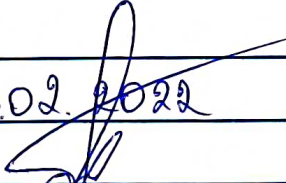



SC "ALBECAR PRIM" SRL

MANUALUL CALITĂȚII

CORESPUNDE TUTUROR CERINȚELOR
STANDARDULUI ISO 9001:2008

ELABORAT		APROBAT	
MANAGERUL CALITĂȚII SC «ALBECAR PRIM»		DIRECTOR EXECUTIV SC «ALBECAR PRIM»	
DATA	03.02.2022	DATA	03.02.2022
SEMNĂTURA		SEMNĂTURA	

MC № 01 REDACȚIA 01



MANUALUL CALITĂȚII SC «ALBECAR PRIM» SRL	REDACȚIA 01
	MC № 1
	PAGINA 2 / 54

CUPRINS

0	INTRODUCERE	4
0.1	DATE GENERALE: INFORMAȚIE DESPRE ÎNTREPRINDERE	4
0.2	ABORDAREA PE PROCESE	4
0.3	RELAȚIA CU ISO 9004:2000	4
0.4	COMPATIBILITATEA CU ALTE SISTEME DE MANAGEMENT	5
0.5	LISTA EDIȚIILOR MANUALULUI CALITĂȚII	5
1	SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE	6
1.1	DATE GENERALE	6
1.2	DOMENIUL DE APLICARE.....	6
2	REFERINȚE NORMATIVE	7
3	TERMINOLOGIE ȘI DEFINIȚII	8
3.1	GENERALITĂȚI	8
3.2	SIGLE ȘI ABREVIERI ALE FUNCȚIILOR	8
3.3	SIGLELE ȘI DESCRIEREA DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	11
4	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	12
4.1	GENERALITĂȚI	12
4.2	CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE	16
4.2.1	<i>Generalități</i>	16
4.2.2	<i>Manualul Calității</i>	16
4.2.3	<i>Controlul Documentelor</i>	16
4.2.4	<i>Controlul Înregistrărilor Calității</i>	22
5	RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	24
6	GESTIONAREA RESURSELOR	27
6.1	ASIGURAREA RESURSELOR	27
6.2	RESURSE UMANE	27
6.2.1	<i>Definirea activităților ce influențează calitatea</i>	27
6.2.2	<i>Definirea și înregistrarea competențelor</i>	28
6.2.3	<i>Instruire</i>	29
6.2.4	<i>Motivare</i>	30
6.2.5	<i>Conștientizarea de către personal a rolului ce-l au în atingerea obiectivelor în domeniul calității</i>	30
6.3	INFRASTRUCTURA	31
6.4	MEDIUL DE LUCRU	31
7	REALIZAREA PRODUSULUI	33
7.1	PLANIFICAREA PROCESULUI DE REALIZARE A PRODUSULUI	33
7.2	PROCESE REFERITOARE LA CLIENT	34
7.2.1	<i>Tipurile de vânzări</i>	34
7.2.2	<i>Comunicarea cu clientul</i>	34
7.3	DESIGN ȘI DEZVOLTARE	35
7.4	APROVIZIONAREA	35
7.4.1	<i>Procedura de aprovizionare</i>	36
7.4.2	<i>Procedura de selectare a furnizorilor strategici</i>	36
7.5	PRODUCEREA ȘI PRESTAREA SERVICIILOR	37
7.5.1	<i>Controlul Producției</i>	39
7.5.2	<i>Validarea proceselor pentru asigurarea producției și service-ului</i>	39
7.5.3	<i>Identificare și Trasabilitate</i>	40
7.5.4	<i>Proprietatea Clientului</i>	40
7.5.5	<i>Conservarea Produsului</i>	40

**Este strict interzisă reproducerea și copierea, integrală sau parțială
a acestui document fără autorizarea în scris a societății «ALBECAR PRIM» SRL.**



