru furnizarea increderii corespunzatoare ca o emitata va satisface conditiile referitoare la calitate (SR ISO 8402).

Auditul calitatii – examinarea sistematica si independenta, in scopul de a determina daca activitatea referitoare la calitate si rezultatele aferente satisfac dispozitiile prestabilite precum si daca aceste dispozitii sunt implementate efectiv si sunt corespunzatoare pentru realizarea obiectivelor (SR ISO 8402).

Controlul calitatii- tehnici si activitati cu caracter operational utilizate pentru satisfacerea conditiilor referitoare la calitate (SR ISO 8402).

Documentele programului de asigurare a calitatii- se compun din manualul calitatii, procedurile si functiile sistemului, procedurile si planurile de control de calitate, verificari si incercari.

Etalonare sau verificare metrologicala- compararea a doua mijloace de masurare sau etalonare, dintre care este de o precizie cunoscuta si identificata in lant, pina la un etalon national cunoscut official. Se face pentru a corela, inregistra sau elimina prin corelare orice variatie in precizia unui mijloc de masurare de precizie necunoscuta.

Exigenta esentiala- exigenta obligatorie care trebuie satisfacuta de o constructie (lucrare) pentru a fi conforma cu specificatiile reglementarilor tehnice aplicabile.

Evaluare- o apreciere pe baza analitica pentru a determina daca produsele si sistemele de calitate sunt capabile.

Executie- activitati ca: proiectare, procurare, fabricare, constructii-montaj, punere in functiune si dare in exploatare, care sunt implementate ca parti ale programului de asigurare a calitatii.

Examinare tehnica de asigurare a calitatii – activitatile periodice si planificate care sunt realizate pentru a constata ca elementele aplicabile ale programului de

Intocmit: Verificat:	Data:	Pagina 4
-------------------------	-------	----------

SRL "CETATCONS"	MANUALUL CALITATII
--------------------	--------------------

asigurare a calitatii sunt stabile in concordanta cu cerintele PAC si ca elementele PAC sunt efectiv implementate conform cerintelor specificate.

Imbunatatirea calitatii – actiuni intreprinse in intreaga organizatie pentru cresterea eficacitatii si eficientei activitatilor si proceselor in scopul de a asigura avantaje sporite atat pentru organizatie cit si pentru clientii acestia.

Inspectie – activitate, cum ar fi masurare, examinarea, incercarea sau verificarea cu un calibru a uneia sau a mai multor caracteristici ale unei entitati si compararea rezultatelor cu conditiile specificate in scopul de a stabili daca este realizata conformitatea pentru fiecare caracteristica (SR ISO 84.02).

Lucrari de constructii- toate lucrarile necesare realizarii unei cladiri efectuate de o unitate de constructii pe santier.

Oferta (pentru licitatie) – oferta facuta de un furnizor ca raspuns la o cerere de oferta in vederea adjudecarii unui contract pentru furnizarea unui produs (SR ISO 84.02).

Program de asigurare a calitatii – ansamblu de masuri organizatorice pentru activitatile de verificari, inspectii ETAC-uri pentru prevenirea si detectarea oricarei abateri fata de cerintele din documente, cu precizarea responsabilitatilor functionale si cu identificarea activitatii de conducere pentru asigurarea cantitatii de productie si serviciilor.

Planificarea calitatii – activitati care stabilesc obiectivele si conditiile referitoare la calitate precum si conditiile referitoare la aplicarea elementelor sistemului calitatii (SR ISO 84.02).

Politica in domeniul calitatii – obiective si orientari generale ale unei organizatii in ceea ce priveste calitatea, asa cum sunt exprimate oficial de managementul la nivelul cel mai inalt (SR ISO 84.02).

Process de calificare- proces prin care se demonstreaza daca o entitate este capabila sa satisfaca conditiile specificate (SR ISO 84.02).

Plan de control – verificari si incercari-documentul ce enumera si descrie toate controalele de calitate, verificarile si incercarile necesare pe baza de executie si finale pentru un produs sau serviciu.

Supraveghere- evaluarea si analiza permanenta a inregistrarilor, metodelor, procedurilor, produselor si serviciilor pentru indeplinirea cerintelor.

