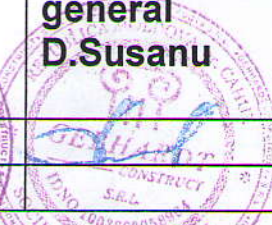


SC,,Gebhardt-Construct”SRL
Baza de productie: mun.Cahul ,str.Ştefan cel Mare,102.
Adresa juridică : mun.Cahul ,str.Ştefan cel Mare,102.

MANUALUL CALITĂȚII

**ELABORAT ÎN CONFORMITATE CU
CERINȚELE STANDARDULUI
SM SR EN ISO 9001:2015**

	Elaborat	Verificat	Aprobat
Funcție	Reprezentantul managementului pentru calitate V.Lorchin	Director general D.Susanu	Director general D.Susanu
Semnătura			
Data			



SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII		Cod: QM- 4.2.2
			Ed.1 Rev.0

Manualul calității QM-4.2.2 Ediția 1 Revizia 0
Cuprins

0.	Introducere
0.1	Generalități. Informații despre întreprindere
0.2	Abordare bazată pe procese
0.3	Relația cu ISO 9004:2000
0.4	Compatibilitate cu alte sisteme de management
0.5	Lista redacțiilor manualului calității
1.	Scop și domenii de aplicare
1.1.	Generalități
1.2	Aplicare
2.	Referințe normative
3.	Termeni și definiții
3.1	Cerințe generale
3.2	Abrevieri aplicate pentru departamentele întreprinderii
3.3	Abrevieri aplicate la documentele Sistemului de management al calității
4.	Sistem de management
4.1	Cerințe generale
4.2	Cerințe referitoare la documentație
5.	Responsabilitatea managementului
6.	Managementul resurselor
6.1	Asigurarea resurselor
6.2	Resurse umane
6.3	Infrastructura
6.4	Mediu de lucru
7.	Realizarea produsului
7.1	Panificarea realizării produsului
7.2	Procese referitoare la relația cu clientul
7.3	Proiectare și dezvoltare
7.4	Aprovizionare
7.5	Producție și furnizare de servicii
7.6	Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare
8.	Măsurare, analiză și îmbunătățire
8.0	Planificarea măsurărilor și a îmbunătățirilor
8.1	Generalități
8.2	Monitorizare și măsurare
8.3	Controlul produsului neconform
8.4	Analiza datelor

Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
Lorchin V.		Actualizat	Ex.
Susanu D.		Data	No

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT"SRL	MANUALUL CALITĂȚII		Cod: QM- 4.2.2
			Ed.1 Rev.0

8.5 Îmbunătățire

0. Introducere

01.Generalități : informație despre întreprindere

Firma SC,,Gebhardt-Construct"SRL a fost fondată la data de 08.10.1999.

SC,,Gebhardt-Construct"SRL se axează pe următoarele genuri de activitate: Producție și comercializare a amestecuri de beton pentru lucrări de construcție și lucrări de construcție și montaj zidări și structuri precum și fabricarea articolelor pentru construcții din material plastic și profil din aluminiu.(Blocuri de ferestre și uși din aluminiu și geam termopan fabricate în serie,Blocuri de ferestre și uși din profil de clorură de polivinil cu geam termopan fabricate în serie). Personalul companiei include 15 de angajați,înclusiv 2 ingineri, locul desfășurării afacerii – mun.Cahul ,str.Ștefan cel Mare,102.

Experiența bogată și cunoștințele inginerilor, tehnicienilor, operatorilor permit companiei să aplice soluții tehnice moderne și să lanseze pe piața Moldovei produse și servicii de cea mai înaltă calitate. Relația calitate-preț asigură firmei o înaltă competitivitate pe piață.

Specialiștii companiei depun eforturi ca să satisfacă cele mai înalte exigențe ale clienților. Compania colaborează cu organizații de proiectare, organizații din domeniul construcțiilor, firme de consultanță specializate în domeniul managementului pentru a găsi soluții optime și a asigura satisfacția clienților.

Managementul organizației:

Director General – D.Susanu.

Reprezentantul managementului pentru calitate – V.Lorchin.

Șef departament de producție – Gh.Chiosa

02.Abordare bazată pe proces

Întreprinderea a adoptat abordarea pe proces în dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea eficacității Sistemului de Management al Calității, cu scopul de a asigura și a spori continuu satisfacția clienților prin respectarea condițiilor înaintate.

Scopul abordării pe procese este de a menține continuu un control atât a procesului în parte, cât și a interacțiunilor cu alte procese.

În controlul proceselor întreprinderea aplică modelul Deming PDCA (Plan/Do/Check/Act).

03. Legăturile cu standardul ISO 9001:2015

Întreprinderea activează respectând condițiile standardului SM SR EN ISO 9001:2015.

Cu toate acestea, În sistemul de management al calității sunt aplicate unele elemente ale standardului ISO 9001:2015 pentru a asigura eficacitatea sistemului și pentru îmbunătățirea lui continuă.

04.Compatibilitate cu alte sisteme de management

Întreprinderea a elaborat un Sistem de management al calității care se integrează cu Sistemul de marketing, sistemul de protecție a muncii, sistemul informațional.

Numele		Semnătura	Data	Scimbarea	
BORAT	Lorchin V.			Actualizat	Ex.
	Susanu D			Data	No.

SC,,GEBHARDT-
CONSTRUCT”SRL

MANUALUL CALITĂȚII

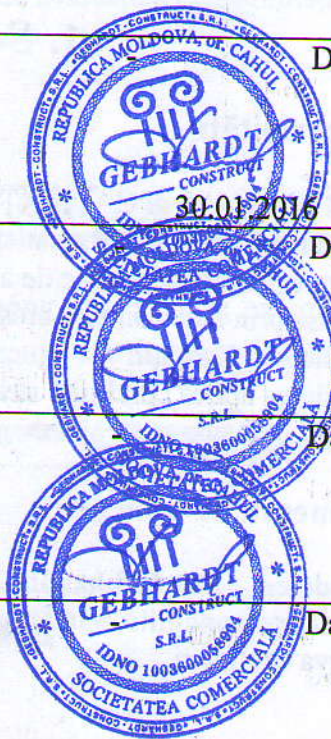
Cod: QM-
4.2.2

Ed.1

Rev.0

05. Lista edițiilor/reviziilor Manualului Calității

Ediția	Nr.1.	Revizia	Nr.0.	Data:
Ediția	Nr.	Revizia	Nr.	Data:
Esența modificărilor:				
Ediția	Nr.	Revizia	Nr.	Data:
Esența modificărilor:				
Ediția	Nr.	Revizia	Nr.	Data:
Esența modificărilor:				



Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
ORAT Lorchin V.		Actualizat	Ex
pat Susanu D.		Data	No

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII		Cod: QM- 4.2.2
			Ed.1 Rev.0

1. Scop și domeniu de aplicare

1.1 Generalități

Prezentul MANUAL al CALITĂȚII descrie - făcând referință la Procedurile oportune - modalitățile cu ajutorul cărora întreprinderea satisface condițiile standardului SM SR EN ISO 9001:2015 pentru a demonstra capacitatea proprie de a furniza cu regularitate produse care satisfac condițiile clienților și a cele impuse prin lege pentru a crește satisfacerea consumatorilor, aplicând eficace Sistemul de Management al Calității.

Întreprinderea aplică condițiile standardului în scopuri interne, în scopuri contractuale și în scopul certificării.

1.2 Domeniu de aplicare

Întreprinderea SC,,Gebhardt-Construct”SRL a realizat un Sistem de management al calității care satisface toate condițiile standardului SM SR EN ISO 9001:2011 pentru activitățile de la capitolul 01, fără careva excluderi.

2. Referințe normative

Sistemul de management al calității face referințe la următoarele standarde, inclusiv redacțiile lor ulterioare:

SM SR EN ISO 9001:2015- Sisteme de Management al calității. Cerințe.

SR EN ISO 9000:2011 - Sisteme de Management al calității. Noțiuni de bază și formular .

SM SR EN 13241-1=A1:2013-Uși pentru uy industrial, comercial și pentru garaje.Standart de produs.

SR EN ISO 19011:2011 – Ghid pentru auditarea Sistemelor de management al calității și/sau de mediu.

GOST 30674-99 Blocuri din uși din profil de clorură de polivinil.

GOST 23747-88 Blocuri de uși de profil de aluminiu.

GOST 30674-99 Blocuri de geamuri de profil de polivinil.

Întreprinderea în elaborarea Sistemului de management al calității utilizează unele instrumente prevăzute de standardul ISO 9004:2011 - Sisteme de Management al calității. Linii directe pentru îmbunătățirea performanțelor.

Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
BORAT Lorchin V.		Actualizat	Ex.
bat Susanu D.		Data	No

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII		Cod: QM- 4.2.2	
			Ed.1	Rev.0

Abrevieri aplicate pentru funcții și departamente

În prezentul Manual al Calității și în alte documente ale Sistemului de Management al Calității se aplică următoarele abrevieri pentru a defini departamentele și funcțiile din întreprindere:

DG - Director General

RMC – Reprezentantul managementului pentru calitate, responsabil control al calității.

