

**Societatea cu Raspundere Limitata
Efectivgrup**

Manualul Calitatii

Aprobat:

Director

SRL Efectivgrup

S.Tarpan

Data intrarii in vigoare _____

Cuprinsul proiectului:

- I. Prezentarea intreprinderii
- II. Standarde de calitate
- III. Manualul calitatii

I. Prezentarea întreprinderii Efectivgrup SRL

Numele firmei: Efectivgrup SRL

Anul fondării: 2015

Profilul firmei: Lucrari de constructii cladiri rezidentiale si nerezidentiale (CAEN 4120).

Director General: Sergiu Tarpan

Adresa:

- punct de lucru: Mun.Balti, str-la Lomonosov 17

Numar mediu de angajati: 2

Societatea MIC CONSTRUCT este înființată în anul 2015, având ca obiect principal de activitate “Lucrări de construcții clădiri rezidențiale și nerezidențiale”. Calitatea activității societății este dată de utilizarea unor sisteme tehnice moderne, conforme cu normele și standardele europene în vigoare. Beneficiind de o calitate ridicată a materialelor utilizate, precum și de o înaltă calificare a personalului, asigură că planurile și implicit construcțiile vor avea structuri de rezistență trainice, iar finisajele interioare și exterioare vor fi pe placul clienților.

Împreună cu partenerii societății, care furnizează cele mai bune materiale de construcții, societatea acordă o deosebită atenție clienților, oferindu-le soluții moderne pentru construcții civile și industriale, utilizând echipamente de construcții dintre cele mai performante conforme cu cerințele standardelor europene.

În prezent societatea poate angaja contracte directe sau în subantrepriză pentru toate tipurile de lucrări de investiții, social culturale și industriale, îndeplinind standardele de calitate

II. Certificare ISO 9001 – Sistem de Management al Calitatii



“ISO” reprezinta abrevierea din limba engleza a “International Organization for Standardization” (Organizatia Internationala pentru Standardizare).

Aceasta are sediul central in Geneva si a dezvoltat aproximativ 10.000 de standarde de calitate, pe parcursul a peste 50 de ani de activitate, dintre care cel mai cunoscut standard international este standardul sistemului de management al calitatii ISO 9001.

Calitatea serviciilor, produselor, managementului care, in fapt, influenteaza calitatea celorlalte produse si procese ale intreprinderii, reprezinta un factor decisiv in importanta activitatii oricarei societati prezente pe piata romaneasca, a carei dinamica este in continua dezvoltare, in conditiile economiei de piata actuale. Aceasta calitate contribuie, direct sau indirect, la marirea cifrei de afaceri, la pastrarea pozitiei de piata, cucerirea a noi nise de piata, imbunatarirea imaginii firmei, cresterea increderii clientilor si furnizorilor in serviciile si produsele oferite de firma.

Avantaje certificare ISO 9001

Printre avantajele enumerate mai sus, standardul ISO 9001 este unul dintre factorii care favorizeaza comertul international cu bunuri si servicii; dovada o reprezinta numarul de tari care au adoptat acest standard si sutele de mii de firme care au obtinut certificare ISO 9001.

Standardul ISO 9001 a fost elaborat pentru o certificare oferita clientilor ca societatea in cauza functioneaza in acord si pe baza unui sistem de calitate recunoscut international si care este reprezentativ atat pentru calitatea produselor si serviciilor, cat si managementului organizatiei respective.

Faptul ca o societate a obtinut certificare ISO nu reprezinta simpla obtinere a unui certificat recunoscut international, ci reprezinta masura in care firma respectiva foloseste anumite practici de lucru, este constienta de obligatiile sale referitoare la scopul ei in sine, respecta cerintele clientilor si reprezinta, de fapt, o recomandare generala bazata pe procesele si performantele organizatiei.

Standardul ISO 9001:2008 – Principii

Pana in anul 2000, era in vigoare familia de standarde adoptata in anul 1994, care cuprindea 4 standarde de baza: ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 si ISO 9004; avand in vedere ca intre acestea existau unele neconformitati, ISO a revizuit familia de standarde ISO in anul 2000, a eliminat ISO 9002, ISO 9003 si ISO 9004, ramanand doar un singur standard si anume ISO 9001:2000. In prezent este in vigoare ISO 9001/2008, adoptat ulterior celui din 2004. In linii mari, acesta pastreaza principiile standardului din 1994 la care s-au adaugat 8 noi principii:

- Orientarea catre client
- Stil de conducere
- Implicarea personalului
- Managementul pe procese
- Abordarea sistemica a Managementului
- Imbunatatirea continua
- Decizii bazate pe fapte
- Relatii reciproc avantajoase dintre furnizori.

Cerinte SR EN ISO 9001:2008

SR EN ISO 9001 : 2008 contine cerintele pentru un Sistem de Management al Calitatii (abreviat SMC) care prevede:

- identificarea proceselor si a relatiilor dintre ele; – documentarea Sistemului de Management al Calitatii prin Manualul Calitatii ISO 9001, proceduri de sistem, proceduri si instructiuni de lucru;
- stabilirea metodelor de elaborare, verificare si aprobare a documentelor, conditiilor de difuzare sau retragere a documentelor;
- stabilirea regulilor prin care se modifica documentele si datele;
- stabilirea regulilor privind documentele externe.

La finele anului 2008 a fost adoptat standardul international ISO 9001:2008 ca standard roman, SR EN ISO 9001:2008, cel care este in vigoare in acest moment.

III. Manualul Calitatii

INDICATORUL REVIZIILOR ȘI APROBĂRILOR
LISTA DE DIFUZARE
Cuprins
1. Domeniu de aplicare
1.1. Generalități
2. Referințe normative
3. Termeni și definiții
3.1. Termeni și definiții
3.2. Abrevieri
4. Sistemul de management al calității
4.1. Cerințe generale
4.2. Cerințe referitoare la documentație
4.2.1. Generalități
4.2.2. Manualul Calității
4.2.3. Controlul documentelor
4.2.4. Înregistrările calității
5. Responsabilitatea managementului
5.1. Angajamentul managementului
5.2. Orientarea către client
5.3. Politica referitoare la calitate
5.4. Planificare
5.4.1. Obiectivele Calității
5.4.2. Planificarea sistemului de management al calității
5.5. Responsabilitate , autoritate și comunicare
5.5.1. Responsabilitate și autoritate
5.5.1.1. Responsabilitatea și autoritatea Directorului General
5.5.1.2. Responsabilitatea și autoritatea Responsabilului al Calității
5.5.3. Comunicare internă
5.6. Analiza efectuată de management
5.6.2. Elemente de intrare ale analizei
5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei
6. Managementul Resurselor
6.1. Asigurarea resurselor
6.2. Resurse Umane
6.2.1. Generalități
6.2.2. Competență , conștientizare și instruire
6.3. Infrastructură

6.4. Mediul de lucru
7. Realizarea produsului
7.1. Planificarea realizării produsului
7.2. Procese referitoare la relația cu clientul
7.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la produs
7.2.2 Analiza cerințelor referitoare la produs
7.2.3.Comunicarea cu clientul
7.3. Proiectare și dezvoltare
7.4. Aprovizionarea
7.4.1. Procesul de aprovizionare
7.4.2. Informații pentru aprovizionare
7.4.3. Verificarea produsului aprovizionat
7.5. Producție și furnizare de servicii
7.5.1. Controlul producției și furnizării serviciului
7.5.2. Validarea proceselor de furnizare de servicii
7.5.3. Identificarea și trasabilitate
7.5.4.Proprietatea clientului
7.5.5 Păstrarea produsului / stadiul serviciului
7.6 Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare
8. Măsurare, analiză, și îmbunătățire
8.1 Generalități
8.2.1. Satisfacția clientului
8.2.2 Auditul intern
8.2.3 Monitorizarea și măsurarea proceselor
8.2.4 Monitorizarea și măsurarea produsului
8.3. Controlul produsului neconform
8.4 Analiza datelor
8.5 Îmbunătățire
8.5.1 Îmbunătățire continuă
8.5.2. / 8.5.3. Acțiune corectivă , Acțiune preventivă
Anexa A: Schema proces a activităților și de management al calității al S.C. MIC CONSTRUCT S.R.L.
Anexa B: Schema Sistemului Calității din S.C. MIC CONSTRUCT S.R.
Anexa C: ORGANIGRAMA S.C. MIC CONSTRUCT S.R.L
Anexa 1 : Tabel de corespondența între standardul S R E N ISO 9001:2001 si manualul calității MMQ-4.2.2.al S.C. MIC CONSTRUCT S.R.L.

	Nume	Semnătură	data	Deținător
Elaborat				RQ Exemplar :0
Verificat /aprobat				

INDICATORUL REVIZIILOR SI APROBĂRILOR

Nr. ctr.	Data	Ed./R	Descrierea sumară a modificării	Nume, prenume, semnătură		
				Elaborat	Verificat	Aprobat
1.	2007	1/0	Elaborarea in Ed. 1./ Rev.0.	Responsabil Calitate	Director General	DIRECTOR GENERAL

LISTA DE DIFUZARE

Exemplar nr.	Locul difuzării	Persoanele care utilizează documentul			Observații
		Funcția	Nume prenume	Data Semnătura	
0 .	Compartiment Calitate	Responsabil Calitate			
1	Director General	Director General			
2.	Organism de Certificare	Organism de Certificare			

1. Domeniu de aplicare

1.1. Generalități

Prezentul manual denumit “Manualul de management al Calității” se aplică organizației SRL Efectivgrup și acoperă activitățile de :

CONSTRUCȚII DE CLĂDIRI ȘI LUCRĂRI DE GENIU.

