

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

Stabilirea cerințelor față de produs

ISO 9001 7.2

ISO 9001 7.3

ISO 9001 6.3

ISO 9001 7.6

Stabilirea resurselor necesare pentru realizarea fiecărei faze a procesului

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

SC,,GEBHARDT-
CONSTRUCT”SRL

MANUALUL CALITĂȚII

Cod: C
4.2

Ed.1

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
EL	Elaborat	Lorchin V.			
Ap	Aprobat	Susanu D.		Data	



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.

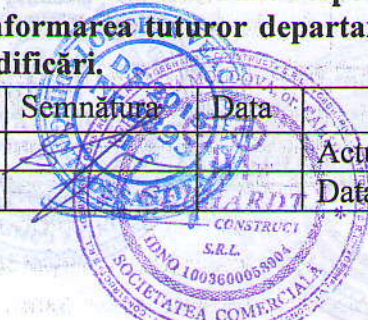
Etapa 1. Stabilirea cerințelor clientului, analiza de fezabilitate.

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	Seimbarea	
Elaborat	Lorchin V.			Ex.	
Aprobat	Suşanu D.			No	



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

7.2 Procese referitoare la relațiile cu clientul

Respectarea cerințelor acestei clauze a standardului este asigurată de implementarea procedurii PR-7.2-01 „Procesele 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	Scimbarea
Elaborat	Lorchin V.			*
Aprobat	Susanu D.			
			Actualizat	
			Data	



SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: C 4.2.
		Ed.1

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 (preț, 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

Etapele de colaborare cu clienții	Metodele de colaborare	Surse, documente	Respons de relații 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	Departament comercial RMC
Clientul dorește să încheie contract cu întreprinderea	Contribuții la formularea cerințelor, elaborarea, analiza și prezentarea ofertei clientului.	Ofertă, proiectul contractului	Departament comercial secretariat
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	Departament comercial
Legătura cu clientul după vânzarea produselor.	Analiza satisfacției clientului	Anchete pentru analiza satisfacției clienților.	Departament comercial

Elaborat	Numele	Semnătura	Data	Actualizat	Scimbarea
Aprobat	Elaborat	Lorchin V.	23.09.2016	Data	GEBHARDT EX. S.R.L.
		Susanu D.			



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: 4.2
		Ed.1

- 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, combustibili 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 efectuata 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 tabelii:

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

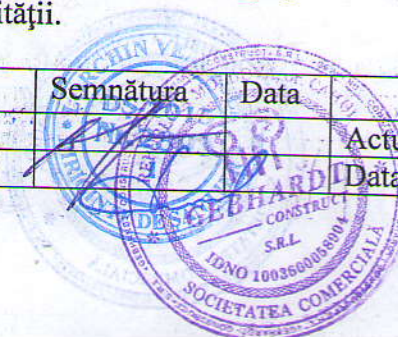
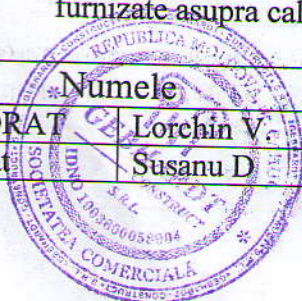
Departamentul aprovizionare trimite comenzile numai furnizorilor aprobați.

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



SC,,GEBHARDT-
CONSTRUCT”SRL

MANUALUL CALITĂȚII

Cod: QM-
4.2.2

Ed.1

Rev.0

▪ Acumulează informația necesară pentru evaluarea fiecărui furnizor și înregistrează datele privind calitatea produselor/serviciilor și operativitatea livrării în «Registrul evaluare furnizori» FR-7.4-02, utilizând următoarele surse de informație:

- Informația tehnică privind calitatea produselor/serviciilor primită de la subdiviziunile întreprinderii, responsabile de verificarea produsului aprovizionat.
- Informația tehnică primită de la subdiviziunile de producție.
- Informația primită de la alți clienți ai acestui furnizor.

DA efectuează evaluarea furnizorilor în baza următoarelor criterii (din criteriile jos menționate în dependență de furnizor se aleg acelea care sunt aplicabile pentru un furnizor concret. În cazul neaplicabilității unui criteriu în rubrica respectivă se introduce mențiunea NA (punctajul maxim posibil se determină reieșind din numărul criteriilor aplicabile):

- a) *Furnizorul este monopolist sau este indicat de către client – nu este supus evaluării. De asemenea, nu sunt supuși evaluării și nu intra în lista de furnizori permanenți acei, care pe parcursul cel puțin a 2 ani nu au furnizat produse /servicii neconforme și dacă n-au fost întârzieri în procesul de livrare. În lista furnizorilor aprobați se indică mențiunea respectivă.*
- b) *Furnizorul are un sistem de management al calității și /sau al mediului certificat sau se afla în proces de implementare a lor;*
- c) *Evaluarea livrărilor precedente;*
- d) *Evaluarea pe baza eșantioanelor de produse din lot sau a rezultatelor controlului aleatoriu;*
- e) *Existența certificatului de calitate/conformitate*
- f) *Prețul produselor achiziționate;*
- g) *Condițiile de plată;*
- h) *Cheltuieli de transport;*
- i) *Informații de la alți clienți referitoare la furnizor*

Pentru produsele ce au câțiva furnizori evaluarea se duce conform criteriilor „b” – „i”. Acelor criterii li se atribuie notele de la 1 la 5 conform următoarelor reguli:

b. Existența la furnizor a unui sistem de management al calității sau se afla în proces de implementare a lui. Sursa de informație - convorbiri telefonice cu personalul furnizorului.

- furnizor certificat.....5
- furnizorul nu are certificat, dar a finalizat implementarea4
- sistemul se afla în proces de implementare.....3
- sunt elaborate documentele de bază ale sistemului2
- sistemul de management calitate lipsește.....1

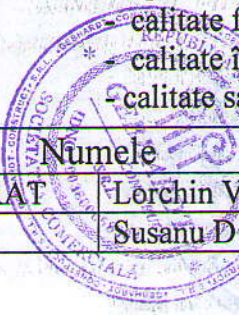
c. Evaluarea livrărilor precedente se face pe baza înregistrărilor în registrul FR- 7.4-02:

- lipsa neconformităților sau întârzierilor la livrare5
- o singură neconformitate sau întârziere la livrare3
- două sau mai multe neconformități sau întârzieri1

d Evaluarea pe baza eșantioanelor de produse din lot sau a rezultatelor controlului aleatoriu:

- calitate foarte înaltă5
- calitate înaltă.....3
- calitate satisfăcătoare.....1

	Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
ELABORAT	Lorchin V.			Actualizat
Aprobat	Susanu D			Data



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 efectuata 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 tabelului:

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

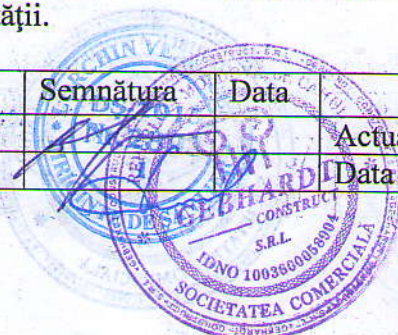
Departamentul aprovizionare trimite comenzile numai furnizorilor aprobați.