Intocmit: Verificat:	Data:	Pagina 5
-------------------------	-------	----------

SRL "CETATCONS"	MANUALUL CALITATII
--------------------	--------------------

astfel incit sa se asigure implementarea tuturor cerintelor de calitate in realizarea lucrarilor contractante.

Manualul calitatii descrie sistemul de conducere si asigurare a calitatii aplicat de SRL "Cetatcons" in conditiile prezazute de Legea privind calitatea in constructii nr. 721 din 2 februarie 1996.

Manualul calitatii impreuna cu procedurile functiilor de system stabileste masurile pentru indeplinirea cerintelor stabilite in legislatia aplicabila activitatilor de constructii, incepind cu aprovizionarea materialelor si terminind cu predarea lucrarilor beneficiarului.

Prin programul de asigurare a calitatii descries in prezentul manual, SRL "Cetatcons" asigura:

- desfasurarea in mod planificat si procedurat a activitatilor specifice, in cadrul sistemului legislative intern, ale normelor, standartelor interne aplicabile.
- Realizarea si mentinerea nivelului calitativ solicitat pentru documentatiile tehnice si documentele contractuale.

Programul de asigurare a calitatii firmei este structurat astfel:

- manualul de asigurare a calitatii cu sectiuni continind procedurile functiile de sistem de documente si inregistrari utilizate.
- procedurile (instructiunile tehnice de executie)
- planurile de control de calitate, verificari si incercari.

Manualul calitatii se aplica de catre personalul SRL "Cetatcons" implicat in activitati determinate pentru calitatea lucrarilor contractante.

Manualul calitatii este aplicabil in activitatile desfasurate pentru executia lucrarilor de orice tip de constructie (industriale, civile, socio-culturale etc.) indiferent de categoria de importanta a constructiei.

Manualul calitatii se aplica in cadrul activitatilor de aprovizionare, identificare, regasire, primire, manipulare, conservare, depozitare desfasurate de SRL "Cetatcons" indiferent de regimul contractului de lucrari perfectate.

Manualul calitatii este structurat in modul urmator:

- programul de asigurare a calitatii
- planurile calitatii
- procedure generale
- procedure de sistem
- procedure tehnice de executie

Intocmit: Verificat:	Data:	Pagina 7
-------------------------	-------	----------

SRL "CETATCONS"	MANUALUL CALITATII
--------------------	--------------------

- instructiuni de lucru

2.3 Analiza periodica si actualizarea manualului calitatii

In vederea imbunatatirii sistemului calitatii adoptat, SRL "Cetatcons" va analiza periodic documentele sistemului calitatii in vedea evaluarii adecvabilitatii si eficientei acestuia.

Prin analiza periodica se stabileste daca:

- SRL "Cetatcons" existenta este adecvata si functionala.
- elementele sistemului stabilite sunt adecvate si eficiente in implementare.

In efectuarea analizelor se au in vedere urmatoarele:

- rezultatele auditurilor interne efectuate in activitati proprii
- rezultatele analizei efectuate de management
- rapoartele periodice de analiza a tendintei calitatii efectuate de personalul controlului calitatii CQ
- observatii sau recomandare facute de utilizatorii manualului

In urma analizelor se determina necesitatea actualizarii manualului calitatii sau a unor parti ale acestuia.

2.4 Controlul inregistrarii calitatii

Manualul calitatii este tinut sub control de compartimentul asigurarii calitatii (AQ) de la distribuirea si pina la retragerea acestuia.

Evidenta distribuirii sau oferirii spre consultare este tinuta pe formularul "situatia difuzarii manualului calitatii".

Distribuirea manualului se face conform listei de ditribuire, aprobata de directorul SRL "Cetatcons".

Imprumutarea sau oferirea spre consultare a manualului, sau a unor parti ale acestuia, persoanelor sau grupurilor care nu sint mentionate in lista de distribuire se face numai cu acordul directorului sau a persoanei imputernicite de acesta.

Documente de referinta

1. Legea nr. 721-XIII din 2 februarie 1996 " Privind calitatea constructiei"

Capitolul 3 Coditii referitoare la sistemul calitatii

3.1 Angajamentele managementului. Politica referitoare la calitate.

Conducerea SRL "Cetatcons" este responsabila pentru stabilirea si implementarea unui program de asigurare a calitatii pentru toate activitatile necesare realizarii lucrarilor de constructii-montaj in toate fazele de executie.