COD CAEN 4521

În Manualul Calității sunt definite politica, obiectivele și angajamentele referitoare la calitate și este descris sistemul calității conform cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2001.

1.2. Aplicare

Clauza 7.3. Proiectare și dezvoltare, cu toate subclauzele sale nu se aplică organizației, ca urmare a faptului că aceasta nu necesită activități de proiectare ;

Clauza 7.5.2. Validarea proceselor de producție și furnizare de servicii nu se aplică, deoarece serviciile / lucrările furnizate pot fi verificate înainte de livrarea către client ;

2. Referințe normative

- SR EN ISO 9001 : 2008 Sistemele de management al calitatii - Cerințe.
- SR EN ISO 9000 : 2006 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și Vocabular
- SR EN ISO 9004 : 2001 Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor.
- SR EN ISO 10015 : 2000 Managementul Calității. Linii directoare pentru instruire
- SR EN ISO 19011 :2003 Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management al calității și management de mediu.

La elaborarea Manualului Calității s-au mai luat în considerare recomandări ale :

- SR ISO /TR 10013 : 2003 Linii directoare pentru documentația SMC
- SR ISO 9004- 2 :1997 Conducerea calității și elemente ale sistemului calității. Partea 2 : Ghid pentru servicii.

3. Termeni și definiții

3.1. Termeni și definiții

În Manualul Calității de față se folosesc termeni conform standardului SR EN ISO 9000 : 2001 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și Vocabular.

Cei mai importanți termeni s-au extras din standard , ca :

- **Organizație** – grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații determinate;

- **Mediu de lucru** – ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea ;
- **Furnizor** – organizație sau persoană care furnizează un produs ;
- **Proces** – ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrări în ieșiri ;
- **Produs (Serviciu)** – rezultat al unui proces ;
- **Client** – organizație sau persoană care primește un produs ;
- **Satisfacția clientului** – percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost satisfăcute ;
- **Cerință** – nevoie sau așteptare care este declarată , în general implicită sau obligatorie;
- **Calitate** – măsura în care un ansamblu de caracteristici îndeplinesc cerințele ;
- **Document** – informație împreună cu mediul său suport ;
- **Sistem de management** – sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele prin care se realizează acele obiective ;
- **Sistem de management al calității** – sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea ;
- **Audit** – proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit ;
- **Neconformitate** – neîndeplinirea unei cerințe ;
- **Conformitate** – îndeplinirea unei cerințe ;
- **Acțiune preventivă** – acțiune de eliminare a cauzei unor neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite ;
- **Acțiune corectivă** – acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite ;
- **Inspecție** – evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite după caz , de măsurare, încercare sau comparare cu un calibru ;

3.2. Abrevieri

- **MMQ** - Manualul de management al calității ;
- **AGA** - Adunarea generală a acționarilor ;
- **RMQ** - reprezentantului managementului pentru calitate
- **SC** - sistemul calității
- **MIC CONSTRUCT** - S.C. MIC CONSTRUCT S.R.L.
- **PS** - procedură de sistem
- **PO** - procedura operațională
- **IL** - instrucțiune de lucru
- **F** - Fișă
- **R** – Registru
- **D** – dosar
- **A** - anexă

4. Sistem de management al calității

4.1. Cerințe generale

Sistemul calității definit de prezentul manual este structurat și adaptat particularităților organizației, cărora îi sunt aplicabile toate elementele sistemului calității descrise de standardul SR EN ISO 9001:2000.

Sistemul calității implementat și menținut în organizație este destinat să dea încredere conducerii societății că obiectivele calității au fost îndeplinite corect și ele se realizează, precum și să demonstreze clienților că:

a) s-au identificat procesele cerute de Sistemul de management al Calității (a se vedea diagrama **Flux Anexa B**)

b) s-a determinat succesiunea interacțiunilor proceselor identificate în **Anexa A**. Alte diagrame flux pot fi incluse în cadrul acestui Manual și/sau procedurile la care se face referire, după cum este aplicabil;

c) s-au determinat modalitățile prin care organizația asigură operarea efectivă și eficientă a proceselor, controlul acestora, prin folosirea procedurilor (de sistem, operaționale) și a elementelor descrise în prezentul manual;

d) organizația asigură disponibilitatea resurselor și informațiilor cerute pe fiecare activitate. Resursele necesare sunt descrise în **Cap. 6.1.** din prezentul manual respectiv procedurile aplicabile.

Informațiile includ procedurile de sistem , respectiv detalii ale cerințelor clienților și descriere a proceselor de urmat;

Acestea sunt precizate în procedurile aplicabile cât și în prezentul Manual.

e) Organizația monitorizează și analizează procesele sale, pentru a se asigura că obiectivele stabilite sunt atinse , respectiv la îmbunătățirea proceselor . Aceasta este realizată prin Audituri interne ale calității , audituri la furnizori(a se vedea Procedura „ Auditul Intern” PS-8.2.2);

f) Organizația implementează acțiunile necesare pentru a atinge rezultatele cerute pentru a se asigura îmbunătățirea continuă a Sistemului de management al Calității.

Astfel de acțiuni includ utilizarea de proceduri care definesc activitățile ce trebuie realizate pe parcursul proceselor de realizare a produsului/ serviciului (diagrama din Anexa A,) auditare (a se vedea Procedura „ **Audit intern**” PS-8.2.2) **Analiza efectuată de management**(Procedura PS -5.6.), (PO – 8.2.31- **Monitorizare și măsurarea satisfacției clienților**) și **Acțiuni corective și preventive**

(Procedura PS-8.5.2., respectiv PS-8.5.3.)

Toate procesele sunt supuse auditării conform prevederilor Procedurii PS- 8.2.2.”Audit Intern”

Activitățile din societatea SRL Efectivgrup sunt reprezentate sub formă de schemă proces în **Anexa A** ;

Această schemă proces indică mersul principal al proceselor în organizație , pornind de la Comanda /contract (element inițial de intrare) dată de Client până la primirea de către Client al produsului / serviciului comandat. (element final de ieșire)

În Anexa B este prezentată Schema Sistemului Management Calității, din punct de vedere al aspectelor cheie .

Organizația nu utilizează procese din afara ei , care să influențeze conformitatea serviciilor de construcții cu cerințele contractuale ale clienților beneficiari.

4.2. Cerințe referitoare la documentație

4.2.1. Generalități

Sistemul de Management al Calității al organizației SRL Efectivgrup include Manualul de Management al Calității, Politica în domeniul Calității și obiectivele acestuia, procedurile de sistem, procedurile operaționale, fișe / formulare, alte documente, atât în variantă tipărită cât și în format electronic.

Sistemul cuprinde de asemenea toate înregistrările pentru organizație, pentru a demonstra respectarea cerințelor standardului SR EN ISO 9001: 2001, respectiv, respectarea cerințelor clienților, cerințelor legale, și de reglementare aplicabile.

Amploarea documentației poate fi diminuată, dacă personalul folosit în procesele cuprinse în sistemul de management are o înaltă calificare .

4.2.2. Manualul Calității

Manualul Calității definește politica în domeniul calității, domeniul de aplicare , inclusiv definește excluderile (**a se vedea cap. 1, MMQ- 4.2.2.**)declară și explicitează obiectivele referitoare la calitate, descrie modul de organizare, responsabilitățile și autoritățile, precum și elementele sistemului calității adoptat.

Manualul calității de față este **prima ediție**, fiind structurat pe un singur volum care prezintă elementele sistemului calității și politica în domeniul calității în forma detaliată.

Codificarea manualului se face de către Compartimentul Calitate conform regulilor stabilite în procedura de sistem **Controlul documentelor PS – 4.2.3.**

Manualul este elaborat de către Responsabilul Calității , este analizat de și aprobat de Directorul General.Manualul este difuzat controlat de către Responsabilul de Calitate pe baza Listei de difuzare, fiecare exemplar difuzat fiind identificat printr-un număr unic în Lista de difuzare.Manualul poate fi difuzat și în scop de reclamă sau în cazuri contractuale, aceste exemplare fiind difuzate de asemenea în mod controlat.

Conținutul manualului este analizat periodic, de către Responsabilul de Calitate în vederea stabilirii necesității de revizuire.

Responsabilul de Calitate are autoritatea de a efectua reviziile de formă și fond ale manualului, răspunde de identificarea stadiului reviziilor și de actualizarea manualelor difuzate.

După patru revizii manualul este redactat într-o nouă ediție, sau în cazul în care natura modificărilor o impune, are loc scoaterea unei noi ediții înainte de a patra revizie. Redactarea unei noi ediții se face cu acordul Directorului General. Istoricul modificărilor manualului se regăsește în Lista de revizii.

Responsabilul de Calitate răspunde de retragerea vechii ediții a manualului și difuzarea noii ediții.

Difuzarea se poate realiza pe suport informatic, prin rețeaua Inbox- Microsoft Outlook, în sistem read-only, cât și pe suport de hârtie pentru cei care nu sunt legați în rețea, fiecare exemplar având un număr unic de control, care apare în Lista de difuzare păstrată la Compartimentul Calitate

Procedură de Sistem

Procedurile generale de sistem prezintă modul cum sunt realizate și controlate funcțiile sistemului. Procedurile generale de sistem reprezintă anexe ale Manualului de management al Calității și au caracter obligatoriu pentru întreg personalul organizației.

Procedurile generale de sistem sunt redactate în formă tipărită, în exemplare controlate, cât și pe suport magnetic în cadrul Compartimentului Calitate Codificarea procedurilor generale de sistem este realizată de către Responsabilul de Calitate.

