
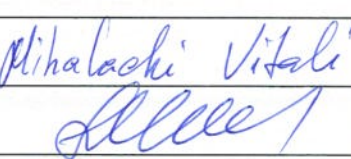
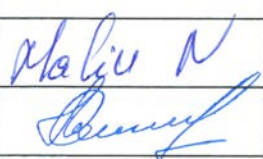


Manualul asigurării calității

SOCIETATEA CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ RUTADOR

| | Elaborat | Coordonat | Aprobat |
|---------------|---|--|---|
| Nume, prenume | <i>Pungor Alexandru</i> | <i>Mihalachi Vitali</i> | <i>Maliu N</i> |
| Semnătura |  |  |  |
| Data | <i>08.04.2024</i> | <i>09.04.2024</i> | <i>12.04.2024</i> |

**CĂTRE CLIENȚI, ANGAJAȚI, FURNIZORI, REPREZENTANȚI AI INSTITUȚIILOR
STATULUI****DECLARAȚIA DIRECTORULUI GENERAL AL FIRMEI
„RUTADOR” SRL PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII**

„Rutador” SRL, prin implementarea și menținerea de management al calității, mediului, urmărește scopul de a fi printre companiile lideri din domeniul ”Constructii, reparații și întrețineri de drumuri și poduri, Constructii de clădiri si constructii ingineresti, instalații si rețele tehnico-edilitare, reconstrucții, consolidări” și este orientat spre satisfacerea continuă a cerințelor clienților, beneficiarilor, altor părți interesate, respectarea cerințelor legale și a celor de reglementare.

Obiectivele politicii în domeniul calității sunt:

- Oferirea produselor/serviciilor de calitate, la preț competitiv, respectarea strictă a termenilor de livrare specificat în contractele cu clienții;
- Ținerea sub control și îmbunătățirea continuă a proceselor tehnologice și manageriale pentru realizarea performanței și a eficienței;
- Instruirea și motivarea întregului personal pentru implicarea tuturor în mod responsabil și conștient în realizarea obiectivelor calității.
- Aplicarea tehnicilor de îmbunătățire continuă oferite de abordările manageriale moderne.
- Instituirea în organizație a gândirii bazate pe risc în vederea prevenirii evenimentelor nedorite și a valorificării maxime a oportunităților.

Desfășurarea, implementarea și menținerea acestei Politici la toate nivelurile organizației, atingerea obiectivelor stabilite vor fi asigurate prin funcționarea eficientă și eficace a managementului calității.

Respectarea documentelor de sistem aplicabile organizației constituie sarcină de serviciu pentru fiecare angajat, începând cu managerii de nivel superior.

„Rutador” SRL va dezvolta relații reciproc avantajoase cu furnizorii care vor corespunde tuturor cerințelor stabilite de întreprindere și va contribui prin toate mijloacele disponibile la asigurarea unui parteneriat eficient în procesul de creare a valorii.

Prin realizarea prevederilor acestei politici „Rutador” SRL își va menține pozițiile pe piețele tradiționale și va crea premise pentru a asigura prezența sa pe noi piețe de desfacere.

Angajații constituie capitalul principal al organizației. Conducerea va contribui la sporirea competenței angajaților și va avea grijă ca să asigure creșterea bunăstării și promovarea lor profesională.

Această politică este comunicată tuturor angajaților prin programele de instruire, este afișată în locuri vizibile în toată organizația și este disponibilă tuturor părților interesate.

Prezenta Declarație intră în vigoare la data semnării ei.

