

MANUALUL CALITĂȚII

SRL “Moncomtex”

Prezentul Manual Calitatii este intocmit in conformitate cu:

1. HOTĂRÎRE Guvernului Republicii Moldova Nr. 361 din 25.06.1996 “Cu privire la asigurarea calității construcțiilor” (publicat: 08.08.1996 în Monitorul Oficial Nr. 52-53)
2. Standartul International SR ISO 10013

Intocmit:

Seful sectiei de productie
SRL “Moncomtex”

_____ Costianov V.V.

“06” ianuarie 2015

Verificat:

Inspector de Stat in Constructii

_____ B. Novac

“20” ianuarie 2015

Aprobat:

Director General
SRL “Moncomtex”

_____ Mavrodi O. L.



MANUALUL CALITĂȚII

SRL "Moncomtex"

Prezentul Manual Calitatii este intocmit in conformitate cu:

1. HOTĂRÎRE Guvernului Republicii Moldova Nr. 361 din 25.06.1996 "Cu privire la asigurarea calității construcțiilor" (publicat: 08.08.1996 în Monitorul Oficial Nr. 52-53)
2. Standartul International SR ISO 10013

Intocmit:

Seful secției de producere

SRL "Moncomtex"

Costianov V.V.

"06" ianuarie 2015

Verificat:

Inspector de Stat în Construcții

Gr. Novac

"20" ianuarie 2015

Aprobat:

Director General

SRL "Moncomtex"

Mavrodî O. L.



CUPRINS

Generalități	3
Capitol I. Scop și domeniu de aplicare	4
1.1. Scop	4
1.2. Domeniu de aplicare	4
1.3. Documente de referință	5
1.4. Termeni și prescurtări	6
Capitol II. Profilul organizației	7
2.1. Activitatea	7
2.2. Structura organizatorică	8
Capitol III. Sistem de management al calității	10
3.1. Cerințe generale	10
3.2. Cerințe referitoare la documentație	11
Capitolul IV. Responsabilitatea managementului	13
4.1. Angajamentul managementului	13
4.2. Orientarea către client	13
4.3. Politica referitoare la calitate	13
4.4. Planificare	13
4.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare	14
Capitolul V. Managementul resurselor	15
5.1. Asigurarea resurselor	15
5.2. Resursele umane	15
5.3. Mediul de lucru	17
Capitolul VI. Măsurare, analiză și îmbunătățire	18
6.1. Generalități	18
6.2. Monitorizare și măsurare	18
6.3. Controlul produsului neconform	19
6.4. Analiza datelor	19
6.5. Îmbunătățire	19
Anexe	21

Generalități

Manualul calității prezent descrie programul de asigurare a calității lucrărilor de construcție-montaj al SRL "Moncomtex" în conformitate cu cerințele normelor, standardelor în vigoare și Legii privind calitatea în construcții.

Regulamentul manualului se referă la toate tipurile de lucrări în activitatea SRL "Moncomtex" și este un sistem intern legislativ.

Manualul descrie concepția și sistemul de asigurare a calității, stabilește politica în domeniul calității, descrie programul de asigurare a calității.

Prezentul manual al calității explică și face cât mai accesibil persoanelor interesate sistemul de management la calității.

Manualul calității este un document care prezintă politica în domeniul calității și descrie sistemul de management al calității.

Manualul calității așa cum a fost conceput de către SRL "Moncomtex" este o expunere a politicii manageriale și a obiectivelor, pentru fiecare element din SR EN ISO 9001:2001.

Utilizarea principiilor, procedurilor și instrucțiunilor reprezintă o directivă obligatorie în producția și comercializarea produselor SRL "Moncomtex" și se aplică la toate nivelele specificate, atât la nivel managerial cât și la nivel de executanți.

Capitol I. Scop și domeniu de aplicare

1.1. Scop

Manualul calității descrie sistemul de management al calității ce se va concepe și aplica în organizația SRL "Moncomtex" în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2001, astfel încât să satisfacă următoarele obiective:

- demonstrarea abilităților organizației de a desfășura în mod controlat, sistematic și transparent procesele specifice în vederea satisfacerii necesităților și așteptărilor clienților, în acord cu reglementările legale în vigoare;
- comunicarea politicii și a obiectivelor în domeniul calității adoptate de conducerea organizației tuturor salariaților, clienților și altor părți interesate;
- să constituie document de bază și instrument de lucru pentru menținerea și îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității;
- să constituie document de referință pentru efectuarea auditurilor interne;
- să constituie instrument de bază în instruirea personalului cu privire la cerințele Sistemului de Management al Calității.

Scopul manualului calității este de a da posibilitatea personalului organizației și altor persoane din exteriorul acesteia, să înțeleagă procedurile de bază cerute pentru menținerea standardelor de calitate.

Acest nivel al calității este necesar pentru a da asigurări că produsele firmei sunt conforme cu standardele naționale din domeniu și/sau specificațiile tehnice ale clienților.

Este responsabilitatea tuturor angajaților să se asigure de aplicarea și eficiența prevederilor prezentului manual al calității.

Personalul organizației aplică în mod obligatoriu, procedurile de sistem, procedurile operaționale menționate în acest manual al calității și instrucțiunile de lucru asociate.

Responsabilitatea pentru distribuirea, în mod controlat a prezentului manual al calității, este a directorului întreprinderii.

1.2. Domeniu de aplicare

Prevederile Manualului Calității se aplică tuturor compartimentelor funcționale din cadrul organizației SRL "Moncomtex" care au responsabilități referitoare la proiectarea, implementarea, menținerea și dezvoltarea Sistemului de Management al Calității în acord cu standardul de referință.

În manualul calității este descrisă organizarea, responsabilitățile și procedurile utilizate pentru managementul proceselor din cadrul sistemului de management al calității, al SRL "Moncomtex".