SA – Departament aprovizionare

CȘ – Contabilitate

DT – Director tehnic

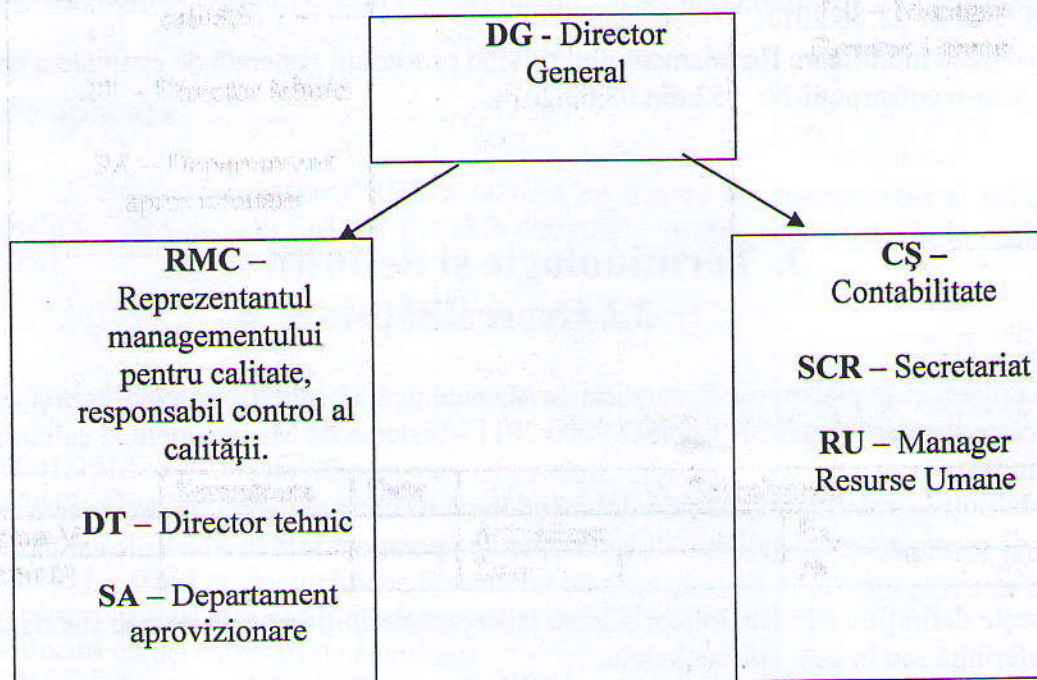
MV – Manageri vânzări

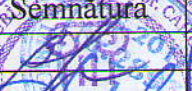
PM – Serviciul Protecția muncii

SCR – Secretariat

RU – Manager Resurse Umane

Departamentele întreprinderii și poziția lor ierarhică sunt prezentate în organigrama de mai jos.



Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
BORAT Lorchin V.		Actualizat	Ex.
bat Susanu D.		Data	No



SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: QM- 4.2.2	
		Ed.1	Rev.0

3.3 Identificarea documentelor Sistemului de Management al Calității

Documentele sistemului calității sunt identificate în felul următor:

QM- 4.2.2 Manualul calității

Proceduri documentate ale sistemului de management al calității:

PR-4.2.3-01 Controlul documentelor

PR- 4.2.4-01 Controlul înregistrărilor

PR- 5.0-01 Responsabilitatea managementului

PR-7.2-01 Procese legate de client

PR-7.4-01 Aprovizionare

PR-8.2.2-01 Auditi interne

PR-8.3-01 Controlul produsului neconform

PR-8.5.2/8.5.3-01 Acțiuni corective/preventive

IL - Instrucțiune de lucru

PC - Plan al calității

SMC - Sistem de management al calității

FR – Formular de înregistrare

4.Sistem de management al calității

4.1 Cerințe generale

Conducerea SC,,Gebhardt-Construct”SRL a instituit un sistem documentat de management al calității, eficiența căruia este în continuă creștere conform cerințelor standardului SM SR EN ISO 9001:2015. Conducerea a definit trei procese primare ale SMC. Fiecare proces primar include procese secundare, care satisfac cerințele standardului SM SR EN ISO 9001:2015.

Sucesiunea și interacțiunea proceselor este prezentată în FR-4.1-01 "Consecutivitatea și interacțiunea proceselor" Au fost determinate criteriile și metodele de asigurare a eficacității proceselor.

(A se vedea planurile calității PC-7.1-01 și Lista indicatorilor de performanță FR-4.1-02.

Conducerea asigură prezența resurselor și informației necesare pentru monitorizarea și operarea acestor procese (PR-5.0-01 "Responsabilitatea conducerii", procesele de management al resurselor umane, a infrastructurii și a mediului de lucru).

Se implementează acțiuni necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a proceselor (PR-5.0-01 "Responsabilitatea conducerii", Analiza satisfacției clientului intern și extern, PR-8.2.2-01 «Auditi interne», PR-8.5.2/8.5.3-01 «Acțiuni corective și preventive».

Compania realizează controlul asupra proceselor în conformitate cu cerințele standardului SM SR EN ISO 9001:2011.

Sunt externalizate procesele de mentenanță a echipamentului de birou, transportare, procesul de forjare semifabricate, serviciile juridice.

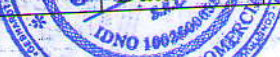
În cazurile când întreprinderea subcontractează procese din exterior, ea asigură controlul asupra

Numele	Semnătura	Data	Seimbarea
ELABORAT	Lorchin V.	Actualizat	Ex.
Aprobat	Susanu D	Data	Nr

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT"SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: QM- 4.2.2	
		Ed.1	Rev.0

acestor procese aplicând metodele din procedura PR-7.4-01 "Aprovizionare".
 Când este cazul, întreprinderea indică în contract posibilitatea controlului efectuat la furnizor.
 Procesele principale și interacțiunea lor sunt prezentate în Anexa 1 a Manualului calității.
 Mai jos sunt prezentate diagramele proceselor primare și relația lor cu procesele secundare cu
 indicația consecutivității și interacțiunii lor.

3C
ba

	Numele	Semnătura	Data	Scimbarea	Ex.
Elaborat	Lorchin V.			Actualizat	No
Aprobat	Susanu D *				

