



**SRL “Sud-Terra”**

or. Comrat str. Fedico 22 of.25 UTA Gagauzia, Republica Moldova

e-mail: [sud-terra@mail.ru](mailto:sud-terra@mail.ru) tel.: 0 (69)7 15 606

Republica Moldova - Ministerul Economiei și Infrastructurii  
SISTEMUL DE MANAGEMENT PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII

# *Manualul Calității* **S.R.L. «SUD-TERRA»**

Elaborat și aprobat: Administrator



/Protiuc N.I./

# CUPRINS:

## **0. Generalități**

### **1. Scop și domeniu de aplicare**

#### **1.1. Scop**

#### **1.2. Domeniu de aplicare**

#### **1.3. Prezentarea organizației**

##### **1.3.1. Înființare și scurt istoric**

##### **1.3.2. Domeniu de activitate**

##### **1.3.3. Structura organizatorică**

### **2. Referințe normative**

### **3. Termeni și prescurtări**

### **4. Sistem de management al calității**

#### **4.1. Cerințe generale**

#### **4.2. Cerințe referitoare la documentație**

##### **4.2.1. Generalități**

##### **4.2.2. Manualul Calității**

##### **4.2.3. Controlul documentelor**

##### **4.2.4. Controlul înregistrărilor**

### **5. Responsabilitatea managementului**

#### **5.1. Angajamentul managementului**

#### **5.2. Orientarea către client**

#### **5.3. Politica referitoare la calitate**

#### **5.4. Planificare**

##### **5.4.1. Obiectivele calității**

##### **5.4.2. Planificarea sistemului de management al calității**

#### **5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare**

### **6. Managementul resurselor**

#### **6.1. Asigurarea resurselor**

#### **6.2. Resurse umane**

##### **6.2.1. Generalități**

##### **6.2.2. Competență, conștientizare și instruire**

#### **6.3. Infrastructură**

#### **6.4. Mediu de lucru**

### **7. Realizarea produsului**

#### **7.1. Planificarea realizării produsului**

#### **7.2. Procese referitoare la relația cu clientul**

##### **7.2.1. Determinarea și analiza cerințelor referitoare la produs**

##### **7.2.2. Comunicarea cu clientul**

#### **7.3. Proiectare și dezvoltare**

#### **7.4. Aprovizionarea**

#### **7.5. Producția și furnizarea serviciilor**

### **8. Măsurare, analiză și îmbunătățire**

#### **8.1. Generalități**

#### **8.2. Monitorizare și măsurare**

##### **8.2.1. Satisfacția clientului**

##### **8.2.2. Audit intern**

##### **8.2.3. Monitorizare și măsurare**

#### **8.3. Controlul produsului neconform**

#### **8.4. Analiza datelor**

#### **8.5. Îmbunătățire**

##### **8.5.1. Îmbunătățire continuă**

##### **8.5.2. Acțiuni corective**

##### **8.5.3. Acțiuni preventive**

## **0. Generalități**

Manualul calității prezent descrie programul de asigurare a calității lucrărilor de construcție-montaj și întreținerea și reparația drumurilor naționale al “Sud-Terra” S.R.L. 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 “Sud-Terra” S.R.L. 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 “Sud-Terra” S.R.L. 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 S.C. “Sud-Terra” S.R.L. și se aplică la toate nivelele specificate, atât la nivel managerial cât și la nivel de executanți.

## **1. Scop și domeniu de aplicare**

### **1.1. Scop**

Manualul calității descrie sistemul de management al calității ce se va concepe și aplica în organizația Sud-Terra SRL 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 „Sud-TerraSRL” 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 „Sud-Terra” SRL.

## **1.3. Prezentarea organizației**

### **1.3.1. Înființare și scurt istoric**

SRL “Sud-Terra” 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 “Sud-Terra” 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 “Sud-Terra” a fost fondată la 04noiembrie2014 de către Protiuc Natalia. Întreprinderea dată este o societate cu răspundere limitată, cu sediul în ATO Gagauizia or. Comrat și cu un capital social de 5400 lei. Astăzi, capital statutar este 1 705 297 lei, dar activele companiei este mai mult de 29 mln. de lei.

Structura lucrărilor de construcții–montaj în cadrul societății se prezintă astfel: 10% construcții pentru locuințe; 50% construcții sociale; 25% lucrări de construcție și reparație a drumului; 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 prin faptul că valorile contractuale sunt semnificative chiar dacă încasările se realizează în eșalonări trimestriale (planificarea bugetară anuală eșalonată trimestrial în cazul beneficiarilor bugetari).

Compania și-a început activitatea cu construcția și renovarea clădirilor și satisfacerea necesităților și cerințelor la întreținerea și reparația drumurilor naționale. Ulterior, compania s-a ocupat și de reparații

drumurilor și de comunicații. Scopul principal al companiei a fost satisfacerea cererii de structuri de pe piața moldovenească (în special în regiunea de sud).

Strategia companiei este clar definită de la bun început și se desfășoară cu perseverență și seriozitate în condițiile dificile ale economiei de piață a Moldovei încă nefuncționând. Încă de la început, întreprinderea este dotată cu echipamente noi, crescând capacitatea pe măsură ce volumul și complexitatea producției cresc.

Odată cu trecerea timpului și acumularea experienței, compania s-a dezvoltat firesc, reușind treptat să ocupe o poziție stabilă pe piață. Așadar, compania a făcut pași serioși în dezvoltarea sa, concentrându-se mereu pe calitatea muncii sale.

Metodele moderne de management, stabilirea obiectivelor și alegerea corectă a strategiei au permis companiei să se dezvolte într-un ritm mai rapid decât concurenții săi de pe piață. Cu ajutorul acestor factori s-au adăugat noi activități și noi servicii care pot fi utilizate de toți clienții întreprinderii.

În prezent, compania oferă servicii complete: de la efectuarea măsurătorilor până la predarea facilității către client. O echipă de meștri în acest domeniu, care au cel puțin 4 ani de experiență, sunt foarte bine pregătiți să aducă clientului o gamă completă de servicii de care se poate bucura toată lumea, inclusiv potențialii clienți.

Pentru a avea o calitate superioară, compania construiește relații cu cele mai prestigioase companii de materiale de construcții care sunt recunoscute de brand.

Compania se străduiește să satisfacă clienții cu o gamă largă de produse și servicii, dispune de depozite, specialiști în acest domeniu, echipamente speciale și vehicule pentru a ține pasul cu tendințele moderne și a opera pe mai multe segmente de piață.

### **1.3.2. Domeniu de activitate**

În activitatea sa de producere SRL "Sud-Terra" asigură condiții normale (conform legislației muncii) a angajaților, înzestrând baza cu încăperi ce corespund condițiilor de muncă, se vor respecta cerințele securității muncii în construcție. Baza de producere a întreprinderii este amplasată pe un teren cu o suprafață de 10 400 m<sup>2</sup> pe adresa mun. Comrat, str. Lenina 60.

Întreprinderea "Sud-Terra" pune la dispoziție consumatorilor următoarele lucrări:

- 1 Construcțiile de clădiri și (sau) construcții inginerești, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucțiile, consolidările, restaurările;
- 2 Lucrări de lăcătușărie și apeduct;
- 3 Alte tipuri de comerț cu ridicata;
- 4 Întreținerea și repararea autovehiculelor;
- 5 Producția de cisterne, rezervoare și containere metalice;
- 6 Transporturi rutiere de mărfuri;
- 7 Servicii de mutare;

8 Transporturi urbane terestre și suburbane de călători;

9 Lucrari de constructie si reparatie a drumurilor.

Deci, „Sud-Terra” are ca obiect de activitate construcțiile de clădiri și (sau) construcții inginerești, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucțiile, consolidările, restaurările.

### **1.3.3. Structura organizatorică**

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

Așa cum se observă din organigrama societății (vezi Anexa), „Sud-Terra” SRL 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 utilizat 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.

### **1.3.4. Reprezentanți conducere și atribuțiile lor**

1.3.4.1. Reprezentanții conducerii „Sud-Terra” SRL poartă o responsabilitate atotcuprinzătoare pentru urmărirea funcționării sistemului calității.

1.3.4.2. Reprezentanții întreprinderii sprijină politica în domeniul calității, asigură îndeplinirea PAC - ului lucrărilor de producere fără nici un conflict de interes cu celelalte funcții pe care le dețin.

1.3.4.3. Directorul „Sud-Terra” SRL Protiuc Natalia

- formează politica în domeniul asigurării calității;
- răspunde de obținerea autorizației în genurile de activitate pentru „Sud-Terra” SRL în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
- aprobă procurarea materialelor de construcții pentru „Sud-Terra” SRL doar de la furnizorii autorizați;
- duce responsabilitate de activitatea compartimentului asigurarea calității;
- aprobă fișele personalului de conducere subordonat;
- răspunde de nivelul de instruire și calificare a personalului „Sud-Terra” SRL
- răspunde de elaborarea și desfășurarea PAC;
- semnează MAC, planul anual și rapoartele de examinare tehnică în asigurarea calității producției;
- răspunde de încadrarea PAC în cadrul compartimentului;
- aprobă începerea lucrărilor de producere; - dispune oprirea lucrărilor în cazul nerespectării PAC;
- răspunde de efectuarea controlului tehnic de calitate a lucrărilor de producere conform documentației normative și proiect;
- emite ordine, dispoziții obligatorii pentru toate structurile și efectivul întreprinderii.

1.3.4.4. Șef compartiment control tehnic de calitate (CTC).

1.3.4.4.1. Este subordonat și raportează directorului tehnic și răspunde de activitatea următoarelor grupuri:

- grup control calitate pentru lucrări de construcții;
- grup control calitate pentru recepția materialelor, produselor procurate de „Sud-Terra” SRL, depozite;
- grup control calitate fabricație;
- grup evidență și urmărire RNC - uri, întocmite PCCVI și FCC;
- arhivă.

1.3.4.4.2. Are următoarele responsabilități:

1. Stabilirea structurii organizatorice adecvate pentru funcționarea sistemului de control tehnic de calitate în toate fazele de execuție de la primirea produselor și până la predarea lucrărilor. Supune spre aprobare directorului tehnic organigrama compartimentului și semnează fișele postului pentru personalul din subordine.

