

SRL „Muntean-Confinis”

Aprobat:

Directorul SRL „Muntean-Confinis”


C. Munteanu



MANUALUL

DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRĂRILOR DE CONSTRUCȚIE-MONTAJ

Coordonat SIC Chișinău
05.12.05



Manualul calității intră în vigoare
din ”20 ” 06 2005

mun. Chișinău 2005

CUPRINS

Capitolul 1 - Caracteristici generale	pag.3
Capitolul 2 - Recomandarea întreprinderii	pag.4
Capitolul 3 - Organele de conducere și responsabilitatea lor	pag.6
Capitolul 4 - Documentația sistemului calității	pag. 10
Capitolul 5 -Neconformități și acțiuni corective	pag.14
Capitolul 6 -Organizarea controlului de calitate a LCM	pag.17
Capitolul 7 -Auditul intern al calității	pag. 23
Capitolul 8 - Examinări tehnice de asigurare a calității	pag.24
Capitolul 9 - Instruirea și perfecționarea personalului	pag. 26
Capitolul 10 - Genul de activitate	pag.27
Capitolul 11 - Anexe	pag. 28

Capitolul 1. Caracteristici generale

- 1.1. Manualul calitatii este fundamentul sistemului de asigurare a calității lucrărilor de construcție-montaj a unei întreprinderi.
- 1.2. Regamentul manualului se referă la toate tipurile de lucrări în activitatea SRL "Muntean-Confinis" și este un sistem intern legislativ.
- 1.3. Prin manualul de asigurare a calității lucrărilor de construcție-montaj își formează oficial în domeniul calității.
- 1.4. Manualul SRL "Muntean-Confinis" este elaborat în conformitate cu:
 - Regulamentul Privind Conducerea și Asigurarea calității NCM A0202.95;
 - Standardul Internațional SR ISO 10013;
 - Etalonului manualului calității, aprobat prin Hotărârea Colegiului Departamentului

Capitolul 2. Recomandarea intreprinderii

- 2.1. SRL "Muntean-Confinis" este inregistrată la 14.06.2005 cu nr. 1003600044592 de camera inregistrării de Stat.
- 2.2. Intreprinderea are statut de persoană juridică, are conturi, poate să incheie contracte, să execute obligatiuni, are stampilă cu denumirea și emblemele firmei.
- 2.3. SRL "Muntean-Confinis" s-a creat in scopul satisfacerii necesităților populatiei cu servicii prin activitatea intreprinderii și economice ale fondatorilor.
- 2.4. Pentru realizarea scopurilor trasate, intreprinderea practică următoarele genuri de activitate, conform clasificatorului:
 - Executarea constructiilor;
 - Lucrări de protectie a constructiilor și utilajelor;
 - Lucrări de finisare a constructiilor;
 - Rețele și echipamente interioare și exterioare.
- 2.5. Intreprinderea, in activitatea sa, incadrează lucrători calificati de diferite specialități: lăcătuși-montatori.
- 2.6. La efectuarea lucrărilor, conform genurilor de activitate, intreprinderea folosește soar materials de constructie calitative ce corespund cerintelor de standard și programului de asigurare a calității.
- 2.7. Obiectivul principal al activitdtii SRL „Muntean-Confinis”, in constructie este de a obtine și mentine reputatia față de clienții săi prin îndeplinirea lucrărilor de constructii-montaj la un nivel calitativ-stabil.
- 2.8. Baza de productie
- 2.8.1. Pentru îndeplinirea calitativĂ a lucrărilor de constructie-montaj SRL "Muntean-Confinis" si-a creat o bază de productie solidă.
- 2.8.2. Baza de productie a firmei SRL "Muntean-Confinis" este arendată de la SA "Chișinău-Coninvest".
- 2.8.3. Baza de productie este bine inzestrată cu utilaj modern, mecanisme și instrumente (anexa nr. 4).