Procedurile de sistem sunt verificate și aprobate de către Directorul General. O dată cu aprobarea procedurilor sunt aprobate și formularele asociate.

Difuzarea procedurilor în vigoare se face de către Responsabilul de Calitate în mod controlat, pe bază de Listă de difuzare, în care se atribuie un număr unic fiecărui exemplar difuzat.

Actualizarea procedurilor și retragerea procedurilor perimate sunt efectuate de către Responsabilul de Calitate.

Procedurile operaționale / Instrucțiunile de lucru / Planurile calității / Specificație referitoare la calitate

Procedurile operaționale descriu modalitățile de transpunere în practică la nivelul compartimentelor a cerințelor și liniilor directoare fixate de procedura de nivel superior și descriu obiectivele și modul de desfășurare ale proceselor, precum și cooperarea între compartimente în conformitate cu procedurile de sistem.

Procedurile operaționale sunt elaborate de compartimentele în care se desfășoară activitatea procedurată, sunt verificate și aprobate de Responsabilul de Calitate .

Codificarea, difuzarea, actualizarea și retragerea procedurilor operaționale, respectă prevederile procedurii de sistem **“Controlul documentelor și al datelor”**

cod PS – 4.2.3 .

Planul calității precizează practicile, resursele și succesiunea activităților specifice referitoare la calitate, relevante pentru un anumit produs, proiect sau serviciu .

Planul calității se întocmește de către Responsabilul de Calitate, împreună cu Directorul Tehnic, numai la solicitarea clienților, conform liniilor directoare din standardul SR ISO 10005:1999 Managementul Calității - Ghid pentru planurile calității.

Specificație referitoare la calitate, definește natura verificărilor /inspecțiilor, stabilește faza (a montajului sau elaborării programului) și frecvența acestor verificări, metoda aplicată,

cine execută, unde se consemnează rezultatul determinat și modul de transmitere a acestui rezultat, indicând și criteriile de acceptare.

Instrucțiunile de lucru descriu cerințele și modul de efectuare, în general de către un angajat, ale unei activități, identificate într-o procedură, cu respectarea prevederilor procedurii.

Documente asociate

Documentele asociate sunt constituite din:

- **Înregistrările calității** și formularele asociate documentelor sistemului calității;
- Instrucțiuni de montaj ;
- Cărțile tehnice ale utilajelor, echipamentelor și aparaturii de măsură și control;
- Normative de calitate pentru materiale, ambalaje și produse finite;
- Norme, normative, legi, documente ale clientului.

4.2.3. Controlul documentelor

Manualul calității, Procedurile de sistem, Procedurile Operaționale sunt elaborate conform **Procedurii de Sistem cod PS – 4.2.3**

„Controlul documentelor și al datelor „

Documentele există atât în formă tipărită , cât și în format electronic .

Prin metodele descrise în procedura aplicabilă organizația asigură că toate documentele precum și orice modificare ale acestora sunt actualizate, respectiv aprobate înainte de emitere și utilizare.

Toate documentele sunt actualizate după cum este necesar în cazul apariției uneia din următoarele situații:

- Schimbarea organizatorică;
- Modificări ale standardului de referință a sistemului calității ;
- Modificări ale reglementărilor legale aplicabile;
- Modificări ale gamei de servicii furnizate;
- Apariția unui feedback de la clienți care impune acest lucru;
- În urma analizei efectuate de management;
- În urma rapoartelor de audit intern sau extern;

În situația că documentele nu mai sunt actuale organizația asigură retragerea lor din circulație, aplicând identificări clare , folosind metode de limitare la accesul acestora, după cum este descris în procedura aplicabilă.

4.2.4. Înregistrările calității

sunt păstrate pentru a dovedi eficiența Sistemului Calității aplicat, sunt identificate clar în ceea ce privește produsul sau serviciul la care se referă, sunt codificate, putând fi retrase prompt și sunt păstrate în locuri și pe perioade definite în cadrul documentelor Sistemului

Calității, toate cerințele sunt stipulate în **Procedura Generală de Sistem. „Controlul înregistrărilor”**

Principalele categorii de înregistrări utilizate de organizație vizează:

- Relația cu clientul;
- Evaluarea și selectarea furnizorilor;
- Aprovizionarea;
- Recepția de materii prime;
- Controlul fazelor și finalul lucrărilor de construcții;
- Reclamații de la clienți;
- Acțiuni corective și preventive;
- Analiza efectuată de management;
- Resurse umane;
- Audituri interne;
- Alte înregistrări relevante;

Înregistrările furnizează dovezi ale funcționării eficace și eficiente a Sistemului Calității.

5. Responsabilitatea managementului .

5.1. Angajamentul managementului

Managementul de la cel mai înalt nivel al organizației a definit obiectivele referitoare la calitate , după cum sunt precizate în Secțiunea 5.4.1. din prezentul Manual.

Managementul la cel mai înalt nivel al organizației efectuează analize periodice regulate privind eficacitatea, de asemenea asigură disponibilitatea resurselor necesare pentru satisfacerea obiectivelor calității.

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură faptul ca prin implementarea sistemului de management al calității documentat se furnizează serviciile descrise în secțiunea 1.1. în conformitate cu prevederile documentației stabilite.

5.2. Orientarea către client

Sistemul de management al calității are sprijinul total și necondiționat al managementului de la cel mai înalt nivel, pentru a se asigura că cerințele clientului, respectiv așteptările acestuia sunt determinate în mod clar.

În mod particular, Directorul Tehnic și Directorul General sunt responsabili pentru relația cu clientul și determinarea cerințelor și așteptărilor acestuia (inclusiv a satisfacției lor).

Implicarea Directorului General în aceste acțiuni asigură luarea la cunoștință de către acesta a nivelului de satisfacție al clienților.

5.3. Politica referitoare la calitate

SRL Efectivgrup acționează în domeniul calității conform politicii generale a companiei, stabilită pe termen scurt și mediu, având următoarele direcții de acțiune:

Politica referitoare la calitate
a organizației SRL Efectivgrup

Sistemul de management al calității acoperă domeniul construcțiilor de clădiri. Este politica SRL Efectivgrup de a oferi clienților săi produse de înaltă calitate furnizate prin servicii specifice adecvate, respectiv de a satisface cerințele contractuale, cerințele legale și de reglementare aplicabile, inclusiv prevederile standardului ISO 9001:2000.

Organizația urmărește îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. Sistemul este analizat în cadrul Ședințelor de Analiză a Managementului în care se îmbunătățesc și se stabilesc noi obiective ale calității.

Gradul de adecvare al acestei politici referitoare la calitate este analizat în cadrul Ședinței de Analiză a Managementului.

SRL Efectivgrup utilizează un proces de îmbunătățire continuă a proceselor sale și serviciilor pe care le oferă către clienții săi:

- Personalul este încurajat să analizeze periodic practicile de lucru, respectiv să sugereze metode de îmbunătățire, după cum este cazul. În plus, toate procesele relevante sunt analizate pentru a se detecta posibilitățile de îmbunătățire.
- Performanța serviciilor oferite este analizată prin colectarea de date de la personalul implicat în relația cu clientul, prin folosirea Chestionarelor de Comunicare cu Clientul. Ori de câte ori este posibil, îmbunătățirile sunt aplicate imediat, astfel încât să conducă la costuri mai mici și calitate mai bună a serviciului prestat, respectiv o satisfacție sporită a clientului.

20.04.2007

Director General

SRL Efectivgrup . întreprinde acțiuni pentru documentarea, implementarea și certificarea în anul 2015 a unui sistem de management de mediu conform **SR EN ISO 14001 : 2005**, pentru a mări competitivitatea produselor atât pe piața internă, cât și externă.

Aceasta Politică Referitoare la Calitate este înaintată și explicată fiecărui angajat din întreaga organizație . Copii ale acestui document sunt afișate în clădirile organizației, cu trafic mare de personal și clienți respectiv este disponibilă în rețeaua de calculatoare.

Întregul personal al organizației este instruit privind implicațiile pe care le are Politica Referitoare la Calitate asupra viitorului organizației în general , respectiv asupra personalului în particular.

5.4. Planificare

5.4.1. Obiectivele Calității

Politica organizației este:

- De a presta servicii de construcții astfel încât fiecare client să fie mulțumit ;
- De a dezvolta relații solide de colaborare și parteneriat cu furnizorii de la care organizația se aprovizionează cu materiale și produse pentru construcții ;
- De a determina gradul de satisfacție al clienților, respectiv de creștere a acestuia ;

Pentru îndeplinirea obiectivelor menționate, s-au stabilit obiective ale calității, aplicabile funcțiilor relevante, după cum urmează :

proces	Clauza din standard	Documente de referință	Elemente de intrare	Elemente de ieșire	Responsabil	obiectiv	Frecvența de informare - analiză
aprovizionare	7.4.	PS-7.4.	oferte	Contracte cu furnizorii	Dir. General	Scăderea timpilor de analiză oferte 25%	2 ori pe an
Instruire personal	6.2.	PS-6.2.-b	Necesități de instruire	Instruiri interne/externe	Resp. Resurse umane	0 data la trimestru	Audit intern o dată la ½ an
Relația cu clientul	7.2./8.2.1	PS-7.2./PO-8.2.1.	Cereri oferte Feedback clienți	Oferte Răspuns feedback	Dir.General	Scăderea timpilor de analiză cu 25%	Analiză de management la ½ an

- **Director General**
 - să asigure în permanență resursele necesare lucrărilor de construcții contractate
- **Compartimentul Marketing & Vânzări**
 - elaborarea materialelor de promovare corespunzător noii imagini și difuzarea lor eficientă.