2. Răspunde de întocmirea și realizarea programelor de instruire pentru personalul din subordine.

3. Utilizarea în cadrul, compartimentului CTC numai de personal competent instruit și autorizat.

4. Implementarea PAC și a programului de acțiuni corective la termenii stabiliți în cadrul compartimentului.

5. Efectuarea controlului tehnic de calitate în toate fazele de execuție a lucrărilor începând cu recepționarea calitativă a produselor primite la „Sud-Terra” SRL și până la predarea lucrărilor la beneficiar, comerciant, furnizor confirmarea prin consemnarea în înregistrările de calitate a conformității lucrărilor, produselor cu documentația de execuție.

6. Răspunde de evaluarea RNC - urilor, înregistrărilor în registrul unic de evidență și ținerea sub control a stadiului de rezolvare a RNC și DO.

7. Răspunde de întocmirea PCCVI - urilor, de întocmirea și implementarea procedurilor proprii de lucru.

8. Analizarea cauzelor care generează neconformități și inițierea de acțiuni corective pentru înlăturarea acestor cauze.

9. întocmirea rapoartelor de tendință a calității lucrărilor efectuate de „Sud-Terra” SRL

10. Dispune oprirea lucrărilor când se constată abateri de la cerințele de calitate informând directorul tehnic.

1.3.4.5. Șef compartiment - producție. Este subordonat și raportează directorului tehnic și are următoarele responsabilități:

- implementarea programului de asigurare a calității în activitățile pe care le desfășoară;
- întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din subordine;
- asigurarea ca toate produsele /serviciile aprovizionate să corespundă cerințelor Legii calității în construcții;
- răspunde de modul de depozitare și conservare a materialelor, produselor aprovizionate în conformitate cu standardele și instrucțiunile aplicabile;
- asigură realizarea programelor de pregătire a personalului în cadrul compartimentelor subordonate;
- aprobă procedurile / instrucțiunile de lucru din cadrul compartimentelor subordonate
- este subordonat și raportează directorului „Sud-Terra” SRL și are responsabilitatea introducerii PAC în cadrul compartimentelor subordonate;
- depistarea acțiunilor corective; întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din subordine;
- întocmirea fișei postului pentru personalul din subordine;
- organizarea arhivei tehnice și a unui sistem de evidență a documentelor arhivare;
- întocmirea și implementarea produselor (instrucțiunilor proprii de lucru).

1.3.4.6. Responsabilul de calitate:

- raportează directorului și este responsabil pentru introducerea PAC în cadrul șantierului;
- răspunde de întocmirea și realizarea programului de instruire periodică a personalului din cadrul șantierului;
- răspunde de calitatea lucrărilor executate;
- răspunde de asigurarea tuturor condițiilor necesare pentru începerea lucrărilor de producere conform documentației, normelor în vigoare și PAC;



- este responsabil pentru utilizarea în activitatea șantierului doar a aparatului de măsură și control verificate metrologic;

- răspunde de folosirea în lucrări doar a agregatelor și materiei prime ce corespund cerințelor de standard;

- răspunde de organizarea și execuția acțiunilor corective a lucrărilor de producere;

- este subordonat și raportează directorului de evidență și întocmirea planului de control-calitate, verificări și încercări;

- efectuarea controlului tehnic de calitate în toate fazele de execuție a lucrărilor;

- dispune oprirea lucrărilor de producere când se constată abateri de la cerințele de calitate, informând directorul;

- răspunde de întocmirea și realizarea programelor de instruire pentru personalul subordonat.

1.3.4.7. Șef compartiment aprovizionare. Este subordonat și raportează directorului economic și aprovizionare și are următoarele responsabilități:

1. Implementarea PAC în activitățile specifice compartimentului.

2. Implementarea la termenele stabilite a programului de acțiuni corective.

3. întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului compartimentului.

4. întocmirea fișei posturilor pentru personalul din subordine.

5. întocmirea și implementarea procedurilor / instrucțiunilor propria - de lucru.

6. încheierea contractelor numai cu furnizorii autorizați în vederea procurării materialelor și produselor necesare organizației „Sud-Terra” SRL

7. menționarea în comenzi și contracte a tuturor condițiilor și cerințelor de calitate impuse în documentația de execuție, precum și a condițiilor de asigurare a calității.

8. Planifică activitatea de aprovizionare pe baza necesarului de materiale și produse primit de la compartimentul programare, pregătire, urmărire producție.

9. Răspunde de respectarea condițiilor de transport, manipulare, depozitare a materialelor și produselor primite în conformitate cu prevederile procedurilor și instrucțiunilor.

10. întocmește și reactualizează lista furnizorilor acceptați pentru organizația „Sud-Terra” SRL în interfață directă cu compartimentul AQ.

1.3.4.8. Șef compartiment personal, organizare, normare, salarizare. Este subordonat și raportează directorului organizației „Sud-Terra” SRL și are următoarele responsabilități:

1. Implementarea PAC în cadrul compartimentului.

2. Implementarea la termenele stabilite a programului de acțiuni corective.

3. Elaborarea fișei posturilor pentru personalul din subordine.

4. Asigurarea specializarea și instruirea personalului implicat în activități determinate pentru realizarea lucrărilor, prin:

- programe individuale de pregătire,

- cursuri speciale organizate,

- cursuri speciale organizate de beneficiar,
- specializări, instruiți

5. Păstrare pe toată durata de construcție a organizației „Sud-Terra” SRL a înregistrărilor privind calificarea și autorizarea personalului.

1.3.4.9. Șef compartiment studiu plată, oferte, contracte. Este subordonat și raportează șefului SUAP, are următoarele responsabilități:

- implementarea sistemului calității la nivelul compartimentului care îl conduce;
- elaborarea și implementarea procedurilor / instrucțiunilor proprii de lucru;
- întocmirea și realizarea programelor de instruire a personalului din subordine;
- întocmește fișele postului pentru personalul din subordine și le supune spre aprobare;
- identificarea clienților potențiali pentru contractarea de lucrări;
- colectarea și întreținerea la zi a bazei de date tehnice și legislative legate de specificul activității;
- întocmirea corespondenței necesare cumpărării documentației de ofertare - licitare, de multiplicarea și difuzarea ei la compartimentele specializate;
- redactarea și predarea la termen a documentației de ofertare și a raportului de prezentare conform instrucțiunilor elaborate în acest sens;
- participă la licitarea ofertei și la susținerea documentației;
- studiază cerințele pieței;
- crearea unei baze de date privind clienții și concurenții societății;
- analizarea ofertelor de contract și întocmirea documentației necesare pentru participarea la licitații;
- întocmirea contractelor și obținerea semnăturilor;
- inițiază activitatea de analiză a contractelor;
- păstrare înregistrărilor în activitatea desfășurată.

1.3.4.10. Șef compartiment studii tehnologice. Este subordonat și raportează șefului SUAR, are următoarele responsabilități:

- implementarea sistemului calității în activitățile pe care le desfășoară;
- realizarea programelor proprii de instruire periodică a personalului din subordine;
- întocmește fișele postului pentru personalul din subordine și le supune spre aprobare;
- întocmirea și implementarea procedurilor, instrucțiunilor proprii de lucru;
- întocmirea, distribuirea și actualizarea planurilor calității;
- întocmirea și actualizarea listelor cu procedurile / instrucțiunile în vigoare și difuzarea acestora;
- întocmirea proiectelor tehnologice de execuție;
- analiza documentației tehnice de execuție și amodificărilor acesteia primite de la beneficiar;
- difuzarea documentației la șantiere și retragerea documentației anuale;
- întocmirea listelor cu documentația anulată;
- întocmirea graficilor de execuție;

- programarea primirii-predării fronturilor de lucru, primirea, înregistrarea, gestionarea și distribuirea dispozițiilor de șantier;

- întocmirea necesarelor de materiale cu precizarea cerințelor de calitate și transmiterea la compartimentul aprovizionare;

- analizarea cauzelor care generează neconformități, în timpul evacuării PNC- urilor și stabilirea acțiunilor corective și preventive; - organizarea arhivei și a unui sistem de evidență a documentelor arhivate;

- menținerea evidenței standardelor, normelor, normativelor, caietelor de sarcini la ultima revizie, utilizabile în activitățile societății.

1.3.4.11. Șef compartiment mecanico - energetic și mijloace transport. Este subordonat și raportează șefului SUAP, are următoarele responsabilități:

- implementarea sistemului de activitate pe care îl desfășoară;

- întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din subordine;

- întocmește fișele postului pentru personalul din subordine și le supune spre aprobare;

- asigurarea utilajelor în stare bună de funcționare pentru execuția lucrărilor contractante;

- întocmirea comenzilor de verificare metrologică a echipamentelor către unități specializate și autorizate;

- asigură efectuarea verificărilor, etalonărilor metrologice a aparatelor;

- menține evidența tuturor mijloacelor de măsură și control cât și a stadiului verficator acestora;

- retragerea din uz, izolarea și ținerea evidenței echipamentelor de măsurare neconforme, înlăturarea cauzelor neconformităților și reconfirmarea lor, sau după caz casarea acestora;

- menține evidență înregistrărilor calității aferente activității desfășurate, conform procedurilor specifice și a instrucțiunilor proprii de lucru.

1.3.4.12. Contabilul - șef. - se subordonează directorului „Sud-Terra” SRL

- elaborează fișele personalului de subordonare;

- evidența și efectuarea salarizării personalului „Sud-Terra” SRL pe perioada activității;

- evidența financiară a cheltuielilor sistemului de asigurare a calității.