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	Semnătura	Data	Scimbarea	Ex.
ELABORAT	Lorchin V.			
Aprobat	Susanu D			



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

e. Prezența certificatului de calitate

- Întreprinderea prezintă certificatul calității5
- Întreprinderea nu prezintă certificatul calității1

f. Prețul produselor/serviciilor achiziționate :

- prețul minim pe piața5
- prețul mediu3
- prețul maxim1

g. Modalități de plată:

- 60 zile după livrare5
- 30. zile după livrare4
- 10 zile după livrare3
- imediat după livrare2
- plata in avans1

h. Cheltuieli de transport :

- minime pe întreprindere5
- medii pe întreprindere3
- maxime pe întreprindere1

i. Informații de la alți clienți referitoare la furnizor (nota oferită furnizorului de către alți clienți – de la 1 la 5).

Pentru fiecare furnizor se fac calculele punctelor acumulate si indicatorul respectiv in ordinea următoare:

Nota maxima: numărul de criterii aplicabile pentru furnizor înmulțite la 5.

Nota primita: suma notelor pentru fiecare criteriu aplicabil.

Evaluarea, % : «P» = Nota primită/nota maxima * 100%.

Selectarea furnizorilor se realizează conform următoarelor criterii:

«P» > sau egal cu 70 - furnizorul se aproba fără careva condiții;

50 < « P » < 70 – furnizorul se aproba numai in caz ca nu exista furnizori cu o nota mai mare.

«P» < 50 - furnizorul nu poate fi partenerul întreprinderii

Înregistrările rezultatelor evaluării se fac in «Fisa evaluare furnizor» FR-7.4-03 (Anexa 3).

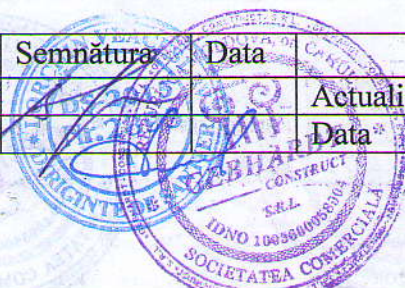
DAP întocmește o lista a furnizorilor FR-7.4-04 (Anexa 4), care se aproba de Directorul General.

Lista furnizorilor aprobați este valabila timp de 1 an. O data in an lista se actualizează.

Verificarea produsului aprovizionat

Departamentele responsabile de aprovizionare elaborează planul de verificare a produselor aprovizionate PC - 8.2.4-01 în colaborare cu DT și DP. Planul include verificările efectuate de către întreprindere în limitele competenței sale. Funcția responsabilă de verificare înregistrează rezultatele verificării în registrul FR-8.2.4-01. În cazul depistării unor neconformități este inițiată procedura PR-8.3-01 „Controlul produsului neconform”.

EL/	Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
Ap	ELABORAT * Lorchin V.			Ex.
	Aprobat * Susanu D.			No
			Data*	



SC,,GEBHARDT-
CONSTRUCT”SRL

MANUALUL CALITĂȚII

Cod: QM-
4.2.2

Ed.1

Rev.0

7.5 Producție și furnizare de servicii

7.5.1 Controlul producției

Descrierea procesului

Procesul de producție. Aplicarea instrucțiunilor de lucru.

Procesele de prestare a serviciilor se desfășoară în condiții controlate prin aplicarea prevederilor planurilor calității. Informația privind calitatea produselor este indicată în planurile calității PC 7.1-01 (a se vedea p.7.1 al Manualului. Sunt elaborate și se asigură respectarea prevederilor instrucțiunilor privind tehnica securității, care includ și cerințe privind modalitățile de efectuare a lucrărilor.

Aplicarea utilajului adecvat

Această cerință este respectată prin stabilirea utilajului necesar în planurile calității PC-7.1-01 și realizarea măsurilor de mentenanță a utilajului tehnologic prezente în planurile de mentenanță preventivă PL-6.3-01.

Aplicarea DMM-urilor adecvate

DMM-urile necesare pentru verificarea parametrilor de calitate sunt indicate în planurile calității PC-7.1-01. Indicatorii metrologici ai DMM-urilor sunt selectați în dependență de valoarea și toleranțele parametrilor verificați. DMM-urile sunt verificate de către Departamentul de Standardizare și Metrologie al RM.

Procesul de măsurare și monitorizare

Se desfășoară în condiții controlate prin aplicarea prevederilor privind măsurarea și monitorizarea parametrilor de produs și de proces indicați în planurile calității PC-7.1-01

Procesul de livrare

Se desfășoară în condiții controlate și în termenii indicați în contracte și comenzi, deoarece responsabilii de prestare a serviciilor și de fabricare a produselor efectuează planificarea procesului de realizare a contractelor și asigură respectarea prevederilor acestor planuri.

Operațiile de manipulare, transportare sunt efectuate de personal instruit. Mijloacele de transport sunt echipate astfel, ca să nu provoace deteriorarea produselor. Produsele pentru care sunt prevăzute condiții speciale de transportare sunt identificate, pentru ele sunt prevăzute metode speciale de ambalare.

Servicii post Vânzare. Întreprinderea aplică două tipuri de servicii post vânzare:

- Servicii de garanție
- Servicii cu plată

După efectuarea serviciilor executorul înregistrează lucrările în forma FR-7.1-01, FR-7.1-02.

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



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

7.5.2 Validarea proceselor de producție și de furnizare de servicii

Descrierea procesului

Metodele de control a proceselor speciale sunt stabilite în planurile calității și instrucțiunile de lucru. Departamentele producție identifică procesele speciale aplicate și stabilesc cerințele suplimentare privind respectarea regimurilor tehnologice, asigurarea calificării necesare a personalului și prezența certificatelor de calificare respective.

Personalul care efectuează procesele speciale este responsabil de respectarea parametrilor tehnologici și asigură controlul asupra lor.