DIRECTOR SRL „RUTADOR”

MALIU NICOLAE / _____

Capitolul 0 – INTRODUCERE

0. Prezentarea societății

0.1 Lista de difuzare

0.2 Lista modificărilor

Capitolul 1 –DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1 Scopul Manualului
- 1.2 Obiectul și gestionarea manualului
- 1.3 Domeniul de aplicare
- 1.4 Structura manualului
- 1.5 Analiza periodică și actualizarea manualului calității

Capitolul 2 - REFERINȚE NORMATIVE

- 2.1 Documente de referință

Capitolul 3 - TERMENI ȘI DEFINIȚII

- 3.1 Termeni și definiții
- 3.2 Abrevieri

Capitolul 4 - SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

- 4.1 Cerințe generale
- 4.2 Cerințe referitoare la documentație
 - 4.2.1 Generalități
 - 4.2.2 Manualul calității
- 4.3 Organizare
- 4.4 Responsabilități, atribuții
- 4.5 Reprezentantul Managementului
- 4.6 Analiza efectuată de Management

Capitolul 5 – RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

- 5.1 Angajamentul managementului
- 5.2 Orientarea către client
- 5.3 Politica referitoare la calitate
- 5.4 Planificarea sistemului de management al calității
- 5.5 Analiza contractului
- 5.6 Planificarea
- 5.7 Proceduri și instrucțiuni

Capitolul 6 – MANAGEMENTUL RESURSELOR

- 6.1 Asigurarea resurselor
- 6.2 Resurse umane

6.3 Infrastructura

6.4 Mediu de lucru

Capitolul 7 – ACTIVITĂȚI DE CONFIRMARE

7.1 Măsuri generale

7.2 Plan de control calitate, verificări și încasări

7.3 Controluri de calitate

7.4 Stadiul conturilor de calitate, verificări și încercări

7.5 Mijloacele de măsurare și încercare

7.6 Controlul proceselor

7.7 Inspecții și încercări finale

7.8 Înregistrarea inspecțiilor și încercărilor

7.9 Controlul înregistrărilor calității

7.10 Auditurile interne ale calității

7.11 Instruire

Capitolul 8 – EXAMINĂRI TEHNICE DE ASIGURARE A CALITĂȚII (ETAC)

8.1 Planificarea ETAC

8.2 Sistemul ETAC

Capitolul 9 – DOCUMENTE ȘI INREGISTRĂRI

9.1 Controlul documentelor

9.2 Inregistrări de calitate

Capitolul 10 – MANIPULARE, DEPOZITARE, CONSERVARE, LIVRARE

10.1 Manipulare

10.2 Depozitare

10.3 Conservare

10.4 Livrare

Capitolul 11 – GENURI DE ACTIVITATE

Capitolul 12 – ÎMBUNĂTĂȚIRE

Capitolul 0 – INTRODUCERE

0. Prezentarea Organizației

- Denumirea societății: Societate cu Răspundere Limitată "Rutador".
- Date privind înregistrarea: nr.1003601003808 din 2017-10-18 cod fiscal-1003601003808.
- Dotări cu utilaje, transport și mecanisme de construcție:

| |
|---|
| TRATAMENT BITUMINOS |
| Mercedes 2632-Weiro PAT 32/5000 Chip-Seal pentru tratament bituminos |
| DISTRIBUITOARE DE ASFALT |
| Distribuitor de asfalt Voegel Super 2100-2 |
| Distribuitor de asfalt Voegel Super 1800-2 |
| Distribuitor de asfalt Voegel Super 1800-1 |
| FINISOR DE ASFALT VOGEL 1800-3, 2021 a. |
| COMPACTOARE |
| Rulou HAMM HD O - 90 V (9,6 tone) |
| Rulou HAMM HD O - 90 V (9,6 tone) |
| Rulou HAMM GRW-15 (12 tone) |
| Rulou HAMM GRW-15 (12 tone) |
| Rulou HAMM 3412 HT (12 tone) |
| Rulou HAMM 3414 VIO (14 tone) |
| Rulou HAMM HD -130 (14 tone) |
| Rulou HAMM HD - 90 (9,5 tone) |
| Rulou BOMAG BW 161 AD-4 |
| Rulou Ammann AV-12 (1,5 tone) |
| Rulou Rammag RW 1504 HF |
| Compactor p-u trotuare DVH 550 R, Weber (greutate - 350 kg) |
| COMPACTOR RAMMAX RW1504 HF (миникаток) |
| Rulou HAMM HD 90 VV (2017) |
| CILINDRU COMPACTOR BW 71 E-2 HATZ |
| Compactor Bomag BW213 HD-4 |
| Compactor Hamm GRW-15 , |
| COMPACTOR HAMM HD 99 |
| RULOU VIBRATOR TIP HAMM-3516, 2021a. |
| RULOU VIBRATOR HAMM TIP HD-90VV, 2021 a. |
| COMPACTOR HAMM DV 40W |
| Compactor cilindru HAMM DV8W |
| Compactor Bomag BW900-50 |
| FREZE |
| Freza WIRTGEN W100 (1000 mm) |
| Freza WIRTGEN SF 500 C4 |
| Freza pentru asfalt tip Simex PLB450-навесная к экскаватору |
| Mașină de tăiat asfalt Cedima CF2116D (300mm) |
| Mașină de tăiat asfalt MBTBA-451, Honda |
| Mașină pentru tăierea fisurilor și rosturilor Crafcro 200PC |
| Freza WIRTGEN W1200 FK 994TAF |
| Masina si aparate lucr.FREZA W50 DCI (500mm) |
| GUDRONATORE |
| Mașină pentru bitum ДС142Б (capacitate 7,5 tone) |
| Autogudronator DAF FA LF55.280 |
| Mașină pentru colmatarea fisurilor și rosturilor SuperSpot 125DC (Rosco Europe) |
| Mașină Crafcro Supershot 125DC Melter |
| Crafcro Magnum Spray Patcher nr. serie IC9AF162201418099 |
| EXCAVATOARE |

| |
|--|
| Excavator CAT M318 (căuș 1,0 m3) |
| Excavator CAT M320 (căuș 1,2 m3) |
| Excavator CAT 302.5 (căuș 0,3 m3) |
| Excavator Faun FM 1015 (căuș 0,7 m3) |
| Excavator Schaeff HML -40 (căuș 0,4 m3) |
| Excavator Liebherr R924B (căuș 1,5 m3) |
| Buldoexcavator CAT 428D (căuș 1,0 m3) |
| Buldoexcavator CAT 424D (căuș 1,0 m3) |
| Excavator CATERPILLAR M3115 |
| EXCAVATOR CATERPILLAR CAT0432 |
| EXAVATOR KOMATSU PW 180-7EQ |
| Excavator KOMATSU PC2140LC-10 |
| Excavator KOMATSU PW180-7EO |
| EXAVATOR KOMATSU PC190LC-8 |
| EXAVATOR MAGNUM 4*4, |
| EXAVATOR NEW HOLLAND B80B, |
| Excavator "KOMATSU", PW180-10, 2014 a. |
| Excavator "KOMATSU", Caterpillar M320F, 2015a. |
| ÎNCĂRCĂTOARE FRONTALE |
| Încărcător Hanomag – 44 D (căuș 2,7 m3) |
| Încărcător Hanomag – 44 D Turbo (căuș 2,7 m3) |
| Încărcător ZL 50 (căuș 3,0 m3) |
| Încărcător ZL 50 (căuș 3,0 m3) |
| Încărcător mic Still R70-20 (pe baza) |
| Încărcător frontal pe roți Komatsu WA-380-5 |
| MINIINCARCATOR GEHL 4640 |
| Incarcator KOMATSU WA320PZ. |
| INCARCATOR KOMATSU WA320 RZ-6 |
| INCARCATOR FRONTAL tip SDLG L956FH, 2021a. |
| AUTOGREDERE |
| Autogreder DZ 122 B |
| Autogreder HBM Nobas SHM 5NA cu sistem de nivelare Trimble GCS 900 Dual GPS/GLONASS |
| Greder Bomag MPH 122-2 |
| AUTOGREIDER CATERPILLAR |
| Greider autopropulsat model SDLG G9190F, 2021a. |
| Greider autopropulsat model SDLG G9165F, 2021a. |
| Автогрейдер DZ-14402, 2003г |
| BULDOZERE |
| Buldozer Dz -110 |
| BULDOZER CATERPILLAR D6K |
| BULDOZER KOMATSU D61PX-15EO, |
| Трактор ДТ-75 (бульдозер DZ-42G), 1985 г, CD316, Rusia |
| Tractor T-40 AM, 1981a., CE339, Belarusi |
| TEHNICĂ PENTRU ÎNTREȚINEREA DRUMURILOR |
| Mașină ZIL specializată KO-829 AD (spălarea și măturarea drumurilor) |
| Mașină specializată GAZ-53 (spălarea și măturarea drumurilor) Cisternă |
| Mașină specializată combinată KAMAZ 53605 Cisternă |
| Autocisterna Daimlerchrysler Actros 1840, 2002a |
| Autocamion Kamaz 53605 Cisternă |
| TEHNICĂ PENTRU APLICAREA MARCAJULUI RUTIER |
| Mașină pentru marcaj rutier H36/1600 Mercedes Benz – Atego (capacitatea rezervorului constituie 1600 kg) |