- ponderea de peste 80 % a notărilor „bine” și „ foarte bine” primite de la clienți prin chestionarele de evaluare a satisfacției lor;

5.4.2. Planificarea sistemului de management al calității

- Stabilirea unui mod coerent și metodic de realizare a politicii referitoare la calitate și a obiectivelor organizației și defalcarea obiectivelor pe nivelurile relevante.

- Identificarea proceselor, clasificarea lor, stabilirea obiectivelor de proces și realizarea corespondenței între obiectivele organizației defalcate pe nivelurile relevante și cele de proces.

- În cazul în care se planifică modificări ale sistemului care ar putea afecta modul de operare al acestuia, modificările respective sunt analizate în cadrul Sedințelor de Analiză a Managementului pentru a se asigura faptul că integritatea sistemului nu este compromisă

5.5.1. Responsabilitate și autoritate

ORGANIZAREA FUNCȚIONALĂ SRL Efectivgrup. este conform organigramei anexate (v. Anexa C).

Responsabilitățile și autoritățile definite în cele ce urmează fac referire la responsabilitățile principale ale personalului având funcții particulare.

Fiecare procedură de sistem poate include responsabilitățile suplimentare.

Fişele postului pentru fiecare persoana angajată în organizație descriu pe larg sarcinile de serviciu, respectiv atribuțiile și responsabilitățile aferente postului.

5.5.1.1. DIRECTORUL GENERAL

- Răspunde de stabilirea strategiei și a politicii globale aprobate de către Adunarea Generală a Acționarilor.
- Urmărește elaborarea de strategii și politici parțiale în domeniile subordonate nemijlocit și răspunde de corelarea lor cu politica și strategia globală a firmei.
- Răspunde de funcționarea eficientă a sistemului de management din organizație.
- Stabilește strategia Sistemului Calității.
- Definește și declară în scris politica și obiectivele generale în domeniul calității a organizației.
- Numește Reprezentantului Managementului pentru Calitate.
- Asigură independența și autoritatea persoanelor care efectuează audituri interne ale calității.
- Aprobă Manualul Calității și Procedurile de Sistem.
- Organizează analizele efectuate de management și analizează sistemul calității pentru a se asigura continua adecvare și eficacitate a acestuia în ceea ce privește satisfacerea condițiilor din standardul SR EN ISO 9001:2001, precum și a politicii și obiectivelor declarate de organizație.
- Aprobă propunerile și dispune luarea măsurilor necesare în vederea rezolvării acțiunilor corective rezultate din evaluările auditurilor organismelor de certificare cât și cele ale Compartimentului AQ.

5.5.1.2. Responsabilitatea și autoritatea Responsabilului Calității

- Responsabilul Calitate - este subordonat Directorului General și are sarcina de a supraveghea întreaga activitate de management al calității din cadrul organizației.
- Colaborează la elaborarea și redactarea procedurilor de sistem și le revizuieste ori de câte ori este nevoie, în concordanță cu obiectivele și strategiile organizației și le supune aprobării Directorului General.
- Elaborează Manualul Calității, îl supune aprobării, îl difuzează și îl retrage, după caz.
- Efectuează planificarea activității de audit pe compartimente și domenii de activitate.
- Organizează și participă la desfășurarea auditurilor interne, planificate și neplanificate.
- Întocmește documentația auditului intern (plan de audit, chestionare de audit, raport de audit, note de neconformități) și prezintă concluziile auditurilor efectuate la analiza de management.
- Participă la ședințele de analiză a neconformităților și urmărește implementarea acțiunilor corective și preventive stabilite.
- Participă la auditurile desfășurate în societate de către beneficiari sau organisme de certificare.
- Realizează instruirile programate pe teme de SMC și instruirea SMC la angajare.
- Participă la analizarea periodică a deficiențelor de calitate a produselor, împreună cu factorii implicați, pentru a determina cauzele care le generează și a stabili măsurile corective/ preventive care se impun.
- Participă la activitatea de evaluare a furnizorilor și la întocmirea listei furnizorilor și/sau subcontractanților acceptabili.
- Răspunde de urmărirea efectuării tuturor verificărilor, conform documentației tehnice care conține condițiile tehnice de calitate a produselor/ serviciu/montaj.
- Răspunde de dotarea cu baza tehnico-materială necesară a punctelor de control a calității din societate.
- Răspunde de introducerea în montaje/servicii numai a materialelor corespunzătoare calitativ.
- Răspunde de difuzarea în societate a documentelor de asigurarea calității.

5.5.1.3. Responsabilitatea și autoritatea Șefului Compartimentului Producție

- Asigură, îmbunătățirea structurii sortimentale a serviciilor, elaborarea, urmărirea și evidența consumurilor de materiale și manoperă.
- Asigură și controlează existența documentației de execuție completă la fiecare loc de muncă (planuri de montaj, instrucțiuni de lucru, programul de control).
- Asigură respectarea cu strictețe a tehnologiilor de execuție și control pe tot parcursul execuției produsului/serviciului.
- Asigură urmărirea, analizarea și tratarea neconformităților referitoare la produs/ serviciu/ sistemul calității.
- Organizează și conduce activitatea de programare, lansare și urmărire a elaborării unei comenzi.

- Coordonează planificarea și realizarea întreținerii și repararea echipamentelor de lucru și control astfel încât ele să asigure parametrii din documentațiile tehnice.
- Organizează și urmărește evidența cărților tehnice, a prospectelor, a diverselor oferte de materiale etc.

5.5.2. Reprezentantul Managementului

Reprezentantul Managementului în cadrul organizației este directorul General al acesteia. Cumulul celor două funcții asigură faptul că performanțele sistemului de management al calității sunt cunoscute neîntârziat de Directorul General.

5.5.3. Comunicarea internă

Comunicarea internă în organizație este realizată pe mai multe căi, respectându-se principiul « proces » orice intrare are ca răspuns o ieșire.

Căile de comunicare sunt :

*scrise, prin înregistrările SC, note interne ;
verbale , telefon fix/mobil;
on-line;*

Comunicarea internă din organizație, se face pe niveluri de:

- a) colaborare pe același nivel ierarhic ;
- b) de subordonare pe nivele ierarhice diferite (de sus în jos) ;
- c) de informare (de jos în sus) ;

Alte metode de comunicare sunt :

- scurte expuneri prezentate de conducere ;
- informări documentate ;

5.6. Analiza efectuată de management

5.6.1. Generalități

În scopul menținerii și îmbunătățirii Sistemului Calității, precum și pentru a se asigura eficacitatea politicii și a obiectivelor în domeniul calității, managementul de vârf analizează semestrial SMC, analiză ce este detaliată în procedura operațională “**Analiza efectuată de management**” cod PS-5.6.

Inregistrările Analizei efectuată de management sunt gestionate conform **PS-4.2.4 – Controlul Inregistrărilor** ; Analizele de Management se organizează cel puțin semestrial.

5.6.2. Elemente de intrare ale analizei

Toate analizele de management al calității tratează cel puțin următoarele probleme:

Elementele de intrare a analizei sunt:

1. Acțiuni de urmărire de la analizele de management anterioare

- prezentarea sumară a elementelor discutate la Sedința anterioară;
- analiza eficienței Planului de Îmbunătățire a Calității anterior ;

2. Neconformități apărute în intervalul de analiză

- neconformități apărute în relația cu clientul;
- neconformități datorate furnizorilor;
- alte neconformități;
- stadiul acțiunilor corective impuse în Rapoartele de Neconformități
- clasificarea neconformităților depistate în timpul auditurilor (majore, minore, observații);
- reclamații;
- audituri interne , numărul auditurilor interne,
- tendințele de evoluție ale sistemului calității, pe baza rapoartelor de audit;
- rezultatul evaluărilor externe efectuate asupra organizației;

3. Politica în domeniul Calității

- Raport privind realizarea obiectivelor calității;
- Propuneri pentru actualizarea politicii în domeniul calității;
- Defalcarea politicii în domeniul calității în obiective cuantificabile,

4. Documentația sistemului calității

- necesitatea actualizării documentației;

5. Satisfacția clienților organizației

- raport privind satisfacția clienților organizației;
- identificarea oportunităților de creștere a satisfacției clienților;

6. Resurse umane

- raport privind performanța personalului;
- necesități de instruire și verificare a cunoștințelor pe linie de asigurare a calității;
- necesități de noi resurse umane;

7. Influențe externe

- tehnologii noi;
- efecte ale legislației asupra organizației;
- efecte privind cerințele majore ale clienților;

8. Tehnici statistice

- eficacitatea tehnicilor statistice aplicate;
- .necesitatea de noi tehnici statistice;

9. Domenii de îmbunătățit

- a. calitatea serviciilor
- b. îmbunătățirea proceselor;

5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei

Elementele de ieșire ale analizei sunt :

- Raportul privind situația de fapt în implementarea și respectarea prevederilor documentelor Sistemului Calității;
- Program de măsuri propus de conducerea organizației;
- Planul de Îmbunătățire a Calității, (se specifică cine răspunde și termenele de rezolvare , resursele necesare);
- Proces verbal al Sedinței de analiză de management;

6. Managementul Resurselor

6.1. Asigurarea resurselor

În cadrul SRL Efectivgrup sunt alocate resursele atât umane cât și financiare și logistice necesare îndeplinirii cerințelor clienților și unde este posibil, depășindu-le.

Procesele descrise în Sistemul de management al Calității se implementează în mod adecvat, iar organizația își îmbunătățește constant acest sistem.