Intocmit: Verificat:	Data:	Pagina 8
-------------------------	-------	----------

Conducerea SRL "Cetatcons" asigura prin PAC ca toate activitățile desfășurate de organizatie vor fi conduse, efectuate si controlate in conformitate cu prevederile legilor si normativelor in vigoare utilizate la realizarea obiectului.

Conducerea SRL "Cetatcons" asigura prin prezentul MC ca orice activitate desfășurata de ea care cade sub incidenta Legii privind calitatea in constructii, va incepe numai dupa ce PAC este stabilit si aprobat si se abtin avizele necesare in conditiile prevazute de lege.

Conducerea SRL "Cetatcons" va incheia contracte pentru produse si servicii desinate, numai cu unitati autorizate in acest scop si va preciza in documente contractuale responsabilitatile stabilite privind asigurarea calitatii ce revin furnizorilor.

Furnizorii raspund in fata conducerii SRL "Cetatcons" pentru stabilirea si implementarea programelor proprii de asigurare a calitatii.

Conducerea SRL "Cetatcons" asigura prin masurile stabilite in prezentul MC accesul beneficiarului pentru efectuarea de inspectii ETAC-uri in toate zonele si la toate nivelurile de autoritate.

Conducerea SRL "Cetatcons" abordeaza calitatea ca o functie aflata sub responsabilitatea intregului personal al societatii implicat in activitati determinate incepind cu managementul de virf.

Conducerea SRL "Cetatcons" adopta sistemul calitatii in scopul imbunatatirii continuu a proceselor, a calitatii lucrarilor, in eliminarea cauzelor care provoaca neconformitati, ca un factor cheie in competitivitatea SRL "Cetatcons".

Ca obiective de viitor SRL "Cetatcons" isi propune:

- introducerea de tehnologii moderne care sa asigure competitivitatea
- instruirea intregului personal cu documentele sistemului calitatii elaborate in scopul constientizarii crescinde a calitatii
- alocarea resurselor necesare pentru prevenirea neconformitatilor, controlul executiei, informarea si pregatirea profesionala a angajatilor
- obtinerea certificatului sistemului calitatii elaborate de o organizatie acreditata si recunoscuta de Organul National de Dirijare in Constructii.

3.2 Responsabilitate si autoritate

3.2.1 Director

Carauș Olesea- a absolvit Universitatea de Stat "Alecu Russo" Balti, facultatea drept. A activat in firma de constructii SRL "Flerixon" timp de 5 ani.

Directorul SRL "Cetatcons" este responsabil pentru implementarea si evaluarea PAC in activitatile specifice organizatiei.

Directorul SRL "Cetatcons" deleaga si asigura autoritate pentru evaluarea eficientei PAC, seful compartimentului AQ.

Are urmatoarele responsabilitati competente:

- aproba prezentul MC si isi asuma obligativitatea respectarii acestuia in toate

Intocmit: Verificat:	Data:	Pagina 9
-------------------------	-------	----------

SRL "CETATCONS"	MANUALUL CALITATII
--------------------	--------------------

nivelurile

- are intreaga responsabilitate pentru conducerea activitatilor desfasurate de SRL "Cetatcons" pentru stabilirea si implementarea PAC
- raspunde de obtinerea autorizatiei de activitate pentru SRL "Cetatacons" in conformitate ce prevederile ligislatiei in vigoare
- raspunde de evaluarea si actualizarea periodica a programului de asigurare a calitatii al SRL "Cetatcons"
- raspunde de nivelul de instruire si calificare a personalului SRL "Cetatcons"
- raspunde de activitatea compartimentului AQ asigurandu-I structura organizatorica corespunzatoare si autoritatea necesara pentru evaluarea implementarii si eficientei programului de asigurare a calitatii si organigrama compartimentului
- aproba fisele postului pentru personalul de conducere din subordine directa, in care sunt incluse si responsabilitatile referitoare la PAC
- semneaza procedurile functiilor de system elaborate de compartimentul AQ
- avizeaza planul annual de ETAC si rapoartele ETAC avizate de compartimentul AQ
- impune tuturor nivelurilor de conducere si personalului de executie din subordine obligativitatea implementarii programului de asigurare a calitatii
- dispune masurile corective in baza rapoartelor de evaluare privind indeplinirea PAC intocmite de compartimentul AQ
- aproba procurarea de materiale, produse si angajarea la serviciu pentru SRL "Cetatcons" numai de la furnizorii autorizati