	MANUALUL CALITĂȚII SC «ALBECAR PRIM» SRL	REDACTIA 01
		MC № 1
		PAGINA 4 / 54

0 INTRODUCERE

0.1 DATE GENERALE: INFORMAȚIE DESPRE ÎNTREPRINDERE

DENUMIREA COMPANIEI	SC "ALBECAR PRIM" SRL
FORMA JURIDICĂ DE ORGANIZARE:	SOCIETATE CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ
PROPRIETARI:	PRIVATĂ – 100%,
ADRESA:	STR. Alba-Iulia 204, ap.81, MUN. CHIȘINAU, REPUBLICA MOLDOVA MD - 2071
TELEFON / FAX	TEL./ FAX +(373 22) 51-61-72
ADMINISTRATOR	VICTOR FLOCEA
ANUL FONDĂRII	2007
ACTIVITĂȚILE PRINCIPALE	LUCRARI IN CONSTRUCȚIE
STRUCTURA ÎNTREPRINDERII	1 DIVIZIUNE
NUMĂRUL DE ANGAJAȚI	CCA. 20 PERSOANE

0.2 ABORDAREA PE PROCESSE

Întreprinderea a adoptat abordarea pe procese în dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea eficacității Sistemului de Management al Calității, cu scopul de a crește satisfacerea consumatorului prin respectarea condițiilor sale.

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

Pentru gestionarea pe procese întreprinderea utilizează modelul PDCA (Plan/Do/Check/Act) / (Planifică/Efectuează/Controlează/Acționează).

0.3 RELAȚIA CU ISO 9004:2008

Întreprinderea activează respectând cerințele standardului ISO 9001:2008.

Cu toate acestea, în sistemul de management al calității sunt aplicate unele elemente ale standardului ISO 9004:2008 pentru a crește eficacitatea sistemului și pentru îmbunătățirea continuă.

Este strict interzisă reproducerea și copierea, integrală sau parțială a acestui document fără autorizarea în scris a societății «ALBECAR PRIM» SRL.



	MANUALUL CALITĂȚII SC «ALBECAR PRIM» SRL	REDACTIA 01
		MC № 1
		PAGINA 5 / 54

0.4 COMPATIBILITATEA CU ALTE SISTEME DE MANAGEMENT

Întreprinderea a elaborat un Sistem de management al calității care se integrează cu Sistemul de marketing și cu Sistemul informațional de management.

0.5 LISTA EDIȚIILOR MANUALULUI CALITĂȚII

Ediția 1 – Data: 14/09/2015
Ediția 2 – Data: Esența modificărilor:
Ediția 3 – Data: Esența modificărilor:
Ediția – Data: Esența modificărilor:

Este strict interzisă reproducerea și copierea, integrală sau parțială a acestui document fără autorizarea în scris a societății «ALBECAR PRIM» SRL.



	MANUALUL CALITĂȚII SC «ALBECAR PRIM» SRL	REDAȚIA 01
		MC № 1
		PAGINA 6 / 54

1 SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

1.1 Date generale

Prezentul MANUAL al CALITĂȚII descrie - făcând referință la Procedurile oportune - modalitățile cu ajutorul cărora întreprinderea satisface condițiile standardului ISO 9001:2008 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.

Întreprinderea aplică condițiile standardului în scopuri interne, în scopuri contractuale și în scopul certificării pentru produsul "Panele Sandwich".

1.2 Domeniul de aplicare

Organizația a elaborat un Sistem de Management al Calității care satisface cerințele standardului ISO 9001:2008, cu excepția clauzelor neaplicabile: 7.3 „Proiectare și dezvoltare”; 7.5.2 „Validarea proceselor pentru asigurarea producerii și service-ului”; 7.5.4 „Proprietatea Clientului”.

Este strict interzisă reproducerea și copierea, integrală sau parțială a acestui document fără autorizarea în scris a societății «ALBECAR PRIM» SRL.



	MANUALUL CALITĂȚII SC «ALBECAR PRIM» SRL	REDACTIA 01
		MC № 1
		PAGINA 7 / 54

2 Referințe normative

Sistemul de Management al Calității al întreprinderii face referințe la următoarele standarde, inclusiv redacțiile lor ulterioare:

- ISO 9001:2008 - Sisteme de Management al Calității. Cerințe.
- ISO 9000:2008 - Sisteme de Management al Calității. Principii de bază și terminologie.
- ISO 19011:2008 - Criterii generale pentru Auditurile Sistemului de Management a Calității – activitățile de audit.