3.1. Hotărârea Adunării Generale

- 3.1.1. Organul superior de conducere al întreprinderii este Adunarea generală a Asociațiilor – numită „Adunare”.
- 3.1.2. Adunarea Generală funcționează ca un tot întreg asupra tuturor problemelor importante ale întreprinderii.
- 3.1.3. Adunarea Generală efectuează identificarea sarcinilor de îmbunătățire a calității lucrărilor de construcție-montaj, înfăptuiește noi perfecționări legate cu calitatea.
- 3.1.4. Adunarea Generală hotărăște, că responsabilitatea pentru stabilirea și încadrarea programului de asigurare a calității revine directorului-adjunct.
- 3.1.5. Adunarea Generală hotărăște:
 - Întocmirea Manualul de Asigurare a Calității lucrărilor de construcție-montaj revine dirigintelui de șantier;
 - Verificarea Manualul de Asigurare a Calității lucrărilor de construcție-montaj revine directorului SRL „Muntean-Confinis”.

3.2. Atribuții de conducere

- 3.2.1. Reprezentanții conducerii SRL „Muntean-Confinis” sprijină și favorizează implementarea politicii calității, asigură întocmirea Manualului de Asigurare a Calității (MAC), îndeplinirea Programului de Asigurare a Calității (PAC) LCM.
- 3.2.2. Directorul SRL „Muntean-Confinis”:
 - Răspunde de obținerea autorizației în construcție pentru SRL „Muntean-Confinis” în conformitate cu prevederile în vigoare;
 - Aprobă procurarea materialelor de construcții pentru SRL „Muntean-Confinis” doar de la furnizorii autorizați;
 - Duce responsabilitate de activitatea compartimentului asigurarea calității;
 - Aprobă fișele personalului de conducere subordonat;
 - Răspunde de nivelul de instruire și calificare a personalului;
 - Răspunde de elaborarea și desfășurarea PAC;
 - Semnează MAC, planul anual și rapoartele de examinare tehnică în asigurarea calității producției;
 - Răspunde de încadrarea PAC în cadrul compartimentului șantier;
 - Aprobă începerea lucrărilor de construcție-montaj;
 - Dispune oprirea lucrărilor în cazul nerespectării PAC;
 - Răspunde de efectuarea controlului tehnic de calitate a lucrărilor de construcție-montaj, conform documentației normative și proiect;
 - Formează politica în domeniul Asigurării și proiect;
 - Formează politica în domeniul Asigurării calității;
 - Emite ordine, dispoziții obligatorii pentru toate structurile și efectivul întreprinderii.

3.2.3. Sef de șantier (dirigintele de șantier) Fusa Igor inginer-constructor, certificatul nr. 2776;

- Raportează directorului și este responsabil pentru introducerea PAC in cadrul șantierului;
- Răspunde de intocmirea și realizarea programului de instruire periodica a personalului din cadrul șantierului;
- Răspunde de calitatea lucrărilor executate, in baza ordinul nr.1 din 02.01.2008;
- Răspunde de asigurarea tuturor conditiilor necesare pentru inceperea lucrărilor de constructie-montaj, conform documentatiei, normelor in vigoare și PAC;
- Este responsabil pentru utilizarea in activitatea șantierului doar a aparatului de masura și control verificate metrologic;
- Răspunde de folosirea in lucrări a materialelor ce corespund cerintelor de standard;
- Răspunde de organizarea și executarea actiunilor corective a lucrărilor de constructie-montaj,
- Este subordonat și raportează directorului despre evidenta și intocmirea planului de control calitate, verificări și incercări;
- Efectuarea controlului tehnic de calitate in toate fazele de executie a lucrărilor de constructie-montaj;
- Dispune oprirea lucrărilor de constructie-montaj, cind se constată abateri de la cerintele de calitate informind directorul;
- Răspunde de intocmirea și realizarea programelor de instruire pentru personalul subordonat.

3.2.4. Contabil-șef, normare și salarizare:

- Se subordonează directorului SRL "Muntean-Confinis";
- Elaborează fișele personalului de subordonare;
- Asigură specializarea și instruirea personalului implicat in activitati pentru realizarea lucrărilor;
- Evidenta și efectuarea salarizarii personalului SRL "Muntean-Confinis" pe perioada activității;
- Evidenta financiară a cheltuielilor sistemului de asigurare a calitatii.

3.3. Organizarea de conducere a lucrarilor

3.3.1. Obiectivul principal al organelor de conducere a SRL "Muntean-Confinis" este implementarea politicii in domeniul calității lucrărilor de constructie-montaj.