SC,,GEBHARDT-
CONSTRUCT"SRL

MANUALUL CALITĂȚII

Cod: QM-
4.2.2

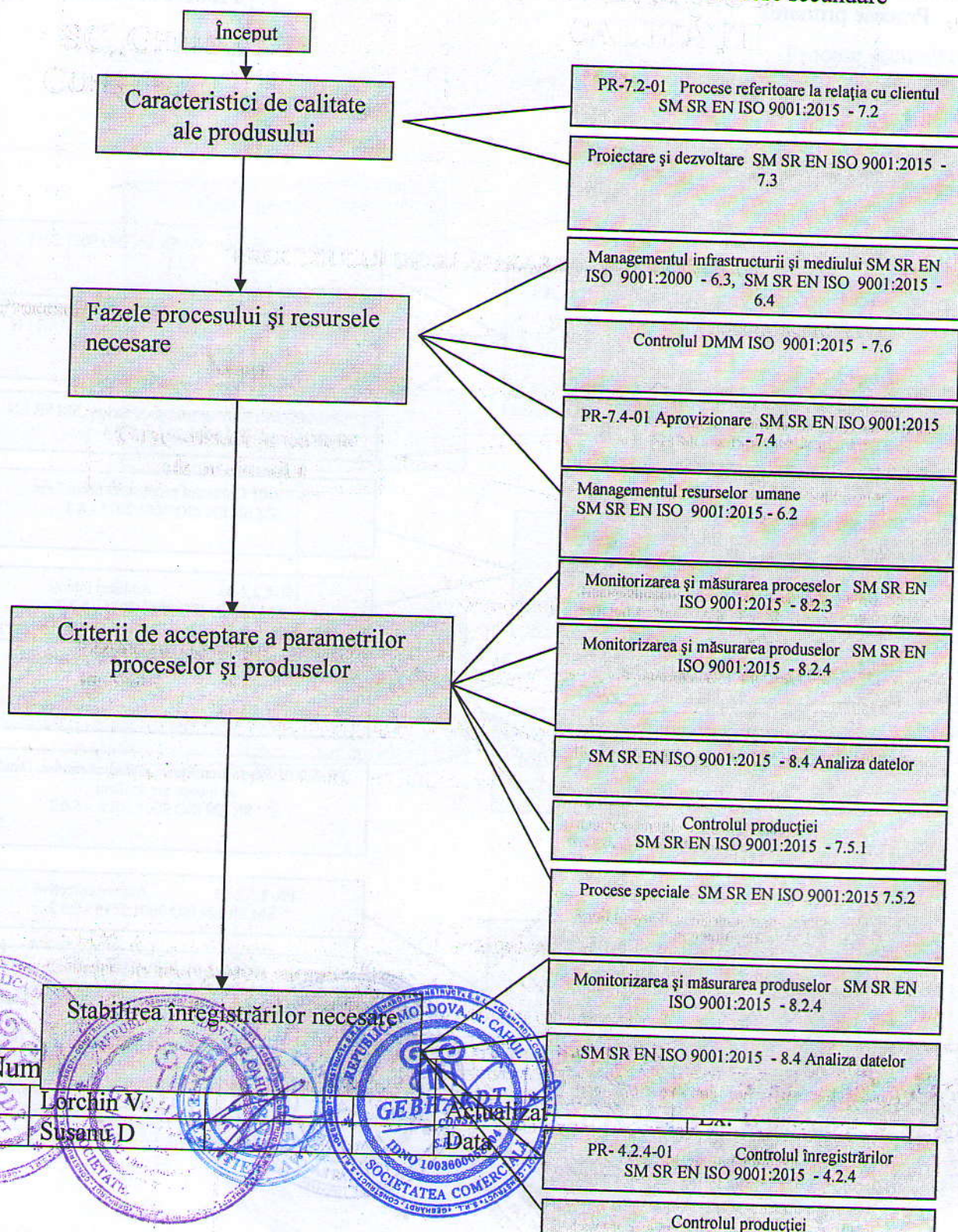
Ed.1

Rev.0

PROCESULUI DE REALIZARE A PRODUSULUI

Procese primare

Procese secundare



SC,,GEBHARDT-
CONSTRUCT"SRL

MANUALUL CALITĂȚII

Cod: QM-
4.2.2

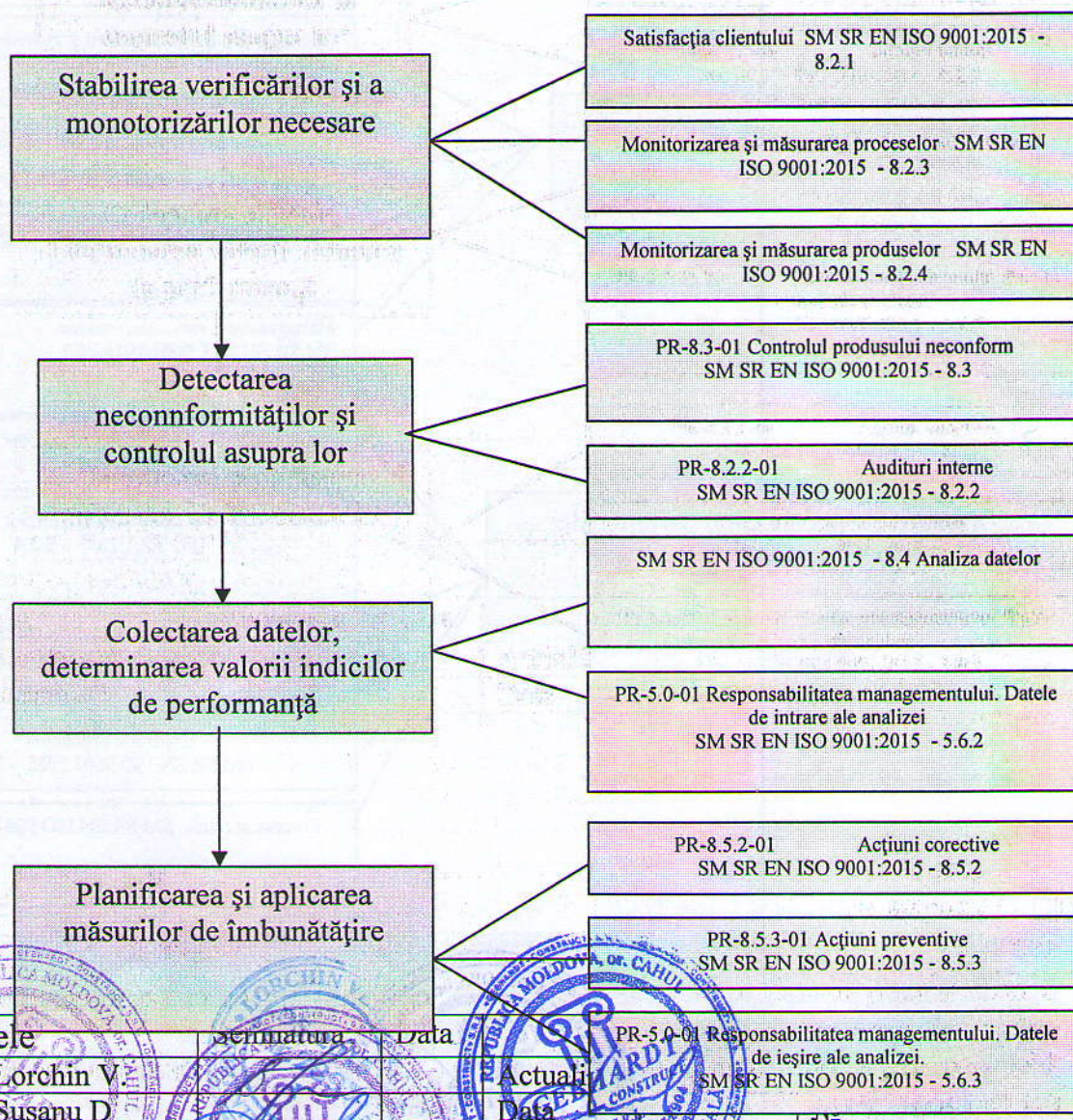
Ed.1

Rev.0

PLANIFICAREA PROCESULUI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ

Procese primare

Procese secundare



SC,,GEBHARDT-
CONSTRUCT”SRL

MANUALUL CALITĂȚII

Cod: QM-
4.2.2

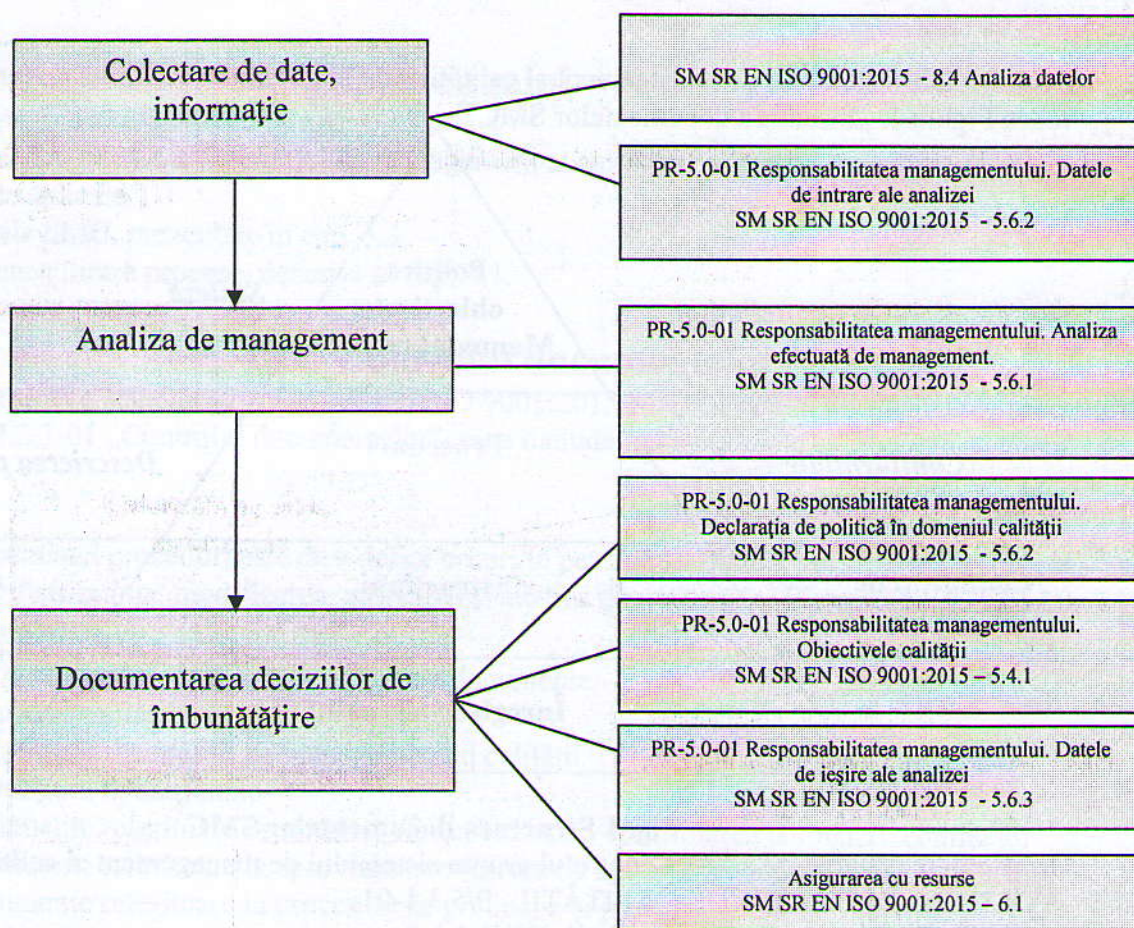
Ed.1

Rev.0

PLANIFICAREA PROCESULUI DE STABILIRE ȘI REALIZARE A OBIECTIVELOR ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Procese primare

Procese secundare



Numele

Seemnătura

Data

Scimbarea

ELABORAT

Lorchin V

Actualizat

Ex.

Aprobat

Susanu D

Data

No

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT"SRL	MANUALUL CALITĂȚII		Cod: QM- 4.2.2	
			Ed.1	Rev

4.2 Cerințe referitoare la documentație

4.2.1 Generalități

Documentele sistemului de management al calității sunt structurate sub formă de piramidă (A se vedea Figura 1. „Structura documentelor SMC”).

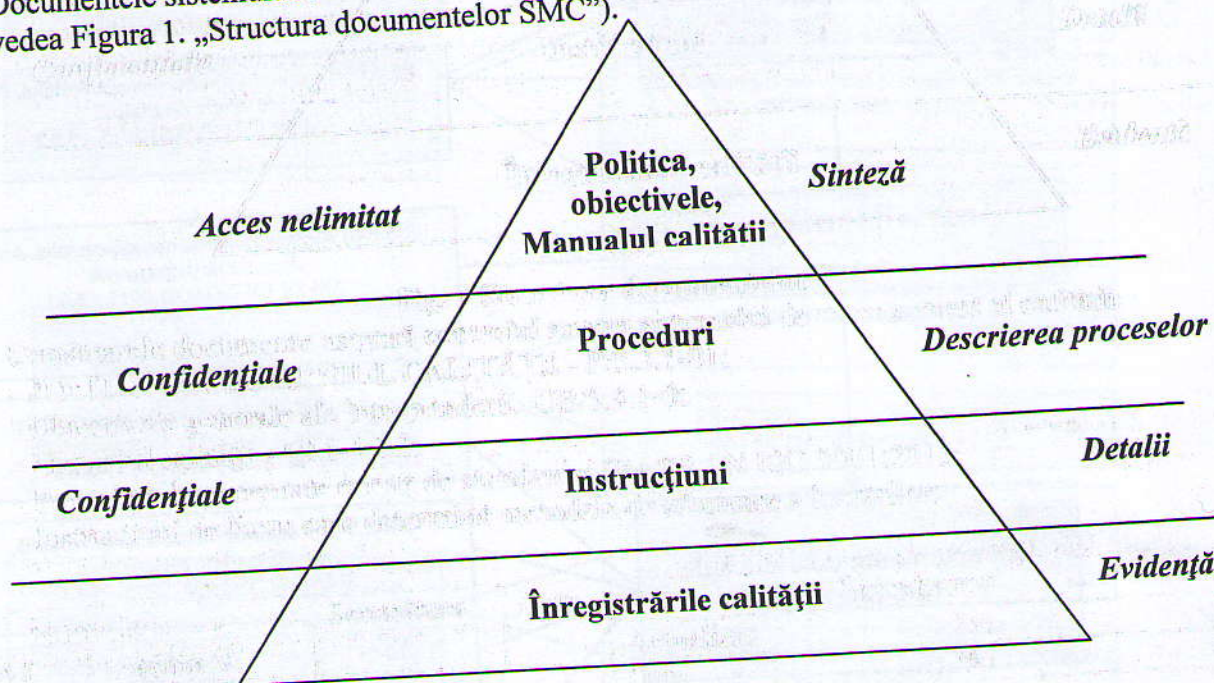


Fig. 1 Structura documentelor SMC

Următoarele documente asigură controlul asupra sistemului de management al calității:

- POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII - P/5.3.1-01;
- Obiectivele generale ale întreprinderii -OB/5.4.1-0;
- Manualul calității - QM-4.2.2;
- Proceduri documentate cerute de standardul SM SR EN ISO 9001:2015;
- Instrucțiuni de lucru care determină metodele de efectuare a lucrărilor;

EIABO Aproba	Numele		Semnătura	Data	Scimbarea	Ex.
	ELABORAT	Lorchin V.		Actualizat		No
	Aprobat	Susanu D		Data		

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII		Cod: QM- 4.2.2	
			Ed.1	Rev.0

- Planuri ale calității - documente care stabilesc modalitatea de control asupra proceselor;
- Înregistrările cerute de standard și alte înregistrări ale calității aplicate la întreprindere.