1.3. Documente de referinta

Familia de standarde ISO 9000:2000 a fost elaborata pentru a ajuta organizatiile, de orice tip sau marime, sa implementeze si sa conduca eficace sistemele de management al calitatii.

Documentele de referinta, la care se raporteaza cerintele SISTEMULUI de MANAGEMENT al CALITATII sunt urmatoarele:

1.3.1. **Standard SR EN ISO 9000:2001: Sisteme de management al calitatii. Principii fundamentale si vocabular.** Descrie principiile fundamentale ale sistemelor de management al calitatii si specifica terminologia pentru sistemele de management al calitatii.

1.3.2. **Standard SR EN ISO 9001:2001: Sisteme de management al calitatii. Cerinte.** Specifica cerinte pentru un sistem de management al calitatii atunci cand o organizatie are nevoie sa-si demonstreze abilitatea de a furniza produse care indeplinesc cerintele clientului si cerintele de reglementare.

1.3.3. **Standard SR EN ISO 9004:2001: Sisteme de management al calitatii. Linii directoare pentru imbunatatirea performantei.** Furnizeaza linii directoare care iau in considerare atat eficacitatea, cat si eficienta sistemului de management al calitatii. Scopul acestui standard este imbunatatirea performantei organizatiei si satisfactiei clientilor precum si a altor parti interesate.

Seria ISO 9000:2000 formeaza un ansamblu coerent de standarde pentru sistemul de management al calitatii care **faciliteaza intelegerea mutuala in comertul national si international.**

1.3.4. **Standard ISO 19011: Linii directoare pentru auditul sistemelor calitatii.** Furnizeaza indrumari referitoare la auditarea sistemelor de management al calitatii si al mediului.

1.3.5. Ordonanța nr. 2 / 14.01.94 privind calitatea in construcții.

1.3.6. Ordonanța nr. 57 / 16.08.2002 - privind CePR-MQetarea științifică și dezvoltarea tehnologică.

1.3.7. Legea nr. 319 / 08.07.2003 privind statutul personalului de cePR-MQetare dezvoltare.

1.3.8. Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 60 / 2001 privind achizițiile publice

1.3.9. Reglementări tehnice în vigoare privind proiectarea construcțiilor

1.3.10. SR EN ISO 10015: 2000 – Managementul calitatii. Linii directoare pentru instruire

1.3.11. ISO / TR 10017: 2003 – Ghid pentru tehnici statistice de masurare a proceselor.

1.3.12. **Legea nr. 721-XIII din 2.02.96** privind calitatea în construcții

1.3.13. **Hotărîrea Guvernului nr. 461 din 6.07.95** cu privire la aprobarea Regulamentului privind agrementul tehnic pentru produse, procedee și echipamente noi in construcții

1.3.14. **Hotărîrea Guvernului nr. 490 din 17.07.95** despre aprobarea Concepției actualizării Sistemului național de documente normative în construcții

- 1.3.15. **Hotărîrea Guvernului nr. 285 din 23.05.96** cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente
- 1.3.16. **Hotărîrea Guvernului nr. 360 din 25.05.96** cu privire la controlul de stat al calității în construcții
- 1.3.17. **Hotărîrea Guvernului nr. 664 din 29.11.96** cu privire la Programul de creare a bazei normative în construcții
- 1.3.18. **Hotărîrea Guvernului nr. 361 din 25.06.96** cu privire la asigurarea calității în construcții
- 1.3.19. **Hotărîrea Guvernului nr. 378 din 22.04.97** privind aprobarea Concepției sistemului de exploatare a fondului construit existent
- 1.3.20. **Hotărîrea Guvernului nr. 382 din 24.04.97** privind urmărirea comportării în exploatare, intervențiile în timp și post utilizarea construcțiilor
- 1.3.21. **NCM A. 02.02.96** Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea calității
- 1.3.22. **NCM A. 03.02.96** Regulament privind certificarea produselor folosite în construcții
- 1.3.23. **NCM A. 03.03.98** Reguli de efectuare a certificării produselor folosite în construcții
- 1.3.24. **NCM A. 03.04.96** Regulament privind organismul central de certificare a produselor folosite în construcții
- 1.3.25. **NCM A. 03.07.98** Regulament privind evaluarea procesului de fabricație a produselor folosite în construcții
- 1.3.26. **NCM A. 03.08.96** Regulament privind Centrul tehnico-științific de certificare în construcții
- 1.3.27. **CP A. 03.02.98** Ghid de evaluare a procesului de fabricație a produselor omogene folosite în construcții
- 1.3.28. **NCM A. 03.06.96** Regulament privind autorizarea și acreditarea laboratoarelor de încercări.

1.4. Termeni și prescurtări

1. AC - Asigurarea Calității
2. ETAC – Examinarea Tehnică de Asigurare a Calității
3. ISC – Inspekția de Stat în Construcții
4. MAC – Manualul de Asigurare a Calității
5. PAC – Program de Asigurare a Calității
6. CTC – Control Tehnic de Calitate
7. DTN – Documentația Tehnică Normativă
8. PL – Procedura de lucru
9. AQ – Asigurarea calității
10. SMC – Sistem de Management al Calității

Capitol II. Profilul organizatiei

2.1. Activitatea

SRL "Moncomtex" este societate cu răspundere limitată, persoană juridică, care își desfășoară activitatea pe o perioadă nedeterminată în conformitate cu statutul societății și legislației în vigoare. SRL "Moncomtex" este o întreprindere tină și dinamică, care a știut de la bun început că pentru a câștiga o poziție solidă pe piață trebuie să respecte criteriile și exigențele acesteia, calitatea fiind cuvântul cheie al companiei.