RU este responsabil de asigurarea prezenței personalului calificat pentru executarea acestor procese. Instruirea și atestarea sudorilor se face în Centrul de Instruire al Departamentului muncii RM cu înmânarea certificatelor ce confirmă dreptul de efectuare a acestor lucrări. Conducătorul departamentului de producție este responsabil de efectuarea controlului periodic al stării tehnice a echipamentului și de efectuarea înregistrărilor. Conducătorul departamentului de producție este responsabil de verificarea DMM-urilor utilizate pentru controlul parametrilor proceselor speciale și de asigurarea prezenței înregistrărilor referitoare la verificarea DMM. în conformitate cu cerințele procedurii PR-MT/7.6-01 „Controlul DMM-urilor”.

Pentru înregistrarea validării proceselor speciale, în cadrul SMC a fost elaborat și se aplică formularul „Planul calității pentru validarea proceselor speciale” PC-7.5.2-01 care include prevederi de atestare a utilajelor aplicate, materialelor, personalului, DMM-urilor și înregistrările privind validarea și revalidarea.

7.5.3 Identificarea și trasabilitatea

Descrierea procesului

Trasabilitatea produselor întreprinderii nu este o cerință impusă de client sau de lege, însă cu scopul asigurării responsabilității față de calitate, prin realizarea cerințelor procedurii PR-7.4-01 „Aprovizionare”, efectuarea verificării produselor achiziționate și înregistrarea rezultatelor verificării, înregistrarea lucrărilor efectuate în formularele FR-7.1-01, FR-7.1-02 și păstrarea înregistrărilor conform procedurii PR-8.2.4-01 „Controlul înregistrărilor”, menținerea relațiilor cu clienții în conformitate cu PR-7.2-01 «Procese referitor la relațiile cu clienții», sunt stabilite metode de asigurare a trasabilității de la furnizor și până la client.

Identificarea produselor achiziționate este efectuată în conformitate cu procedurile de identificare ale furnizorului și este stipulată în contractele de aprovizionare. Identificarea produselor aflate la depozit și a celor aflate în curs de procesare se efectuează prin aplicarea formularului FR-7.5.3-01, în care este indicată denumirea produsului, lotul din care face parte (unde este aplicabil), locul depozitării, responsabilul de verificare.

Stadiul inspecției și testărilor este identificat în modul următor:

Produse neconforme – aplicarea etichetei FR-7.5.3-02 „Produs neconform! Nu se aplică!”, înregistrarea rezultatelor verificării pe etichetă și izolarea produselor într-un spațiu special.

Produse la stadiul de verificare sau în CE Ateptarea verificării – Formularul FR-7.5.3-01 completat până la inscripția „În CE Ateptarea verificării! Nu utilizați!” marcată cu culoare galbenă.

	Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
ELABORAT	Lorchin V.			Actualizat
Aprobat	Susanu D.			Data

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

Produse care au trecut verificarea cu rezultat pozitiv – aplicarea etichetei FR-7.5.3-02, inscripția „În CE Așteptarea verificării! Nu utilizați!” se exclude, locul inscripției se marchează cu culoare verde. Pe formular se înregistrează rezultatele verificării.

7.5.4 Proprietatea clientului

Descrierea procesului

Compania asigură tratarea cu grijă a produsului – proprietate a clientului sau a produsului, furnizorul căruia este indicat de client, pe perioada în care aceasta se află sub propriul control sau este utilizat de organizație pentru a fi inclusă în produsul cerut de client. Organizația asigură identificarea (aplicarea cartelei FR-7.4-01) verificarea, protejarea și siguranța proprietății clientului puse la dispoziție. Dacă proprietatea clientului este pierdută, deteriorată sau inaptă pentru utilizare, acest lucru este raportat clientului și sunt menținute înregistrări conform cerințelor procedurii „Controlul produsului neconform” PR-8.3-01.

7.5.5 Conservarea produsului

Descrierea procesului

Transportare, lucrări de încărcare – descărcare.

Responsabilul de organizarea transportării (șef departament producție) perfectează documentele necesare pentru procurarea și transportarea produselor către întreprindere sau transportarea către client. Pentru transportare sunt puse la dispoziție mijloacele de transport adecvate, care sunt echipate astfel, ca să fie exclusă deteriorarea produselor în timpul transportării. Responsabilul de organizarea transportării asigură instruirea conducătorilor auto privind metodele de transportare și protecția produselor. La necesitate el prezintă instrucțiuni scrise, elaborate pe baza cerințelor standardelor pentru produse referitoare la transportare și manipulare.

Produsele pentru care sunt prevăzute condiții speciale pentru transportare sunt identificate în mod special (ex.: semne de manipulare).

Lucrările de încărcare-descărcare sunt efectuate de personal instruit care se conduce de cerințele față de manipularea produselor și semnele de manipulare indicate pe ambalaj. Pentru aceste lucrări sunt aplicate mijloace tehnice care asigură păstrarea produsului.

La transportarea și manipularea produselor în interiorul halelor de producție se aplică containere și mijloace tehnice adecvate pentru prevenirea deteriorării produselor, pătrunderii umezelii etc.

Produsele se transmit la fazele următoare de producție numai după obținerea rezultatelor pozitive ale controlului calității.

Depozitarea și conservarea produselor la șantier.

Toate materialele aprovizionate sunt supuse controlului la intrare. Materialele sunt amplasate la depozite conform tipului și consecutivității utilizării (regula FIFO – primul intrat – primul ieșit). Produsele finite sunt protejate de deteriorare prin ambalaj adecvat, sunt identificate și sunt amplasate la depozit în dependență de tip și consecutivitatea expedierii.

La păstrarea produselor sunt respectate următoarele condiții :

	Numele	Semnătura	Data	Actualizat
ELABORAT	Lorchin V.			
Aprobat	Susanu D			



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

- Prezența identificării produsului și a stadiului de verificare;
- Numai persoane autorizate au acces la depozite pentru păstrarea provizorie a produselor;
- Eliberarea produselor de la depozite se face numai pe baza documentelor în vigoare;
- Produsele de la depozite sunt supuse unui control periodic pentru aprecierea corespunderii cerințelor de calitate. În cazul depistării produselor neconforme se inițiază procedura PR-8.3-01 « Controlul produsului neconform ».

Ambalare

Ambalajul aplicat de întreprindere asigură păstrarea produselor conform cerințelor contractului. În contractele de aprovizionare sunt stipulate cerințe față de ambalaj. Lucrările de ambalare sunt efectuate conform standardelor în vigoare, instrucțiunilor de lucru, cerințelor contractului, de personal instruit.

Livrarea produselor către client.

- Organizația asigură ca produsele să ajungă la destinatar în termenii stabiliți, în cantitatea necesară, fără deteriorări sau alte defecte;
- Responsabilul de organizare a transportării stabilește mijlocul de transport necesar pentru transportare, trasează schema amplasării produselor în unitatea de transport, petrece instruirea conducătorilor mijloacelor de transport privind transportarea.