Lista documentelor SMC care se află sub controlul întreprinderii este prezentată în procedura PR-4.2.3-01 "Controlul documentelor".

Lista documentelor de înregistrare este prezentată în procedura PR-4.2.4-01. "Controlul înregistrărilor".

Controlul asupra documentelor indicate mai sus este efectuat de departamentele întreprinderii în conformitate cu responsabilitatea și autoritatea descrise în proceduri și în fișele de post.

4.2.2 manualul calității

Actualul manual al calității stabilește:

- Domeniul de aplicare a sistemului de management al calității, indicat în capitolul 1 "Scop și domeniu de aplicare".
- Procedurile SMC, prezentate în cap. 3.3.
- Interacțiunea dintre procese, descrisă în cap. 4.1.

4.2.3 Controlul documentelor

Această cerință a standardului SM SR EN ISO 9001:2015 este respectată prin aplicarea procedurii PR-4.2.3-01 „Controlul documentelor”, care include toate cerințele stipulate în standard

Scop

Scopul prezentei proceduri este de a defini criteriile pentru redactarea, verificarea, aprobarea, emiterea, distribuirea, modificarea, arhivarea și analiza documentelor Sistemului Calității.

Domeniu de aplicare

Prezenta procedură se aplică la următoarele documente:

- Manualul calității
- Procedurile sistemului de management al calității
- Instrucțiuni operaționale
- Documente referitoare la vânzări (oferte, comenzi, confirmarea comenzii, contracte)
- Documente referitoare la aprovizionare (cerere de aprovizionare, comenzi, contracte)
- Documente referitoare la procesele de producție și produse
- Fișe interne
- Documente de origine externă

Toate documentele interne din cadrul Sistemului de Management al Calității sunt emise parcurgând 3 faze: elaborare, verificare, aprobare.

	Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
Elaborat	Lorchin V.			Ex.
Aprobat	Susanu D.			№



SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII		Cod: QM- 4.2.2
	Ed.1	Rev.0	

Înregistrările calității sunt controlate conform PR-4.2.4-01– **CONTROLUL ÎNREGISTRĂRIILOR CALITĂȚII**

Responsabil de proces – RMC

Responsabilitate și autoritate:

Responsabilul de elaborare a documentului:

- Elaborarea documentului în baza standardelor și legilor în vigoare;
- Modificarea documentului conform indicațiilor persoanei care îl verifică sau îl aprobă.
- Identificarea documentului;
- Semnarea în spațiul corespunzător, după ce a redactat documentul.

Persoana responsabilă de verificarea documentului:

- Examinarea documentului primit.
- Transmiterea comentariilor proprii către persoana ce a redactat documentul referitor la eventualele modificări/integrări.
- Semnarea în spațiul corespunzător, după ce a verificat documentul.

Persoana ce aprobă documentul:

- Transmiterea comentariilor proprii către persoana ce a redactat documentul referitor la eventualele modificări/integrări.
- Semnarea în spațiul corespunzător, atestând validitatea documentului.

Descrierea procesului

Controlul Manualului Calității (QM)

Elaborare, verificare, aprobare

Manualul Calității se elaborează de către RMC, se verifică și este aprobat de către DG.

Manualul este semnat de către RMC și de către DG în spațiile prevăzute, indicând data, redacția și numărul copiei. Toate copiile controlate ale Manualului Calității sunt înregistrate în Lista de Distribuire a Documentelor FR-4.2.3-01.

Conținutul Manualului este conform cu standardul SM SR ISO 9001:2015. Capitolele Manualului corespund capitolele standardului SM SR ISO 9001:2015. Manualul Calității se elaborează pe baza indicațiilor standardului ISO 10013:1995 „Linii directoare privind elaborarea manualelor calității”.

Ediția și Revizia

Ca urmare a modificării standardului de referință, structurii companiei, politicii calității, activității companiei, Manualul calității este actualizat de către RMC și aprobat de către DG. Ediția și revizia nouă se indică în spațiul corespunzător pe coperta Manualului calității.

Esența modificărilor este indicată de către RMC în tabelul din § 0.1 al Manualului Calității. RMC înregistrează modificările în fișa FR-4.2.3-02.

Distribuire

Distribuirea Manualului este efectuată de către RMC, care actualizează permanent Lista de distribuire a Manualului FR-4.2.3-01 și a altor documente ale SMC.

	Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
ELABORAT	Lorchin V.		Actualizat	Ex.
Aprobat	Susanu D.		Data	No

SC., GEBHARDT- CONSTRUCT” SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: QM- 4.2.2	
		Ed.1	Rev.0

Pentru copiile trimise în exterior ale manualului și a altor documente, RMC completează Formularul de transmitere FR-4.2.3-03, indicând obligatoriu numărul de copii ale Manualului calității trimise. RMC asigură, că partea inferioară a Fișei de transmitere este restituită iar copiile învechite ale Manualului Calității sunt prompt eliminate și substituite de către o redacție actualizată.

Matricea responsabilităților

Manualul calității și alte documente interne ale sistemului calității sunt controlate conform „Matricei responsabilităților pentru controlul documentelor interne” FR-4.2.3-04. În matrice sunt indicați responsabilii de elaborare, verificare, aprobare, distribuie și arhivare a originalului documentului precum și deținătorii copiilor controlate ale documentelor.

CONTROLUL PROCEDURILOR SMC

Elaborare, verificare, aprobare

Necesitatea elaborării unei noi proceduri a SMC poate fi stabilită la orice nivel ierarhic al organizației și este adusă la cunoștința conducătorului nemijlocit. Conducătorul departamentului stabilește de comun acord cu RMC necesitatea elaborării procedurii. RMC stabilește persoana responsabilă de elaborarea procedurii. Persoana respectivă elaborează documentul și îl identifică conform indicațiilor din procedura „Controlul documentelor”. Persoana care a elaborat documentul este indicată de către RMC în câmpul „ELABORAT” al registrului FR-4.2.3-04. RMC verifică conținutul procedurii, dacă e completă și corespunde standardului de referință și documentează această activitate în câmpul „VERIFICARE”. În cazul depistării unor neconformități în proiectul documentului el este îndreptat către persoana responsabilă de elaborare pentru a introduce modificările necesare.

Procedura intră în vigoare în momentul semnării de către Responsabilul stabilit în câmpul „APROBARE”.

Data intrării în vigoare se indică în câmpul prevăzut din procedură. Toate exemplarele controlate ale procedurilor au pe prima pagină ștampila originală a întreprinderii.

Formatul procedurilor SMC

Procedura se scrie pe formatul A4.. În particular în procedură se prezintă:

- Siglaor denumirea întreprinderii;
- Denumirea procedurii, coordonată cu RMC;
- Codul procedurii;
- În câmpul „ELABORAT” – semnătura persoanei care a elaborat procedura;
- În câmpul „VERIFICAT” – semnătura persoanei autorizate de a confirma că aplicarea procedurii va conduce spre atingerea scopului indicat și că procedura corespunde cerințelor clauzei respective a standardului de referință;
- În câmpul „APROBAT” – semnătura persoanei care e autorizată să aprobe procedura. Data aprobării documentului este și data intrării lui în vigoare;

Structura procedurii SMC

Include lista paragrafelor procedurii și pagina la care se află paragraful.

	Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
ELABORAT	Lorchin V.		Actualizat	Ex.
Aprobat	Susanu D		Data	No

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: QM- 4.2.2	
		Ed.1	Rev

În paragraf se indică scopul pe care îl urmărește subdiviziunea prin aplicarea procedurii.

Domeniu de aplicare

Stabilește domeniul de aplicare a documentului și activitățile reglementate de document.

Definiții și abrevieri

Sunt date definițiile termenilor aplicați frecvent în document și sunt explicate abrevierile aplicate.

Responsabil de proces. Responsabilitate și autoritate.

Este indicat departamentul sau persoana responsabilă de controlul asupra procesului descris în procedură, precum și departamentele responsabile de anumite faze ale procesului. Sarcinile departamentelor urmează să fie indicate succint și în consecutivitate logică. La indicarea sarcinilor poate fi utilizată forma descriptivă sau tabelară.

Descrierea procesului

Descrierea procesului include: activitățile din cadrul procesului, responsabilii de efectuare a activităților, când, unde și cum urmează să se desfășoare activitățile; ce materiale, instrumente și documente urmează să fie aplicate; punctele de control și locul înregistrării rezultatului controlului. În cazul unor procese complexe în care sunt implicate multe departamente pot fi trasate diagrame-flux ale proceselor.

Referințe

Sunt indicate: codul și denumirea documentelor la care se face direct referință sau sunt subînțelese în procedură. Documentele urmează să fie indicate în următoarea ordine:

- Documente legislative și decizii Guvernamentale
- Manualul calității;
- Procedurile SMC;
- Instrucțiuni de lucru;
- Alte documente.

Distribuire

Sunt indicate departamentele implicate în procedură cărora RMC urmează să le transmită exemplare controlate ale procedurilor.

Modificarea documentelor

Modificarea documentelor SMC are acelCEAi algoritm ca și elaborarea primei ediții/revizii. Noua ediție/revizie se indică în câmpul din dreapta de sus a procedurii. Fiecare ediție/revizie nouă exclude ediția/revizia precedentă. Copiile ediției/reviziei noi nu se distribuie înainte de a colecta toate copiile vechi. RMC lichidează copiile vechi, apoi distribuie noua ediție/revizie funcțiilor indicate în procedură. După aprobarea noii ediții/revizii a documentului, RMC înregistrează modificările efectuate în fișa FR-4.2.3-02.

Identificarea documentelor

Pentru identificarea documentelor se indică:

- tipul documentului (procedură, instrucțiune, plan al calității etc.)
- denumirea documentului
- codul documentului care include abrevierea tipului documentului, clauza standardului SM SR EN ISO 9001:2015, numărul de ordine al documentului de acelCEAi tip referitor la aceiCEAi clauză a

Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
Elaborat	Lorchin V.	Actualizat	Ex.
Aprobat	Susanu D.	Data	No

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: QM- 4.2.2	
		Ed.1	Rev.0

standardului (de exemplu: două proceduri referitoare la una și aceeași clauză au numere de ordine respectiv 01 și 02). Pentru principalele documente ale SMC sunt aplicate următoarele abrevieri:

QM – Manualul Calității

PR – Procedură SMC

IL – Instrucțiune de lucru

PC – planul calității

FR – formular de înregistrare

Exemplu de identificare a documentului: PR-8.3-01 „Controlul produsului neconform”.