Întreprinderea SRL "Moncomtex" a fost fondată la 23 septembrie 1997 de către Mavrodi Oleg Leonid. Întreprinderea dată este o societate cu răspundere limitată, cu sediul în ATO Gagauzia or. Comrat și cu un capital social de 5 400.00 lei. Astăzi, capital statutar este 181 058.00 lei, dar activele companiei este mai mult de 3 mln. de lei

Structura lucrărilor de construcții – montaj în cadrul societății se prezintă astfel: 10% construcții pentru locuințe; 50 % construcții sociale; 25% lucrări tehnico-edilitare; 15% alte lucrări, fapt ce i-a impus un caracter specific de construcții sociale.

Acesta a devenit specificul activității societății deoarece ea dispune de personal calificat specializat în astfel de lucrări (zidari, zugravi, dulgheri etc), iar dotarea tehnică cuprinde mașini și utilaje specifice acestor lucrări.

Totodată, acest segment de pe piața construcțiilor pe care societatea s-a specializat prezintă avantaj pin faptul că valorile contractuale sunt semnificative chiar dacă încasările se realizează în eșalonări trimestriale (planificarea bugetară anuală eșalonată trimestrial în cazul beneficiarilor bugetari).

Activities:

- Retail sale and wholesale of heating, air-conditioning and ventilation systems;
- Manufacture of metal products and plastic;
- Design and installation of gas, water, electric wires and heating systems;
- Designing, building and renovation of buildings;

Company expertise/competences/technologies

- The license for the design of buildings, structures, communications
- The license for the construction of buildings, installation of communications
- Reputation, image and experience of the company's management
- Effective support at the regional level
- The optimal choice of strategy of building
- The optimal choice of the range of products
- The optimal choice of technology
- Focus on the issue of import-substituting products
- Experience, qualifications of managers and staff
- Availability of land and buildings for the construction of a new production

Transportul este realizat de către firmă prin folosirea autoturismelor și autocamionii proprii, echipate cu stative speciale ce permit transportul fără riscuri a materialelor de construcții. Aceste elemente asigură o livrare la termenul stabilit în contract a întregii lucrări, punctualitatea și promptitudinea fiind apreciată de toți clienții.

2.2. Structura organizatorică

Fiind o întreprindere nu prea mare, structura organizatorică este destul de simplă. Numărul personalului, la fel, nu este foarte numeros.

Tabelul 1.

Lista specialiștilor în domeniu la SRL "Moncomtex"

Nr.	Numele, prenumele	Funcția	Studii	Specialitate	Staj de muncă, conform specilității(ani)
1.	O. Mavrodi	Director	Medii tehnice Superiore Medii economice Superiore	Constructor Menagement	10 6
2.	M. Petrovic	Contabil-șef	Medii economice Superiore	Contabilitate	10
3.	N. Protiuc	Economist principal	Medii economice Superiore	Economist	5
4.	E. Gladcov	Diriginte de șantier, inginer constructor	Medii tehnice Superiore	Construcții industriale și civile, inginer- constructor	20
5.	I. Protiuc	Ingener de construcție	Medii tehnice	Constuctor	5
6.	G. Jora	Diriginte de șantier, inginer constructor	Medii tehnice Superiore	Construcții industriale și civile, inginer- constructor	22

Tabelul 2.

Schema de încadrare a personalului SRL "Moncomtex"

Nr.	Funcția	Nr. persoane
1.	Director	1
2.	Diriginte de șantier	2
3.	Contabil-șef	1
4.	Economist	1
5.	Ingener de construcție	1
6.	Zidar	2
7.	Sudor	1
8.	Tencuitor	2
9.	Lăcătuș	1
10.	Șoferi auto	1
11.	Elictrician in constructie	1
12.	Parchetar si mozaicar	2
13.	Muncitor deservire	4
Total		20

Așa cum se observă din organigrama societății, SRL "Moncomtex" se încadrează în tipul de structură ierarhic-funcțională care are următoarele avantaje:

- asigură o bună utilizare a resurselor;
- gruparea sarcinilor, respectiv a resurselor umane se face în funcție de specializare;
- repartizarea sarcinilor pe persoane asigură o bună specializare individuală;
- comunicarea între colectivele de salariați se face ușor;
- mediul este stabil;

- conducătorii compartimentelor au autoritate și responsabilitate asupra activității pe care o conduc;
- titularii posturilor de execuție primesc dispoziții și răspund față de conducătorul ierarhic, care deține în exclusivitate dreptul de a lua decizii și de a controla, asigurându-se astfel operaționalizarea principiului unității de decizie și acțiune.

Organigrama întreprinderii analizate are o formă piramidală având trei nivele ierarhice și anume:

- Administrator unic - director general;
- Șefi compartimente operaționale și funcționale;
- Executanții.

Numarul mic de nivele ierarhice crește operativitatea, scurtează circuitele operaționale și diminuează posibilitatea de deformare a informațiilor.

Documentul principal de formalizare utilizate în cadrul firmei analizate este Regulamentul de organizare și funcționare a firmei care reprezintă cel mai cuprinzător document al formalizării (caracterizării) structurii organizatorice, rolul său fiind acela de a descrie mecanismul de funcționare al firmei prin stabilirea atribuțiilor ce revin compartimentelor, a numărului de funcții și posturi ce le conțin și relațiile organizatorice dintre ele.

Un alt document important este fișa postului ce reprezintă descrierea postului respectiv. Aceste fișe de post sunt folosite la recrutarea personalului și la stabilirea exactă a sarcinilor, responsabilităților și competențelor postului.

Capitol III. Sistem de management al calității

3.1. Cerințe generale

Organizația SRL „Moncomtex” a stabilit, documentat și implementat un sistem de management al calității pe care îl menține și îl îmbunătățește continuu în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2001. Implementarea SMC în cadrul organizației SRL „Moncomtex” a constituit o decizie strategică a organizației, la baza căreia se regăsesc:

- cerințele explicite și implicite ale clienților;
- obiectivele strategice;
- produsele furnizate;
- procesele utilizate.