## **2. Referințe normative**

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

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

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

**Hotărârea Guvernului nr. 285 din 23.05.96** cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente

**Hotărârea Guvernului nr. 360 din 25.05.96** cu privire la controlul de stat al calității în construcții

**Hotărîrea Guvernului nr. 664 din 29.11.96** cu privire la Programul de creare a bazei normative în construcții

**Hotărîrea Guvernului nr. 361 din 25.06.96** cu privire la asigurarea calității în construcții

**Hotărîrea Guvernului nr. 378 din 22.04.97** privind aprobarea Concepției sistemului de exploatare a fondului construit existent

**Hotărîrea Guvernului nr. 382 din 24.04.97** privind urmărirea comportării în exploatare, intervențiile în timp și post utilizarea construcțiilor

**NCM A. 02.02.96** Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea calității

**NCM A. 03.02.96** Regulament privind certificarea produselor folosite în construcții

**NCM A. 03.03.98** Reguli de efectuare a certificării produselor folosite în construcții

**NCM A. 03.04.96** Regulament privind organismul central de certificare a produselor folosite în construcții

**NCM A. 03.07.98** Regulament privind evaluarea procesului de fabricație a produselor folosite în construcții

**NCM A. 03.08.96** Regulament privind Centrul tehnico-științific de certificare în construcții

**CP A. 03.02.98** Ghid de evaluare a procesului de fabricație a produselor omogene folosite în construcții

**NCM A. 03.06.96** Regulament privind autorizarea și acreditarea laboratoarelor de încercări.

### **3. Termeni și prescurtări**

AC - Asigurarea Calității

ETAC – Examinarea Tehnică de Asigurare a Calității

ISC – Inspekția de Stat în Construcții

MAC – Manualul de Asigurare a Calității

PAC – Program de Asigurare a Calității

CTC – Control Tehnic de Calitate

DTN – Documentația Tehnică Normativă

PL – Procedura de lucru

AQ – Asigurarea calității

SMC – Sistem de Management al Calității

## 4. Sistem de management al calității

### 4.1. Cerințe generale

Organizația „Sud-Terra” SRL 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 “Sud-Terra” SRL 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 “Sud-Terra” SRL 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 (auditori interne, autocontrol, etc.);
- analiza efectuată de management.

Procesul de îmbunătățire continuă a SMC din cadrul organizației “Sud-Terra” SRL 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 “Sud-Terra” SRL.

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.

## 4.2. Cerințe referitoare la documentație

### 4.2.1. 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 indentificabile 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.

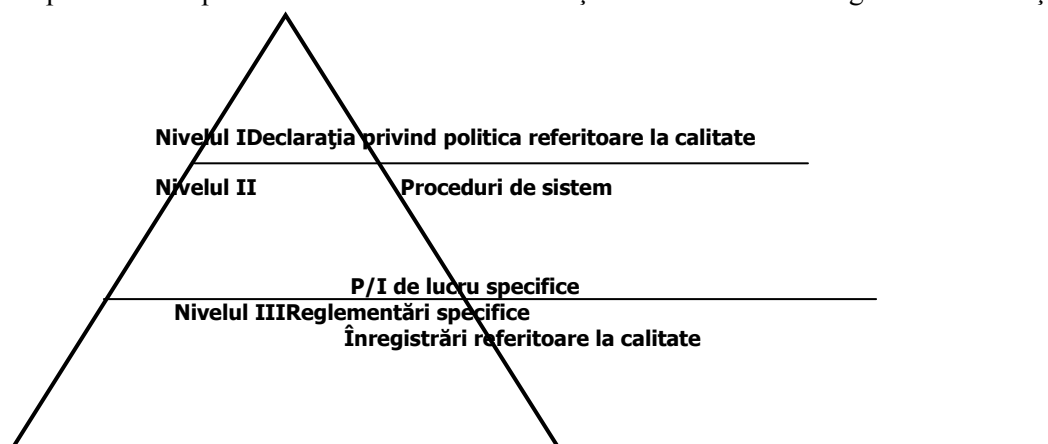


Fig.1.2 Ierarhizarea documentației sistemului de management al calității

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.

#### **4.2.2. Manualul Calității**

Manualul calității se elaborează pentru organizația “Sud-Terra” SRL 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 concurează la realizarea obiectivelor și scopurilor propuse.

#### **4.2.3. 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 reaprobare 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.

#### **4.2.4. Controlul înregistrărilor**

Sistemul de management al calității adoptat în cadrul organizației “Sud-Terra” SRL asigură stabilirea și păstrarea unor înregistrări suficiente și complete, care dovedesc conformitatea cu cerințele și funcționarea eficientă a sistemului.

Înregistrările furnizează informații privind:

- gradul de îndeplinire a obiectivelor calității;
- nivelul de satisfacție/insatisfacție a clientului;
- rezultatele dezvoltării Sistemului 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.

## **5. Responsabilitatea managementului**

### **5.1. 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 “Sud-Terra” SRL.

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 “Sud-Terra” SRL, 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.

Dezvoltarea activității organizației “Sud-Terra” SRL 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.

### **5.2. Controlul documentelor**

5.2.1. “Sud-Terra” SRL efectuează controlul documentelor cu scopul de a asigura existența și disponibilitatea lor de către personalul responsabil de lucrările de producere, înzestrându-l cu instrucțiuni cu privire la formularea, aprobarea și analiza documentelor.

5.2.2. “Sud-Terra” SRL începe controlul documentelor odată cu elaborarea lor.

5.2.3. Documentele ce definesc lucrările de producere sunt necesare pentru funcționarea efectivă a sistemului calității și plasate sub sistemul de control.

5.2.4. “Sud-Terra” SRL supune controlului următoarele documente:

- documentele politicii în domeniul calității;



- MAC;
- regulamente de proceduri, instrucțiuni de lucru în vigoare cu privire la sistemul calității;
- documentația de proiectare și aprovizionare;
- desenele de execuție;
- planul calității;
- instrucțiunile de lucru;
- instrucțiunile de depozitare, manipulare și întreținere;
- înregistrările calității;
- rapoartele de relevare și încercare a probelor;
- rapoartele despre neconformități și acțiuni corective.

5.2.5. Cerințele pentru controlul documentelor sunt următoarele:

- identificarea documentelor;
- formularea și aprobarea documentelor;
- difuzarea documentelor;
- modificarea documentelor;
- evidența documentelor.

### **5.3. Controlul aprovizionării, intrării și depozitării**

5.3.1. Activitatea de aprovizionare “Sud-Terra” SRL e supusă unui control riguros, asigurând îndeplinirea cerințelor sale și ale clienților.

5.3.2. Punctele principale pentru controlul aprovizionării sunt:

- evaluarea furnizorilor;
- controlul datelor de aprovizionare;
- verificarea produsului aprovizionat;
- încercarea și înregistrarea materialelor aprovizionate la calitate;
- relații cu furnizorii.

5.3.3. Aprovizionarea cu materiale de construcție “Sud-Terra” SRL se efectuează de la furnizori prin contracte anuale coordonate cu programul de lucrări de producere.

5.3.4. Aprovizionarea se face planificat în corelație cu graficul lucrărilor de producere.

5.3.5. La aprovizionarea “Sud-Terra” SRL cu materiale de construcție se duce cont de:

- sunt încheiate contracte de aprovizionare doar cu furnizorii autorizați;
- recepționarea și confirmarea calității produselor /materialelor primite;
- documentarea activității de aprovizionare;
- contractele se încheie doar după confirmarea calității produselor prin încercări de laborator (prin contract) înregistrate în mod stabilit;
- ținerea sub control a produselor comandate, primite, depozitate, livrate la locul de lucru;
- disponibilitatea mașinilor, utilajelor de lucru calificate la nivelul tehnic cerut;
- valabilitatea comercială și financiară a furnizorilor;

- eficacitatea sistemului de asigurare a calității a furnizorilor;
- capacitatea furnizorilor de a respecta programul stabilit pentru livrări;
- identificarea cu precizie a tipului și clasei produsului;
- instrucțiuni de inspecție; - standardul calității produsului aprovizionat.

5.3.6. “Sud-Terra” SRL, în baza Legii calității în vigoare va utiliza doar produse certificate sau însoțite cu certificate de calitate.

5.3.7. Abaterile, de la cerințele de standard și proiect, depistate în timpul controlului de recepție a produselor, se vor constata prin raport de responsabilul de calitate.

5.3.8. Primirea (intrarea), depozitarea și păstrarea produselor procurate de “Sud-Terra” SRL se efectuează în conformitate cu cerințele de standard și Legii calității în construcții.

5.3.9. Organizarea depozitării se realizează de șeful compartiment producție al “Sud-Terra” SRL, conform cerințelor de separare, transportare, întocmirea documentației și anunțarea în termen, în scris furnizorului despre produsele necalitative.

5.3.10. Schema de control a primirii și păstrării materialelor de construcții aprovizionate este prezentată în Anexa.

5.3.11. La șantier se vor prelua lucrările de control a produselor primite, conform schemelor de control, raportând directorului de neconformitățile apărute la intrarea și depozitarea materialelor.

5.3.12. Personalul responsabil de depozitarea produselor, cunoaște bine instrucțiunile de depozitare pentru diferite tipuri de articole stocate.

5.3.13. Instrucțiunile, condițiile de depozitare pentru materialele recepționate, semifabricate și produse finite, sunt vizibil afișate în zonele de depozitare ale “Sud-Terra” SRL.

5.3.14. Acces la depozitele “Sud-Terra” SRL are doar personalul autorizat.

5.3.15. Periodic, conform planului de control, se efectuează o inspecție a produselor depozitate cu scopul de a exclude termenul de expirare, afectarea articolelor păstrate, factori de contaminare și altele.

### **5.3. Politica referitoare la calitate**

Directorul general al organizației “Sud-Terra” SRL 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.

## **5.4. Planificare**

### **5.4.1. 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).

### **5.4.2. Organizarea controlului calitate, verificări și încercări în cadrul efectuării lucrărilor de producere.**

5.4.2.1. Controlul de calitate, verificări și încercări este executat și consemnat în corelație cu cerințele redată în planul de control al 'calității întocmit anual de responsabilul pe calitate pentru activitățile “Sud-Terra” SRL

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

- controlul selectat a calității lucrărilor de producere, în corespundere cu cerințele de standard;
- controlul selectat de primire și păstrare a materialelor;
- controlul corespunderii materialelor de construcție cu condițiile de standard, pașapoartelor tehnice, certificatelor;

- în caz de necorespondere se selectează o probă și se transmite în laboratorul acreditat (prin contract);

- controlul respectării regulilor de transportare, descărcare și păstrare a materialelor;
- controlul respectării regimului lucrărilor de producere;
- controlul mijloacelor de măsurare;
- analiza cauzelor apariției defectelor în procesul lucrărilor în construcții.