3.3.2. Directorul SRL "Muntean-Confinis" asigură garantia indeplinirii tuturor cerintelor Programului de Asigurare a calității (PAC), verificarea, controlul și examinări tehnice pentru asigurarea calității lucrărilor de constructii.

Capitolul 4. Documentatia sistemului calitatii

4.1. Manualul de Asigurare a Calitatii

- 4.1.1. Manualul calitatii cuprinde un ansamblu de structuri organizatorice, proceduri și procese ce au influență directă asupra asigurării calitatii LCM.
- 4.1.2. MAC e alcătuit cu maximum meticulozitate și individual e baza procedurilor și sistemelor existente în întreprindere, de dirigintele de șantier, semnat de directorul firmei și aprobat la Adunarea Generală a întreprinderii.
- 4.1.3. MAC este susținut de multe documente ce stimulează procedurile standardizate pentru toate activitățile întreprinderii.
- 4.1.4. MAC este principalul document al întreprinderii folosit la elaborarea și implementarea sistemului calitatii.
- 4.1.5. MAC al SRL "Muntean-Confinis" descrie programul de asigurare a calitatii LCM în conformitate cu cerințe de standard și Legii privind calitatea în construcții.
- 4.1.6. Mac al SRL "Muntean-Confinis" servește următoarele scopuri:
- Comunică personalului, clienților și distribuitorilor obiectivele și politica calitatii practicate de conducerea întreprinderii, câștigând încredere;
 - Asigurarea eficientă a calitatii LCM;
- Servește drept standard de referință autorizat pentru implementarea sistemului calitatii;
- Asigură discipline și eficacitatea lucrărilor;
 - Orientarea angajaților către beneficiile calitatii

4.2. Proceduri și instrucțiuni de lucru

- 4.2.1. Activitățile desfășurate de SRL "Muntean-Confinis" se execută pe bază de proceduri/instrucțiuni, standarde, conform Legii calitatii în construcții. Lista BNT este prezentată în Anexa nr.5.
- 4.2.2. Procedurile/instrucțiunile conțin: scop, domeniu, responsabilități, condiții prealabile, cerințe de execuție, documente de referință, formulare și înregistrări.

- 4.2.3. Procedurile autorizate prin standard pentru fiecare tip de activitate a SRL "Muntean-Confinis" se include in regulamentul procedural.
- 4.2.4. Regulamentul procedural, in concordantd cu cerintele de standard, este alcătuit, analizat de dirigințele de șantier și publicat după aprobarea șefului întreprinderii.
- 4.2.5. Regulamentul procedural e pregătit și vizat in colaborare cu programul de asigurare a calității.
- 4.2.6. Instructiunile de lucru ale SRL "Muntean-Confinis" detaliazd și descriu corect, conform cerintele documentatiei normative-tehnice, procesului tehnologic, modului de desfășurare a lucrărilor de constructii și nivelul calității cerute.
- 4.2.7. Instructiunile de lucru ale SRL "Muntean-Confinis" sunt documentele importante in indeplinirea lucrdrilor de constructie-montaj și se intocmesc in baza documentatiei normative -tehnice.

4.3. Planul calitatii

- 4.3.1. Planul de control al calității, verificări și incercări sunt documentele și cerintele de baza pentru confirmarea și indeplinirea PAC pe parcursul lucrărilor de constructie-montaj.
- 4.3.2. Planul de control este intocmit de dirigințele de șantier in conformitate cu activitatea curentă și documentatia tehnică-normativă (Anexa nr.5), aprobat de directorul SRL "Muntean-Confinis".
- 4.3.3. Lucrdrile de constructie-montaj ale SRL "Muntean-Confinis" se infăptuiesc in corelatie cu planul anual de control a calității și respectarea cerintelor prevdzute de DTN.
- 4.3.4. In planul de control a calității sunt indicate persoanele responsabile de efectuarea lucrărilor de constructie montaj.
- 4.3.5. Planul de control calitate, verificări și incercări SRL "Muntean-Confinis" definește:
 - obiectivele calității ce trebuie atinse;
 - alocarea responsabilităților pe tot parcursul lucrărilor;
 - procedurile specifice, metodele și instructiunile de lucru aplicabile; incercări, verificări, examinări și programe de audit.
- 4.3.6. Planul de control a SRL "Muniean-Confinis" prezintă o derulare a principalelor operatii și activități de verificare, incepand cu intrarea

materialelor, pînă la instalarea, de săvîrșirea lucrărilor construcții-montaj.