Întreprinderea în elaborarea Sistemului de management al calității utilizează unele instrumente prevăzute de standardul ISO 9004:2008 - Sisteme de Management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor.

În ceea ce privește activitățile tehnice de producere și control și cele comerciale întreprinderea se ghidează de standardele naționale și legile în vigoare.



Este strict interzisă reproducerea și copierea, integrală sau parțială a acestui document fără autorizarea în scris a societății «ALBECAR PRIM» SRL.

	MANUALUL CALITĂȚII SC «ALBECAR PRIM» SRL	REDACTIA 01
		MC № 1
		PAGINA 8 / 54

3 Terminologie și definiții

3.1 Generalități

Întreprinderea utilizează în elaborarea Sistemului de Management al calității terminologia și definițiile prezentate de către standardul ISO 9000:2008 - Sisteme de Management al calității. Principii de bază și terminologie.

În cazul când definițiile prezentate în standardul menționat nu sunt suficiente, întreprinderea va prezenta în Procedurile de management al calității, în Instrucțiunile de lucru și în Planurile calității definițiile utilizate.

În ceea ce privește definițiile tehnice, întreprinderea utilizează definițiile prezentate în standardele naționale de referință sau în cele internaționale.

În prezentul MANUAL al CALITĂȚII și în alte documente ale Sistemului de management al calității termenul "organizație" prevăzut de către standardul ISO 9001:2008 este substituit de termenii "întreprindere" sau "societate"; termenul "produs" este utilizat pentru a defini un produs destinat sau cerut de către Client și pentru a defini un produs cerut de la furnizor.

3.2 Sigle și abrevieri ale funcțiilor

În prezentul Manual al Calității și în toate documentele Sistemului de Management al Calității sunt utilizate următoarele abrevieri pentru a defini funcțiile organizatorice:

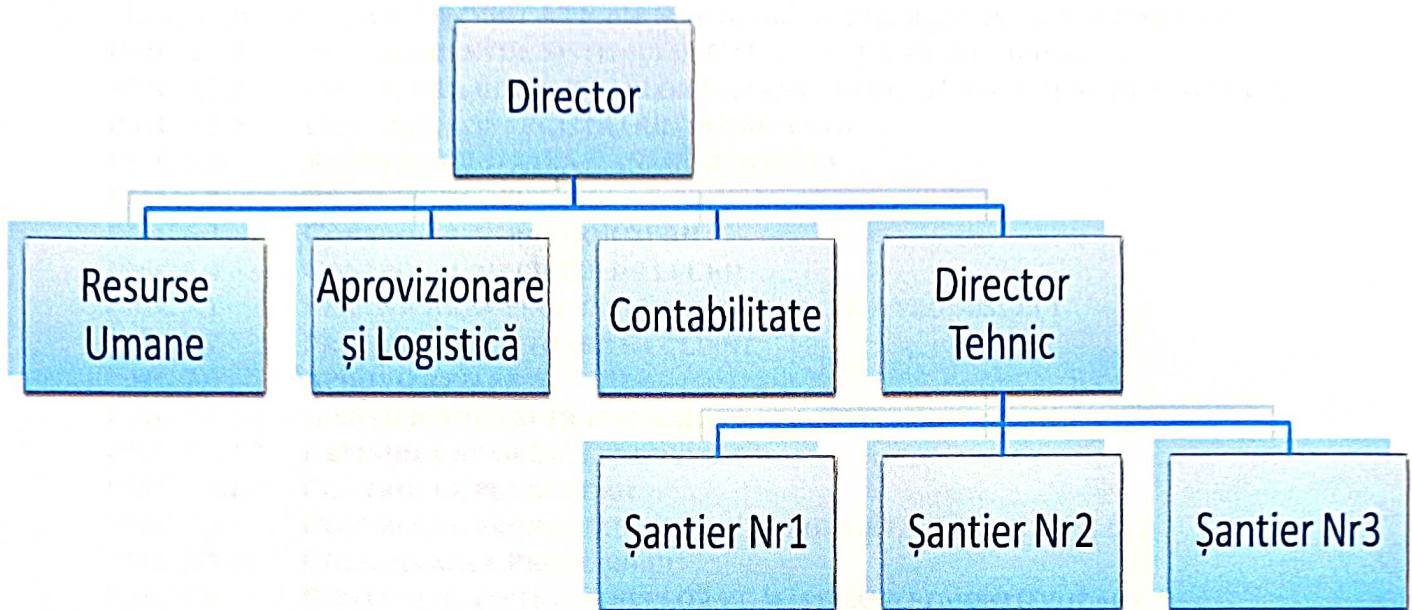
<i>DEx</i>	<i>Director Executiv</i>
<i>DPR/IS</i>	<i>Inginer-șef</i>
<i>DAP</i>	<i>Serviciul Aprovizionare</i>
<i>MAC</i>	<i>Managerul pentru Asigurarea Calității</i>
<i>SCC</i>	<i>Serviciul Controlul Calității</i>
<i>COM</i>	<i>Secția Comercială</i>
<i>PER</i>	<i>Serviciul Personal</i>
<i>DAF</i>	<i>Serviciul Financiar-contabil</i>
<i>JUR</i>	<i>Serviciul Juridic</i>
<i>CON</i>	<i>Serviciul Construcții</i>
<i>TR</i>	<i>Serviciul Transport</i>
<i>DPR/SP</i>	<i>Secțiile de Producere</i>
<i>CDR</i>	<i>Centre de responsabilitate de orice nivel</i>