5.4.2.3. Controlul de calitate este condiționat de regulile, metodele și mijloacele prevăzute în PAC a lucrărilor de producere:

- reguli: regulamente, grafice, scheme ș. a.
- mijloace: utilaj, aparataj de măsurare, instrumente,

5.4.2.4. “Sud-Terra” SRL organizează controlul de calitate, verificări și încercări cu scopul de a menține nivelul stabil al calității lucrărilor de producere în conformitate cu cerințele de standard, proiect și contractual.

5.4.2.5. Pentru îndeplinirea contractului de calitate, verificări și încercări, “Sud-Terra” SRL elaborează documentația:

- documentație tehnologică;
- documentație normativă;
- documentația contractuală.

5.4.2.6. Condițiile necesare pentru îndeplinirea contractului, corespund celor indicate în documentația normativă pentru lucrările efectuate.

5.4.2.7. Organizarea controlului de calitate, verificări și încercări, în activitățile “Sud-Terra” SRL prin contract cu un laborator acreditat atestat.

### **5.4.3. 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 “Sud-Terra” SRL. 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.

“Sud-Terra” SRL, 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 “Sud-Terra” SRL 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;
- procesul de realizare și resursele necesare pentru obținerea rezultatelor scontate, identificând caracteristicile de calitate în diverse stadii;
- activitățile de monitorizare în diverse stadii.

Planificarea sistemului de management al calității asigură că orice modificare intervenită în cadrul organizației “Sud-Terra” SRL este ținută sub control.

## **5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare**

### **5.5.1. Responsabilitate și autoritate**

Directorul general al organizației “Sud-Terra” SRL 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.

## **6. Managementul resurselor**

### **6.1. 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.

## **6.2. Resursele umane**

### **6.2.1. 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.

“Sud-Terra” SRL are un personal stabil, structurat corespunzător necesităților actuale atât din punctul de vedere al calificării cât și experienței acumulate.

Personalul întreprinderii cuprinde: muncitori; personalul operativ în domenii cum ar fi : comerț, telecomunicații etc.; personalul de execuție și conducere.

Astfel, societatea ”Sud-Terra” SRL dispune de următoarele resurse umane:

- muncitori: 4 lucrători în secția de producție, 2 lucratori care se ocupa de livrarea la domiciliu și un electrician;
- personal operativ: 7 dereginte de santier;
- personal de executie: 2 contabili, un manager de vânzări și un șef al secției de producție;
- personal de conducere: 1 director general.

În prezent echipa întreprinderii este formată din 18 persoane cu experiență în domeniu, profesioniști permanent motivați și adaptabili la evoluția pieței, capabili să ofere potențialului client încredere, punctualitate, eficiență, consultanță și asistență. Agenții de vânzări ai organizației în cauză sunt adevărați profesioniști. Fiecare dintre ei cunosc foarte bine zona pe care o acoperă, au cunoștințe în domeniul vânzării și a cumpărătorului, au putere de convingere, sunt perseverenți, astfel s-a reușit să devină întreprinderea într-un timp atât de scurt una dintre firmele de success din nordul Moldovei.

Managerul general al societății “Sud-Terra” 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.

Agenții de vânzări se ocupă cu vânzarea propriu-zisă a produselor și cu încasarea banilor de la clienți. De asemenea, vânzătorii sunt capabili să ofere informații clienților cu privire la mostrele expuse în magazin, produsele pe care le oferă întreprinderea, sortimentul și calitatea acestora (informații care i-ar putea ajuta în alegerea produsului dorit), fac sugestii pertinente clienților nehotărâți, și nu în ultimul rând sunt politicoși și răbdători.

## **6.2.2. 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 sistemul 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 “Sud-Terra” SRL 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 “Sud-Terra” SRL 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:

Sediul social: Republica Moldova or. Comrat str. Fedico 22 of. 25

Autoparc: Republica Moldova or. Comrat str. Lenina 60

Tel: 0 697 15 606;

Echipamente utilizate în producție:

Nr. d/o	Denumirea principalelor utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (ateliere, depozite, spații de cazare) și laboratoare propuse de ofertant ca necesare pentru executarea lucrării, rezultate în baza tehnologiilor pe care el urmează să le adopte	Unitatea de măsură (bucăți și seturi)	Asigurate din dotare	Asigurate de la terți sau din alte surse
1.	Ford Tranzit Connect	buc.	1	-
2.	Ford Tourneo Connect	buc.	1	
3.	Motocompresor mobil de aer de joasa presiune, debit 4,0 - 5,9 mc/min	buc.	2	
4.	Electropompa de apamonoetajata de joasa presiune 15,0 - 30,0 kw	buc.	1	
5.	Masina de gaurit electrica	buc.	2	
6.	Aparat de sudurapentrupolifisiune	buc.	1	
7.	Compactor pe pneuri 150 - 200 kg	buc.	5	
8.	Dreptar cu nivela	buc.	3	
9.	Compresormobil motor ardereinterna, presiuneapina la 686 kPa (7atm), 2,2 m3/min	buc.	1	
10.	Betoniera 101-250 l cu cadere libera, actionata electric	buc.	1	
11.	Malaxor de mortar 200 l actionat electric	buc.	1	
12.	Malaxor de chituri	buc.	1	
13.	Dispozitiv pentru gaurit placi	buc.	2	
14.	Dispozitiv pentru trasarea cu laser a cotelor de nivel	buc.	2	
15.	Greider	buc.		1
16.	Каток BOMAG BW161AD-2	buc.		1
17.	KAMAZ	buc.	1	
18.	Экскаватор	buc.	1	
19.	Дранглайн	buc.		1
20.	MAN	buc.	2	

Computer 9 buc;

Imprimantă 4 buc;

Scanner 4 buc;

Fax 1 buc;



Copiator 4 buc.

Deci, infrastructura disponibilă realizării în condiții optime a produselor “Sud-Terra” SRL 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 șeful 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.

### **6.3. 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.

## **7. Realizarea produsului**

### **7.1. Planificarea realizării produsului**

Directorul general va planifica procesele necesare realizării produsului ținând cont de cerințele pentru celelalte procese ale sistemului de management al calității.

Planificarea realizării produsului în organizația “Sud-Terra” SRL se realizează de către directorul general împreună cu șeful secției producție conform procedurilor operaționale controlul procesului de execuție tamplarie din Al/pvc cu sticla tip termopan și controlul procesului de execuție instalații termosanitare (specifice realizării produselor) și determină:

- metodele de verificare specifice activităților și criteriile de acceptare respective;
- activități de verificare, validare, monitorizare și inspecție specifice produsului;
- criterii pentru acceptarea produsului;
- înregistrări necesare pentru a furniza dovezi obiective asupra realizării activității/proceselor în conformitate cu cerințele.

Planificarea realizării produsului se face în concordanță cu celelalte cerințe ale sistemului de management al calității asigurându-se funcționarea eficientă și eficientă a:

- proceselor direct legate de cerințele clienților;
- proceselor având o incidență asupra necesităților altor părți interesate;
- proceselor cu incidență asupra altor procese: procesul financiar-contabil, procesul de management al resurselor umane.

Documentația necesară desfășurării proceselor este cuprinsă în procedurile și instrucțiunile organizației cât și în înregistrările menținute de fiecare compartiment responsabil de proces. Acestea reprezintă baza pentru:

- aplicarea și comunicarea caracteristicilor semnificative ale proceselor;
- instruirea referitoare la implementarea proceselor;
- diseminarea cunoștințelor și a experienței în cadrul entităților funcționale;
- evaluarea și auditul proceselor;
- revizuirea și ameliorarea proceselor;
- îmbunătățirea proceselor.

Rezultatele proceselor sunt analizate și luate în considerare de către directorul general în cadrul analizei efectuate de management pentru a se asigura punerea în practică a politicii și atingerea obiectivelor referitoare la calitate. Directorul general ia în considerare elementele de ieșire din planificarea calității, se asigură că procesele sunt realizate în condiții controlate și că elementele de ieșire răspund cerințelor clienților.

Șefii compartimentelor implicate determină în ce măsură fiecare proces afectează aptitudinea de a satisface cerințele specificate și:

- stabilesc metodele și practicile corespunzătoare acestor procese pentru a obține o funcționare corespunzătoare;

- determină, verifică și pune în practică criteriile și metodele de control ale proceselor, pentru a obține un produs conform cu cerințele clientului;
- determină și pune în practică măsurile necesare și acțiunile de urmărire pentru a se asigura că procesele continuă să funcționeze astfel încât să se obțină rezultatele și elementele de ieșire prevăzute ;
- asigură disponibilitatea informațiilor și datelor necesare pentru a facilita funcționarea și supravegherea eficace a proceselor;
- conservă rezultatele controlului proceselor sub formă de înregistrări, pentru a furniza dovada funcționării și supravegherii eficace a acestora;
- stabilesc proceduri scrise definind practicile de realizare a produsului.

## **7.2. Procese referitoare la relația cu clientul**

### **7.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la produs**

Șefii compartimentelor împreună cu directorul general “Sud-Terra” SRL folosesc procese reciproc acceptabile pentru a comunica eficace și eficient cu clienții săi și cu alte părți interesate. Aceste procese stabilesc:

- cerințele specificate de către client, inclusiv cerințe referitoare la activitățile de livrare și post-livrare;
- cerințele nespecificate de clienți, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, atunci când aceasta este cunoscută;
- cerințele legale și de reglementare referitoare la produs;
- orice alte cerințe suplimentare identificate de organizație.

Directorul economic împreună cu șeful secției de producție analizează cerințele specificate de client și păstrează înregistrări ale rezultatelor analizelor și anume: oferte de preț, comenzi, contracte și modificări ale acestora conform procedurilor operaționale specifice realizării produselor controlul procesului e executie tâmplarie din Al/pvc cu sticla tip termopan si controlul procesului de executie intalații termo-sanitare.