Procesele identificate în cadrul organizației SRL „Moncomtex” sunt prezentate sub formă de harta proceselor. SMC este construit având la bază modelul „Abordare axată pe proces” reprezentat conceptual prin procese (activități) independente, care influențează calitatea în diferite etape. Directorul general administrează aceste procese în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2001 în așa fel încât operarea cât și controlul acestor procese să fie eficiente.

Pentru analiza proceselor și a rezultatelor obținute precum și pentru îmbunătățirea continuă a activității directorul general utilizează metode adecvate, cum ar fi:

- autoevaluare (audituri interne, autocontrol, etc.);
- analiza efectuată de management.

Procesul de îmbunătățire continuă a SMC din cadrul organizației SRL „Moncomtex” implică:

- evaluarea situației existente;
- selectarea zonei de îmbunătățit;
- identificarea problemei apărute în proces;
- analiza cauzelor apariției problemei;
- inițierea de acțiuni corective și/sau preventive;
- evaluarea proceselor în urma aplicării acțiunii corective și preventive.

Clienții externi, interni sau alte părți interesate joacă un rol semnificativ în furnizarea datelor de intrare pentru organizația SRL „Moncomtex”.

În concluzie SMC este alcătuit din procese lipite sau unite între ele prin relații care constau în intrări/ieșiri. Aceste relații de intrări/ieșiri transformă o simplă listă de procese într-un sistem integrat. Fără aceste relații de intrări/ieșiri nu se poate vorbi de un sistem de management al calității.

Pentru toate procesele existente în organizație se aplică metodologia cunoscută sub numele PDCA “Planifică- Efectuează- Verifică- Acționează” (provine de la denumirea din limba engleză Plan-Do-Check-Act). PDCA poate fi descrisă succint astfel :

- PLANIFICĂ : Stabilește obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politicile organizației.
- EFECTUEAZĂ : implementează procesele.
- VERIFICĂ : monitorizează și măsoară procesele și produsul față de politicile, obiectivele și cerințele pentru produs și raportează rezultatele.
- ACȚIONEAZĂ : întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor.

3.2. Cerințe referitoare la documentație

3.2.1. Generalități

Documentația din cadrul organizației este structurată astfel:

1. Declarația privind politica și obiectivele referitoare la calitate;
2. Manualul Calității;
3. Procedurile de sistem cerute de standard;
4. Proceduri/instrucțiuni specifice proceselor;
5. Documente necesare pentru planificarea, operarea și controlul eficace al proceselor:
 - plan de aprovizionare;
 - plan de desfacere;
 - plan de inspecții;
 - plan de verificări metrologice;
 - program de audit;
 - plan de investiții;
 - plan de producție;
 - program de instruire;
 - Înregistrări.

Documentația SMC cuprinde de asemenea: standarde naționale și internaționale, reglementări specifice, regulamente, decizii interne de organizare și funcționare, lista documentelor în vigoare conform procedurii de sistem Controlul documentelor, care are scopul de a stabili modalitatea de ținere în evidență a acestora prin asigurarea că documentele rămân lizibile și indetificabile cu ușurință. Aceste documente sunt revizuite, anulate, arhivate în cazul în care intervin modificări, sau dacă este cazul.

Următoarea structură piramidală reprezintă ierarhizarea documentației sistemului de management al calității.

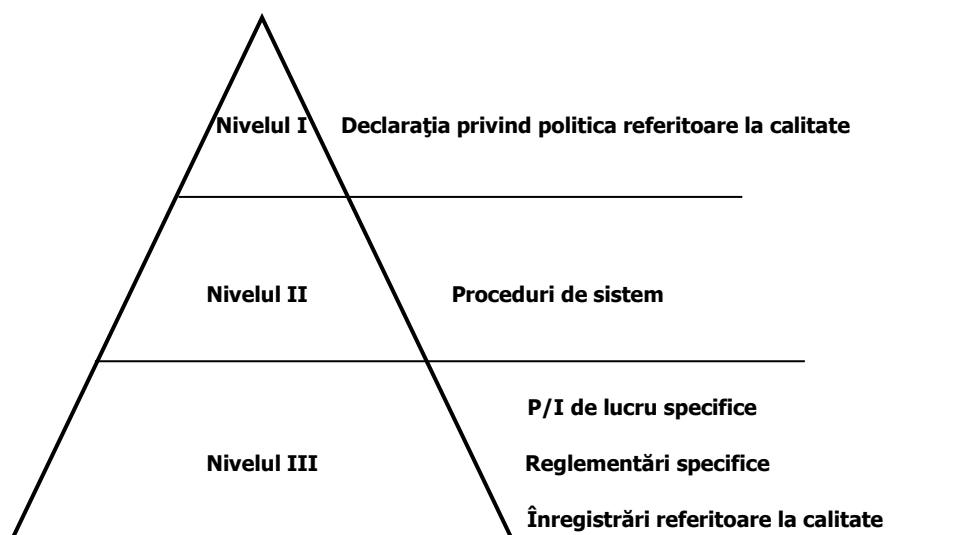


Fig.1. Ierarhizarea documentației sistemului de management al calității

În procedura operațională elaborarea procedurilor sunt definite: scopul, conținutul și formatul procedurilor care fac parte din documentație, precum și responsabilitățile desemnate pentru ținerea sub control a acestora.

3.2.2. Manualul Calității

Manualul calității se elaborează pentru organizația SRL „Moncomtex” cu scopul:

- domeniului de aplicare a sistemului de management al calității;
- procedurilor documentate specifice organizației;
- descrierii interacțiunii proceselor

astfel încât să poată fi controlată întreaga activitate ce concură la realizarea obiectivelor și scopurilor propuse.