Este strict interzisă reproducerea și copierea, integrală sau parțială a acestui document fără autorizarea în scris a societății «ALBECAR PRIM» SRL.



	MANUALUL CALITĂȚII SC «ALBECAR PRIM» SRL	REDACȚIA 01
		MC № 1
		PAGINA 10 / 54

STRUCTURA ORGANIZATORICĂ „ALBECAR PRIM” SRL.



**Este strict interzisă reproducerea și copierea, integrală sau parțială
a acestui document fără autorizarea în scris a societății «ALBECAR PRIM» SRL.**

	MANUALUL CALITĂȚII SC «ALBECAR PRIM» SRL	REDACTIA 01
		MC № 1
		PAGINA 11 / 54

3.3 lista documentelor Sistemului de Management al Calității

Documentele Sistemului de Management al Calității sunt codificate și descrise după cum urmează:

MC **MANUALUL CALITĂȚII**

PROCEDURILE DOCUMENTATE ale Sistemului de Management al Calității sunt:

- PMC 4.2.1 MANAGEMENTUL SISTEMULUI CALITĂȚII. CONDIȚII GENERALE
- PMC 4.2.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII
- PMC 4.2.4 CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR CALITĂȚII
- PMC 5.0 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI
- PMC 6.2 RESURSE UMANE
- PMC 6.3 CONTROLUL INFRASTRUCTURII
- PMC 6.4 CONTROLUL MEDIULUI DE LUCRU
- PMC 7.1 PLANIFICAREA PROCESULUI DE REALIZARE A PRODUSULUI
- PMC 7.2 PROCESE REFERITOARE LA CLIENT
- PMC 7.4 APROVIZIONARE
- PMC 7.5.3.1 IDENTIFICAREA ȘI TRASABILITATEA PRODUSELOR
- PMC 7.5.3.2 DEFINIREA STADIULUI PRODUSELOR
- PMC 7.5.1 CONTROLUL PRODUCERII
- PMC 7.5.4 CONTROLUL PRODUSULUI AFLAT ÎN PROPRIETATEA CLIENTULUI
- PMC 7.5.5 CONSERVAREA PRODUSULUI
- PMC 7.6 CONTROLUL INSTRUMENTELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE
- PMC 8.0 PLANIFICAREA ȘI IMPLEMENTAREA MĂSURĂRILOR ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRILOR
- PMC 8.2.1 SATISFACEREA CLIENTULUI
- PMC 8.2.2 AUDITURI ÎNERNE
- PMC 8.2.3 MĂSURAREA ȘI MONITORIZAREA PROCESELOR
- PMC 8.2.4.1 MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PRODUSELOR LA RECEPȚIE
- PMC 8.2.4.2 MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PRODUSELOR ÎN CURS DE FABRICARE ȘI FINITE
- PMC 8.3 CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM
- PMC 8.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE
- PMC 8.5.3 ACȚIUNI PREVENTIVE
- PC PLANUL CALITĂȚII
- IL INSTRUCȚIUNI DE LUCRU
- SMC SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Este strict interzisă reproducerea și copierea, integrală sau parțială a acestui document fără autorizarea în scris a societății «ALBECAR PRIM» SRL.