Operatorul de finisare, controlorul tehnic de calitate împreună cu șeful secției de producție analizează cerințele referitoare la produs menționate de client în contract sau comandă, înainte ca produsul să fie livrat clientului pentru a se asigura că:

- cerințele referitoare la produs sunt clar definite;
- cerințele din contract sau comandă, care sunt diferite de cele exprimate anterior, sunt rezolvate;
- organizația este capabilă să îndeplinească cerințele definite.

Atunci când clientul nu furnizează nici o declarație documentată a cerințelor, organizația recurge la definirea lor împreună cu clientul, care trebuie să confirme în scris.

Atunci când cerințele referitoare la produs sunt modificate, organizația se asigură că documentele relevante sunt modificate iar personalul implicat este conștientizat cu privire la modificarea cerințelor.

Şeful secţiei de producţie “Sud-Terra” SRL menţine înregistrări (comenzi, contracte) cu privire la rezultatele analizei şi a acţiunilor iniţiate în urma acesteia.

### **7.2.2. Comunicarea cu clientul**

Organizaţia “Sud-Terra” SRL prin responsabilitatea reprezentantului managementului de calitate va identifica şi implementa modalităţi de comunicare cu clienţii legate de:

- a) informaţii despre produs;
- b) analiza cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv amendamentele la acestea;
- c) feedback-ul de la client, inclusiv reclamaţiile acestuia.

Responsabilităţile individuale şi priorităţile legate de cerinţele clienţilor sunt definite clar şi comunicate întregului personal.

### **7.3. Proiectare şi dezvoltare**

Fiecare activitate de proiectare şi dezvoltare se desfăşoară planificat. Planificările descriu şi/sau fac referire la activităţile de proiectare şi dezvoltare.

Activităţile de proiectare şi dezvoltare sunt efectuate de către Şeful serviciului tehnic-proiectare.

Pentru fiecare proiect organizaţia “Sud-Terra” SRL menţine înregistrări care cuprind:

- toate etapele de proiectare/dezvoltare necesare;
- analiza, verificarea şi validarea fiecărei etape;
- responsabilităţile şi autorităţile pentru proiectare.

şi care sunt prezentate în procedurile operaţionale specifice realizării produselor controlul procesului de execuţie tamplarie din Al/pvc cu sticla tip termopan si controlul procesului de executie intalatii termo-sanitare

Derularea operaţiunilor de proiectare şi dezvoltare încep în momentul acceptării comenzii/contractului.

### **7.4. Aprovizionarea**

Aprovizionarea întreprinderii “Sud-Terra” SRL cuprinde: procurarea produselor şi serviciilor de care întreprinderea are nevoie, care să fie de calitate şi să aibă un preţ bun.

Procesului de producţie în cadrul întreprinderii impune organizarea activităţii de aprovizionare cu mijloace materiale de tipul materiei prime, materialelor, combustibil, energie, apă, utilaje şi maşini.

Organizarea aprovizionării tehnico-materiale trebuie astfel făcută încât să contribuie la asigurarea completă, complexă şi la timp a tuturor nevoilor necesare pentru realizarea procesului de producţie.

Trebuie să asigure condiţiile optime de depozitare a resurselor materiale, utilizarea raţională a resurselor materiale pentru a se ţine sub control stocurile necesare producţiei.

Satisfacerea cerințelor de calitate a materialelor și serviciilor care se aprovizionează, impune parcurgerea etapelor de mai jos:

1. Definierea cerințelor pentru produsele care se aprovizionează
2. Selectarea subcontractațiilor,
3. Comunicarea cerințelor și relațiile subcontractații,
4. Verificarea calității produselor aprovizionate
5. Stabilirea problemelor care le ridică materialele/produsele furnizate de către client;
6. Identificarea și trasabilitatea produselor aprovizionate
7. Înregistrarea calității produselor aprovizionate.

Documentele de bază al aprovizionării poate fi “comanda de aprovizionare”, respectiv “cererea de ofertă” pentru aprovizionarea de produse finite sau de realizare a unor subproduse, întreaga responsabilitate pentru întocmirea documentului de aprovizionare este a beneficiarului.

Documentul care stă la baza aprovizionării cuprinde două elemente principale.

- definierea condițiilor comerciale (cantitate, termen de livrare, preț, mod de plată, etc.)
- definierea cerințelor/specificațiilor tehnice.

Cerințele tehnice vor conține cel puțin următoarele trei tipuri de informații:

- a) toate detaliile tehnice asupra produsului care urmează a se achiziționa (tip, caracteristici, performanțe, etc.)
- b) exigențe față de calitate (nivel de acceptare a defectelor pe timpul fabricației sau toleranțe)
- c) modul de asigurare a calității, (adică cerințe față de sistemul de calitate impus furnizorului)

În multe situații aceste trei tipuri de cerințe se include în specificații pentru produs.

Trebuie stipulate amănunțit cerințele față de inspecții, inclusiv a celor intermediare care constituie puncte de verificare obligatorii și unde furnizorul nu le poate depăși fără permisiunea explicită a beneficiarului

Pentru produsele finite se include cerințe privitoare la certificarea produsului, respectiv a unor procese speciale

Toate produsele achiziționate trebuie să fie verificate înainte de a fi acceptate.

Verificarea calității se face prin mai multe metode, în dependența de tipul aprovizionării:

- Prin inspecție (vizuală, dimensională, încercări de compoziție sau funcționale)
- Pe baza documentelor însoțitoare care pot conține și un certificat de conformitate eliberat de furnizor sau de un organ independent
- Este necesar să existe garanții depline asupra autenticității datelor

Indiferent de metodă, foarte importantă este natura produsului și implicațiile sale asupra locului în care va fi utilizat.

Prevederile referitoare la verificarea produsului trebuie să fie foarte clar stipulate în comanda de aprovizionare și că sistemul de verificare a fost acceptat de comun acord între beneficiar și furnizor → procedură obligatorie.

## **7. 5. Producția și furnizarea serviciilor**

### **7.5.1. Controlul producției**

În fiecare an, se elaborează o programă de mentenanță corespunzătoare a echipamentelor, pentru a asigura capabilitatea permanentă a proceselor.

Pentru a realiza controlul procesului de producție, a fost prezentată și distribuită angajaților cu responsabilități în acest sens documentația indicată mai jos :

- Procedura operațională Controlul producției, care conține indicații referitoare la tipurile și frecvența inspecțiilor care se efectuează pe linia de producție și referiri la formularele care trebuie completate.
- Instrucțiunile operative de lucru, care furnizează indicațiile necesare pentru pornirea liniei de producție și asupra eventualelor intervenții necesare pentru schimbarea producției.
- Instrucțiuni care stabilesc limitele între care trebuie să rămână parametri de funcționare ai mașinii și cei ai aparatului din linia de producție.
- Programa de mentenanță a mașinii și registrul de înregistrare a operațiilor realizate.

Această documentație, permite angajaților din producție să identifice și să utilizeze aparatura necesară pentru desfășurarea anumitor activități productive.

Intră în sarcina Responsabilului de Producție să organizeze munca în hala de producție, astfel încât să existe întotdeauna un spațiu de muncă adecvat exigențelor de siguranță stabilite de normativele în vigoare.

Întreținerea aparatului asigură menținerea capacității productive și trebuie să aibă în vedere toate instalațiile existente ( electrice, hidraulice etc.).

Întreținerea este realizată de persoane din interiorul firmei sau de către Instituții specializate în acest sens. În primul caz, personalul implicat în aceste activități are instruirea necesară, obținută după o perioadă de formare; în cel de-al doilea caz, se procedează la omologarea firmei interesate pentru prestările cerute.

Când se primește semnalări de produse neconforme de la producție sau direct de la client, este necesară efectuarea unor controale a documentelor referitoare la produsele în chestiune, pentru a căuta să se ajungă la cauzele care au generat problema. Pentru a efectua o asemenea activitate, organizația are nevoie de anumite informații.

Toate aceste indicații și tipul materialului utilizat, respectiv numărul de lot vor fi înscrise în înregistrările de control ale calității, folosite în diferitele faze ale producției și la încercările executate în laborator. Se poate afirma, deci, că prin intermediul înregistrărilor, prin arhivarea lor și în baza sistemului de identificare imprimat pe tub, este posibil, ca în orice moment, să se realizeze identificarea și trasabilitatea produsului.

### 7.5.2. Păstrarea produsului

Materia primă, la primire, descărcată în magazie este identificată prin intermediul unor anumite metode, care indică stadiul controlului efectuat de șeful secției de producție:

- Material conform
- Material în așteptarea analizelor
- Material neconform

Angajații din producție pot preleva din magazie, pentru procesul productiv, numai material controlat, marcat cu carton verde.

Depășirea încercărilor de laborator, prevăzute de Normele de referință, este evidențiată prin stocarea în magazie, în anumite zone din curtea externă.

Produsele care nu depășesc inspecțiile și/sau încercările prevăzute sunt amplasate în spații speciale, fiind evidențiate ca materiale neconforme.

Evidența stadiului inspecțiilor și a încercărilor va fi păstrată pe timpul întregului ciclu productiv.

Se respectă de asemenea prevederile procedurii operaționale Manipulare, depozitare, conservare și livrare.

#### Manipulare

Este sarcina Șefului secției de producție să adopte măsurile necesare în timpul manipulării produselor în interiorul halei și în curtea externă, astfel încât să nu se producă daune și/sau deteriorări ale acestora.

Asemenea măsuri de prevedere constau în utilizarea unor mijloace și metode cum ar fi :

- Utilizarea unor rastele din lemn ca bază de sprijin, în cadrul magaziei externe, având grijă să se controleze ca suprafața acestor rastele să nu prezinte asperități de orice tip (cuie ieșite în afară, așchii de lemn).

- Evitarea deteriorării produsului, în timpul manipulării în magazie, având grijă să nu fie izbite de suprafețe ieșite în afară și/sau abrazive, care pot cauza zgârieturi.