7.6 Controlul Dispozitivelor de Măsurare și Monitorizare (DMM)

Descrierea procesului

Responsabil de control asupra DMM în întreaga organizație este Directorul Tehnic. Fiecare subdiviziune care utilizează DMM este responsabilă de controlul DMM din cadrul departamentului.

Alegerea, identificarea DMM

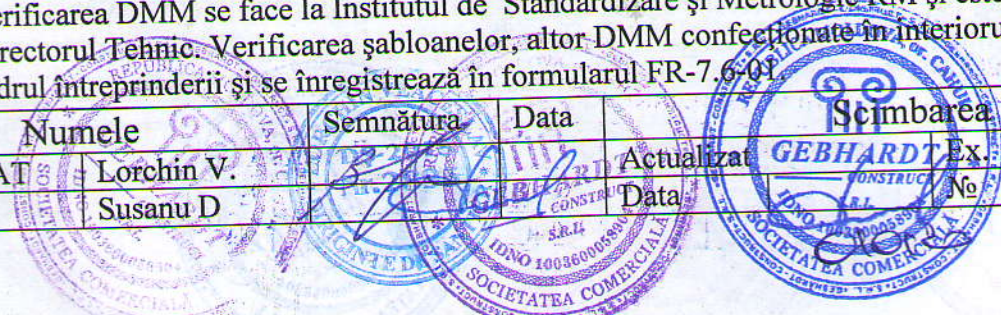
DMM aplicate la întreprindere în departamentele de bază și cele auxiliare sunt stabilite în planurile calității PC-7.1-01, PC-8.2.4-01 astfel, ca eroarea limită de măsurare, limitele de măsurare să corespundă valorii nominale și toleranței parametrului măsurat.

La necesitatea procurării unui DMM pentru realizarea cerințelor contractului conducătorul departamentului se consultă cu responsabilul de control DMM. DMM-urile procurate sunt supuse controlului la intrare conform planului de control la intrare PC-8.2.4-01. Toate DMM care sunt aplicate la întreprindere sunt incluse în lista FR-7.6-01 pe care o actualizează Responsabilul de metrologie din departamentul Logistică. Conducătorii departamentelor dețin și actualizează listele FR-7.6-01 ale DMM aflate în departamentele respective.

Verificarea DMM.

Înainte de aplicarea DMM utilizatorul trebuie să se convingă că el este verificat. Stadiul verificării DMM este indicat pe eticheta FR-7.6-02. În cazul când termenul valabilității verificării este expirat utilizatorul informează conducătorul nemijlocit care coordonează verificarea cu Directorul Tehnic. Verificarea DMM se face la Institutul de Standardizare și Metrologie RM și este coordonată de Directorul Tehnic. Verificarea șabloanelor, altor DMM confecționate în interiorul companiei se face în cadrul întreprinderii și se înregistrează în formularul FR-7.6-01.

	Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
ELABORAT	Lorchin V.			Actualizat
Aprobat	Susanu D			Data



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

Verificarea este confirmată prin fișe de înregistrare livrate de Institutul de Standardizare și Metrologie RM pentru fiecare DMM supus verificării de către această organizație. După verificare sunt actualizate înregistrările din formularul FR-7.6-01.

DMM-urile neconforme.

Dacă utilizatorul constată că DMM-ul este neconform, el îl informează pe conducătorul departamentului. Se aplică alt DMM verificat iar cel neconform este retras din utilizare. DMM-ul neconform este transmis la reparație și apoi supus verificării. În cazul când DMM-ul neconform nu poate fi izolat el se identifică cu cartela FR-7.6-03 „DMM neconform! Nu se utilizează!”

Cerințele față de mediu și de manipulare pentru DMM.

Sunt indicate în pCEAapoartele DMM-urilor. Conducătorii departamentelor și utilizatorii sunt obligați să le cunoască și să le respecte.

Protecția contra reglărilor care ar putea influența validitatea măsurărilor.
În timpul controlul periodic responsabilul de DMM verifică prezența mijloacelor de protecție contra intervențiilor neautorizate în construcția DMM (plombe, alte mijloace de protecție).

Documentația

Toate documentele referitoare la DMM sunt controlate în conformitate cu procedurile PR-4.2.3-01 „Controlul documentelor” și PR-4.2.4-01 „Controlul înregistrărilor”.

8. Măsurare, analiză îmbunătățire

8.0 Planificarea măsurărilor, monitorizărilor și a îmbunătățirilor

Descrierea procesului

Întreprinderea asigură îmbunătățirea continuă a SMC prin măsurarea, monitorizarea și îmbunătățirea continuă a următoarelor elemente:

- 2.1 Obiectivele calității
- 2.2 Evaluarea competențelor personalului
- 2.3 Evaluarea eficacității formării personalului
- 2.4 Rezultatele mentenanței utilajului tehnologic
- 2.5 Comunicarea cu clienții și analiza reclamațiilor
- 2.6 Rezultatele analizei comenzilor și a ofertelor
- 2.7 Rezultatele evaluării furnizorilor
- 2.8 Reclamațiile către furnizori
- 2.9 Rezultatele controalelor produselor la recepție ce se află în proprietatea clientului.
- 2.10 Rezultatele controalelor produselor la recepție ce se află în proprietatea întreprinderii.
- 2.11 Rezultatele controlului DMM.
- 2.12 Satisfacția clientului extern
- 2.13 Satisfacția clientului intern (personalul)

LABORAT probat	Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
	Lorchin V.		Actualizat	Ex.
	Susanu D		Data	Ja



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

- 2.14 Rezultatele auditurilor interne
- 2.15 Rezultatele analizei Rapoartelor de neconformitate
- 2.16 Rezultatele Acțiunilor Corective
- 2.17 Rezultatele Acțiunilor Preventive.

Aplicarea metodelor statistice pentru analiza și monitorizarea proceselor.

Metodele statistice (Analiza Pareto, Histograme, grafice, fișe de înregistrare etc.) sunt aplicate cu scopul controlului asupra proceselor, colectarea datelor despre neconformități și elaborarea măsurilor de corecție și acțiuni corective, precum și pentru măsurarea în timp a progreselor în dezvoltarea întreprinderii și a SMC.

8.1 Generalități

Modul de respectare a cerințelor acestei clauze este descris în p. 8.0 al prezentului manual

8.2 Măsurare și monitorizare

8.2.1 Satisfacția clientului

Descrierea procesului

Întreprinderea a elaborat metode de control al satisfacției clienților pentru a asigura îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, orientat spre client.