	MANUALUL CALITĂȚII SC «ALBECAR PRIM» SRL	REDAȚIA 01
		MC № 1
		PAGINA 12 / 54

4 Sistemul de Management al Calității

4.1 Generalități

Managementul întreprinderii a identificat trei procese "primare" necesare pentru managementul SMC.

Fiecare dintre aceste trei procese este compus din numeroase procese „secundare”, care satisfac unul sau mai multe cerințe ale standardului ISO 9001:2008.

Managementul întreprinderii a stabilit în PMC, IL, PAC și Jurnalele de înregistrare ale Calității criteriile și metodele necesare pentru asigurarea funcționării eficiente și controlului tuturor proceselor menționate.

Managementul întreprinderii asigură punerea la dispoziție a resurselor necesare pentru gestionarea și îmbunătățirea proceselor după Analiza periodică a SMC, specificând deciziile luate și acțiunile ce urmează a fi întreprinse.

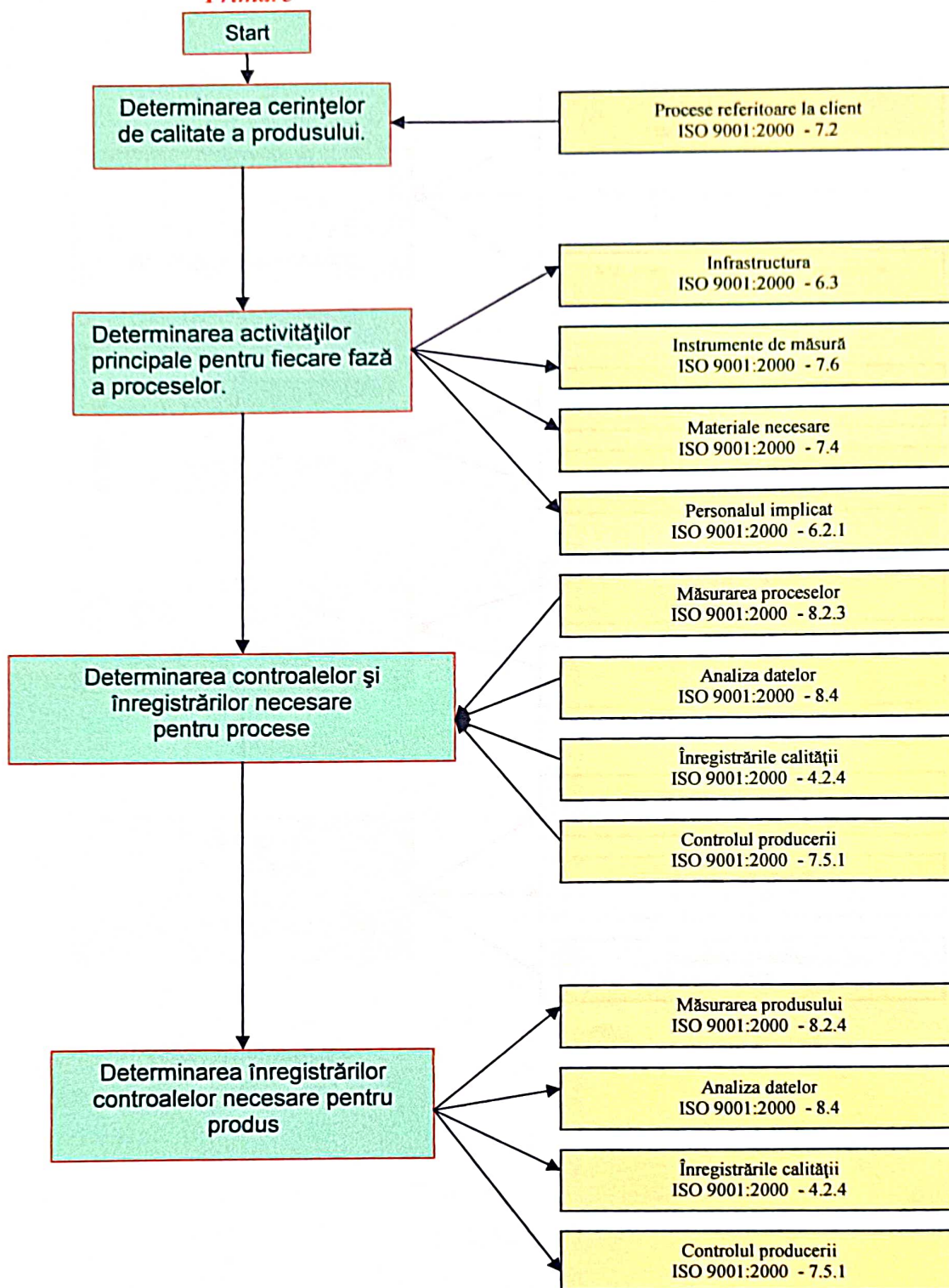
Pe paginile următoare se aduc diagramele de flux ale celor trei procese „primare” menționate, cât și ale proceselor „secundare” cu indicarea succesivității și interacțiunii lor.