- Manipularea se va face prin intermediul unor elevatoare cu brațe; pentru transportul termopanelor de la linia de producție până la ieșirea din hală, se utilizează cărucioare cu roți, cu tracțiune manuală sau cu elevatoare.

#### Depozitare

Magazia de produse finite este amplasată în curtea externă halei de producție, suprafața pe care se vor sprijini termopanele trebuie să fie realizată cu materiale speciale și/sau rastele de lemn, astfel încât să nu prezinte asperități care să deterioreze suprafața externă a acestora. Pentru toate celelalte produse comercializate, există un loc special de depozitare, amenajare ce conferă protecția necesară împotriva deteriorărilor.

Ieșirea din magazie a produselor finite este autorizată de către șeful secției, după completarea facturii.

Condițiile de depozitare vor fi verificate la intervale prestabilite, pentru a observa conformitățile cu cerințele specificate de către normele de referință în relevarea și tratamentul oricărei pierderi, daune și/sau deteriorări.

### Ambalare

Ambalarea termopanelor poate fi realizată cu următoarele materiale: carton, material plastic, etc. Tipul ambalajului poate varia, în funcție de cerințele speciale de furnizare, cerute în comandă sau prin contract de către client.

Responsabilitatea pentru activitatea corectă de ambalare revine :

- Șefului secției de producție, pentru produsele finite ambalate în interiorul halei;
- Responsabilului Magaziei, pentru produsele finite neambalate, în curtea externă.

### Conservare

Materiile prime și produsele stocate în curtea externă sunt împărțite în funcție de :

- Tipul acestora;
- Diametrul nominal;
- Ambalare; etc.

Produsele sunt conservate în zonele din magazie, conform criteriilor de păstrare care să împiedice deteriorarea acestora.

### Livrare

Când este prevăzut prin contract, “Sud-Terra” SRL asigură protecția calității produsului finit până la predarea la sediul sau șantierul clientului, adoptând măsurile necesare în timpul transportului și furnizând indicațiile necesare pentru operațiile de descărcare, măsuri care să împiedice apariția unor deteriorări ale produsului.

## **8. Măsurare, analiză și îmbunătățire**

### **8.1. Generalități**

Organizația “Sud-Terra” SRL va monitoriza în permanență acțiunile sale de îmbunătățire a performanței și asigură implementarea acestora.

“Sud-Terra” SRL 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.

### **8.2. Monitorizare și măsurare**

#### **8.2.1. Satisfacția clientului**

“Sud-Terra” SRL 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.

### **8.2.2. Audit intern**

Organizația “Sud-Terra” SRL 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.

### **8.2.3. 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 e executie tamplarie din Al/pvc cu sticla tip termopan si controlul procesului de executie intalatii termo-sanitare. Monitorizarea și măsurarea produsului se efectuează în etapele corespunzătoare ale procesului de realizare a produsului în conformitate cu măsurile planificate.

### **8.3. Controlul produsului neconform**

Organizația “Sud-Terra” SRL 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 “Sud-Terra” SRL 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 “Sud-Terra” SRL va întreprinde acțiuni corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale neconformității.

### **8.4. 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 sistemul de management al calității și pentru a evalua zonele în care se poate aplica îmbunătățirea continuă a eficacității sistemul 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.

## **8.5. Îmbunătățire**

### **8.5.1. 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 “Sud-Terra” SRL 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 “Sud-Terra” SRL este preocupată de detectarea și tratarea lor, prevenirea apariției acestora considerând-o esențială.

### **8.5.2. 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.

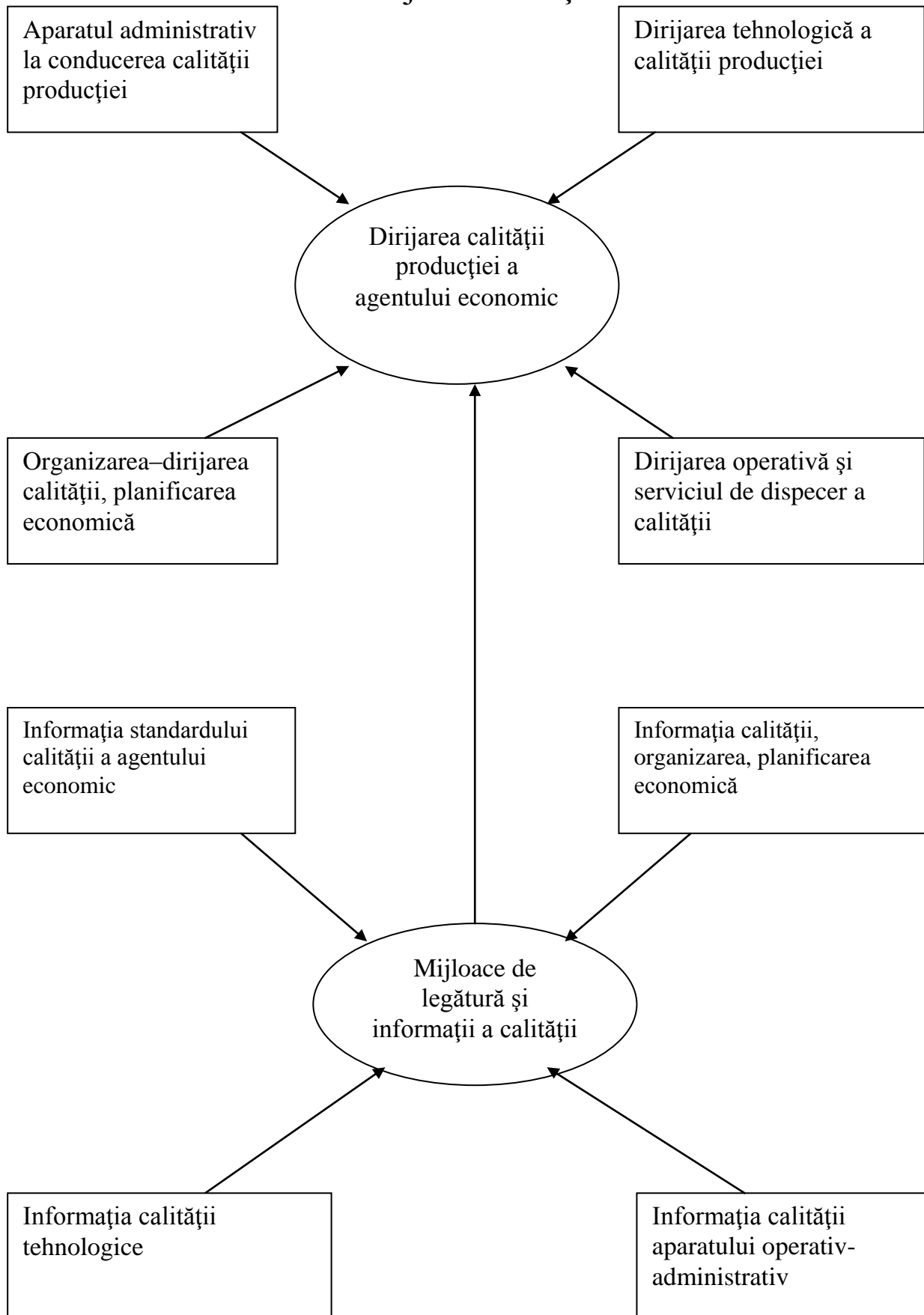
### **8.5.3. Acțiuni preventive**

Procedura de sistem Acțiuni preventive definește cerințele pentru:

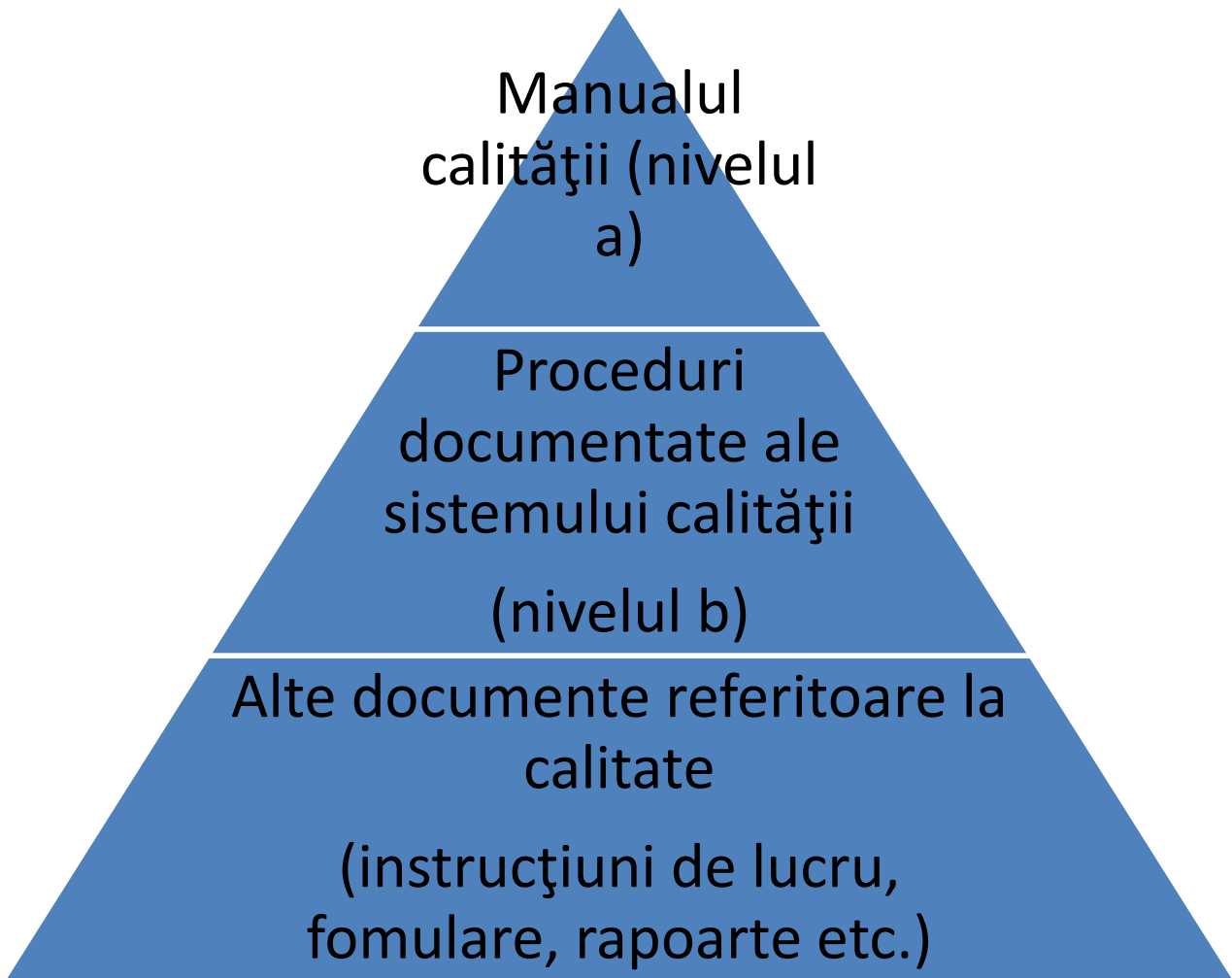
- determinarea neconformităților potențiale și a cauzelor acestora;
- evaluarea necesității de acțiuni pentru a preveni apariția neconformităților;
- determinarea și aplicarea acțiunilor întreprinse;
- înregistrarea rezultatelor acțiunilor preventive întreprinse;
- analiza acțiunilor preventive întreprinse.