Satisfacția clientului extern

Departamentul comercial elaborează Chestionarul pentru evaluarea satisfacerii clienților externi (Anchetă de analiză a satisfacției clienților FR-8.2.1-02. Chestionarele sunt divizate în elemente:

- Promovarea vânzărilor
- Gama de produse și servicii
- Politica de prețuri
- Relațiile cu clienții

Pentru fiecare subelement sunt stabilite întrebări. Pentru a-și exprima propriul grad de satisfacere clientul urmează să răspundă la fiecare întrebare, atribuind un punctaj de la 5 (satisfacere maximă) la 1 (satisfacere minimă).

Departamentul comercial a stabilit pentru fiecare din elemente și pentru total o limită minimă de acceptare de 60%, ce echivalează punctajului 3 din chestionar.

Departamentul comercial, la primirea chestionarelor completate de către clienții externi, completează rezultatele și le înregistrează în Fișele de înregistrare a satisfacerii clientului extern FR-8.2.1-03.

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



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

Rezultatele analizei satisfacției clientului extern sunt prezentate RMC care la rândul său include aceste rezultate în datele de intrare a analizei SMC (vezi procedura PR-5.0-01 „Responsabilitatea managementului).

Satisfacția clientului intern

Serviciul Resurse umane (RU) elaborează Chestionarul anonim pentru evaluarea satisfacerii clienților interni FR-8.2.1-01. Chestionarul prevede spații pentru propuneri de îmbunătățire lansate de angajați.

RU transmite chestionarele către angajați. RU, la primirea chestionarelor completate, analizează rezultatele și pregătește un raport către RMC. Aceste rezultate sunt incluse în datele de intrare a analizei SMC (vezi procedura PR-5.0-01 „Responsabilitatea managementului) „Propuneri de îmbunătățire”

8.2.2 Audituri interne

Această clauză a standardului este respectată prin aplicarea procedurii PR-8.2.2-01 „Audituri interne”, care include toate elementele necesare pentru respectarea cerințelor.

Scop:

Stabilirea conformității și eficacității Sistemului Calității în vigoare și acordarea funcției (secției, departamentului) verificate unei oportunități de îmbunătățire a propriei activități pentru a crește satisfacția Clientului (intern și extern).

Domeniu de aplicare:

Această procedură reglementează auditurile interne ale SMC.

Sunt astfel prezentate metodele pentru planificarea, pregătirea, efectuarea și înregistrarea Auditurilor Interne ale Calității.

Auditurile Interne ale Calității se efectuează pentru toate departamentele întreprinderii ori de câte ori este necesar, dar nu mai rar decât odată pe an. În cadrul auditului se evaluează:

- pregătirea și instruirea personalului;
- modalitățile de control al documentelor și al înregistrărilor;
- nivelul de înțelegere și aplicare a Procedurilor Managementului Calității și a Instrucțiunilor operaționale;
- capacitatea Proceselor de Producție și conformitatea produselor cu condițiile specificate;
- modalitățile de efectuare a controalelor produselor și proceselor.

Responsabil de proces –RMC

5. Descrierea procesului

DG numește Conducătorul echipei de audit (CEA) prin emiterea unui ordin. CEA determină componența echipei de audit (EA).

EA poate să includă una sau mai multe persoane cu responsabilități în cadrul întreprinderii. La selectarea auditorilor trebuie să se țină cont de studii, experiență, cunoștințe tehnice, calități

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



SC,,GEBHARDT- CONSTRUCT”SRL	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: 4.2
		Ed.1

personale, autoritate în colectiv. Auditorii externi pot participa la procesul de audit în calitate de membri al echipei de audit sau în calitate de conducători ai echipei de audit.

CEA efectuează instruirea echipei de audit în domeniul standardelor ISO 9001:2000, IS 19011:2003.

CEA în colaborare cu membrii EA elaborează pentru fiecare departament planul de audit PL-8.2.2-01 și stabilește responsabilii de efectuare a auditului pentru fiecare punct din standard relevant subdiviziunii. CEA indică auditorii în câmpul „Auditori” PL-8.2.2-01.

CEA atribuie număr de ordine planului de audit.

CEA în colaborare cu EA elaborează listele de verificare FR-8.2.2-01, cărora li se atribuie numere care coincid cu numărul planului de audit PL-8.2.2-01.

Înainte de a începe auditul CEA organizează o ședință de deschidere a auditului la care participă reprezentanții departamentelor auditate și membrii grupului de audit.

La ședința de deschidere, CEA prezintă echipa de audit și aduce la cunoștință obiectivele auditului, planul de audit, prezintă succint metodele de efectuare a auditului.

EA desfășoară procesul de audit în cadrul căruia:

- Analizează documentele SMC în vederea conformității cu standardul de referință;
- Evaluează gradul de percepere a cerințelor standardului de referință și a documentelor SMC către personalul cu responsabilități în cadrul sistemului calității;
- Analizează activitățile desfășurate de departamente și gradul de corespundere a lor cerințelor documentelor SMC;
- Verifică eșantioane de materiale, semifabricate, produse finite care au fost apreciate ca utile către departamentele responsabile de verificarea calității, cu scopul de a stabili gradul de respectare a procedurilor de verificare a produsului.

Rezultatele auditului intern sunt înregistrate în câmpul „Notă” a listei de verificare FR-8.2.2-01.

Constatări de audit:

- *Neconformități majore* – punctajul total constituie mai puțin decât 50% din punctajul maxim
- *Neconformități minore* – punctajul pentru clauza date se află între 50 – 80%.
- *Observații* – mici neconformități care pot fi soluționate de către persoanele responsabile în timpul auditului.
- *Oportunități de îmbunătățire* – propuneri de îmbunătățire care sunt înaintate de auditori sau de echipele auditate în procesul auditului.

După efectuarea auditului CEA și EA completează Rapoartele de audit forma FR-8.2.2-03 (Anexa 3). Aceste rapoarte sunt prezentate conducătorilor departamentelor auditate (CDA) pentru soluționarea comună (EA și CDA) a eventualelor divergențe.

CEA și EA elaborează redacția finală a rapoartelor de audit și prezintă rapoartele către DG.

CEA prezintă rezultatele auditului la ședința de închidere a auditului.

Rapoartele de audit semnate de CEA și CDA sunt distribuite în felul următor: originalul – RMC, copie – CDA, copia a doua – DG.

Pentru neconformități și observații, stabilite în cadrul auditului, CEA deschide rapoarte de neconformitate FR-8.3-01. RMC și CDA sunt responsabili de stabilirea corecțiilor, acțiunilor corective/preventive și de control asupra efectuării lor.