| |
|---|
| Mașină pentru marcaj rutier Шмель 11-A (capacitatea rezervorului constituie 600 kg) |
| Mașină pentru marcaj rutier Sibeline 80 I 716 (capacitatea rezervorului constituie 80 kg) |
| Demarcator «Bobr» D8479 |
| Mașina pentru marcaj rutier Relief D8479 |
| Air Lance p-u masini Crafcó |
| Masina Crafcó Magnum Spray |
| MASINA P-U MARCAJ RUTIER LINELAZER-3400 (ручная) |
| MASINA P-U MARCAJ RUTIER SMELEK HP STRUKTURA |
| Masina p-u marcaj |
| MAȘINI PENTRU BĂTUT STĂLPI |
| Mașină de bătut stâlpi Smart - 600 |
| Sonetă pt baterea pilonilor „MZE” GAYK HRE 1000,2013 |
| Mecanizm p-u turnarea betonului Wirtgen SP 250 (borduriukladcic) |
| Masina p-ru instalarea bordurilor, tip Vacu-Lift, 2020 A. |
| Masina de trambonare Weber CR3 |
| COMPRESOARE |
| Компрессор BAREI, 1998a, Rusia |
| Compresor cu motorină „Atlas-Copco” |
| Compresor cu motorină „Atlas-Copco” XAS97 AIP an. 2014 |
| Compresor GA11 FF-10 pe baza |
| Compresor cu motorină ZIF-ПБ-6/0,7 |
| Compresor cu motorină ZIF-ПБ-6/0,7 |
| Компрессор воздушный (б/у) |
| Refulator Husqvarna /benzina/ компрессор |
| Refulator-ruzac Husqvarna 580 BTS (компрессор) |
| Refulator Husqvarna /benzina/ компрессор |
| Compresor NUAIR NB7/7,5CT/270 |
| GENERATOARE ELECTRICE |
| Generator electric Bosch-S-5000 (Honda) GX 270-9,0 |
| Generator electric Bosch-S-5000 (Honda) GX 390-13,0 |
| Generator Diesel Kipor Power (Honda) KDE 6500 E3 |
| Generator S-8000 PD-612 PWRO |
| Generator 6GF-4 (Hammer) |
| Generator CAT Olympian GEP175X |
| Generator CAT GEP-13,5-2 |
| Generator ENERGY 220 WT+sudură |
| Generator Pramac GBL 22 |
| Generator sudura ENERGY KWT+KIT sudura |
| GENERATOR 5KW+APPARAT DE SUDAT |
| GENERATOR PE BENZINA |
| Generator de sudura WAGT |
| Generator KAMOTO GG6500E (cu benzin) |
| Generator electric pe benzina 5500w (бетономешалка) |
| AUTOMACARALE |
| Macara PPM TEREX ATT 350 (capac 30 tone) LUCRU |
| Macara PPM TEREX ATT 350 (capac 30 tone) DEPLASARE |
| AUTOBETONIERE |
| Mixer betonier Merlo DBM3500EV (3,5 m3) |
| Autobetonieră DAF CF 85.380 |
| Autobetoniera SX 5315 SHACMAN |
| S/REMORCI PENTRU TRANSPORTAREA TEHNICII |
| Semiremorcă Schmitz Gotna CKI 24 (Simeon N.) |