- 4.3.7. Pentru infaptuirea controlului de calitate, verificări și încercări, SRL "Muntean-Confinis" elaborează documentația:
- documentația tehnologică;
 - documentația normativă;
 - documentația contractuală;

4.4. Inregistrari și evidenta documentelor

- 4.4.1. Realizarea programului de asigurare a calității SRL "Muntean-Confinis" se stabilește prin complectarea documentației, alcătuirea planului de control și altor scheme și grafice ce contribuie la asigurarea calității lucrărilor de construcție-montaj a întreprinderii.
- 4.4.2. Controlul materialelor de construcție aprovizionate de SRL "Muntean-Confinis" se efectuează după schema prezentată în Anexa nr.5, conform planului de control alcătuit anual de dirigintele de șantier și aprobat de directorul întreprinderii.
- 4.4.3. Rezultatele de control, încercări și verificări a lucrărilor de construcție-montaj a întreprinderii se înregistrează regulat, conform planului de control, în carnetul de lucrări de construcție-montaj.
- 4.4.4. Documentele și modificările lor sunt analizate, verificate și aprobate de persoane autorizate a SRL "Muntean-Confinis" și apoi difuzate.
- 4.4.5. Manualul de asigurări a calității este principalul document folosit de SRL "Muntean-Confinis" la elaborarea și implementarea sistemului de asigurare a calității.
- 4.4.6. SRL "Muntean-Confinis" asigură păstrarea înregistrărilor pe perioada stabilită de beneficiar și furnizor.
- 4.4.7. SRL "Muntean-Confinis" dispune de un sistem de evidență a înregistrărilor, pe perioada emiterii și pînă la transmiterea lor beneficiarului.
- 4.4.8. Înregistrările de calitate a SRL "Muntean-Confinis" sunt valabile, citabile, reproductibile, ușor se regăsesc și servesc drept model în menținerea și dezvoltarea programului de asigurare a calității.
- 4.4.9. SRL "Muntean-Confinis" include următoarele înregistrări:
- desenele principalelor echipamente;
 - rapoartele controalelor și încercărilor asupra materialelor și lucrărilor de construcție-montaj;
 - înregistrări a materialelor neconforme;
 - înregistrările reclamațiilor cu privire la calitatea lucrărilor; rapoartele auditului calității;
 - înregistrările controlului acțiunilor corective;

- înregistrările analizei consiliului de conducere;
- înregistrările difuzării MAC;
- modificări de contract și proiect survenite în timpul lucrărilor de construcții;
- înregistrările controlului materialelor aprovizionate, păstrarea lor;
- lista materialelor și semifabricatelor furnizate de clienți;
- înregistrările auditului intern și extern.

4.4.10. Elementele documentației privind sistemul calității sunt prezentate în Anexa nr.5.

5.1. Identificarea neconformităților

- 5.1.1. In timpul efectuării lucrărilor de construcții-montaj, pot apărea diferite neconformități reglementate la elaborarea documentației normative, în deosebi, la definitizarea metodelor de control a producției finite.
- 5.1.2. In dependentă de condițiile exploatării, regimul îndeplinirii lucrărilor, indicilor de calitate, neconformitățile pot fi divizate (relativ) în critice, semnificative și mai puțin semnificative.
- 5.1.3. Soluționarea la timp a neconformităților permite alegerea corectă a tipului de control a lucrărilor de construcții-montaj, complet sau selectat (important pentru furnizori).
- 5.1.4. Neconformitățile depistate în timpul lucrărilor de construcție-montaj dovedesc că cel puțin unul din parametrii calității nu se îndeplinesc sau cel puțin una din cerințele normative se încalcă.
- 5.1.5. Necorespunderea cerințelor tehnice și normative a lucrărilor de construcție-montaj e o încălcare a calității în construcție.
- 5.1.6. Conducerea SRL "Muntean-Confinis" asigură consemnarea neconformităților în timpul efectuării controlului de calitate, verificărilor și încercărilor și înlăturate la moment.
- 5.1.7. Raportul de depistare a neconformităților menține date precizate, detaliate, ce servesc pentru înlăturarea cauzelor și prevenirea repetării lor.
- 5.1.8. SRL "Muntean-Confinis" asigură reinspectarea lucrărilor de construcție-montaj refacute în conformitate cu procedurile aplicabile.
- 5.1.9. Neconformitățile se depistează în baza analizei parametrilor de lucrărilor de construcție - montaj, verificărilor de laborator, semnalelor de la consumatori.
- 5.1.10. Neconformitățile depistate se înregistrează și se examinează ulterior la consiliul tehnic al întreprinderii, condus de directorul SRL "Muntean-Confinis".
- 5.1.11. Depistarea neconformităților, SRL "Muntean-Confinis" este o procedură documentată, la moment bine organizată, pentru prevenirea efectuării unor lucrări neconforme.
- 5.1.12. În momentul detectării unor neconformități, în timpul oricărui stadiu de lucrări, ulterior se opresc următoarele stadii de lucru.