	Numele	Semnătura	Data	Scimbarea
EIA	ELABORAT	Lorchin V	Actualizat	Ex
Apr	Aprobat	Susanu D	Data	Ne

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

8.2.3 Monitorizarea și măsurarea proceselor

Monitorizarea și măsurarea proceselor sistemului de management al calității se realizează prin stabilirea, măsurarea, colectarea și prelucrarea datelor referitoare la parametrii care definesc procesele.

Cei mai importanți parametri ai proceselor manageriale sunt indicați în Fișele de proces HP-4.1-01 (a se vedea anexa 2 a Manualului Calității).

Parametrii proceselor tehnologice sunt indicați în Planurile calității PC-7.1-01.

Compania monitorizează procesele prin metoda raportărilor periodice planificate cu scopul de a se asigura că Sistemul de Management al Calității este capabil de a obține rezultatele planificate. În caz contrar se întreprind acțiuni corective pentru a se obține conformitatea proceselor .

8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului

Compania a stabilit și menține metode pentru a se asigura că produsele aprovizionate sau realizate în cadrul organizației, întrunesc condițiile specificate. Metodele de măsurare a caracteristicilor produsului pentru asigurarea conformității cu cerințele se aplică în funcție de:

- momentul din ciclul productiv;
- tipul și complexitatea produsului.

Măsurarea caracteristicilor calitative ale produsului fabricat în cadrul SC „CARIERATEL “SRL se efectuează conform programului tehnologic de control planificate în toate fazele ciclului productiv, astfel:

- Controlul și analize la recepție-materia primă.
- Controlul și analize în cursul fabricației timpul de sortare
- Controlul și analize la produsul finit nisip foarte fin clasa 2.

Controlul la recepție

Produsele necesare sunt achiziționate doar de la furnizorii acceptați. Produsele achiziționate sunt supuse verificării în conformitate cu planul de verificare PC-8.2.4-01”. Rezultatele verificării sunt înregistrate în registrul FR-8.2.4-01. Departamentul responsabil de verificare a produselor achiziționate asigură atât verificarea documentelor de însoțire cât și a calității fizice a produsului, în limitele competenței tehnice a organizației. În cazul unor abateri de la cerințele planurilor de verificare este inițiată procedura “Controlul produsului neconform” PR-8.3-01.

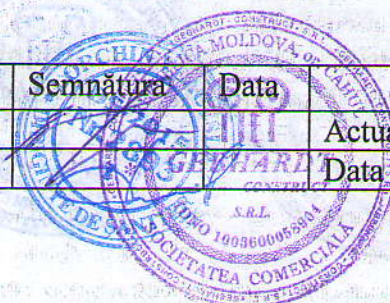
Controlul în cursul fabricației

Operatorii din producție urmaresc defasurarea procesului tehnologic conform Planurilor Calității pentru realizarea produselor PC-7.1-01. Responsabil de efectuarea verificării la diferite faze ale realizării produsului este conducătorul departamentului de producție.

Produsele, care nu îndeplinesc cerințele de calitate sunt identificate, separate, și tratate ca produs neconform conform procedurii “Controlul produsului neconform” PR-8.3-01.

Control la produsul finit

Numele		Semnătura	Data	Scribarea	
EIABORAT	Lorchin V.			Actualizat	Ex
Aprobat	Susanu D			Data	Nr



SC,,GEBHARDT-
CONSTRUCT”SRL

MANUALUL CALITĂȚII

Cod: QM-
4.2.2

Ed.1

Rev.0

Produsele finite sunt verificate înainte de livrare către client de către conducătorul departamentului de producție, apoi sunt verificate de către client sau reprezentanții săi în vederea corespunderii produselor specificațiilor contractuale. Rezultatele verificării produselor finite sunt înregistrate în formularele FR-7.1-01” ACT de lucrări îndeplinite” și „ACT de primire – predare” FR-7.1-02 care confirmă acceptarea produsului de către client. În cazul nerespectării specificațiilor este inițiată procedura „Controlul produsului neconform”.

8.3 Controlul produsului neconform.

Această clauză a standardului este respectată prin aplicarea procedurii de sistem PR-8.3-01 „Controlul produsului neconform”.

Scop:

- Stabilirea responsabilităților pentru detectarea, evaluarea, documentarea, evidența și analiza neconformităților interne și externe.
- Prevenirea recepției, procesării, livrării către fazele următoare sau către client a produsului neconform.
- Stabilirea modalității de identificare a neconformităților, izolare fizică, corecție, și reverificare după corecție pentru a demonstra conformitatea cu cerințele.

Domeniu de aplicare:

Se aplică pentru controlul neconformităților interne, indiferent la ce fază a producției au fost depistate: controlul la intrare, pe parcursul fluxului de fabricație, produsul finit, depozitare, transportare.

Se aplică pentru controlul neconformităților externe, depistate de clienți (reclamațiile clienților).

Responsabil de proces - *Reprezentantul conducerii pentru managementul calității*

Descrierea procesului

Activitățile care alcătuiesc procesul de control al neconformităților sunt descrise mai jos.

5.1 Detectarea neconformităților

Neconformitățile se detectează la faza de control la intrare a produselor recepționate, în timpul realizării serviciului de montare sau a procesului de producție, în timpul verificării periodice a depozitelor cu produse. Neconformitățile Sistemului de management al calității sunt detectate în timpul auditurilor interne, în procesul analizei de management, în timpul activităților curente ale departamentelor. Tot personalul are responsabilitatea de a depista neconformitățile pentru a evita transmiterea produsului neconform către următoarea fază de producție sau la client.

5.2 Măsuri urgente

Persoana care a depistat neconformitatea informează conducătorul nemijlocit, care la rândul său ia decizia de a opri procesul de producție sau livrare de servicii după caz. După aceasta conducătorul organizează controlul a 100% de produse și dacă e necesar, verifică și alte procese legate de produsul neconform.

Deschiderea raportului de neconformitate

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



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

Persoana care a depistat neconformitatea deschide Raportul de neconformitate FR-8.3-01 și completează partea „1” și „2” a raportului. Raportul este transmis conducătorului departamentului.

5.4 Identificarea și izolarea produsului neconform

Conducătorul departamentului identifică produsul neconform cu eticheta FR-7.5.3-02 (anexa 2) „Produs neconform! Nu se aplică!”. Conducătorul departamentului asigură izolarea fizică a produsului neconform (unde e aplicabil).

5.5 Analiza cauzelor neconformității

Cauzele neconformității sunt analizate de conducătorul departamentului. La necesitate pentru analiza cauzelor neconformității sunt invitați și alți specialiști. Cauzele neconformității sunt descrise în compartimentul „3” al raportului de neconformitate.