| |
|--|
| Semiremorca Fruehauf T34C |
| Semiremorcă Mueller Mittelta, typ TS-Z, 1998 (TRAL Straistaru Al.) |
| Semiremorca Tranchin. 1979. tip furgon CAJ120 / H 969 TZ |
| Semiremorca Kaessbohrer 2018a. |
| Semiremorca Kaessbohrer 2018a. |
| Semiremorca Kaessbohrer 2018a. |
| AUTOBASCULANTE |
| Basculantă Mercedes Actros (30 tone) |
| Basculantă MAN 18413 (TRAL Straistaru Al.) |
| Basculantă MAN 18413 (TRAL Caraman P.) |
| Basculantă MAN TGS 18.440 (TRAL Simion N.) |
| MAN TGA 41.430, 2008 |
| Basculantă MAZ 555102 |
| Mercedes Benz LKW, 2002 a. KAJ 709 |
| Basculantă KAMAZ 65115-017 (Euro 2) |
| Basculantă KAMAZ 65115-015 (Euro 2) |
| Basculantă KAMAZ 65115-015 (Euro 2) |
| Basculantă KAMAZ 65115 |
| Autovehicul SX32556V384C SHACMAN n.inm. HWN 601 |
| COMPACTOARE MANUALE |
| Compactor manual Amman AVP 3020 (masa 230kg) |
| Compactor manual Amman AVP-2620 pentru asfalt |
| Compactor manual Robin E-J 15 |
| Compactor manual Robin 8,5 EH25 Weber mt DVH550 |
| Compactor manual Robin 8,5 EH25 Weber mt DVH550 |
| Placa compactor Bomag BPR 25/50 D |
| Placa compactor Bomag BPR 35/60 D/H |
| Placa compactor Bomag BPR 35/60 D/H |

- Dotări cu instrumente și scule: conform necesităților.
- Structura organizatorică a societății se anexează.
- Asigurarea cu specialiști atestați: compania dispune de specialiști cu studii superioare și medii tehnice.
- Asigurarea cu documente normative necesare în retivitate.
- Monitorul construcțiilor.
- Norme de deviz pentru lucrări de construcții, lucrări de construcții reparații și întreținere la drumuri.
- Monitorul construcțiilor.
- Contabilitatea și audit.
- Norme de consum a materialelor în construcție.

0.2Lista de difuzare

Destinatar:

- Director
- Inginer de calitate
- Contabil șef

- Mecanic șef
- Șeful secției producției secundare
- Șantier

Lista Modificărilor

| Cap. | Fișe de modificări | | | | | | |
|----------|--------------------|--|--|--|--|--|--|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |

Capitolul 1 –DISPOZIȚII GENERALE**Cuprins**

- 1.1 Scopul Manualului
- 1.2 Obiectul și gestionarea manualului
- 1.3 Domeniul de aplicare
- 1.4 Structura manualului
- 1.5 Analiza periodică și actualizarea manualului calității

1.1 Scopul Manualului

1.1.1. Manualul Calitatii –este documentul care enunță politica calității și descrie dispozițiile și prevederile generale ale sistemului de conducere și asigurare a calității, concretizat în programul de asigurare a calității al SRL «Rutador», cumprizând organizarea, reponsabilitățile, autoritatea și relațiile reciproce între compartimentele și persoanele care dirijează și efectuează, verifică și analizează problemele ce au o incidență asupra calității, având ca scop final definirea și obținerea calității ansamblului activităților și prestațiilor desfășurate de SRL "Rutador".