PR – procedură;

8.3 – clauza standardului SM SR EN ISO 9001:2015; 01 – prima procedură care se referă la această clauză

CONTROLUL ALTOR DOCUMENTE

Alte documente cu distribuire controlată.

Din această categorie de documente fac parte:

- Instrucțiunile de lucru;
- Planurile calității;
- Proceduri de verificare DMM, etc.

Editarea acestor documente este reglementată de procedura „Controlul documentelor”.

Fiecare document include:

- Semnăturile stabilite;
- ediția/revizia;
- paginile, indicate în colțul drept de jos;
- codul (conform indicațiilor de mai sus);
- denumirea documentului;
- data.

Responsabil de distribuire a documentelor este persoana responsabilă de elaborarea documentului.

Correspondența, documentele de ieșire

Scrisorile adresate altor organizații se scriu pe blancheta standard a firmei și includ:

- sigla organizației și rechizitele;
- argumentul scrisorii;
- referințe la corespondența anterioară;
- numărul de înregistrare;
- data;
- semnătura persoanei responsabile;
- numele, funcția nr. de telefon sau adresa electronică a persoanei care a redactat scrisoarea.

Persoana care intenționează să lanseze un document altei organizații înaintează documentul pentru verificare și semnare șefului nemijlocit, apoi ține sub control toate activitățile legate de subiectul documentului. Documentul semnat se transmite la secretariat care îl înregistrează în registrul FR-4.2.3-09, arhivează o copie a documentului iar originalul îl transmite destinatarului.

	Numele	Semnătura	Data	Semnătura	
ELABORAT	Lorchin V.			Actualizat	Ex.
Aprobat	Susanu D			Data	Nº

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: QM 4.2.2	
		Ed.1	Re

Documente de intrare

Documentele de intrare se înregistrează de către secretariat în registrul FR-4.2.3-08. Toate documentele de intrare sunt controlate de către DG prin intermediul secretariatului. DG indică pe originalul documentului dispozițiile legate de subiectul documentului, executorul, apoi transmite documentul la secretariat. Secretariatul transmite documentul executorului și include în câmpurile registrului FR-4.2.3-08 înregistrările prevăzute. Persoana responsabilă de executarea deciziilor DG informează secretariatul despre îndeplinirea indicațiilor DG. Secretariatul înregistrează executarea lucrărilor în câmpul respectiv al FR-4.2.3-08 și raportează DG. Reclamațiile clienților sunt controlate în conformitate cu procedura PR-8.3-01 „Controlul produsului neconform”.

Contractele

Toate contractele sunt controlate de către DC și se înregistrează de către secretariat în registrul FR-4.2.3-11. Originalele contractelor se păstrează la secretariat iar copiile se distribuie conform registrului FR-4.2.3-11.

Documentele tehnice

Documentele tehnice pot fi în formă descriptivă sau grafică. Din categoria primelor fac parte procesele verbale ale consfătuirilor tehnice, specificațiile tehnice, norme de consum a materialelor, fișele tehnologice, ghizi de exploatare și mentenanță a utilajului tehnologic etc.. Din categoria documentelor grafice fac parte desenele tehnice, schițele schemele, etc.

Documentele tehnice includ:

- Cod de identificare;
- Denumirea documentului;
- Data aprobării;
- revizia;
- câmpuri pentru semnătura persoanelor responsabile de elaborare, verificare, aprobare.
- Nr. de copi.

Documentele sunt controlate de către departamentele care desfășoară activități tehnice (mentenanță, coordonarea efectuării lucrărilor de construcție și reparație a clădirilor, proiectare dispozitive etc.). Modificările documentelor tehnice se fac în conformitate cu GOST 2.5.03 „Reguli de modificare a documentelor tehnice”. Documentele referitoare la DMM (pCEAapoartele tehnice, etc.) sunt ținute sub control de către RMC.

Documentele de comunicare internă

Aceste documente sunt perfectate pe blanchete interne ale firmei. Documentul este semnat de către persoana responsabilă și lansat destinatarului. Formularele documentelor interne sunt incluse în registrul FR-4.2.3-05 și sunt păstrate în mapa de către RMC. Ordinele și deciziile DG sunt înregistrate de Secretariat în registrul ordinelor FR-4.2.3-10.

ELABORAT	Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
Aprobat	Lorchin V. Susanu D		Actualizat Data	Ex. No

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT"SRL	MANUALUL CALITĂȚII		Cod: QM- 4.2.2	
			Ed.1	Rev.0

Instrucțiunile referitoare la Protecția Muncii se elaborează și se distribuie conform „Normelor pentru organizarea instruirii în domeniul Protecției Muncii a personalului organizațiilor”, aprobate de ministerul Muncii și protecției sociale RM, Nr. 49 din 01 octombrie 2001. Aceste documente sunt controlate de PM.

Documente de origine externă

Legile statului și directivele guvernamentale sunt controlate de către RMC, care actualizează lista acestor documente (forma FR-4.2.3.-06).

Standardele, prescripțiile tehnice sunt controlate de RMC, care ține la zi o listă a documentelor indicate (forma FR-4.2.3.-06).

Distribuirea controlată a documentelor de origine externă se efectuează prin aplicarea „Registrului de distribuire a documentelor FR-4.2.3-01.

DOCUMENTE CU DISTRIBUIRE NECONTROLATĂ

Acestea sunt documentele care, cu toate că fac parte din sistemul calității, sunt transmise subdiviziunilor fără careva formalități. Aceste documente pot fi transmise departamentelor care nu sunt indicate în matricea responsabilităților ca deținători ai documentelor respective. Ca exemplu de asemenea documente poate fi copia documentului SMC fără ștampilă originală.

DOCUMENTE PE SUPORT ELECTRONIC

Controlul documentelor pe suport electronic se efectuează după aceleCEAi reguli ca și documentele scrise pe hârtie.

ARHIVELE

Arhivele sunt destinate pentru păstrarea originalelor documentelor. Documentele destinate arhivării sunt păstrate în subdiviziunile responsabile. Mapele cu documente sunt identificate în felul următor: pe copertă este indicată abrevierea departamentului (conform abrevierilor din structura organizatorică), numărul de ordine al mapei în cadrul departamentului și denumirea mapei. Exemplu: RMC 1 „Proceduri SMC”.

Pe partea internă a copertei se include lista documentelor din mapă și nr. de ordine al documentului. Nr. de ordine se indică în colțul drept jos pe prima pagină a fiecărui document. Pentru a reduce timpul de găsim a documentului, la organizarea documentelor se recomandă aplicarea regulii SMIR – „A găsi orice informație timp de un minut”. Mapele cu documente se aranjează în ordinea numerelor și se marchează cu o linie oblică comună.

Pentru documentele ce se păstrează la locurile de muncă sunt instituite următoarele reguli:

- se păstrează doar copii ale documentelor, originalele se utilizează doar pentru scurte consultații;
- se asigură protecția documentelor contra deteriorării;
- la transmiterea copiilor documentelor modificate, documentele învechite sunt lichidate;
- se stabilesc termenii de păstrare a documentelor respectându-se cerințele actelor normative.

Numele		Semnătura	Data	Scimbarea	
Elaborat	Lorchin V.			Actualizat	Ex.
Aprobat	Susanu D.			Data	Nr.

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: QM 4.2.2	
		Ed.1	Re

DOCUMENTE CU ACCES LIMITAT

Directorul General stabilește lista documentelor cu acces limitat. Asemenea documente sunt difuzate de RMC sau de alți conducători ai departamentelor numai cu permisiunea DG. RMC, alți conducători ai departamentelor controlează aceste documente prin actualizarea listei FR-4.2.3-13.

LISTA COMUNĂ A DOCUMENTELOR

MC actualizează Lista comună a documentelor SMC FR-4.2.3-07, care include documentele interne și documentele externe ale organizației.

RESPONSABILITATEA CONDUCĂTORILOR DEPARTAMENTELOR PRIVIND CONTROLUL DOCUMENTELOR.

Conducătorii departamentelor de toate nivelurile întocmesc și țin la zi lista documentelor interne și a documentelor externe care sunt sub controlul departamentului aplicând prevederile acestei proceduri privind evidența, distribuirea, modificările, documentele cu acces limitat.

4.2.4 controlul înregistrărilor calității

Această cerință a standardului SM SR EN ISO 9001:2015 este respectată prin aplicarea procedurii PR-4.2.4-01 „Controlul înregistrărilor”, care include toate cerințele stipulate în standard

Scop:

Identificarea, culegerea sistematică, catalogarea, stabilirea modalităților de acces, arhivarea, conservarea, actualizarea și stabilirea modalităților de eliminare a Înregistrărilor Calității pentru a demonstra aplicarea eficace a Sistemului Calității și conformitatea sa cu condițiile specificate.

Domeniu de aplicare

Prezenta procedură se aplică tuturor documentelor care mențin înregistrări ale calității, în particular:

- înregistrări ale Analizei Sistemului Calității efectuate de către Management;
- înregistrări ale analizei contractelor/comenzilor;
- înregistrări ale distribuirii documentelor;
- certificate tehnice emise de către furnizori;
- rapoarte de evaluare a furnizorilor;
- înregistrări ale produsului furnizat de client ce a fost găsit neconform;
- înregistrări pentru garantarea identificării produselor;
- înregistrări ale inspecțiilor și ale încercărilor efectuate asupra produselor și proceselor;
- înregistrări ale controalelor efectuate asupra dispozitivelor de măsurare și monitorizare;
- înregistrări legate de procesul de proiectare și dezvoltare;
- rapoarte de audit;
- înregistrări ale neconformităților interne și externe;
- înregistrări ale acțiunilor corective/preventive;
- înregistrări ale instruirii personalului;
- înregistrări ale satisfacerii clientului intern și extern;
- înregistrări specifice activității operaționale ale departamentelor organizației ș.a.

Numele	Semnătura	Data	Scimbarea	
Elaborat	Lorelin V.	Actualizat	Ex.	
Aprobat	Susana D.	Data	No	

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: QM- 4.2.2	
		Ed.1	Rev.0

Responsabil de proces – RMC

Descrierea procesului

Identificarea

Toate documentele de înregistrare sunt identificate în conformitate cu cerințele procedurii PR-4.2.3-01 „Controlul documentelor”.