3.2.3. Controlul documentelor

Pentru ținerea sub control a documentelor sistemului de management al calității s-a elaborat procedura de sistem Controlul documentelor, care definește controalele necesare pentru:

- emitere și aprobare a documentelor;
- analiză, actualizare (dacă este cazul) și re aprobare a documentelor;
- identificare modificări și stadiul revizuirii curente a documentelor;
- asigurare că versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare;
- asigurare că documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință;
- identificare și distribuție controlată a documentelor de proveniență externă;
- prevenire a utilizării neintenționate a documentelor perimate și de aplicare a unei identificări adecvate.

3.2.4. Controlul înregistrărilor

Sistemul de management al calității adoptat în cadrul organizației SRL „Moncomtex” SRL asigură stabilirea și păstrarea unor înregistrări suficiente și complete, care dovedesc conformitatea cu cerințele și funcționarea eficace a sistemului.

Înregistrările furnizează informații privind:

- gradul de îndeplinire a obiectivelor calității;
- nivelul de satisfacție/insatisfacție a clientului;
- rezultatele dezvoltării Sistemul de Management al Calității;
- analizele efectuate în scopul identificării tendințelor calității proceselor;
- acțiunile corective/preventive și eficiența acestora;
- instruirea personalului corespunzător cu activitățile pe care le desfășoară;
- auditurile efectuate conform planificărilor, etc.

Toate înregistrările trebuie să fie lizibile, arhivate și păstrate astfel încât să fie regăsite prompt, în amenajări care asigură un mediu adecvat pentru prevenirea deteriorării, pierderii sau distrugerii lor.

Securitatea informațiilor și accesul la acestea este asigurat astfel:

- sunt organizate biblioteci de dischete/CD-uri pornind de la recopieri anuale ale documentelor; păstrarea se face în condiții corespunzătoare scopului;
- fișierele și bazele de date sunt gestionate numai de utilizatorii care garantează confidențialitatea datelor.

Pentru ținerea sub control a înregistrărilor din punct de vedere al identificării, depozitării, protejării, regăsirii, duratei de păstrare și eliminării acestora, s-a elaborat procedura de sistem Controlul înregistrărilor.

Capitolul IV. Responsabilitatea managementului

4.1. Angajamentul managementului

Directorul general și-a asumat un angajament ferm, făcut public, pentru dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității în cadrul organizației SRL „Moncomtex”.

În “Declarația privind politica referitoare la calitate” sunt definite politica și strategia referitoare la calitate, este comunicată importanța satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și de reglementare și este garantată disponibilitatea resurselor umane, financiare și logistice necesare dezvoltării sistemului de management al calității.

Organizația SRL „Moncomtex”, prin responsabilitatea reprezentantului managementului pentru calitate, va avea ca document procedura operatională Analiza efectuată de management care asigură efectuarea periodică a analizelor sistem de management al calității, garanție pentru îmbunătățirea continuă a proceselor.

4.2. Orientarea către client

Dezvoltarea activității organizației SRL „Moncomtex” s-a realizat după o strategie stabilită riguros prin identificarea cerințelor și așteptărilor reale ale tuturor clienților. Directorul General și-a stabilit misiunea, orientată spre client, ținând seama de cerințele legale și reglementate aplicabile, evaluând gradul de satisfacție al clientului conform procedurii operaționale Evaluarea satisfacției clienților.

4.3. Politica referitoare la calitate

Directorul general al organizației SRL „Moncomtex” a definit și elaborat politica referitoare la calitate, care îndeplinește următoarele condiții:

- este adecvată scopului propus de organizație;
- include angajamentul directorului general pentru satisfacerea cerințelor clienților și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității;
- furnizează un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor de calitate;
- este comunicată și înțeleasă în cadrul organizației;
- este analizată pentru a fi permanent adecvată.

Această politică este în strânsă interdependență cu măsurile luate pentru obținerea de profit prin:

- a. satisfacerea cerințelor clienților în conformitate cu criteriile și etica profesională;
- b. prevenirea, detectarea și corectarea neconformităților față de cerințele de calitate;
- c. reacție rapidă la solicitările interne și externe, ceea ce presupune un sistem informațional bun, personal calificat pe direcții/compartimente, adecvarea mijloacelor de prospectare a pieței;
- d. îmbunătățirea comunicării între salariați și clienți.

4.4. Planificare

4.4.1. Obiectivele calității

Directorul general a definit și elaborat obiectivele calității, acestea fiind specifice și măsurabile, derivate din politica referitoare la calitate cuprinsă în “Declarația privind politica referitoare la calitate” și comunicate personalului.

La stabilirea acestor obiective, directorul general a luat în considerare:

- a) cerințele actuale și de perspectivă ale organizației și ale pieței de desfacere;
- b) concluzii relevante rezultate în urma analizei efectuate de management;
- c) performanțele produselor și proceselor curente;
- d) gradul de satisfacție a părților interesate;
- e) rezultate ale autoevaluărilor;

- f) analiza concurenței și a oportunităților de îmbunătățire;
- g) resursele necesare atingerii obiectivelor.

Analiza sistematică a gradului de atingere a obiectivelor se face în cadrul analizei efectuate de management.

Obiectivele calității fac referire la:

- costuri
- calitate
- termene
- resurse
- cei 5M (materia primă, metode, mână de lucru, mijloace și mediu).

4.4.2. Planificarea sistemului de management al calității

Directorul general împreună cu șefii compartimentelor și-au asumat responsabilitatea planificării sistemului de management al calității în cadrul organizației SRL „Moncomtex”. Planificarea sistemului de management al calității este focalizată pe definirea proceselor necesare realizării eficiente și eficiente a obiectivelor referitoare la calitate în conformitate cu strategia organizației.

SRL „Moncomtex”, prin responsabilitatea directorului general, a inclus ca elemente de intrare în planificarea sistemului de management al calității următoarele referințe:

- strategiile organizației;
- obiectivele organizației;
- necesitățile și așteptările clienților și a altor părți interesate;
- evaluarea cerințelor legale și de reglementare;
- evaluarea datelor referitoare la performanța serviciilor și/sau proceselor, etc.