6.2. Resurse Umane

6.2.1. Generalități

Personalul implicat în activitățile din organizație, este angajat și îndeplinește sarcinile trasate în corelare cu experiența și pregătirea sa, conform Procedurii de sistem PS-6.2.1. - Recunoașterea personalului.

6.2.2. Competență , conștientizare și instruire este detaliată în procedura de sistem, cod PS – 6.2.2.

Procedura scoate în evidență faptul că instruirea personalului este esențială pentru realizarea obiectivelor referitoare la calitate. Personalul este instruit în ceea ce privește utilizarea procedurilor și a documentelor din Sistemul Calității.

Pentru realizarea și menținerea competenței angajaților săi, organizația procedează astfel:

- evaluează periodic cunoștințele generale ale angajaților, pentru activitățile pe care le efectuează;
- identifică necesitățile de instruire pentru fiecare angajat în parte;
- planifică, organizează și efectuează instruirii corespunzătoare, atât intern cât și printr-un organism extern.

Sunt păstrate înregistrări relevante ale instruirilor efectuate cât și a competențelor personalului angajat.

6.3. Infrastructură

SRL Efectivgrup își desfășoară activitatea utilizând o infrastructură adecvată care permite atingerea conformității serviciilor și activității de construcții oferite clienților săi.

Următoarele aspecte sunt luate în considerare:

- clădiri și spații de lucru, inclusiv utilitățile aferente necesare ;
- servicii suport , cum ar fi cele de transport și comunicare ;

6.4. Mediu de lucru

Organizația a identificat și stabilit, în cadrul procedurilor metodelor de control a factorilor de natură fizică și umană în contextul mediului de lucru, factori necesari pentru realizarea conformității serviciilor prestate.

Organizația asigură un mediu de lucru adecvat pentru personalul său, în ceea ce privește siguranța de lucru cât și din punct de vedere a protecției muncii, determinând la fiecare lucrare specificul riscurilor și instruind personalul cu situațiile specifice. Legea nr. 90/1996 (Legea protecției muncii/ norme generale de protecția muncii /2002)

7. Realizarea produsului

7.1. Planificarea realizării produsului

Organizația prin profilul său de realizare de lucrări de construcții , procesul de planificare a furnizării serviciului este descris în Procedura de Sistem “ Analiza referitoare la produs “ cod : PS- 7.2.2.

Prin Contract se stabilesc Cerințele Clientului ;

- Prin Analiza Contractului , se stabilesc la diversele nivele ierarhice resursele necesare elaborării lucrării respectând clauzele contractuale ,
- Prin Analiza contractului se specifică și condițiile de verificare și acceptare de către client a lucrării (PS- 7.2.2.);
- Pe tot parcursul lucrării se înregistrează etapele de construcții, verificare, conform PS- 7.5.1., Controlul producției și a serviciului, și PS-4.2.3., Controlul înregistrărilor ;

Datele obținute prin Analiza Contractului , reprezintă „datele de intrare” în procesul de elaborarea devizelor, etapele și stadiile lucrărilor de construcții, punctele și etapele supuse controlului, modul de predare/ recepție a lucrării contractate de către client.

7.2. Procese referitoare la relația cu clientul

7.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la produs

- Cerințele clientului sunt stipulate prin Contract și anexele Contractului, Proiectele de construcții
- Se iau în considerare de asemenea carențele nespecificate de Client, necesare pentru realizarea lucrărilor de construcții;
- Se iau în considerare de asemenea :
 - Reglementările legale;
 - Reglementările de protecția muncii;
 - Resursele logistice;
 - Resursele de personal;

7.2.2 Analiza cerințelor referitoare la produs

Acceptarea unei Comenzi din partea unui client intervine doar după ce organizația a stabilit capabilitatea de a satisface cerințele impuse .

Pentru Licitatii se parcurg etapele specificate în procedură (achiziție Caiet de sarcini, analiza acestuia, elaborarea documentației, analiza documentației, corectare, dacă este cazul, aprobare documente, predare documentație), cu generarea înregistrărilor specifice.

Orice modificare ulterioară a contractului sau a cererii pentru servicii emisă de client este analizată, înregistrată și confirmată ca și cum ar fi un contract nou sau comandă nouă.

7.2.3.Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu clientul se realizează în diversele momente ale relației firmei-client prin:

- Relația directă cu clientul la semnarea unui Contract;
- Furnizarea de informații adecvate și corecte referitoare la serviciile de construcții;
- Furnizarea de răspunsuri corecte la întrebările clientului referitoare la termen de predare a lucrării ;
- Feedback-ul de la clienți prin Monitorizarea satisfacției clientului,
- Reclamații, modul de tratare a reclamațiilor se descrie în PS-8.3.a - Tratarea reclamațiilor;

7.3. Proiectare și dezvoltare

Această Clauză nu este relevantă pentru procesele organizației, întrucât SRL Efectivgrup nu efectuează activități de proiectare

7.4. Aprovizionarea

Procesul de aprovizionare este detaliat în procedura de sistem Aprovizionare cod PS-7.4.;

7.4.1. Procesul de aprovizionare

În procedură este prezentat un ansamblu de măsuri menite să asigure că produsele aprovizionate sunt conforme cu condițiile specificate.

Sunt stabilite condiții specifice impuse acestora, în vederea evitării apariției neconformităților, atât la produsele aprovizionate, cât și la procesele în care se vor folosi acestea.

Furnizorii sunt evaluați și selectați pe baza capacității lor de a satisface condițiile specificate, inclusiv cele de calitate, activitate ce este descrisă în procedura operațională “Acceptarea furnizorilor” cod PO-7.4-02 Responsabilul de calitate împreună cu Responsabilul Logistic întocmesc Lista furnizorilor acceptabili cod F- PO7.4 -02-01, care este aprobată de Directorul General .

Înregistrările calității ale subcontractanților acceptabili sunt menținute și păstrate de către Compartimentul Calitate .

Procedura precizează că documentele de aprovizionare conțin date care descriu în mod clar produsul comandat, că acestea sunt analizate și aprobate înainte de emitere pentru a verifica dacă sunt conforme cu condițiile specificate. Produsul aprovizionat poate fi verificat (calitativ) la furnizor, dacă acest fapt este consemnat în contract, specificându-se și metoda de eliberare a produsului. Dacă este specificat în contract, clientul poate să aiba dreptul de a verifica la furnizor dacă produsul achiziționat este conform cu condițiile specificate.

7.4.2. Informații pentru aprovizionare

Informațiile pentru o Aprovizionare adecvată se obțin prin Analiza Contractului PS-7.2.1.

Informațiile sunt apoi prelucrate și detaliate de către Responsabilul Tehnic și Calitate, urmând pașii din Procedura de sistem « Aprovizionare »

Documentele și înregistrările procesului de Aprovizionare sunt gestionate conform PS-4.2.3. « Controlul documentelor și al datelor », respectiv « Controlul înregistrărilor » PS-4.2.4.

7.4.3. Verificarea produsului aprovizionat

este detaliată în Procedura operațională PO-7.4.-01 ;

7.5. Producție și furnizare de servicii

7.5.1. Controlul producției și furnizării serviciului

Controlul producției/furnizării serviciului este detaliată în procedura de sistem, cod **PS-7.5.1.;**

Pentru a asigura un control adecvat al prestării serviciilor sunt folosite următoarele metode de control:

- Utilizarea în proces doar a materialelor/produselor , specificate în “Contract”, și/sau documentația tehnică;
- Aplicarea procedurilor Sistemului Calității și a documentației tehnice și tehnologice, (Proiecte, Planuri de montaj, Instrucțiuni de lucru, Instrucțiuni de protecția muncii, etc.)
- Asigurarea unui mediu de lucru adecvat;
- Efectuarea proceselor de către personal calificat;
- Respectarea reglementărilor legale;
- Respectarea reglementărilor privind protecția muncii;

Derularea proceselor se face cu respectarea prevederilor Proiectelor de construcții, și a prevederilor PS- 7.5.1.

Se mențin, la nivelul fiecărui « Contract », înregistrări referitoare la procese și la instruirea personalului.

În situația în care SRL Efectivgrup. nu dispune de personal calificat , sau are personal insuficient se procedează la subcontractarea unei părți din lucrare .

În acest caz SRL Efectivgrup monitorizează prin personal propriu, modul în care firma care a subcontractat lucrarea își îndeplinește sarcinile asumate , răspunderea pentru calitatea execuției și termenele de finalizare a lucrării, rămânând în sarcina SRL Efectivgrup.

7.5.2. Validarea proceselor de producție și de furnizare de servicii

Furnizarea de servicii de lucrări de construcții este verificată în etape relevante prin inspecțiile specifice care se efectuează. Din aceste considerente această clauză nu este aplicabilă organizației.

7.5.3. Identificarea și trasabilitate

Este detaliată în procedura de sistem cod PS-7.5.3.;

Procedura stabilește modul de identificare și de asigurare a trasabilității materialelor/produselor, începând de la recepție și pe parcursul tuturor fazelor de construcție/montaj până la predarea lucrării clientului beneficiar.

Trasabilitatea fiecărei lucrări de montaj se realizează prin atribuirea unui număr unic, numărul contractului, față de începutul operațiilor, prin înregistrările referitoare la inspecții și prin înregistrările referitoare la existența stocurilor.

Responsabilul Calitate execută inspecțiile și verificările în vederea recepției de către client a lucrării.

După efectuarea controlului final, lucrarea este predată clientului prin semnarea Proces verbal de recepție lucrare.

Prin Contract este prevăzută perioada în care lucrarea este în garanție, și dacă este cazul modul Servisare în exploatare.