Planificarea proceselor de realizare a produselor

Primare

Secundare



MANUALUL CALITĂȚII
SC «ALBECAR PRIM» SRL

REDAȚIA 01

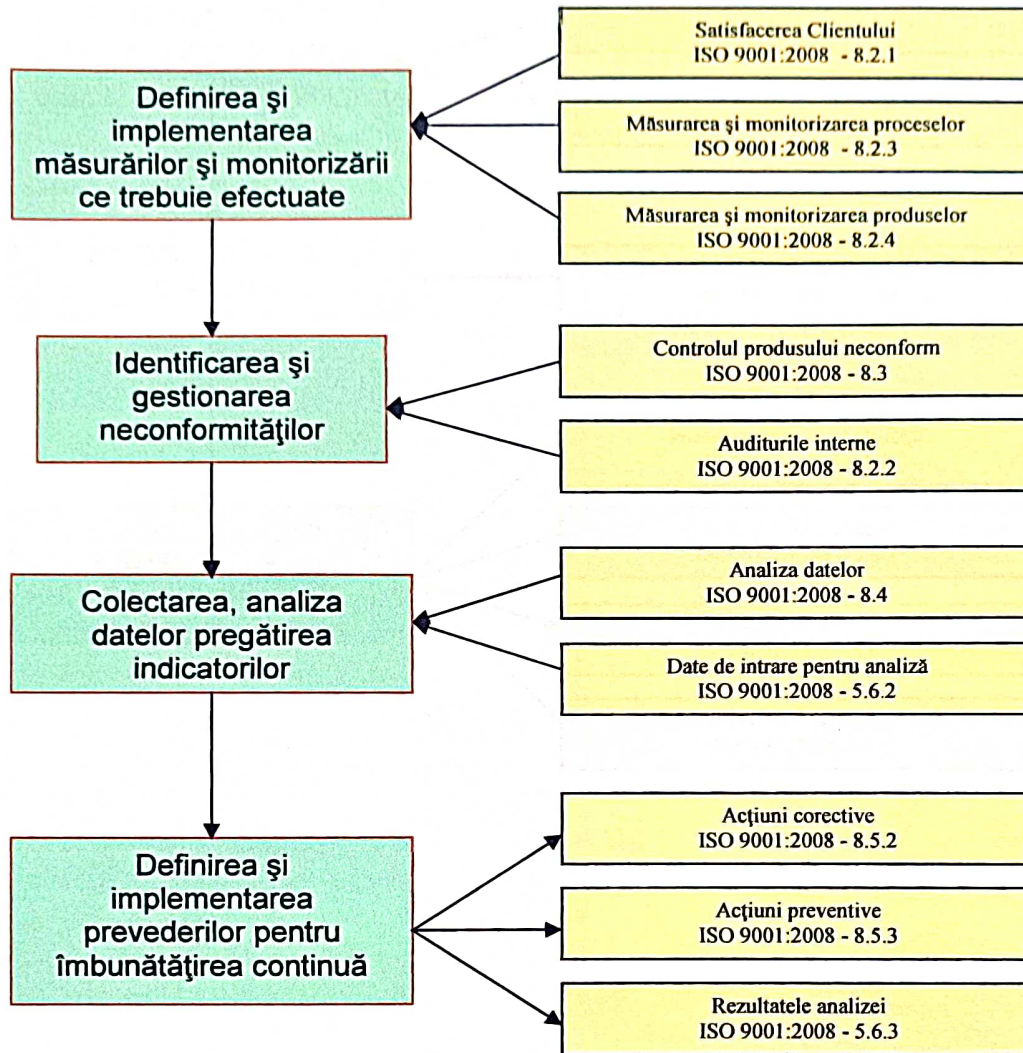
MC № 1

PAGINA 14 / 54

Planificarea procesului de îmbunătățire continuă

Primare

Secundare



Este strict interzisă reproducerea și copierea, integrală sau parțială
a acestui document fără autorizarea în scris a societății «ALBECAR PRIM» SRL.