Elementele de ieșire ale planificării calității în cadrul organizației SRL „Moncomtex” sunt analizate sistematic de către directorul general pentru a se asigura eficacitatea și eficiența proceselor și definesc:

- necesarul de abilități și cunoștințe ale organizației;
- responsabilitatea și autoritatea pentru implementarea planurilor de îmbunătățire a proceselor;
- resursele necesare (financiare, umane, infrastructura, etc);
- metode și instrumente de îmbunătățire;
- înregistrări.

În concluzie, planificarea sistemului de management al calității acoperă:

- procesul de dezvoltare a sistemului de management al calității;
- activitățile de monitorizare în diverse stadii.

Planificarea sistemului de management al calității asigură că orice modificare intervenită în cadrul organizației SRL „Moncomtex” este ținută sub control.

4.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare

4.5.1. Responsabilitate și autoritate

Directorul general al organizației SRL „Moncomtex” a definit și comunicat responsabilitatea și autoritatea pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității (conform tabelului de mai jos), decizii de numire pe post, decizii de numire a comisiilor, regulament intern. Prin aceste documente s-a asigurat responsabililor de activități libertatea și autoritatea organizatorică pentru:

- a. a iniția acțiuni de prevenire a apariției oricărei neconformități referitoare la produse, procese și la sistemul de management al calității;
- b. a identifica și înregistra orice probleme referitoare la produse, procese și la sistemul de management al calității;
- c. a iniția, recomanda sau furniza soluții pe căi prestabilite;
- d. a verifica implementarea soluțiilor;
- e. a controla livrarea sau asamblarea ulterioară a produsului neconform, până când deficiența sau starea necorespunzătoare a fost corectată.

Capitolul V. Managementul resurselor

5.1. Asigurarea resurselor

Pentru a spori performanțele organizației Directorul General împreună cu Directorul Economic și șefii compartimentelor iau în considerare:

- a) necesarul de resurse, precum și calitatea acestora, ținându-se cont de limitele și oportunitățile legate de asigurarea acestor resurse;
- b) resursele umane și calificările de specialitate având în vedere motivarea, dezvoltarea, abilitățile de comunicare și competența personalului;
- c) resursele reprezentate de echipamente și spații pentru realizarea produsului;
- d) resurse reprezentate de facilități, instrumente de software pentru calculatoare, necesare evaluării calității produselor realizate;
- e) resurse reprezentate de documentația operațională și tehnică;
- f) resurse alocate protecției mediului, sănătății și securității.

5.2. Resursele umane

5.2.1. Generalități

Personalul care desfășoară activități cu influență directă asupra calității proceselor este competent din punct de vedere al studiilor, instruirii, abilităților și experienței, competență stabilită în fișele de post, deciziile de numire pe post, etc., de șeful compartimentului și aprobată de directorul general. SRL „Moncomtex” are un personal stabil, structurat corespunzător necesităților actuale atât din punctul de vedere al calificării cât și experienței acumulate.

În prezent echipa întreprinderii este formată din 20 persoane cu experiență în domeniu, profesioniști permanent motivați și adaptabili la evoluția pieței, capabili să ofere potențialului client încredere, punctualitate, eficiență, consultanță și asistență.

Managerul general al societății SRL „Moncomtex” adoptă toate deciziile referitoare la activitatea societății și se ocupă în mare parte de toate problemele operaționale, comerciale și manageriale ale firmei.

Contabilul-șef, care este unul din asociații firmei, se ocupă de analiza stării economico-financiare a întreprinderii, de întocmirea raportului financiar anual etc. Un alt contabil, angajat, se ocupă de inventariere, de achitarea ordinelor de plată, de calcularea impozitelor firmei etc.

5.2.2. Competență, conștientizare și instruire

Competență

Șefii compartimentelor identifică (prin evaluări periodice) și asigură competențele necesare desfășurării optime a proceselor din interiorul organizației, pentru toți membrii acesteia, având ca obiectiv principal însușirea cunoștințelor, formarea și dezvoltarea deprinderilor și aptitudinilor necesare pentru:

- ridicarea nivelului de pregătire profesională;
- pregătirea salariatului în vederea promovării pe scară ierarhică;
- asimilarea de către întreg personalul a concepțiilor moderne privind tehnicile utilizate pentru menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității;
- asigurarea mobilității salariaților, atunci când acest lucru este cerut.

Șefii compartimentelor analizează periodic măsura în care competențele existente sunt satisfăcătoare și prognozează necesarul de resurse în raport cu orientările viitoare ale organizației, care pot fi:

- obiective pe termen mediu și lung;
- extinderea spațială și/sau a domeniilor de activitate a organizației;
- modificările proceselor și achiziționări ale echipamentelor de ultimă generație;
- adoptarea de noi standarde;

- modificarea cadrului legislativ.

Conștientizare

Șefii compartimentelor se asigură că membrii acesteia sunt conștienți de relevanța și importanța activităților proprii ce influențează calitatea proceselor respectiv a produselor.

Sporirea gradului de motivare al membrilor organizației se asigură prezentând acestora:

- estimarea evoluției în timp a organizației;
- politica și obiectivele organizației;
- politica de dezvoltare a organizației și a resurselor umane;
- intenția de îmbunătățire a proceselor;
- recompensarea creativității și inovației;
- impactul social al organizației în sensul legăturii între creșterea bunăstării societății și a bunăstării organizației.

Instruire

Activitatea de instruire a personalului din cadrul organizației se desfășoară conform procedurii operaționale Instruirea personalului și include atât cursuri desfășurate în cadrul organizației cât și cursuri externe prin participări la școlarizări, cursuri de perfecționare, conferințe, simpozioane, informări etc.

Personalul organizației este evaluat anual de către șefii compartimentelor din care face parte, pentru a i se determina nivelul de pregătire (dacă este corespunzător sau dacă necesită instruire suplimentară).