Colectarea și sistematizarea datelor

Lista înregistrărilor calității, departamentele responsabile de colectarea și sistematizarea datelor sunt prezentate în FR-4.2.4-01 „Lista documentelor de înregistrare”.

Această listă este actualizată și distribuită de RMC. Fiecare departament deține o listă proprie conform a înregistrărilor formularului conform FR-4.2.4-01.

Arhivare, protecție, acces, actualizare, lichidare a înregistrărilor

Departamentele întreprinderii sunt responsabile de controlul înregistrărilor în limitele propriilor competențe (a se vedea lista FR-4.2.4-01). În particular, această responsabilitate constă în următoarele:

- Registrele sunt identificate, cusute și sigelate iar paginile – numerotate;
- Fișele de înregistrare sunt identificate și ținute în mape. Departamentele responsabile de controlul fișelor de înregistrare țin la zi lista fișelor de înregistrare aflate în mape;
- Registrele și mapele cu fișe de înregistrare sunt păstrate în dulapuri sau safeuri și sunt protejate contra deteriorărilor eventuale (mucegai, umezeală, rozătoare, etc.);
- Înregistrările sunt sistematizate astfel, ca să fie asigurată corelarea dintre ele și activitățile pe care le reflectă;
- RMC, conducătorii departamentelor asigură că doar departamentele (funcțiile) indicate în FR-4.2.4-01 au acces la arhivele cu înregistrări pentru a face cunoștință cu ele sau pentru a face copii. RMC, conducătorii departamentelor sunt responsabili de prevenirea deteriorării, furtului sau pierderii documentelor de înregistrare;
- RMC, conducătorii departamentelor sunt responsabili de asigurarea respectării termenilor de păstrare a documentelor de înregistrare conform indicațiilor din FR-4.2.4-01;
- RMC aprobă documentele de înregistrare care urmează să fie restabilite;
- După expirarea termenilor de păstrare indicați în FR-4.2.4-01, documentele de înregistrare trebuie să fie lichidate. Lichidarea documentelor de înregistrare cu termenul de păstrare expirat se face conform regulamentelor interne ale organizației.
- Dacă este prevăzut de contract, RMC transmite clientului pentru un termen stabilit de comun acord, documentele de înregistrare ca dovadă că produsele livrate au trecut controalele necesare, respectând prevederile procedurii „Controlul documentelor”.

Numele		Semnătura	Data	Schimbarea	
ELABORAT	Lorchin V.			Ex	
Aprobat	Susanu D			Mc	

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: QM 4.2.2	
		Ed.1	R

5.0 Responsabilitatea managementului

Conformitatea cu această condiție a standardului SM SR EN ISO 9001:2015 este asigurată de aplicarea procedurii PR-5.0-01 "Responsabilitatea conducerii", care include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Scop:

A asigura ca toate persoanele cu responsabilitate decizională din întreprindere mențin, dirijează și îmbunătățesc Sistemul de Management al Calității al întreprinderii.

Domeniu de aplicare:

Prezenta procedură se aplică la toate departamentele întreprinderii în limitele competenței acestora.

Responsabil de proces – Director General

Descrierea procesului

Controlul asupra calității este asigurat prin stabilirea, documentarea și aplicarea practică a:

- Politicii organizației și a obiectivelor în domeniul calității;
- Autorității și responsabilității persoanelor de răspundere;
- Analizei Sistemului de Management al calității;
- Angajamentului conducerii în domeniul calității;
- Principiului orientării spre client;
- Implementării sistemului de informare și rapoarte interne.

Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
ELABORAT Lorchin V.		Actualizat	Ex.
Aprobat Susanu D.		Data	No

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: QM- 4.2.2	
		Ed.1	Rev.0

POLITICA ȘI OBIECTIVELE ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Politica organizației în domeniul calității este elaborată cu participarea conducerii de nivel superior a întreprinderii.

Politica în domeniul calității este aprobată cel puțin odată în când se efectuează Analiza de management.

Politica și obiectivele calității se referă atât la mediul exterior al întreprinderii (sporirea competitivității, sporirea satisfacției clienților externi etc.) precum și la mediul interior (satisfacția clientului intern, reducerea neconformităților interne, reducerea cauzelor care provoacă insatisfacția clienților etc.). Obiectivele calității sunt documentate reieșind din politica în domeniul calității pe baza analizei efectuate de management.

Conducătorii departamentelor, la rândul lor, stabilesc obiectivele departamentelor subordonate, implicând în această activitate conducătorii și angajații astfel ca fiecare angajat să fie informat privind politica, obiectivele generale și obiectivele departamentelor în domeniul calității. Pentru fiecare din obiectivul stabilit sunt trasate măsuri concrete îndreptate spre realizarea lui, precum și resursele necesare pentru atingerea obiectivului.

RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE

DG elaborează și aprobă structura organizatorică a întreprinderii.

Pentru fiecare funcție este stabilită și documentată fișa de post care include:

- Sarcini / funcții
- responsabilități
- autoritate
- Înregistrări efectuate de funcția respectivă pentru a furniza dovezi privind activitățile desfășurate și rezultatele lor. Conducătorii departamentelor estimează iar DG aprobă și alocă resursele (umane, financiare, materiale, etc.) necesare pentru realizarea sarcinilor.

DG printr-un ordin special a stabilit funcția de Reprezentant al Managementului în domeniul calității cu următoarele responsabilități:

- A asigura ca procesele necesare sistemului de management al calității să fie stabilite, implementate și menținute.
- A raporta managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea sistemului de management și despre orice necesitate de îmbunătățire.

A asigura că este promovată în cadrul organizației conștientizarea referitoare la cerințele clientului.

ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

DG organizează cel puțin o dată în an analiza SMC în colaborare cu RMC și conducătorii departamentelor.

În particular elementele de intrare pentru analiza sistemului calității sunt următoarele:

	Numele	Semnătura	Data	Scîmbarea	
ELABORAT	Lorchin V			Actualizat	Ex.
Aprobat	Susanu D			Data	No

- rezultatele Auditurilor Interne și Externe referitoare la SMC, produsele și procesele întreprinderii;
- stadiul acțiunilor corective și preventive întreprise și eficacitatea acestora;
- situația reclamațiilor parvenite de la clienți și a acțiunilor întreprinse pentru remedierea acestora;
- gradul de satisfacție al clienților;
- situația neconformităților proceselor și a produselor;
- rezultatul acțiunilor decise în cadrul Analizei precedente a Sistemului Calității;
- schimbările care ar putea să influențeze SMC;
- analiza rezultatelor în atingerea obiectivelor stabilite, recomandările pentru îmbunătățire;

RMC elaborează «Raportul privind stadiul actual al SMC și gradul lui de conformitate» .

Până la data adunării consacrate Analize de management, RMC pregătește compartimentul « Ordinea de zi » al procesului verbal « Analiza efectuată de management ».

Concluziile care reiese din rezultatul analizei și deciziile adoptate sunt documentate în obiectivele calității.

Datele de ieșire ale analizei sunt următoarele:

- Noua politică în domeniul calității.
- Noile obiective în domeniul calității, care includ activități pentru îmbunătățirea SMC, proceselor și a produselor precum și resursele necesare pentru desfășurarea acestor activități.

Toate documentele referitoare la analizele periodice ale SMC sunt clasificate și arhivate de RMC și sunt prezentate la necesitate conducerii întreprinderii.

ANGAJAMENTUL CONDUCERII

Directorul General declară angajamentul său privind îmbunătățirea continuă a SMC, prin:

- comunicare în cadrul întreprinderii a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și celor reglementare;
- Stabilirea politicii și obiectivelor calității;
- Conducerea analizei efectuate de management;
- Asigurarea disponibilității resurselor

ORIENTAREA SPRE CLIENT

Directorul General a numit Departamentul Comercial responsabil de identificarea cerințelor și CEAteptărilor clienților și cheamă toate departamentele la colaborare cu acest departament pentru realizarea obiectivelor referitoare la asigurarea satisfacției clienților.

Numele		Semnătura	Data	Scimbarea	
ELABORAT	Lorchin V.			Actualizat	Ex.
Aprobat	Susanu D.			Data	No

SC,,GEBHARDT-
CONSTRUCT"SRL

MANUALUL CALITĂȚII

Cod: QM-
4.2.2

Ed.1

Rev.0

COMUNICAREA INTERNĂ

Compania a stabilit un sistem de informare internă pentru a asigura o interacțiune eficientă a departamentelor. Informațiile, rapoartele recepționate și transmise de către funcțiile companiei sunt stabilite în fișele de post și în instrucțiunile operaționale.

6. Managementul resurselor

6.1 Asigurarea resurselor

Conducerea întreprinderii stabilește împreună cu departamentele întreprinderii resursele necesare pentru implementarea și îmbunătățirea continuă SMC și sporirea satisfacției clientului.

Resursele necesare sunt stabilite în dependență de necesitate și sunt alocate departamentelor. Resursele necesare pentru realizarea obiectivelor în domeniul calității sunt indicate în compartimentul „Resurse” al documentului OB/5.4.1-01 și sunt aprobate de DG odată cu aprobarea Obiectivelor generale ale întreprinderii și ale departamentelor. Resursele necesare pentru realizarea proceselor tehnologice de sunt indicate în planurile calității PL-7.1-01.

6.2 Resurse umane

Descrierea procesului

Cerințele referitoare la competența personalului cu influență asupra calității sunt definite în Fișele de post IL/DG -5.5.1 și în planurile calității PC-7.1-01. Documentele menționate mai sus prezintă sursa de informație pentru manageri și Serviciul Resurse umane la selectarea noilor angajați. Pentru acoperirea locurilor vacante conducătorii departamentelor lansează către departamentului Resurse Umane „Nota de serviciu privind recrutarea personalului” FR-6.2-01 în care sunt indicate toate cerințele referitoare la competența pretendentului la postul vacant.

Întreprinderea efectuează evaluarea competenței personalului și înregistrează rezultatele acestei evaluări în formularul FR-6.2-03. Evaluarea este realizată de o comisie numită prin decizia internă a DG și include aprecierea cunoștințelor, aptitudinii și a atitudinii față de obligațiunile de serviciu ale angajaților.