**MANUALUL CALITĂȚII
SC «ALBECAR PRIM» SRL**

REDACTIA 01

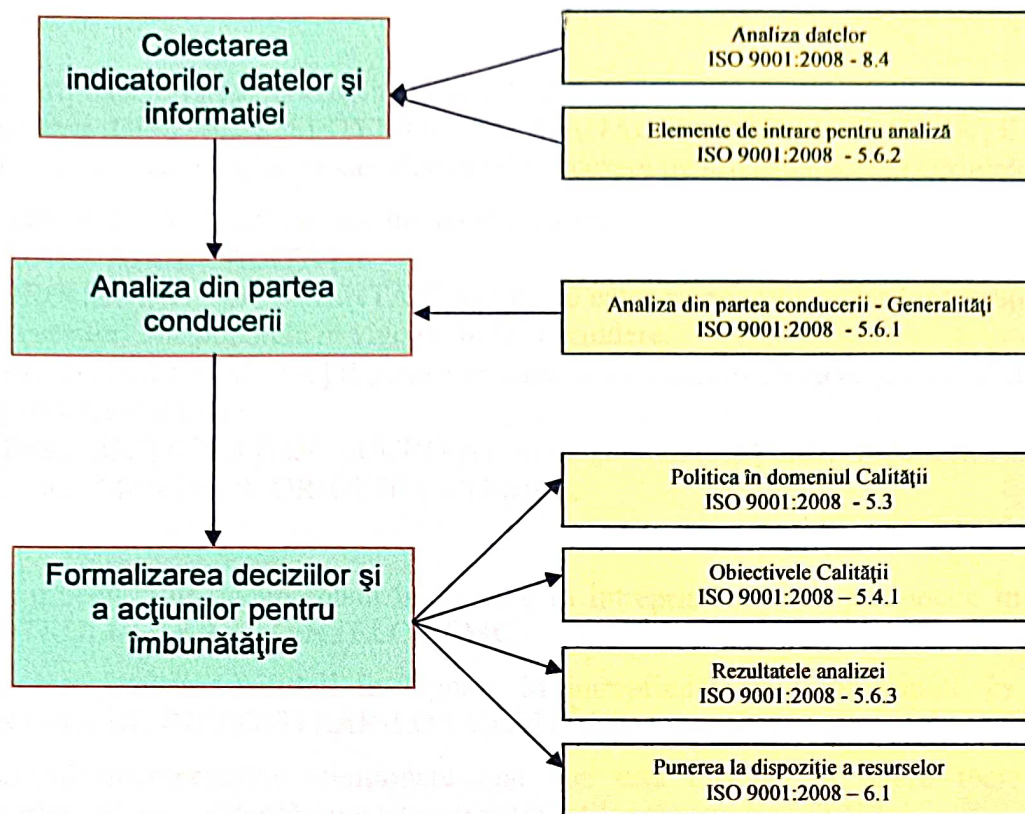
MC № 1

PAGINA 15 / 54

Planificarea procesului de definire și îndeplinire a obiectivelor în domeniul calității

Primar

Secundar



MANUALUL CALITĂȚII SC «ALBECAR PRIM» SRL	REDACTIA 01
	MC № 1
	PAGINA 53 / 54

↳ randament redus al proceselor

↳ nesatisfacerea clientului.