5.2. Acțiuni corective

- 5.2.1. SRL "Muntean-Confinis" să identifice neconformitățile ce pot avea loc în timpul lucrărilor de construcție-montaj, să înregistreze datele, condițiile și cauzele apariției acestor contrare a calității și să inițieze acțiuni corective pentru înlăturarea, prevenirea repetării lor.
- 5.2.2. Acțiunile corective se îndeplinesc de dirigințele de șantier la șantierul

examinat depistării neconformităților a lucrărilor de construcție-montaj .

- 5.2.3. La constatarea abaterilor serioase a lucrărilor de construcție-montaj de la cerințele documentației tehnice, programul de asigurare a calității, dirigintele de șantier informează imediat directorul care emite dispoziții de oprire a lucrărilor.
- 5.2.4. SRL „Muntean-Confinis” , datorită PAC, ETAC, evită abaterile de calitate întâmplătoare sau sistematice a lucrărilor de construcție-montaj în scopul prevenirii neconformităților.
- 5.2.5. Pentru depistarea neconformităților la diferite etape de control sau stadii de executare a lucrărilor de construcție-montaj, SRL „Muntean-Confinis” "

6.1. Activități de control a LCM conform genurilor de activitate

6.1.1. Controlul calității LCM se efectuează selectiv în corespundere cu planul de control, încercări și verificări.

6.1.2. Rețele și echipamente interioare:

- corespunderea lucrărilor în construcția rețelelor de alimentare cu apă și canalizare, conform cerințelor de standard: SN 11.05.04-85; SN 11.04.01-85; SN 11.04.03-85.
- controlul lucrărilor în construcția rețelelor termice, conform cerințelor de standard SN H.04.07-86;
- controlul lucrărilor de ventilare și condiționare a aerului, conform cerințelor de standard SN 11.04.05-86.

6.2. Control calitate, încercări și verificări

6.2.1. Controlul de calitate, verificări și încercări este executat și consemnat în corelație cu cerințele redată în planul de control al calității întocmit de dirigintele de șantier anual pentru activitățile SRL „Muntean-Confinis”.

6.2.2. Sarcinile principale ale subdiviziunii controlul de calitate, verificări și încercări prezintă:

- control selectat a calității lucrărilor de construcție-montaj, în corespundere cu cerințele de standard.
- controlul corespunderii materialelor de construcție cu condițiile de standard, pașapoartelor tehnice, certificatelor.
- în caz de ne corespundere se selectează o probă și se transmite în laboratorul acreditat (prin contract).
- controlul respectării regulilor de transportare, descărcare și păstrare a materialelor.
- controlul respectării regimului lucrărilor de construcții-montaj.
- controlul mijloacelor de măsurare.
- analiza cauzelor apariției defectelor în procesul lucrărilor în construcții.

6.2.3. Controlul de calitate este condiționat de regulile, metodele și mijloacele prevăzute în PAC a lucrărilor de construcție-montaj:

- reguli: regulamente, grafice, scheme ș.a.
- metode: tehnologia (diferite moduri, operațiuni ș.a.), volum și exactitate.
- mijloace : utilaj, aparataj de măsurare, instrumente.

6.2.4. SRL „Muntean-Confinis” organizează controlul de calitate, verificări și încercări cu scopuri de a menține nivelul stabil al calității lucrărilor de construcții-montaj în conformitate cu cerințele de standard, proiect și contractual.