1.1.2. Manualul calității definește metodele de conducere, responsabilitățile și obiectivele sistemului de conducere și asigurarea calității, a SRL "Rutador", astfel încât să se asigure o implementare eficientă a tuturor cerințelor de calitate în realizarea lucrărilor contractante.

1.1.3. Manualul calității descrie sistemul de conducere și asigurare a calității aplicat de către SRL "Rutador" în condiții prevăzute de legea privind calitatea în construcții Nr.721.

1.1.4. Manualul calității este conceput astfel încât să acopere toate cerințele prevăzute de legislație în vigoare pentru modelul de asigurare a calității corespunzător exigențelor esențiale.

1.1.5. Manualul calității împreună cu procedurile funcțiilor de sistem stabilește măsurile pentru îndeplinirea cerințelor stabilite în legislație aplicabilă activităților de construcții, începând cu aprovizionarea materialelor și începând cu predarea lucrărilor beneficiarului.

1.1.6. Prin programul de asigurare a calității în prezentul manual, SRL «Rutador» asigură:

1.1.6.1. desfășurarea în mod planificat și procedurat a activităților specific, în cadrul sistemului legislativ interior, al normelor, standartelor interne sau străine aplicabile.

1.1.6.2. realizarea și menținerea nivelului calitativ solicitat pentru documentațiile tehnice, documentele contractuale.

1.1.7. Programul de asigurare a calității al SRL «Rutador» este structurat astfel:

- manualul de asigurare a calității cu secțiuni ce conțin procedurile funcțiilor de sistem, documente și înregistrări utilizate.

- procedurile (instrucțiunile tehnice de execuție).

- planurile de control de calitate, verificări și încercări.

1.2 Obiectul și gestionarea manualului

1.2.1 Manualul de Management al Calității elaborat de SRL «Rutador» reprezintă documentul principal al sistemului de management al calității, care definește politica referitoare la calitate realizată în cadrul activităților desfășurate de societate.

1.2.2 Cerințele sistemului de management al calitatii, exprimate în prezentul manual si în documentele la care acesta face referire, urmăresc atingerea următoarelor scopuri:

1.2.2.1 Asigurarea capabilității societății de a furniza lucrări și servicii care să satisfacă cerințele clienților, cu respectarea cerințelor legale și de reglementare aplicabile;

1.2.2.2 Creșterea satisfacției clientului prin furnizarea de lucrări și servicii care îndeplinesc și depășesc așteptările sale, asigurată prin îmbunătățirea continuă a sistemului;

1.2.2.3 Comunicarea și conștientizarea personalului societății referitor la politica și obiectivele calității stabilite de managementul la cel mai înalt nivel;

1.2.2.4 Servirea ca document de referință pentru implementarea sistemului de management al calității;

1.2.2.5 Definirea proceselor, structurii organizatorice, autorităților și responsabilităților tuturor serviciilor și compartimentelor functionale;

1.2.2.6 Asigurarea eficienței și eficacității proceselor derulate de societate.

1.2.3 Manualul de Management al Calității este întocmit/ verificat, difuzat controlat și actualizat

de Responsabilul AQ, care arhivează și păstrează originalele tuturor edițiilor și reviziilor succesive ale Manualului de Management al Calității

1.2.4 Aprobarea Manualului de Management al Calității precum și toate actualizările acestuia se realizează de către Directorul societății, principala autoritate în probleme de calitate din cadrul societății.

1.2.5 Actualizarea Manualul de Management al Calității se realizează în următoarele situații:

1.2.5.1 când se modifica organigrama societății;

1.2.5.2 când se actualizează/modifică documentele de referință utilizate la elaborarea documentelor sistemului de management al calității adoptat;

1.2.5.3 când se constată că sistemul adoptat nu funcționează ori nu este eficient.

1.3. Domeniul de aplicare

1.3.1. Manualul calității se aplică de către personalul SRL "Rutador" implicat în activități determinate pentru calitatea lucrărilor contractante.