3.2.2 Seful compartimentului AQ (inginer- sef)

Braghis Nicolae- inginer constructor, a absolvit Universitatea tehnica a Moldovei, facultatea Constructii Industriale si Civile. A activate in calitate de inginer- constructor timp de 20 ani.

Are urmatoarele responsabilitati competente:

- raspunde de stabilirea structurii organizatorice a compartimentului AQ in vederea indeplinirii tuturor atributiilor ce-I revin
- intocmeste fisele postului pentru sefi compartimentelor/santierelor
- stabileste organizeaza programe de instruire pentru compartimentul AQ si avizeaza programele de instruire a compartimentelor/santierelor SRL "Cetatcons"
- raspunde de elaborare si actualizarea MC si a procedurilor functiilor de system
- analizeaza si avizeaza din punct de vedere al asigurarii calitatii procedurile/instructiunile de lucru, PCCVI-urile elaborate de compartimentele SRL "Cetatcons"
- analizeaza si avizeaza MC si procedurile functiilor de sistem ai furnizorilor SRL "Cetatcons"

Intocmit: Verificat:	Data:	Pagina 10
-------------------------	-------	-----------

SRL "CETATCONS"	MANUALUL CALITATII
--------------------	--------------------

- analizeaza si avizeaza din punct de vedere al asigurarii calitatii contractile si comenzile catre furnizorii autorizati ai SRL "Cetatcons"
- raspunde de efectuarea inspectiilor si ETC-urilor pe inregistrarile de calitate emise in activitatile desfasurate de SRL "Cetatcons" si intocmirea graficelor de executie
- raspunde de realizarea activitatii de ETAC si anume, intocmirea si obtinerea aprobarii planului de ETAC, efectuarea ETAC-urilor interne si la furnizorii SRL "Cetatcons" si raportarea rezultatelor, stabilirea si verificarea implementarii programului de actiuni corective
- raspunde de implementarea PAC in cadrul compartimentelor/santierelor
- dispune oprirea lucrarilor in cazul nerespectarii PAC
- raspunde de efectuarea controlului ethnic, de calitatea lucrarilor si de confirmare ca acestea s-au executat conform documentelor de proiectare
- raspunde de completitudinea inregistrarilor de calitate intocmite de compartimente/santier.

3.2.3 Diriginti de santier si diriginti cu executarea lucrarilor specializate si instalatiilor aferente constructiilor

Au urmatoarele responsabilitati si componente:

- sunt responsabili pentru implementarea PAC in cadrul santierelor
- raspund de implementarea programului de actiuni corective la termenele respective in cadrul santierului
- raspund de calitatea lucrarilor executate si au urmatoarele responsabilitati:
 - a) raspund pentru obtinerea aprobarii beneficiarului pentru executarea lucrarilor care intra sub incidenta legii privind calitatea in constructii
 - b) raspund de asigurarea tuturor conditiilor necesare inceperii lucrarilor pentru realizarea acestora conform documentatiei, normelor in vigoare si programului de asigurare a calitatii
 - c) raspund de utilizarea numai de personal calificat si/sau autorizat precum si de instruirea acestuia cu procedurile/instructiunile in vigoare inainte inceperii lucrarilor
 - d) raspund de folosirea materialelor ce corespund cerintelor de calitate conform documentatiei de executii si numai dupa ce au fost receptionate
 - e) raspund de intocmirea in timpul activitatilor a inregistrarilor de calitate care ii revin conform procedurilor de executie si transmiterea acestora la compartimentul CTC
 - f) raspund de dezvoltarea neconformitatilor precum si de implementarea actiunilor corective pentru inlaturarea deficientelor
- exercita intocmai atributiile prevazute in regulament cu privire la dirigintii de santier atestati.

Intocmit: Verificat:	Data:	Pagina 11
-------------------------	-------	-----------