5.6 Decizii privind corecția neconformității

Conducătorul departamentului în colaborare cu responsabilul de controlul calității stabilește metoda de corecție și responsabilii. Pot fi următoarele decizii de corecție a produsului neconform:

- De returnat furnizorului;
- Reprelucrare
- Reparație;
- Autorizarea utilizării, a eliberării sau acceptării cu derogare dată de o autoritate relevantă sau, unde e aplicabil – de către client.

Decizia privind corecția neconformității este aprobată de DG sau de RMC. În cazurile când corecția, acțiunile corective / preventive necesită investiții financiare esențiale deciziile privind corecția neconformității, acțiunilor corective/preventive este aprobată de DG.

Reclamațiile clienților sunt documentate, indiferent în ce formă au parvenit (verbală, scrisă, la telefon, prin fax, e-mail etc.) sunt înregistrate în registrul documentelor de intrare, aduse de către secretariat la cunoștința DG care stabilește responsabilul de soluționare a reclamației. Responsabilul deschide Raportul de neconformitate FR-8.3-01 și acționează în conformitate cu cerințele actualei proceduri.



5.7 Executarea deciziei aprobate. Verificarea produsului neconform după corecție.

Raportul de neconformitate este înmănat de persoana care a semnat decizia privind soluționarea neconformității (DG sau RMC) executorilor. Originalul Raportului este păstrat la RMC. RMC asigură controlul asupra executării tuturor deciziilor, re verificarea produsului neconform după corecție și semnează în câmpul respectiv al Raportului de neconformitate.

5.8 Analiza neconformităților și elaborarea acțiunilor corective/preventive.

RMC efectuează analiza neconformităților și prezintă rezultatele analizei la Zilele Calității și la ședința anuală de Analiză efectuată de Management (vezi procedura PR-5.0-05 „Responsabilitatea managementului). Pentru neconformitățile majore sau repetabile RMC elaborează Acțiuni corective/preventive în conformitate cu prevederile procedurilor de sistem PR-8.5.2-01 și PR-8.5.3-01.

8.4 Analiza datelor

	Numele	Semnătura	Data	Scribarea	
LABORAT	Lorchin V.		Actualizat	Ex	
probat	Susanu D		Data	No	



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

Această cerință a standardului este reflectată în p. 8.0 al actualului Manual.

8.5 Îmbunătățire

8.5.1 Planificarea îmbunătățirii continue

Această cerință a standardului este reflectată în p. 8.0 al actualului Manual.

8.5.2 Acțiuni corective

8.5.3 Acțiuni preventive

Aceste clauze ale standardului sunt respectate prin aplicarea procedurii PR-8.5.2/8.5.3-01 „Acțiuni corective și preventive” care include toate elementele necesare pentru respectarea cerințelor

Scop

Eliminarea cauzelor neconformităților apărute și celor potențiale ale produselor, activităților și ale proceselor. Îmbunătățirea continuă a SMC și sporirea eficienței întreprinderii.

Domeniu de aplicare

- neconformități depistate pe parcursul Auditurilor Interne
- neconformități grave și/sau repetitive ale produselor
- tendințe negative ale proceselor
- reclamații ale Clienților
- neîndeplinirea de către departamente a sarcinilor la implementarea și dezvoltarea SMC.

Acțiuni corective/preventive

Descrierea procesului

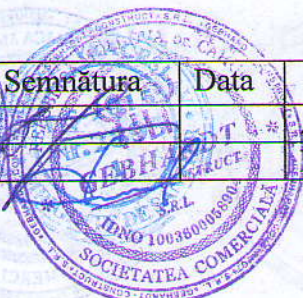
Emiterea RNC FR-8.3-01 (Solicitarea Acțiunii corective/preventive)

Acțiunile corective pot fi solicitate în cazul neconformităților grave și /sau repetate ale produselor, proceselor, activităților întreprinderii, Sistemului Calității, în baza rezultatelor Auditului Intern sau a reclamațiilor clienților. Solicitantul descrie în formularul FR-8.3-01 “ problema legată de Produsul / procesul / elementul de sistem calitate neconform și o transmite către RMC, care identifică necesitatea unei acțiuni corective formalizate.

Descrierea neconformității existente sau potențiale și a cauzelor posibile

Solicitantul sintetizează caracteristicile neconformităților produselor, proceselor, Sistemului Calității și a cauzelor ce le provoacă.

	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

Definirea corecțiilor și a acțiunilor corective/preventive pentru a elimina cauzele neconformităților existente sau a neconformităților potențiale

RMC examinează cauzele indicate și evaluează posibilitatea unei noi apariții a neconformităților. Dacă este necesar, modifică / completează cauzele indicate pentru a le defini complet.

RMC indică acțiunile ce trebuie întreprinse pentru a evita repetarea/apariția neconformității, le coordonează cu Departamentele afectate de neconformitate.

Resursele necesare pentru evaluarea și înlăturarea neconformității sunt acordate cu prioritate când vizează:

- influența negativă asupra persoanelor și bunurilor
- costuri înalte de producție
- neconformitatea produsului
- randament redus al proceselor
- nesatisfacerea clientului.

Sunt indicați responsabilii de corecție, acțiune corectivă/preventivă. Se fixează de asemenea termenul prevăzut pentru efectuare.

FR-8.3-01 este distribuită persoanelor responsabile pentru coordonarea corecției, acțiunii corective/preventive care confirmă prin semnătură primirea documentului.

RMC arhivează originalul FR-8.3-01 monitorizează procesul de executare a deciziilor indicate.

Executorii realizează dispoziția de corecție, acțiune corectivă/preventivă apoi prezintă către RMC copia FR-8.3-01 în care este inclus raportul scris privind rezultatele corecțiilor, acțiunilor corective/preventive.

Reexaminarea rezultatului corecției, acțiunii corective/preventive

RMC verifică rezultatul acțiunii, completând *câmpul respectiv al FR-8.3-01*, reieșind din următoarele situații posibile:

1. Corecție, Acțiune corectivă/preventivă completă cu rezultat pozitiv.

Toate acțiunile sunt îndeplinite și RMC înregistrează soluționarea neconformităților și a cauzelor ce le-au provocat.

După completare RMC semnează în câmpurile respective ale FR-8.3-01 și arhivează originalul.

2. Corecție, Acțiune corectivă efectuată cu rezultat negativ

Toate acțiunile prevăzute sunt efectuate, însă nu au dat rezultatul așteptat. Corecția, Acțiunea corectivă/preventivă este considerată efectuată cu rezultat negativ.

În acest caz fișa FR-8.3-01 este completată ca în cazul precedent, fiind înregistrate problemele întâlnite. Este emisă o nouă FR-8.3-01 pentru a întreprinde alte acțiuni. Procedura de emitere a unei noi FR-8.3-01 are algoritmul descris mai sus.