1.3.2. Manualul calității este aplicabil în activitățile desfășurate pentru execuția lucrărilor de orice tip de construcție (industrial, civile, socio-culturale, hidrotehnic, drumuri, poduri, rețele, etc.) indiferent de categoria de importanță a construcției.

1.3.3. Manualul calității se aplică în cadrul activităților curente de aprovizionare, metrologie, identificare, regăsire, primire, manipulare, conservare, depozitare desfășurate de SRL "Rutador" indiferent de regimul contractului de lucrări perfectate, respective, cu sau fără asigurarea calității.

1.4. Structura manualului calității

Manualul calității este structurat în modul următor:

- I. Programul de asigurare a calității
- II. Planurile calității
- III. Proceduri generale
- IV. Proceduri de sistem
- V. Proceduri tehnice de execuție
- VI. Instrucțiuni de lucru

1.5 Analiza periodică și actualizarea Manualului Calității

1.5.1 Actualizarea manualului calității se face ori de câte ori necesitățile impun acest lucru și anume:

1.5.1.1 schimbări organizatoric sau de altă natură în cadrul organizației;

1.5.1.2 aspecte neconcordante ale documentelor, identificate în urma analizelor efectuate;

1.5.1.3 îmbunătățiri aduse sistemului de management al calității, rezultate în urma auditurilor interne sau rezultate din supravegherea funcționării organizației;

1.5.1.4 intervenții în text necesare pentru efectuarea unor corecții și/sau precizări de forma de exprimare;

1.5.1.5 modificări de standarte, legislație, reglementări aplicabile etc

1.5.2 În vederea îmbunătățirii sistemului calității adoptat, SRL «Rutador» va analiza periodic documentele sistemului calității în vederea evaluării adecvabilității și eficienței acestuia.

1.5.3 Prin analiza periodică se stabilește dacă:

1.5.3.1 organizarea existentă este adecvată și funcțională

1.5.3.2 elementele sistemului stabilite sunt adecvate și eficiente în implementare

1.5.4 În efectuarea analizelor se au în vedere următoarele:

- 1.5.4.1 rezultatele auditurilor interni efectuate în activitățile proprii
- 1.5.4.2 rezultatele auditurilor efectuate de către organisme externe
- 1.5.4.3 rezultatele auditurilor efectuate de management
- 1.5.4.4 rapoartele periodice de analiză a tendinței calității efectuate de către personalul controlului calității (CQ)
- 1.5.4.5 observații sau recomandări făcute de către utilizatorii manualului
- 1.5.5 În urma analizelor se determină necesitatea actualizării manualului calității sau a unor părți ale acestuia.

Capitolul 2 - REFERINȚE NORMATIVE

Cuprins

2.1 Documente de referință

Legea nr.721-XIII "Privind calitatea în construcții" din 02.02.96

Legea nr.647-XIII "Legea privind metrologia" din 17.11.95

NCM L.01.07-2005 Regulament privind fundamentarea proiectelor investiționale în construcții

NCM L.01.07-2005 Regulament privind fundamentarea proiectelor investiționale în construcții

CP D.02.04 – 2011 Ghid privind tehnologia armării îmbrăcăminților din beton asfaltic cu adaosuri de fibre din roca de bazalt la construcția și reparația drumurilor

CP D.02.01 – 2012 Ghid privind construcția fundațiilor și îmbrăcăminților din beton de ciment vibrocilindrat

CP D.02.16 – 2012 Evaluarea capacității portante a structurilor rutiere suple

CP D.02.17 – 2012 Consolidarea acostamentelor drumurilor

CP D.02.20 – 2012 Recomandări tehnice privind structurile și tehnologiile de construcție ale drumurilor, trotuarelor, platformelor pe teritoriile cu destinație socio-culturală

CP D.02.02 – 2013 Organizarea executării lucrărilor la întreținerea și reparația drumurilor. Ghidul maistrului rutier

CP D.02.14 – 2013 Reguli privind investigarea și evaluarea stării drumurilor

CP D.02.06 – 2014 Ghid de evaluare a stării lucrărilor de artă pe baza funcționalității