# **ANEXE**

# Dirijarea calității



## Ierarhia tipică a documentelor sistemului calității



### Conținutul documentelor:

Describe sistemul calității în conformitate cu politica în domeniul calității și cu obiectivele stabilite precum și cu standardul aplicabil.

Descriu activitățile unităților funcționale individuale necesare pentru implementarea elementelor calității.

Constă din documente de lucru detaliate.

**Schema de încadrare a personalului  
S.C. „Sud-Terra” S.R.L.**

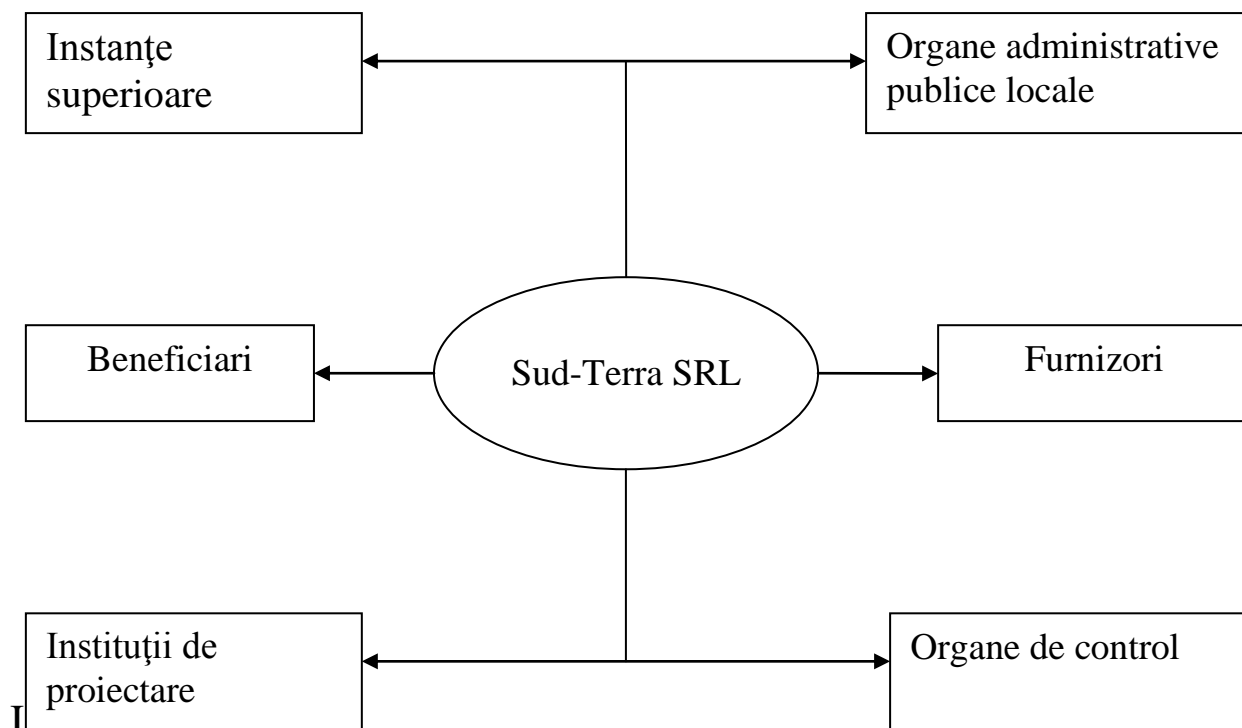
<b>Nr.</b>	<b>Funcția</b>	<b>Nr. persoane</b>
1.	Director	1
2.	Diriginte de șantier	1
3.	Contabil-șef	1
4.	Șef de producere	1
5.	Instalator	2
6.	Sudor	1
7.	Tîmplar	1
8.	Lăcătuș	1
9.	Șoferi auto	2
10.	Izolator	1
11.	Hamal	1

Lista tehnici specializate și mijloace de măsurare de care dispune S.C.  
„Sud-Terra” S.R.L.  
cu drept de proprietate și/sau locațiune,

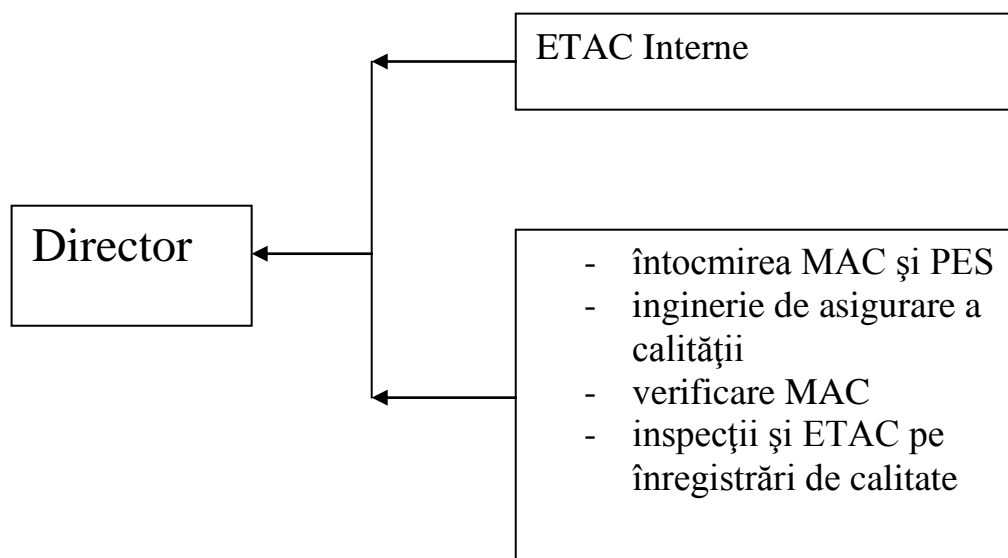
Nr.		Cantitate
1.	Șubler mecanic	1
2.	Ruletă metalică	1
3.	Micrometru mecanic	1
4.	Nivelir	1



## Schema de relații a firmei (cu beneficiarul organelor superioare de reglementare și furnizori)



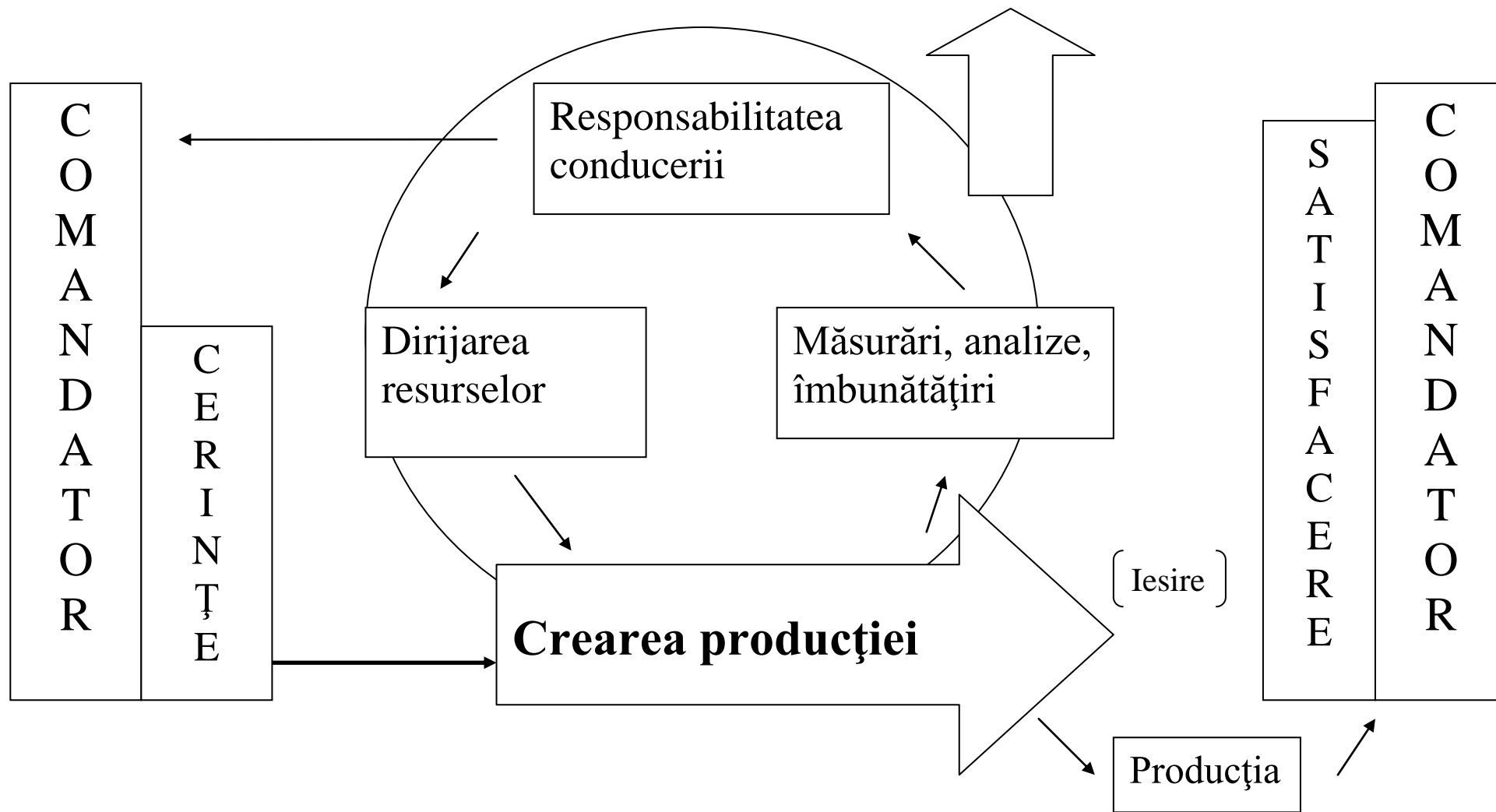
## Schema compartimentului de asigurare a calității