7.5.4. Proprietatea clientului

În cazul în care în Lucrarea preluată de către organizație o parte sau integral materialele/produsele folosite la montaj sunt proprietatea Clientului, se procedează Conform Anexelor și prevederilor Contractuale ;

7.5.5 Păstrarea produsului / stadiul serviciului

Dacă din anumite motive o lucrare de montaj este întreruptă pentru o perioadă de timp, (clientul fiind înștiințat de această situație, în scris printr-o Notă) se consemnează în Planul de construcții, la pct 4. „Modificări față de proiect/ întreruperi ale lucrării”;

7.6 Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare

apare în procedura de sistem cod PS-7.6;

Procedura definește măsurile stabilite în cadrul organizației pentru a se asigura că echipamentele de inspecție, măsurare sunt corespunzătoare din punct de vedere al domeniilor de măsură, tipului și preciziei necesare pentru verificarea și demonstrarea conformității cu condițiile specificate.

Procedura definește totodată modul de asigurare a conformității cu reglementările, standardele și normele metodologice legale aplicabile echipamentului de inspecție, măsurare și încercare aflat în dotarea societății.

În această procedură se specifică:

- Cum are loc alegerea DMM-urilor adecvate care sunt capabile să asigure exactitatea necesară a măsurării;
- Identificarea tuturor DMM-urilor care influențează calitatea;
- Asigurarea condițiilor de mediu adecvate pentru inspecțiile, măsurările și încercările care se efectuează;

Pentru activitatea de etalonare a DMM-urilor se recurge la servicii executate de terți.

Manipularea, conservarea și depozitarea DMM-urilor se efectuează astfel încât să fie menținută exactitatea și aptitudinea de utilizare.

Indicarea stadiului de verificare a DMM-urilor se face prin folosirea etichetelor cu conținutul: "Verificat metrologic", "Nou", "În conservare" și "Defect".

8. Măsurare, analiză, și îmbunătățire

8.1 Generalități

Managementul de vârf din cadrul organizației SRL Efectivgrup reprezentată prin Directorul General, a definit și documentat politica și obiectivele în domeniul calității, precum și angajamentele sale referitoare la calitate.

a) Pentru a demonstra conformitatea produselor/serviciilor realizate , organizația efectuează inspecțiile și verificările prevăzute în documentele aplicabile și efectuează inspecții și verificări suplimentare după cum este cazul cu cerințele clientului;

b) Pentru a asigura conformitatea Sistemului de Management al Calității organizația efectuează audituri interne după cum este descris în secțiunea 8.2.2, și în Procedura de sistem „Auditul intern” cod: PS- 8.2.2.

Acestea sunt înregistrate, iar neconformitățile sunt corectate prin metode adecvate , aplicate atât neconformităților în sine cât și cauzelor acestora.

Se analizează date relevante, și stabilesc acțiuni preventive .

Aceste acțiuni decurg cum este descris în Procedurile Analiza de management , și Acțiuni preventive, PS-5.6., respectiv PS-8.5.3.

Se evaluează eficacitatea Sistemului Calității prin satisfacerea cerințelor clienților , secțiunea 5.6.

c) Pentru îmbunătățirea continuă a eficacității și eficienței Sistemului de management al Calității existent în organizație se efectuează analiza rezultatelor Auditurilor interne , după cum este descris în **secțiunea 8.2.2..**

Se analizează date relevante și se stabilesc acțiuni preventive, după cum este descris în **secțiunea 8.5.3.**

Tehnicile statistice utilizate includ folosirea graficelor simple, a diagramelor Pareto.

Necesitatea utilizării de noi tehnici statistice este analizată în cadrul sedințelor de Analiza de Management

8.2. Monitorizare și măsurare

8.2.1. Satisfacția clientului

este detaliată în procedura PO-8.2.1.

Procedura documentează, implementează și menține procesul prin care organizația măsoară satisfacția clienților săi, pentru a obține informațiile necesare îmbunătățirii calității serviciilor furnizate.

Măsurarea satisfacției clienților se efectuează, anual, în mod organizat prin analiza sistematică a următorilor parametri:

- valoarea serviciilor la care s-au înregistrat reclamații / valoarea serviciilor furnizate;
- numărul clienților pierduți;
- numărul clienților noi;
- numărul reclamațiilor / remediilor.

Pentru a obține informațiile necesare se va solicita clienților să răspundă la chestionarul prezentat în formularul, cod F- PO 8.2.1-01.

Datele obținute prin prelucrarea rezultatelor sunt prezentate la analiza sistemului de management al calității, reprezentând un *element de intrare*

8.2.2 Auditul intern

este detaliat în Procedura generală de Sistem , cod PS-8.2.2.

Scopul procedurii este de a demonstra că toate operațiile și activitățile sunt efectuate în conformitate cu procedurile documentate și că obiectivul general al sistemului calității a fost atins.

Auditul calității se aplică sistemului calității sau unor elemente ale acestuia, unor procese sau produse care se realizează în cadrul societății.

Auditurile interne se desfășoară programat și planificat, în funcție de natura și importanța activității auditate și sunt efectuate de personal independent, care nu are responsabilități în zona auditată. Personalul care efectuează audituri interne îndeplinesc criteriile de calificare stabilite de standardul SR EN ISO 19011 :2003 Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau de mediu ;

Rezultatele auditurilor sunt înregistrate și aduse la cunoștința personalului care are responsabilități în zona auditată și care stabilește acțiunile corective pentru eliminarea cauzelor neconformităților constatate.

Implementarea acțiunilor corective și eficacitatea acestora sunt stabilite cu ocazia auditului de urmărire.

Rezultatele auditurilor interne constituie *element de intrare* la analiza efectuată de management.

8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

Este detaliată în Procedura operațională , cod PO-8.2.3..

Procedura documentează, implementează și menține procesul prin care ORGANIZAȚIA realizează monitorizarea și măsurarea proceselor desfășurate de personalul societății, în scopul asigurării conformității activităților desfășurate, cu prevederile procedurilor proprii și cu specificațiile de referință, în vederea constatării din timp a neconformităților și îmbunătățirii acestora.

Procedura se aplică proceselor interne desfășurate în organizație .

Autoevaluarea se efectuează o dată pe an, de regulă la începutul anului, pentru anul anterior, concluziile și rezultatele autoevaluării constituind *elemente de intrare* pentru analiza SMC efectuată de managementul organizației.

Autoevaluarea se efectuează utilizând „Ghidul pentru autoevaluarea SMC ”, formular F - PO- 8.2.3.-01 apreciind fiecare răspuns pe o scală de la 5 (nu există performanță-neaplicabil) la 1 (performanța cea mai bună din clasă) și indicatorii de performanță a SMC, formular cod : F- PO-8.2.3.-02

8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului

Este detaliată în Procedura Specifica PS-8.2.4.;

Procedura documentează, implementează și menține procesul prin care organizația realizează monitorizarea și măsurarea produselor / serviciilor elaborate de personalul societății, în scopul asigurării conformității produselor / serviciilor cu procedurile proprii și/sau cu specificațiile de referință, în vederea constatării din timp a neconformităților și îmbunătățirii acestora și verificarea/inspecția produselor / serviciilor în vederea livrării/predării către client.

Înregistrările sunt gestionate conform Procedurii generale de sistem, cod PS-4.2.3., Controlul înregistrărilor.

8.3. Controlul produsului neconform

este detaliată în procedura generală de sistem, cod PS-8.3.

Procedura stabilește modul de identificare, documentare, evaluare, izolare, tratare a produsului neconform și înștiințare a tuturor funcțiilor responsabile, pentru a se asigura că acesta nu este utilizat neintenționat.

Procedura se aplică tuturor produselor neconforme, fie ele materiale aprovizionate, materiale auxiliare, produse finite de montaj, însă nu se aplică fazelor intermediare de CONSTRUCȚII/montaj, ale căror abateri de la condițiile specificate pot fi corectate prin intervenție asupra parametrilor neconformi.

În cazul apariției unui produs neconform, responsabilul Compartimentului calitate dispune izolarea de urgență a lucrării neconforme (în măsura în care este posibil) și marcarea sa dacă este posibil cu eticheta “Produs Neconform” sau izolarea « produsului » neconform sistează predarea lucrării către client, și întocmește Raport de neconformitate, cod F- PS-8.3.-01.

În RNC se identifică produsul neconform (prin cod, tip, serie, număr de lot, cantitate), locul apariției neconformității (la recepție, în timpul montajului, etc.) și se descrie neconformitatea în baza unui Buletin de încercare întocmit anterior de Compartimentul Calitate.

În acest timp se convoacă în mod operativ Comisia de Analiza Neconformităților, în vederea analizării produsului neconform .

Comisia de Analiza Neconformităților este numită de Directorul General și are în componența sa pe:

- Directorul General ;
- Responsabilul Calitate ;
- Șeful compartimentului operațional în care a apărut produsul neconform.

Responsabilitatea și autoritatea pentru tratarea produsului neconform revine Comisiei de Analiza Neconformităților care decide ce acțiuni corective și preventive sunt necesare și dispune consemnarea acestora, împreună cu modul de corecție imediată a produsului neconform, în Raportul de neconformitate.

Decizia Comisiei poate fi:

- Produsul se acceptă prin derogare în cazul produselor aprovizionate
- Produsul se declasează; în cazul produselor aprovizionate
- Produsul se returnează furnizorului.

Modul de tratare a produsului neconform este descris pe larg în PS-8.3.

Produsul reparat și/sau reprelucrat este reinspectat după caz în conformitate cu Procedurile de Inspectare.

Înregistrările se gestionează în conformitate cu prevederile Procedurii generale de sistem, cod PS-4.2.3., Controlul înregistrărilor.