Apariția unor neconformități în desfășurarea activităților/proceselor, relevante pentru calitate, furnizează datele necesare pentru stabilirea necesităților de instruire suplimentară.

Organizația SRL „Moncomtex” prevede o instruire inițială de orientare generală pentru toți noii angajați (permanenți sau colaboratori). Această instruire include explicații privind modul în care funcționează sistemul de management al calității, conștientizând angajatul de relevanța și importanța activității sale și de modul în care va contribui la realizarea obiectivelor calității.

Organizația SRL „Moncomtex” menține înregistrări adecvate referitoare la instruirea, studiile, abilitățile și experiența personalului.

Infrastructura

Directorul general a definit infrastructura necesară pentru realizarea produselor, ținând seama de necesitățile și așteptările clienților.

Infrastructura include:

Baza de construcție: R. Moldova, mun. Comrat, str. Lenin, 2;

Magazin în domeniul: R. Moldova, mun. Comrat, str. Pobeda, 26;

Magazin în domeniul: R. Moldova, or. Basarabeasca, str. K. Marx, 58;

Magazin în domeniul: R. Moldova, or. Cantemir, str. Trandafirilor, 12;

Tel/Fax (373) 298-3-17-17; 298-2-77-17

Echipamente utilizate în producție:

- Polidisc MAKITA 9069 – 1 buc;
- Polidisc MAKITA 9528 – 2 buc;
- Polidisc BOSCH GWS 14-125C – 1buc;
- Mașină de găurit MAKITA 8459 – 2buc;
- Mașină de găurit rotopercutoare MAKITA HR2450 – 2buc;
- Mașină de găurit rotopercutoare BOSCH 6BHZ-24 TSR – 1buc;
- Mașină de găurit și înșurubat cu acumulator MAKITA 6227D – 1buc;
- Ștanță profile Al PIEJA – 1buc;
- Fierăstrău electric EINHART ET 310;
- Compresor FINI - 1buc;
- Aparat de sudură electric VAREX 160 – 1 buc;

- Trusă unelte de mână.

Autovehicule 3 buc;

Computer 3 buc;

Imprimantă 1 buc;

Scanner 1 buc;

Fax 1 buc;

Copiator 1 buc.

Deci, infrastructura disponibilă realizării în condiții optime a produselor SRL „Moncomtex” este următoarea :

- Clădiri, respectiv hala de producție, dotată cu birouri, magazia, etc. special amenajate pentru desfășurarea în bune condiții a activităților;

- Utilaje de producție și de inspecții și încercări performante, care respectă normele de securitatea muncii;

- Software performant;

- Servicii internet;

- Documentație, standarde, reglementări din domeniu.

Directorul procedează la fiecare început de an la realizarea unui plan anual de întreținere și mentenanță.

Operațiile periodice de întreținere (lunare, semestriale, etc.) efectuate sub controlul șefului secției de producție, vor fi înregistrate în formularele de întreținere.

În timpul producției, se efectuează operațiile de întreținere obișnuite, preventive, cum ar fi :

- Curățirea utilajelor;

- Reglarea instalațiilor;

- Reglarea tăietorului, etc.

Operațiunile obișnuite de întreținere, la instalațiile fixe, sunt realizate de personalul intern.

5.3. Mediul de lucru

Directorul general al organizației asigură un mediu de lucru care are o influență pozitivă asupra motivației, satisfacției și performanțelor angajaților, concurând astfel la creșterea performanțelor activităților prestate.

Pentru aceasta s-au luat în considerare:

- metode și oportunități stimulative pentru o mai bună implicare și valorificare a potențialului membrilor organizației;

- condițiile de lucru prin punerea la dispoziție a utilajelor necesare;

- ergonomia;

- relațiile dintre membrii organizației precum și relațiile dintre aceștia și clienți;

- factorii de mediu (temperatură, umiditate, luminozitate, flux de aer etc.);

- salubritate, zgomot, vibrații.

Documentația aflată în dotarea angajaților din producție permite identificarea și să utilizarea instrumentelor necesare pentru desfășurarea normală a producției. Este sarcina șefului secției de producție și a directorului să organizeze munca în hala de producție astfel încât mediul de lucru să fie mereu sigur, în conformitate cu standardele în vigoare în domeniul protecției muncii.

Capitolul VI. Măsurare, analiză și îmbunătățire

6.1. Generalități

Organizația SRL „Moncomtex” va monitoriza în permanență acțiunile sale de îmbunătățire a performanței și asigură implementarea acestora.

SRL „Moncomtex” va planifica și implementa procesele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire necesare:

- demonstrării conformității produselor;
- asigurării conformității Sistemului de Management al Calității;
- îmbunătățirii permanente a eficacității Sistemului de Management al Calității.

6.2. Monitorizare și măsurare

6.2.1. Satisfacția clientului

SRL „Moncomtex” va monitoriza informațiile referitoare la percepția clientului monitorizare care se bazează pe analiza informațiilor de la clienți, prin responsabilitatea reprezentantului managementului de calitate, cum ar fi:

- sondaje în rândul clienților;
- necesități de piață;
- date referitoare la furnizarea de produse;
- informații referitoare la concurență.

Metodologia utilizată pentru evaluarea satisfacției clienților, responsabilitățile și competențele decizionale implicate sunt definite în procedura operațională Evaluarea satisfacției clienților.

6.2.2. Audit intern

Organizația SRL „Moncomtex” va utiliza ca instrument de management pentru evaluarea punctelor tari și a punctelor slabe auditul intern, în conformitate cu cerințele standardului de referință.

Organizația va efectua auditurile interne pentru a determina dacă sistemul de management al calității este:

- conform cu măsurile planificate referitoare la cerințele standardului de referință și la cerințele sistemului de management al calității stabilit de organizație;
- implementat și menținut în mod eficace.