- 6.2.5. Pentru înfăptuirea controlului de calitate, verificări și încercări, SRL „Muntean-Confinis” documentația:
- documentație tehnologică;
 - documentație normativă;
 - documentația contractuală.
- 6.2.6. Condițiile necesare pentru înfăptuirea controlului, corespund celor indicate în documentația normativă pentru lucrările efectuate.
- 6.2.7. De efectuarea controlului, verificări, încercări și evidența înregistrării o poartă dirigintele de șantier sub egida implicită a directorului întreprinderi.

6.3. Controlul documentației

- 6.3.1. SRL „Muntean-Confinis” efectuează controlul documentelor cu scopul de a asigura existența și disponibilitatea lor de către personalul responsabil de LCM, înzestrându-i cu instrucțiuni cu privire la formularea, aprobarea și analiza documentelor.
- 6.3.2. SRL „Muntean-Confinis” începe controlul documentelor odată cu elaborarea lor.
- 6.3.3. Documentele ce definesc LCM sunt necesare pentru funcționarea efectivă a sistemului calității și plasate sub sistemul de control.
- 6.3.4. SRL „Muntean-Confinis” supune controlului următoarele documente:
- documentele politicii în domeniul calității;
 - MAC;
 - regulamente de proceduri, instrucțiuni de lucru în vigoare cu privire la sistemul calității;
 - documentația de proiectare și aprovizionare;
 - desenele de execuție;
 - planul calității;
 - instrucțiunile de lucru;
 - instrucțiunile de depozitare, manipulare și întreținere;
 - înregistrare calității;
 - rapoartele de relevare și încercare a probelor;
 - rapoartele despre neconformități și acțiuni corective.
- 6.3.5. Cerințele pentru controlul documentelor sunt următoarele:
- identificarea documentelor;
 - formularea și aprobarea documentelor;
 - difuzarea documentelor;
 - modificarea documentelor;
 - evidența documentelor.

6.4. Controlul aprovizionării, intrării și depozitării

- 6.4.1. Activitatea de aprovizionare a SRL „Muntean-Confinis” e supusă unui control riguros, asigurând îndeplinirea cerințelor sale și ale clienților.
- 6.4.2. Punctele principale pentru controlul aprovizionării sunt:
- evaluarea furnizorilor;
 - controlul datelor de aprovizionare;
 - verificarea produsului aprovizionat;
 - încercarea și înregistrarea materialelor aprovizionate la calitate;
 - relații cu furnizorii.
- 6.4.3. Aprovizionarea cu materiale de construcție SRL „Muntean-Confinis” se efectuează de la furnizori prin contracte anuale coordonate cu programa de lucrări construcție-montaj.
- 6.4.4. Aprovizionarea se face planificat în corelație cu graficul lucrărilor de construcție-montaj.
- 6.4.5. La aprovizionarea SRL „Muntean-Confinis” cu materiale de construcție se duce cont de :
- sunt încheiate contracte de aprovizionare doar cu furnizorii autorizați.
 - recepționarea și confirmarea calității produselor materialelor primite.
 - documentarea activității de aprovizionare.
 - contractele se încheie doar după confirmarea calității produselor prin încercări de laborator (prin contract) înregistrate documentar.
 - ținerea sub control a produselor comandate, primite, depozitate, livrate la locul lucru.
 - disponibilitatea mașinilor, utilaj ilor de lucru calificate la nivelul tehnic cerut;
 - viabilitatea comercială și financiară a furnizorilor;
 - eficacitatea sistemului de asigurare a calității a furnizorilor;
 - capacitatea furnizorilor de a respecta programul stabilit pentru livrării;
 - identificarea cu precizie a tipului și clasei produsului;
 - instrucțiuni de inspecție;
 - standardul calității produsului aprovizionat.
- 6.4.6. SRL „Muntean-Confinis” în baza Legii calității în vigoare va utiliza doar produse certificate sau însoțite cu pașapoarte de calitate.
- 6.4.7. Abaterile, de la cerințele de standard și proiect, depistate în timpul controlului de recepție a produselor, se vor constata prin raport de dirigintele de șantier.
- 6.4.8. Primirea (intrarea), depozitarea și păstrarea produselor de SRL „Muntean-Confinis” se efectuează în conformitate cu cerințele de standard și Legii calității în construcții.