Rezultatele evaluării stau la baza planurilor de instruire care sunt traduse în viață prin grija Managerului Resurse Umane. Rezultatele instruirii individuale sunt înregistrate în certificatele emise de organizația care a efectuat instruirea. Rezultatele instruirii colective sunt înregistrate în Procesul verbal al instruirii forma FR-6.2-02. Conducătorii departamentelor transmit către Centrul instruire profesională la șase luni după finalizarea instruirii informația privind eficiența instruirii fiecărui angajat. În cazul unei instruirii insuficiente este pusă în aplicare procedura PR-8.5.2/8.5.3-01 „Acțiuni corective și preventive”.

Numele		Semnătura	Data	Scimbarea	
ELABORAT	Lorchin V.			Actualizat	Ex.
Aprobat	Susanu D.			Data	No

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT"SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: QM- 4.2.2	
		Ed.1	Rev.1

Noii angajați sunt instruiți în domeniul protecției muncii. Rezultatele instruirii sunt înregistrare în Registrul de instruire inițială și Registrul de instruire la locul de muncă (formulare lansate de organele oficiale).

Conducerea întreprinderii urmărește ca personalul să conștientizeze importanța activităților pe care le desfășoară asupra calității produselor. Înțelegerea rolului și locului fiecăruia în lanțul tehnologic, a relevanței și importanței muncii sale în realizarea serviciilor de înaltă calitate și competitivitate, este asigurată și prin stimulente acordate pentru cei care își execută în mod ireproșabil sarcinile de serviciu, calitatea muncii fiind și un criteriu de bază în planificarea carierei și promovarea personalului.

6.3 Controlul infrastructurii

Descrierea procesului

Responsabil de control asupra infrastructurii organizației este Directorul tehnic Grecu I., Ordin nr. 10-d din 15.05.2014, care asigură mentenanța clădirilor și a construcțiilor, mijloacelor de transport, utilajelor tehnologice.

Mentenanța clădirilor și a construcțiilor -RMC

Responsabili de reparația clădirilor și a construcțiilor sunt conducătorii departamentelor de producție, care asigură evaluarea periodică a stării lor tehnice, efectuează planificarea reparațiilor și a resurselor necesare, coordonează lucrările de mentenanță

Mentenanța utilajului tehnologic-RMC

Mentenanța accidentară

Mentenanța accidentară se efectuează atunci, când apar defecte ale utilajului în procesul de exploatare. Muncitorul informează conducătorul nemijlocit care la rândul său informează departamentul responsabil de efectuarea lucrărilor de reparație. Rezultatele lucrărilor de reparație sunt înregistrate în registrul FR-6.3-01 și sunt marcate cu indicatorul „A” - „Accidentară”.

Mentenanța preventivă -RMC

Pe baza înregistrărilor din FR-6.3-01, cerințelor pCEApoartelor utilajului, Directorul tehnic (RMC)elaborează planul de mentenanță preventivă a utilajului PC-6.3-01. Serviciul de mentenanță cu participarea operatorului efectuează lucrările necesare. Lucrările sunt înregistrate în registrul FR-6.3-01. După efectuarea lucrărilor de mentenanță este efectuat controlul funcționalității utilajului. Lucrările de mentenanță prevebntivă sunt marcate în registrul FR-6.3-01 cu litera „P” – „Preventivă”.

6.4 Mediul de lucru

Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
Elaborat	Lorchin V.	Actualizat	Ex.
Aprobat	Susanu D	Data	M.

SC,,GEBHARDT-
CONSTRUCT”SRL

MANUALUL CALITĂȚII

Cod: QM-
4.2.2

Ed.1

Rev.0

Descrierea procesului

Pe baza legislației în vigoare și a documentelor normative, compania a stabilit factorii critici de mediu care au influență asupra calității. Acești factori sunt descriși în tabelul de mai jos.

Domeniu	Factori de mediu ținuti sub control	Documente normative, alte documente care stabilesc cerințele față de mediu	Departamentul responsabil de control	Înregistrări
Producție, prestare de servicii	Echipamentul personalului, temperatura în hale, zgomotul, vibrațiile, iluminarea, umiditatea, praful, gazele.	1. Legea despre Protecția muncii № 120-XII din 26 mai 1994r. 2. Codul muncii RM. 3. Norme de elaborare și realizare a cerințelor tehnicii securității. 4. Norme sanitare pentru întreprinderi. Hotărâre de Guvern №06.10.3.55 or 27.09.04r.	Ministerul muncii și protecției sociale al Republicii Moldova. Inspectoratul teritorial de muncă.	Autorizare de funcționare din punct de vedere al protecției muncii.
	Manipulare internă	Planurile secțiilor, instrucțiuni interne	Conducătorii departamentelor	-
Birouri	Temperatura în hale, zgomotul, vibrațiile, iluminarea, umiditatea, praful, gazele.	1. Legea despre Protecția muncii № 120-XII din 26 mai 1994r. 2. Codul muncii RM. 3. Norme de elaborare și realizare a cerințelor tehnicii securității.	Ministerul muncii și protecției sociale al Republicii Moldova. Inspectoratul teritorial de muncă	Autorizare de funcționare din punct de vedere al protecției muncii
Depozite			Ministerul muncii și protecției sociale al Republicii Moldova. Inspectoratul teritorial de muncă	Autorizare de funcționare din punct de vedere al protecției muncii

Numele

Semnătura

Data

Scimbarea

Elaborat

Lorchin V.

Actualizat

Ex

Aprobat

Susanu D

Data

No

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: Q 4.2.2	
		Ed.1	R

Domeniu	Factori de mediu ținuți sub control	Documente normative, alte documente care stabilesc cerințele față de mediu	Departamentul responsabil de control	Înregistrări
		Cerințele de mediu indicate în pCEAapoartele produselor depozitate	Responsabilii de depozite	-
	Organizarea depozitelor	Planul depozitului	Responsabilii de depozite	
Expediții	Echipamentul personalului, respectarea cerințelor referitoare la capacitatea de încărcare a unităților de transport, manipularea, pregătirea unităților de transport pentru expediții.	Standardele produselor, cerințele referitoare la manipulare și transportare.	Șef departament comercial, Șef departament aprovizionare, Șefi departamente producție.	

Întreprinderea asigură ca factorii de mediu să nu influențeze negativ asupra sănătății personalului. Factorii de mediu sunt controlați în corespundere cu legile statului referitoare la protecția muncii. Careva efecte negative asupra sănătății angajaților sunt excluse, deoarece nivelul temperaturii, umidității, concentrației prafului și a gazelor dăunătoare sunt menținute în limitele de toleranță stabilite de documentele oficiale iar manipularea și transportarea produselor se face în condiții controlate.

7.Realizarea produsului

7.1 Planificarea realizării produsului

Descrierea procesului

În planul calității PC-7.1-00 este prezentată schema generală de realizare a produselor (serviciilor) companiei și compatibilitatea planurilor calității cu cerințele pentru celelalte procese ale sistemului de management al calității stabilite de standardul SM SR EN ISO 9001:2015.

Fiecare proces de realizare a produsului decurge în conformitate cu planurile specifice ale calității, PC-7.1-01 care includ:

Numele	Semnătura	Data	Scimbarea	Ex.
Elaborat	Lorchin V.	Actualizat	Data	Ex.
Aprobat	Susanu D			No

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII		Cod: QM- 4.2.2
		Ed.1	Rev.0

- Codul și denumirea planului calității.
- Semnăturile persoanelor responsabile de elaborarea, verificarea și aprobarea planului calității;
- Cerințele față de calitatea produselor finite (cerințele legale, cerințele deciziilor guvernamentale, cerințele documentelor normative, cerințele contractuale și cerințele interne ale organizației).
- Descrierea fluxului tehnologic;
- Elementele și resursele necesare pentru realizarea fiecărui proces și anume:
 - Utilaj, dispozitive, scule, mijloace de măsurare și monitorizare;
 - Materiale;
 - Cerințe față de calificarea executorului;
 - Departamentul care efectuează lucrările.
 - Metodele de verificare a parametrilor proceselor și a produselor și criteriile de acceptabilitate;
 - Înregistrările necesare pentru a demonstra conformitatea cu specificațiile.

Pentru fiecare parametru de proces sau produs sunt stabilite:

- Valoarea nominală;
- Abaterile limită admisibile;
- Frecvența verificării;
- Mijloacele de măsurare aplicate;
- Departamentul care efectuează verificarea;
- Înregistrările rezultatelor verificării;
- Referințe la instrucțiuni și alte documente.

PC-7.1 PLANIFICAREA PROCESULUI DE REALIZARE A PRODUSULUI

				ISO 9001 7.2	
				ISO 9001 7.3	
				ISO 9001 6.3	
				ISO 9001 7.6	
				ISO 9001 7.6	
				ISO 9001 7.6	

Stabilirea cerințelor față de produs					
Stabilirea resurselor necesare pentru realizarea fiecărei faze a procesului					

Numele	Semnătura	Data	Actualizat
EIABORAT	Lorchin V.		
Aprobat	Susanu D.		

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: Q 4.2.2	
		Ed.1	R

7.2 Procese referitoare la relațiile cu clientul

Respectarea cerințelor acestei clauze a standardului este asigurată de implementarea procedurii PR-7.2-01 „Procese referitoare la relația cu clientul” care include toate elementele necesare pentru realizarea cerințelor standardului.

Scop:

- Definirea condițiilor cerute de către client referitoare la produs, condițiile de livrare și asistență post vânzare.

Numele	Semnătura	Data	Actualizat	Scimbarea
Elaborat Aprobat	Lorchin V. Susanu D	[Semnătură]	Data	* Ex No

SC,,GEBHARDT-
CONSTRUCT”SRL

MANUALUL CALITĂȚII

Cod: QM-
4.2.2

Ed.1

Rev.0

- Identificarea condițiilor referitoare la produs care nu au fost specificate de client, dar sunt necesare pentru a utiliza produsul și /sau sunt cerute prin lege și /sau sunt reglementate de standardele naționale sau internaționale. Aceste condiții trebuie să fie aprobate de client.
- A asigura că oferta este elaborată conform condițiilor clientului și a exigențelor tehnice și economice ale întreprinderii.
- A asigura că comanda primită va fi îndeplinită conform condițiilor clientului.
- A asigura eficacitatea canalelor de comunicare cu clientul pentru a-i livra în caz de necesitate toată informația referitoare la produse, contracte, oferte, ordine, modificări, reclamații.