8.4. Analiza datelor

Conducerea organizației analizează cel puțin o dată pe an sistemul de management al calității și obiectivele de politică privind calitatea în activitatea desfășurată .

Analiza managementului se poate efectua și suplimentar, ori de câte ori evoluția SC, impune acest lucru.

Desfășurarea ședințelor de analiză are loc în conformitate cu procedura “Analiza managementului”, cod: PS-5.6., înregistrările alocate fiind “Raportul privind funcționarea organizației și a obiectivelor de politică privind calitatea” și “Procesul Verbal al ședinței de analiză”, ținute sub control de Responsabilul Calitate.

Prin analizarea rezultatelor obținute prin « Monitorizarea satisfacției clientului » PO-8.2.1., Prin autoevaluarea SMC-ului « monitorizarea proceselor»

PO-8.2.5, prin analiza rezultatelor instruirilor de personal, Raport de evaluare a instruirii (F-PS-6.2.2.-b--02, se obțin datele , care reprezintă în același timp și elementele de intrare a « Analizei de management »

Alte date/elemente de intrare pentru Analiza de management se obțin prin Tehnici Statistice, PO-8.1.

Elementele de ieșire a analizei , acțiunile corective și/sau preventive, la rândul lor reanalizate, duc la îndeplinirea politicii de îmbunătățire a SMC-ului.

8.5. Îmbunătățire

8.5.1. Îmbunătățire continuă

8.5.1.1. Prin respectarea obiectivelor calității la toate nivele prin alocarea responsabilităților adecvate, Fișele de post, prin ținerea sub control a procesului de elaborare și /sau revizie a documentelor SMC, ținerea sub control a procesului de implementare a SMC, Audit intern, și prin urmărirea și reanalizarea acțiunilor corective și /sau preventive se obține îmbunătățirea continuă a Sistemului Calității.

8.5.1.2. Aplicarea ciclului PDCA

Ciclul PDCA

Directorul General, în sensul cel mai larg al cuvântului, are rolul de a planifica, programa, asigura condițiile necesare și a implanta controlul în activitățile organizate pentru a îndeplini obiectivele întreprinderii, de o manieră rațională și eficientă. Ciclul PDCA, reprezintă o metodă de organizare și desfășurare a activităților de conducere, orientată în direcția îmbunătățirii continue.

Acest ciclu cuprinde patru faze:

Planificare (Plan)

În această fază se concepe un plan. Se definește obiectivul și se determină condițiile, metodele, măsurile și politicile necesare pentru a-l atinge. În procesul îmbunătățirii continue, la apariția unei probleme se execută:

identificarea problemei și planificarea acțiunilor;

culegerea observațiilor și analiza lor;

selectarea cauzelor reale;

definirea acțiunilor corective.

Execuție (Do)

În această fază se pune în aplicare planul. Se creează condițiile și se face pregătirea și antrenamentul necesare pentru executarea planului. Administratorul trebuie să se asigure că fiecare înțelege complet obiectivele și planul, îi învață pe membrii echipei procedurile și transmite cunostințele necesare pentru rezolvarea planului și înțelegerea lucrului. Apoi se realizează lucrul pe baza acestor proceduri. În final se verifică aplicația. În formă sintetică avem:

pregătirea operațiilor;

aplicarea planului;

verificarea aplicației.

Verificare (Check)

În această fază se verifică rezultatele, pentru a stabili dacă lucrul se desfășoară conform planului și dacă se obțin rezultatele dorite. Se verifică în vederea realizării

ansamblului de proceduri și de modificări care se impun pentru a elimina anomaliile care pot să apară. De câte ori este posibil se compară rezultatele obținute cu obiectivele planificate. Pe scurt:

se verifică rezultatele acțiunilor realizate;

se compara cu obiectivele.

Acțiune (Act)

În această fază se adoptă acțiunea necesară. Dacă verificarea relevă că lucrarea nu este realizată în concordanță cu planul sau cu rezultatele anticipate se stabilesc măsuri pentru o acțiune corectivă și se pune în aplicare.

Dacă verificarea detectează o neconformitate, atunci se investighează cauza neconformității, pentru a preveni repetarea ei. Uneori poate să fie necesară reinstruirea lucrătorilor și revizuirea procedurilor.

Folosirea repetată a ciclului PDCA face posibilă îmbunătățirea calității și a metodelor de lucru și astfel obținerea rezultatelor dorite.

Prin urmare îmbunătățirea continuă constă în aplicarea ciclului PDCA de către toate persoanele, la toate nivelurile și activitățile pe care le desfășoară.

Procesul de îmbunătățire continuă nu este altceva decât o serie de rotații PDCA, făcute în mod continuu de toate persoanele care lucrează în firmă sau intră în contact direct cu aceasta.

8.5.2. / 8.5.3. Acțiune corectivă , Acțiune preventivă

este detaliată în procedura de sistem cod PS-8.5.2/8.5.3.;

Procedura stabilește activitățile ce se desfășoară în cadrul organizației pentru implementarea acțiunilor corective și preventive și se aplică în toate activitățile și de către toate compartimentele din organizație.

Documentele de referință care determină implementarea acțiunilor corective sunt:

- Raport de audit intern;
- Raport de neconformitate pentru serviciu/ produs/ material;
- Nota de neconformitate pentru sistem;
- Reclamații și rapoarte ale clienților referitoare la neconformități ale serviciilor.

Investigarea cauzelor neconformităților referitoare la produse/materiale se face de către “Comisia de analiza neconformităților” iar pentru neconformitățile constatate în cadrul Sistemului Calității, Responsabilul Calității împreună cu Șeful Compartimentului unde s-a constatat neconformitatea sunt cei care investighează cauzele.

Compartimentul Calitate este acela care controlează respectarea de către compartimentul de execuție a modului de realizare a acțiunii corective stabilite.

Înregistrarea rezultatelor investigației este specificat pentru fiecare caz în parte conform documentelor elaborate de către comisiile sus-menționate și Compartimentul Calitate într-o rubrică a RNC-ului.

În urma investigațiilor efectuate se propun acțiuni corective necesare pentru eliminarea cauzelor neconformităților și se verifică de către Responsabilul Calitate modul de rezolvare a lor, la termenul stabilit sau cu ocazia următorului audit intern.

În scopul preîntâmpinării apariției neconformităților, se întreprind **acțiuni preventive** care au drept scop depistarea, analizarea și eliminarea cauzelor potențiale ale neconformităților.

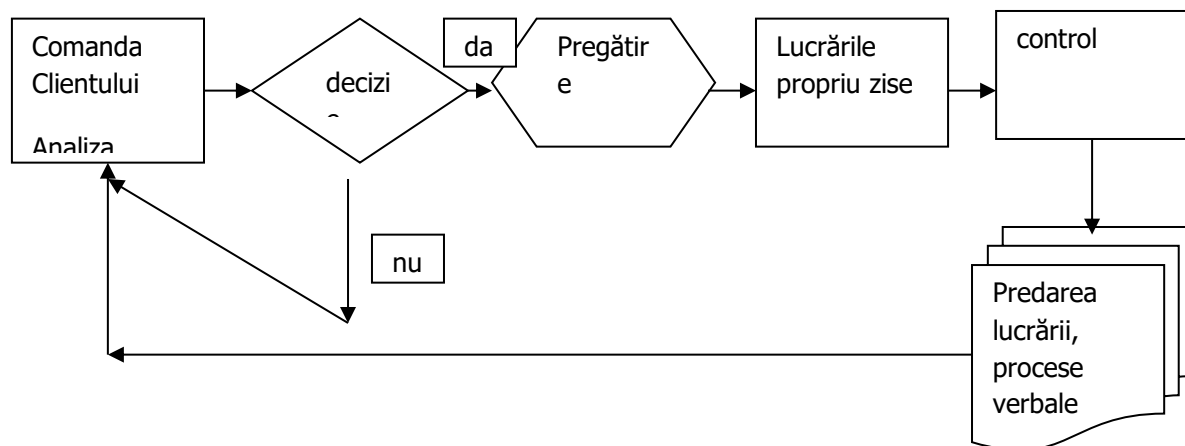
Depistarea și analizarea cauzelor potențiale ale neconformităților se face de către Compartimentul Calitate și colaboratorii din compartimente.

Compartimentul Calitate împreună cu compartimentele colaboratoare inițiază acțiuni preventive.