În partea de jos a **Partii II** semnează responsabilul de efectuare a acțiunii și MAC. Se fixează de asemenea termenul prevăzut pentru efectuare.

În acest mod este efectuată analiza neconformității potențiale.

După completarea **Partilor I și II** a **SAC** este transmisă tuturor CDR-urilor interesate.

MAC acordă fiecărei **SAC** un număr standardizat de identificare și actualizează registrul "**Stadiul Acțiunilor Solicitate**" **SAS 8.5.0**.

Partea III Rezultatul acțiunii preventive

La expirarea termenului prevăzut pentru efectuare, MAC verifică rezultatul acțiunii, completând **Partea III** a **SAC**. Pot fi 3 cazuri:

1. Acțiune preventivă completată cu rezultat pozitiv

Toate acțiunile sunt îndeplinite și MAC înregistrează eliminarea neconformităților potențiale și a cauzelor ce le-ar putea provoca.

În acest caz MAC completează **Partea III** a **SAC** și analizează rezultatele obținute împreună cu responsabilul de efectuarea acțiunii preventive. După aceasta semnează **Partea III**.

După completare MAC trimite o copie a **Fișei SAC** către DEx. și CDR-urilor interesate și arhivează originalul.

2. Acțiune preventivă efectuată cu rezultat negativ

Toate acțiunile prevăzute sunt efectuate, însă nu au fost înlăturate **cauzele** ce ar putea determina neconformități. Acțiunea preventivă respectivă este considerată efectuată cu rezultat negativ.

În acest caz fișa **SAC** este completată ca în cazul precedent, înregistrând în **Partea III** problemele întâlnite. Este emisă în acest caz o nouă **SAC** pentru a întreprinde alte acțiuni. Procedura de emisie a unei noi **SAC** are același algoritm.

MAC transmite către DEx. o copie a **SAC** completată cu rezultat negativ.

3. Acțiune preventivă neefectuată

Acțiunile prevăzute în **Partea II** nu au fost efectuate. În acest caz MAC emite o solicitare de efectuare și o trimite responsabilului de efectuare, înregistrând-o în "**Stadiul Acțiunilor Solicitate**" **SAS 8.5.0**.

8.5.3.2 Verificarea stadiului SAC

Stadiul tuturor **SAC** ce nu sunt finisate (terminate de executat) este verificat periodic de către MAC, care emite, dacă e necesar, solicitări de efectuare **SDE 8.5.0**.

Copia formularului **SAS 8.5.0** ce documentează stadiul tuturor **SAC** emise este transmis lunar de către MAC tuturor CDR-urilor interesate.



	MANUALUL CALITĂȚII SC «ALBECAR PRIM» SRL	REDACTIA 01
		MC № 1
		PAGINA 54 / 54

8.5.3.3 Sugestii pentru îmbunătățirea continuă

Pentru a favoriza îmbunătățirea continuă a performanței întreprinderii, MAC distribuie către toate CDR-urile întreprinderii formularul “*Sugestii pentru îmbunătățirea eficacității și eficienței proceselor din întreprindere*” SGT 8.5.3).

Persoana, care dorește să formuleze sugestia, completează formularul, specificând:

- ↪ Descrierea sugestiei
- ↪ Obiectul sugestiei
- ↪ Investiția sau cheltuielile necesare pentru realizarea sugestiei

Persoana transmite formularul SGT 8.5.3 către MAC. MAC examinează conținutul sugestiei și o discută împreună cu persoana ce a propus-o. Dacă sugestia este acceptată, persoana ce a propus-o deschide o SAC 8.5.0 completând *Partea I*. Fișa SAC 8.5.0 va urma algoritmul descris în prezenta Procedură.