Domeniu de aplicare:

Procedura PR-7.2-01 „Procese referitoare la relația cu clientul” se aplică la toate cererile de ofertă, comenzile primite de la clienți și la contractele semnate cu ei.

Responsabil de proces - Conducătorul departamentului comercial.

Descrierea procesului

Tipuri de vânzări

Întreprinderea utilizează 2 tipuri de vânzări:

Tip «A». Vânzări ale produselor noi care necesită efectuarea în prealabil a lucrărilor de proiectare.

Tip «B». Vânzări ale produselor existente la întreprindere, care nu necesită lucrări de proiectare.

Tip «A». Vânzări ale produselor noi care necesită efectuarea în prealabil a lucrărilor de proiectare.

Etapă 1. Stabilirea cerințelor clientului, analiza de fezabilitate.

DC – Departamentul comercial, managerii de vânzări:

- Efectuează studiul de piață;
- Contactează clientul potențial;
- Evaluează situația economică a clientului potențial;
- Stabilește cerințele clientului potențial;
- Documentează aceste cerințe (proiect de ofertă sau proiect de contract) și le coordonează cu clientul, introducând modificările necesare în cazul apariției unor divergențe.
- Efectuează de sinestătător sau cu concursul altor specialiști, analiza contractului din punct de vedere al fezabilității, rentabilității, disponibilității materialelor necesare și confirmă prin semnătură posibilitatea realizării tuturor cerințelor clientului.
- Informează clientul în caz dacă analiza ofertei/contractului a dat rezultate negative și reînnoiește negocierile dacă este cazul.
- Prezintă 2 exemplare ale contractului/ofertei către client spre aprobare.
- Transmite contractul semnat de ambele părți la secretariat, care înregistrează contractul în registrul FR-4.2.3-11 (Vezi procedura „Controlul documentelor”) și lansează comanda de aprovizionare;
- Secretariatul arhivează exemplarul de contract aflat sub controlul întreprinderii.

Managerii departamentului Comercial sunt responsabili de coordonarea tuturor modificărilor din contracte și de informarea tuturor departamentelor implicate în realizarea contractului referitor la aceste modificări.

Numele		Semnătura	Data	Scimbarea	
EIABORAT	Lorchin V.			Actualizat	Ex.
Aprobat	Susanu D.			Data	No

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: QM- 4.2.2	
		Ed.1	Rev

Vânzări de tipul «B» - Vânzări ale produselor existente la întreprindere, care nu necesită lucrări de proiectare.

▪ **Departamentul comercial, managerii de vânzări:**

- definește împreună cu Clientul necesitățile lui;
- determină condițiile tehnice ale produsului, modul de utilizare, dimensiunile, etc.;
- după definirea necesităților de bază ale clientului și identificarea produsului care poate să-i satisfacă cerințele clientului, managerii de vânzări definesc toate celelalte elemente ale contractului (prețul, termenii de livrare, ambalajul, etc.).
- verifică corespunderea datelor din comanda primită cu datele din contract sau comandă;
- clarifică cu clientul posibilele divergențe referitoare la condițiile stipulate în comandă.
- coordonează cu clientul modificările necesare de a fi efectuate în comanda în curs de executare și informează departamentele implicate în executarea comenzii privind modificările care au intervenit.

Relațiile cu clienții

Întreprinderea a stabilit următoarele metode și responsabilități pentru menținerea relațiilor cu clienții

Etapale de colaborare cu clienții	Metodele de colaborare	Surse, documente	Responsabil de relațiile cu clienții
Negocieri cu clientul potențial	Prezentarea informației despre produse și despre companie. Informație despre istoria întreprinderii și sistemul calității	Liste de prețuri, pleante, pagină WEB, informații despre servicii. Manualul calității, publicații în presă	Departamentul comercial. RMC
Clientul dorește să încheie contract cu întreprinderea	Contribuții la formularea cerințelor, elaborarea, analiza și prezentarea ofertei clientului.	Ofertă, proiectul contractului	Departamentul comercial, secretariatul.
Realizarea cerințelor contractului	Livrare de informație privind realizarea prevederilor contractului la diferite faze, coordonarea modificărilor din contract.	Contract/comandă, planuri de proiectare și de producție	Departamentul comercial.
Legătura cu clientul după vânzarea produselor.	Analiza satisfacției clientului	Anchete pentru analiza satisfacției clienților.	Departamentul comercial.

Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
Elaborat Aprobat	Lorchin V. Susanu D.	Actualizat Data	Ex.* No

SC „GEBHARDT-CONSTRUCT” SRL	MANUALUL CALITĂȚII		Cod: QM-4.2.2	
			Ed.1	Rev.0

	Soluționarea reclamațiilor clienților	Realizarea cerințelor procedurii PR-8.3-01 «Controlul produsului neconform», PR-8.5.2/8.5.3-01 „Acțiuni corective și preventive”	Departamentul comercial.
--	---------------------------------------	--	--------------------------

7.3 Proiectare și dezvoltare

Descrierea procesului

Departamentul comercial, după realizarea cerințelor procedurii PR-7.2-01 „Procese legate de relațiile cu clienții” transmit la departamentul responsabil de elaborarea documentației tehnice cerințele față de produs. Responsabil de elaborarea proiectelor serviciilor de montare utilaj este Directorul tehnic, care documentează proiectele de servicii în planul calității PC-7.1-01. Responsabil de proiectarea dispozitivelor pentru construcții (schelelor, cofrajelor) și a planurilor calității pentru realizarea acestor produse sunt șefii departamentelor de producție. Conducătorul departamentului responsabil de elaborarea documentației de proiect stabilește planul de elaborare a documentației PC-7.3-01 indicând, dacă este cazul, interfețele tehnico-organizatorice. Pe baza condițiilor cerințelor stabilite, responsabilul de proiectare începe realizarea proiectului produsului și prezintă conducătorului nemijlocit proiectul la diferite stadii (proiect-schiță, proiectul tehnic), pentru verificare. Varianta finală a proiectului este verificată și aprobată de Directorul General și coordonată cu clientul. La elaborarea documentației tehnice proiectanții se conduc de reglementările legale, deciziile guvernamentale, cerințele clientului și cerințele interne ale organizației. Modificările proiectului se efectuează în conformitate cu cerințele procedurii PR-4.2.3-01 „Controlul documentelor”. Înregistrările privind analiza datelor de intrare ale proiectării sunt realizate la faza de analiză a contractului (vezi procedura PR-7.2-01 „Procese referitoare la relațiile cu clientul”). Înregistrările privind aprobarea datelor de ieșire ale proiectului, analizei proiectului la diferite faze, verificarea proiectului, validarea proiectului sunt efectuate prin aplicarea semnăturii persoanelor responsabile pe pagina de gardă a proiectului.

7.4 Aprovizionare

Cerințele stipulate de această clauză a standardului sunt respectate prin aplicarea procedurii PR-7.4-01 „Aprovizionare”.

Scopul: Asigurarea conformității produselor achiziționate la cerințele stabilite de către întreprindere, folosind efectiv metodele de evaluare și selectare a furnizorilor pentru atingerea unei calități înalte a produselor oferite de către întreprindere și a unei eficiențe înalte a productivității.

Domeniu de aplicare: Se aplica la toate procesele de aprovizionare, care influențează nemijlocit asupra calității produselor și asupra proceselor ce au loc la întreprindere. Achiziționarea următoarelor grupuri de produse, materiale și servicii sunt determinate ca procese care au influență asupra calității:

A. Utilaj, dispozitive, instrumente

A1 Utilaj, dispozitive și piese de schimb

A2 Instrumente / DMM

	Numele	Semnătura	Data	Scimbarea	
Elaborat	Lorchin V.			Actualizat	Ex.
Aprobat	Susanu D.			Data	No

SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII		Cod: QM 4.2.2
	Ed.1	Rev	

A3 MCEAini de ridicare si transportare, mijloace de transport

A4 Utilaj electronic (Hardware și Software) in scopuri tehnice, comerciale si administrative.

B. Materiale (materia primă)

B1 Materiale pentru procesul de producție;

B2 Dispozitive, necesare pentru manipularea produselor;

B3 Materiale secundare care nu se conțin nemijlocit in produsele întreprinderii (uleiuri, combustibil, etc.).

C. Servicii

C1 Lucrări din exterior (subcontractarea altor organizații pentru îndeplinirea lucrărilor ce intra in produsele / serviciile întreprinderii);

C2 Reparația si deservirea echipamentelor de lucru efectuată de către alte organizații;

C3 Lucrări de reparație si verificare a DMM-urilor efectuate de către alte organizații;

C4 Consultanța privind sistemele de calitate, certificare sisteme calitate, instruire externă

Produsele sus menționate se clasifica in doua categorii, in dependenta de influența lor asupra calității produselor si proceselor întreprinderii, conform tablei:

Produsele achiziționate	Influența asupra calității	
	Strategica	Secundara
A1, A2, A4, B1, C1, C2, C3, C4	X	
A3, B2, B3,		X

Întreprinderea a elaborat și utilizează proceduri de evaluare si selectare a furnizorilor pentru produsele ce au o influența strategica asupra calității producerii. Pentru produsele, ce au o influența secundara asupra calității la moment nu sunt prevăzute proceduri de evaluare si selectare a furnizorilor.

Responsabil de proces – DA – Departament aprovizionare

Descrierea procesului

Procedura de aprovizionare

Departamentele întreprinderii prezintă la DA Cererea de aprovizionare FR-7.4-01 reieșind din planul de producție si din cerințele documentelor tehnice pentru produs.

Departamentul aprovizionare pregătește si trimite comanda la furnizorii aprobați.

Departamentul aprovizionare arhivează copia comenzii si a cererii de aprovizionare FR-7.4-01 si coordonează realizarea comenzii.

Procedura evaluării si selectării furnizorilor

Departamentul aprovizionare trimite comenzile numai furnizorilor aprobați.

Departamentul aprovizionare menține lista cu furnizorii aprobați.

DA efectuează anual evaluarea furnizorilor in ordinea următoare:

- Stabilește lista furnizorilor ce sunt supuși evaluării in dependență de influența produselor furnizate asupra calității.

Numele	SEMNAȚURA	Data	Actualizat
Elaborat	Lorchin V.		Ex
Aprobat	Susanu D		No