3. Corecție, Acțiune corectivă/preventivă neefectuată

Una sau mai multe din prevederile indicate nu au fost îndeplinite. În acest caz RMC lansează o nouă FR-8.3-01 conform algoritmului de mai sus, o copie fiind transmisă DG.

4. Verificarea stadiului Acțiunilor corective / preventive

Stadiul tuturor acțiunilor corective / preventive ce nu sunt finisate (terminate de executat) este verificat periodic de către RMC, care emite, dacă e necesar, solicitări de efectuare conform algoritmului descris mai sus.

Numele		Semnătura	Data	Sombarea	
LABORAT	Lorchin V.			Actualizat	Ex.
probat	Susănu D			Data	No.

SC,,GEBHARDT-
CONSTRUCT”SRL

MANUALUL CALITĂȚII

Cod: QM-
4.2.2

Ed.1

Rev.0

Către toți clienții, furnizorii și angajații companiei SC,,Gebhardt-Construct”SRL
Politica companiei pentru anul 2017

Prin politica sa în domeniul calității SC,,Gebhardt-Construct”SRL urmărește satisfacerea cu promptitudine și responsabilitate a dorințelor și așteptărilor clienților, livrarea în termen a produselor care satisfac condițiile specificate contractual precum și a celor prevăzute în standardele aplicabile. Scopul nostru îl reprezintă performanța și renumele câștigate prin calitate. Pentru aceasta urmărim:

- Să îmbunătățim continuu procesele de comercializare amestec de beton pentru lucrări de construcție și procesul de montaj construcții.
- Respectând prevederile politicii calității vom asigura ca întreprinderea noastră să se plaseze printre liderii din R. Moldova cu domeniu similar de activitate.
- Întreprinderea există pentru clienți și datorită clienților, de aceea principiul orientării spre client constituie un principiu de bază și va fi realizat prin efortul întregului colectiv. Conducerea companiei a inițiat implementarea sistemului de management al calității bazat pe cerințele standardului internațional ISO 9001:2015 și va asigura menținerea și

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

14. Legea privind protecția consumatorului. №105-XV din 13.03.2003.
15. Legea Nr. 235 din 01.12.2011 privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității.
16. Codul vamal 1149, 20.07.00.
17. Legea cu privire la standardizare Nr. 590 din 22.09.1995.
18. Legea RM despre protecția Muncii №120-XII din 24 mai 1994.
19. Legea privind calitatea în construcții Nr.721-XIII din 02.02.96
20. Legea privind activitatea de reglementare tehnică.Nr.420 din 22.12.2006.
21. Hotărâre pentru aprobarea Reglementări tehnice cu privire la produsele pentru construcții Nr.226 din 29.02.2008.
22. Hotărâre cu privire la modificarea Anexei la HG nr.226 din 29.02.2008 nr.611 din 11.08.2011.
23. Приказ об утверждении Положения об общей процедуре по оценке соответствия строительной продукции.№ 40 от 28.06.2011.
24. Ordin cu privire la modificare Regulamentului privind procedura generală de evaluare a conformității produselor pentru construcții-Nr. 152 din 08.09.2014.
25. SM SR EN ISO 9001:2015- Sisteme de Management al calității. Cerințe.
26. .SR EN ISO 9000:2011 - Sisteme de Management al calității. Noțiuni de bază și formulare.
27. .SR EN ISO 19011:2011 – Ghid pentru auditarea Sistemelor de management al calității și/sau de mediu.

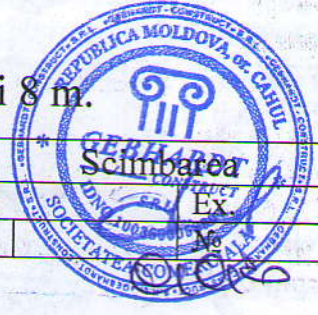
Anexa 2.

Date

Despre utilaj SC,,Gebhardt-Construct”SRL

1. Sită 20x20,12x12,6x6 scm.
2. Alimentator nestandard.
3. Buncăr V= 8m3
4. Încarcator TO -18
5. Ecscavator ЭО 4121
6. Transportor lățimea 60 sm, lungimea 10 m. și 8 m.

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



SC,,GEBHARDT-
CONSTRUCT”SRL

MANUALUL CALITĂȚII

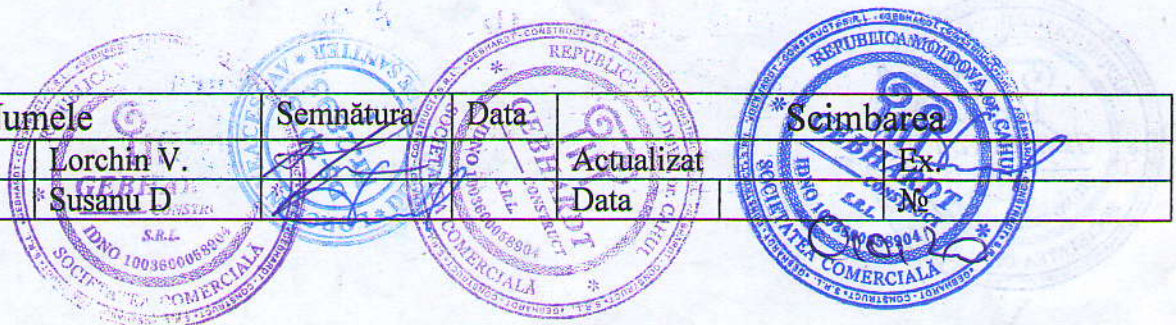
Cod: QM-
4.2.2

Ed.1

Rev.0

7. Mixer V=1 m3.
8. Aparat de sudat PVC
9. Frezer 3708 F
10. Mașină de modelat prin tăiere
11. Strung de ansamblare
12. Mașină de tăiat metal
13. Ferastrau cu banda
14. Uroveni Lazer 29C909

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



Cant. 0.1	MATERIAL	LAVARE	1.00
0.10	CONSTRUC	SC. GHEHARDT	1.00

1. Materialul este destinat pentru realizarea obiectului de lucru.
 2. Cantitatea este exprimata in unitati de masura.
 3. Materialul este livrat in conditiile de depozitare si de conservare.
 4. Materialul este livrat in conditiile de depozitare si de conservare.
 5. Materialul este livrat in conditiile de depozitare si de conservare.
 6. Materialul este livrat in conditiile de depozitare si de conservare.
 7. Materialul este livrat in conditiile de depozitare si de conservare.
 8. Materialul este livrat in conditiile de depozitare si de conservare.
 9. Materialul este livrat in conditiile de depozitare si de conservare.
 10. Materialul este livrat in conditiile de depozitare si de conservare.