Responsabilitatea planificării auditurilor interne revine reprezentantului managementului de calitate iar planificarea acestora se face luând în considerare importanța proceselor și zonelor care trebuie auditate precum și rezultatele auditurilor anterioare.

Rezultatele auditurilor efectuate și eficacitatea acțiunilor corective întreprinse sunt aduse la cunoștința managementului de la vârf pentru a fi analizate în cadrul analizelor efectuate de management și pentru a se dispune măsurile necesare.

6.2.3. Monitorizarea și măsurarea

Directorul general va aplica metode adecvate pentru monitorizarea, evaluarea și analiza proceselor sistemului de management al calității pentru a demonstra capabilitatea acestora de a obține rezultatele planificate.

Monitorizarea proceselor se referă atât la procesele principale, cât și la procesele suport și de management.

Se asigură dispunerea de date care să permită evaluarea eficacității proceselor.

Atunci când rezultatele planificate nu sunt atinse, directorul general întreprinde acțiuni corective și/sau preventive pentru a asigura conformitatea proceselor.

Controlorul tehnic de calitate monitorizează și măsoară caracteristicile produsului, pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele referitoare la acesta conform Fișă de urmărire produs,

formular din procedurile operaționale referitoare la realizarea produselor controlul procesului de execuție tamplarie din Al/pvc cu sticla tip termopan și controlul procesului de execuție instalații termo-sanitare. Monitorizarea și măsurarea produsului se efectuează în etapele corespunzătoare ale procesului de realizare a produsului în conformitate cu măsurile planificate.

6.3. Controlul produsului neconform

Organizația SRL „Moncomtex” va adopta metode adecvate destinate identificării, documentării, evaluării și tratării produselor neconforme care apar pe parcursul desfășurării proceselor. Metodele de control, responsabilitatea și autoritatea asociată pentru tratarea produselor neconforme vor fi definite în cadrul unei proceduri.

Șeful compartimentului implicat împreună cu reprezentantul managementului de calitate tratează produsele neconforme ghidându-se după următoarele metode:

- prin întreprinderea unor acțiuni de eliminare a neconformităților detectate;
- întreprinderea de acțiuni care să împiedice destinarea sau utilizarea intenționată inițial.

Înregistrările referitoare la natura neconformităților, soluționarea acestora (inclusiv derogări), sunt ținute sub control, în conformitate cu procedura de sistem Controlul înregistrărilor.

Atunci când produsul este corectat organizația SRL „Moncomtex” va supune produsul unei noi verificări pentru a demonstra conformitatea cu cerințele specificate.

De asemenea, atunci când produsul neconform este identificat după livrare sau după ce utilizarea sa a început, organizația SRL „Moncomtex” va întreprinde acțiuni corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale neconformității.

6.4. Analiza datelor

Datele rezultate din acțiuni de măsurare și monitorizare sau din alte surse relevante, sunt colectate și analizate pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității și pentru a evalua zonele în care se poate aplica îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității.

Analiza datelor furnizează informații referitoare la:

- satisfacția clientului;
- conformitatea cu cerințele referitoare la produs;
- caracteristicile și tendințele proceselor și produselor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive, furnizori.

Șefii compartimentelor vor stabili împreună cu alți factori de decizie tipul de informație de care este nevoie, datele necesare, scopul colectării, datele și punctele de colectare reprezentative, elaborând formulare de colectare a datelor.

Rezultatele analizelor sunt utilizate pentru a determina:

- satisfacția clienților;
- eficacitatea și eficiența proceselor;
- contribuția furnizorilor;
- competitivitatea.

6.5. Îmbunătățire

6.5.1. Îmbunătățirea continuă

Îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității este un proces permanent care asigură creșterea continuă a capacității de satisfacere a cerințelor clienților, a propriilor angajați sau a altor părți interesate.

Fiind considerată o exigență majoră, organizația SRL „Moncomtex” a definit și implementat un sistem de îmbunătățire continuă a sistemului de management al calității prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive și a analizei efectuate de management.

Conștientă de faptul că orice activitate cu o participare umană puternică, prezintă riscul unor disfuncționalități care generează anomalii, organizația SRL „Moncomtex” este preocupată de detectarea și tratarea lor, prevenirea apariției acestora considerând-o esențială.

6.5.2. Acțiuni corective

Procedura de sistem Acțiuni corective stabilește responsabilitatea, autoritatea și mecanismele destinate determinării cauzelor neconformităților, analizei acestora, determinării și implementării acțiunilor necesare pentru evitarea reapariției lor, acțiunile corective întreprinse, înregistrarea rezultatelor.

Acțiunile corective sunt inițiate de:

- șefii compartimentelor, cu ocazia analizei reclamațiilor de la clienți sau a constatării unor deficiențe în activitatea din subordine;
- șefii compartimentelor, cu ocazia efectuării auditurilor interne sau în urma auditurilor efectuate de terți;
- comisiile interne, grupurile de lucru, cu ocazia analizelor neconformităților identificate și a controalelor periodice efectuate de personalul desemnat de conducerea acestora.

Determinarea corectă a cauzelor reale se realizează pe bază de documente, înregistrări de inspecții, înregistrări ale monitorizării proceselor, constatări ale auditurilor, reclamații sau chestionare de evaluare a satisfacției clienților. De asemenea, se analizează erorile din circuitul informațional și deficiențele de comunicare. Stadiul de punere în aplicare a acțiunilor corective stabilite pentru diferite tipuri de neconformități apărute este analizat periodic de către management.

6.5.3. Acțiuni preventive

Procedura de sistem Acțiuni preventive definește cerințele pentru:

- determinarea neconformităților potențiale și a cauzelor acestora;
- evaluarea necesității de acțiuni pentru a preveni apariția neconformităților;
- determinarea și aplicarea acțiunilor întreprinse;
- înregistrarea rezultatelor acțiunilor preventive întreprinse;
- analiza acțiunilor preventive întreprinse.

ANEXE