## Schema controlului de intrare și păstrare a materialelor de construcție

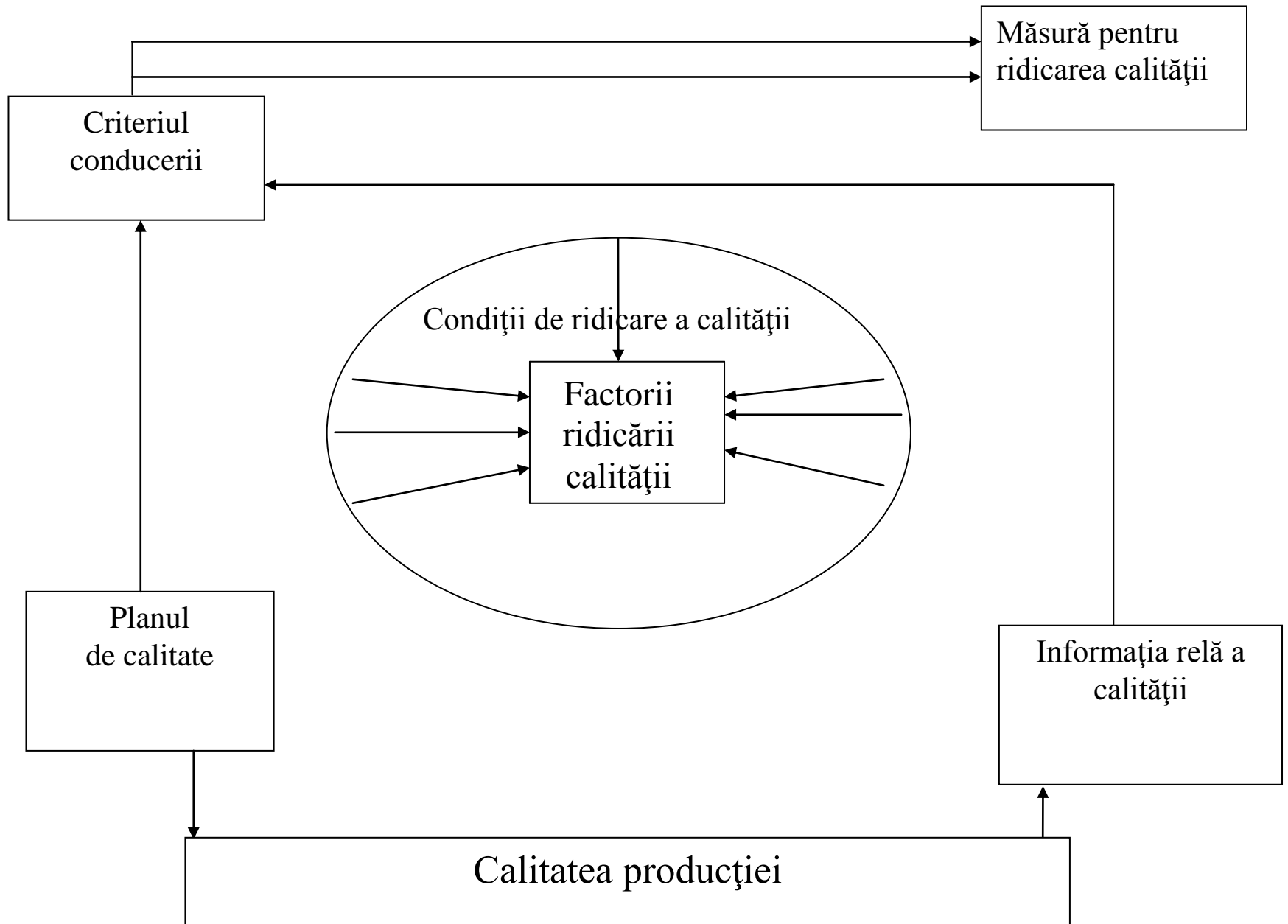
<b>Etapa, procesul, producția</b>	<b>Ce se controlează</b>	<b>Scopul controlului</b>	<b>Locul de luare a probei</b>	<b>Periodicitatea</b>	<b>Cine controlează</b>	<b>Metodă de control</b>
Recepția la intrare pe șantier	Cantitatea Certificat Calitatea	Determinarea volumului real Corespunderea clității după Certificat și SN	Șantier, camion	De la fiecare partidă	Recepționar (selectat)	După documentație Standard
Descărcarea și depozitarea	Respectarea regulilor de descărcare și depozitare	Controlul depozitării	Depozit	La descărcare	Recepționarul	Vizual, de urmărit
Păstrare în depozit	Lipsa murdăriei la păstrare	Respectarea calității	Depozit	Odată în schimb	Șeful de șantier	Vizual, de urmărit
Servirea materialelor	Servirea corectă a materialelor	Controlul încărcării	Mijloace de transport	La servire	Șeful de șantier	De urmărit

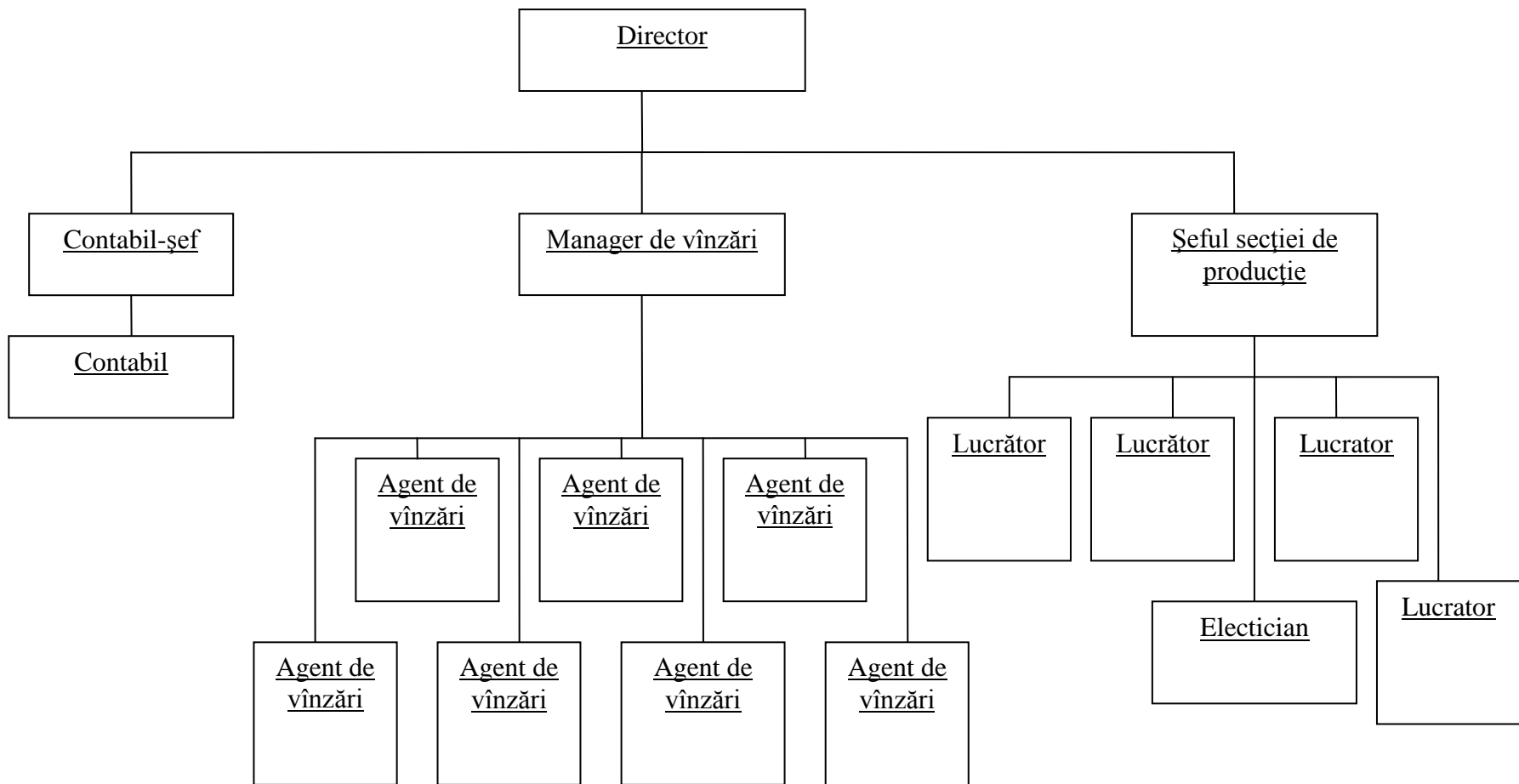
# Îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității



Modelul procesului de management al calității întreprinderii

# Schema mecanizării ridicării calității producției la întreprindere





Structura organizatorică a întreprinderii