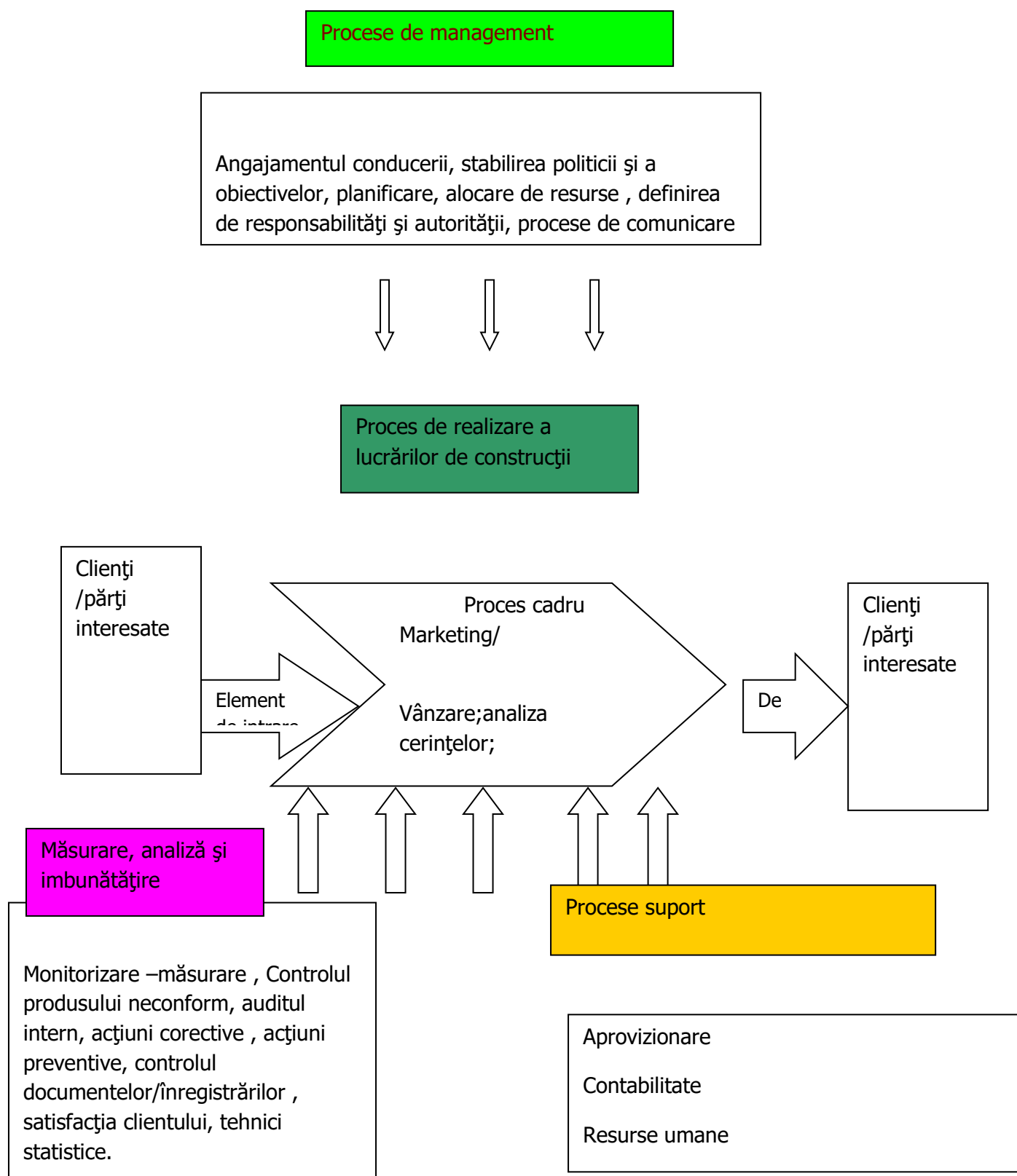
Atunci când implementarea acțiunii preventive presupune implicarea mai multor compartimente din cadrul societății, Compartimentul Calitate organizează ședințe cu șefii de compartiment pentru analiză și propuneri.

Informațiile relevante referitoare la acțiunile preventive sunt supuse Analizei de management.

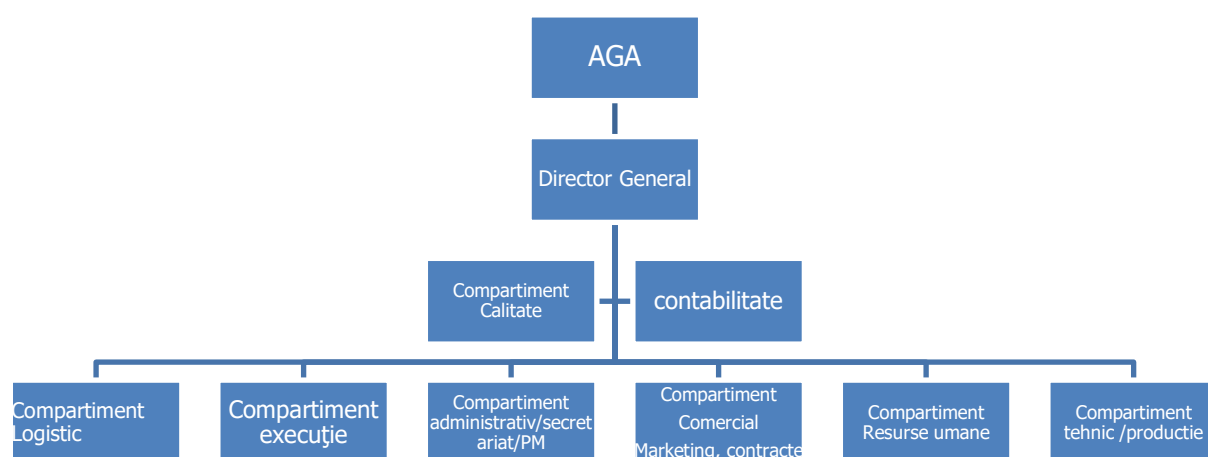
Anexa : A Schema proces al activităților din SRL Efectivgrup



Anexa B: Schema proces ale activităților de management al calității al SRL Efectivgrup



Anexa : C- Organigrama SRL Efectivgrup



Anexa : 1

Tabel de corespondență între standardul SR EN ISO 9001:2001 ȘI Manualul Calității MMQ -01 SRL Efectivgrup

Standard SR EN ISO 9001:2001, ISO 9001:2000	Cerința din Standard	Capitolul din MMQ-01
1.	Domeniu de aplicare	1
1.1.	Generalități	1.1.
1.2.	Aplicare	1.2.
2.	Referințe normative	2.
3.	Termeni și definiții	3.1.
	Abrevieri	3.2.
4.	Sistem de management al calității	4.
4.1.	Cerințe generale	4.1.
4.2.	Cerinte referitoare la documentație	
4.2.1.	Generalități	4.2.1.
4.2.2.	Manualul Calității	4.2.2.
4.2.3.	Controlul documentelor	4.2.3. PS – 4.2.3.
4.2.4.	Controlul înregistrărilor	4.2.4 PS-4.2.4.
5.	Responsabilitatea managementului	5. titlu
5.1.	Angajamentul managementului	5.1;5.1.1; 5.1.2;
5.2.	Orientarea Către Client	5.2.; 7.2.1. ; 8.2.1
5.3.	Politica referitoare la calitate	5.3.
5.4.	Planificare	5.4.
5.4.1.	Obiectivele calității	5.4.1.
5.4.2.	Planificarea SMC	5.4.2.
5.5.	Responsabilitate , autoritate,și comunicare	5.5
5.5.1	Responsabilitate și autoritate	5.5.1.
5.5.2.	Reprezentantul managementului	5.5.2.
5.5.3	Comunicare internă	5.5.3.
5.6	Analiza efectuată de management	5.6 titlu PS-5.6.

5.6.1.	Generalități	5.6.1.
5.6.2.	Elemente de intrare ale analizei	5.6.2.
5.6.3.	Elemente de iesire ale analizei	5.6.3.
6	Managementul resurselor	6. titlu
6.1.	Asigurarea resurselor	6.1.
6.2.	Resurse umane	6.2. PS-6.2.-a, recunoașterea personalului
6.2.1.	Generalități	6.2.1.
6.2.2.	Competență, constientizare și instruire	6.2.2. PS-6.2.-b- Instruirea personalului
6.3.	Infrastructură	6.3.
6.4.	Mediu de lucru	6.4.
7.	Realizarea produsului	7. titlu
7.1.	Planificarea realizării produsului	7.1.
7.2.	Procese referitoare la relația cu clientul	7.2. titlu
7.2.1.	Determinarea cerințelor referitoare la produs	7.2.1. PS-7.2.2.
7.2.2.	Analiza cerințelor referitoare la produs	7.2.2. PS -7.2.2.
7.2.3.	Comunicarea cu clientul	7.2.3.
7.3.	Proiectare și dezvoltare	Nu se aplica
7.4.	Aprovizionare	titlu
7.4.1	Procesul de aprovizionare	7.4.1.PS-7.4.
7.4.2.	Informații pentru aprovizionare	7.4.2. PS-7.2.2. Analiza contractului
7.4.3.	Verificarea produsului aprovizionat	7.4.3. PO-7.4.-02
7.5.	Producție și furnizare de servicii	7.5. titlu
7.5.1.	Controlul producției și al serviciului	7.5.1.; PS -7.5.1. Controlul serviciului
7.5.2.	Validarea proceselor de producție și de furnizare de servicii	7.5.2, nu se aplica
7.5.3.	Identificare și trasabilitate	7.5.3. PS-7.5.3.
7.5.4.	Proprietatea clientului	7.5.4.
7.5.5.	Păstrarea produsului	7.5.5.
7.6.	Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare	7.6. ; PS- 7.6.

8.	Măsurare , analiză, și îmbunătățire	8. titlu
8.1.	Generalități	8.1
8.2.	Monitorizare și măsurare	8.2. titlu
8.2.1	Satisfacția clientului	8.2.1. PO-8.2.1.
8.2.2.	Audit intern	8.2.2. ; PS- 8.2.2.
8.2.3.	Monitorizarea și măsurarea proceselor	8..2.3. PO-8.2.3
8.2.4.	Monitorizarea și măsurarea produsului/serviciului	8.2.4.; PS – 8.2.4. monitorizarea și măsurarea serviciului
8.3.	Controlul produsului neconform	8.5. ; PS-8.3., PS-8.3.-a, Tratarea reclamațiilor
8.4.	Analiza datelor	8.4. ;
8.5.	Îmbunătățire	8.5. titlu
8.5.1.	Îmbunătățire continuă	8.5.1.
8.5.2.	Acțiune corectivă	8.5.2.;PS-8.5.2.
8.5.3.	Acțiune preventivă	8.5.3.;PS- 8.5.3.