CP D.02.07 – 2014 Cerințe tehnice generale, privind parapetele de siguranță de pe podurile amplasate pe drumurile de I categorie

CP_D.02.08-2014 Dimensionarea structurilor rutiere suple

CP D.02.09 – 2014 Recomandări privind depistarea și înlăturarea făgașelor de pe îmbrăcămințile rutiere suplă

CP_D.02.11-2014 Recomandări privind proiectarea străzilor drumurilor din localități urbane și rurale

CP_D.02.12-2014 Recomandări metodice pentru reabilitarea îmbrăcăminților rutiere și fundațiilor prin metode de reciclare la rece

CP D.02.15 – 2014 Normative privind necesarul de tehnică rutieră pentru întreținerea drumurilor

CP_D.02.19-2014 Recomandări de utilizare a parapetelor de siguranță pe podurile rutiere

CP_D.02.22–2014 Regimul privind lucrările de stabilizare a solurilor (pămînturilor) cu stabilizatori de sol pe bază de compuși organici naturali polienzimici

CP_D.02.21-2015 Utilizarea materialelor geosintetice pentru construcția drumurilor

NCM_D.02.01-2015 Proiectarea drumurilor publice

CP_D.02.10-2016 Drumuri și poduri. Recomandări privind siguranța rutieră

CP_D.02.05–2017 Drumuri și poduri. Proiectarea podurilor de șosea în zone seismice

CP_D_02.18-2017 Drumuri și poduri. Reguli de protecție a muncii la construcția, reparația și întreținerea drumurilor

NCM_D.02.02-2018 Drumuri și poduri. Prevenirea și combaterea înzăpezirii drumurilor publice

NCM_D.02.03-2018 Drumuri și poduri. Normativ pentru amenajarea intersecțiilor la nivel pe drumuri publice

NCM_D.02.04-2018 Drumuri și poduri. Normativ pentru întreținerea drumurilor naționale pe criterii de performanță

NCM_L.02.12-2-2018 Indicator de prețuri de referință pentru lucrări de prospecțiuni geologice

CP_A.02.03-2019 Managementul în construcții. Procedura de organizare și funcționare a comisiilor tehnice pentru avizarea evaluărilor tehnice în construcții

CP_A.02.05-2019 Managementul în construcții. Procedura de organizare și funcționare a grupelor specializate

CP_A.02.13-2019 Managementul în construcții. Procedura de evaluare și verificare a calității produselor pentru construcții

CP_D.02.23-2019 Drumuri și poduri. Ghid privind cerințele tehnice la materialele utilizate la prevenirea și combaterea lunecușului pe timp de iarnă

CP_D.02.24-2019 Clasificarea și periodicitatea executării lucrărilor de întreținere și reparație a drumurilor publice

CP_F.02.03-2019 Construcții din beton și beton armat. Evaluarea a rezistenței la compresiune a betonului din structuri și din elemente prefabricate

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

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

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

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

Capitolul 3 - TERMENI ȘI DEFINIȚII

Cuprins

3.1 Termeni și definiții

3.2 Abrevieri

3.1 Definiții

- 3.1.1 Organizație – grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații determinate;
- 3.1.2 Mediu de lucru – ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea;
- 3.1.3 Furnizor – organizație sau persoană care furnizează un produs;
- 3.1.4 Proces – ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrări în ieșiri;
- 3.1.5 Produs (Serviciu) – rezultat al unui proces;
- 3.1.6 Client – organizație sau persoană care primește un produs;
- 3.1.7 Satisfacția clientului – percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost satisfăcute;
- 3.1.8 Cerință – nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie;
- 3.1.9 Calitate – măsura în care un ansamblu de caracteristici îndeplinesc cerințele;
- 3.1.10 Document – informație împreună cu mediul său suport;
- 3.1.11 Sistem de management – sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele prin care se realizează acele obiective;
- 3.1.12 Sistem de management al calității – sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea;
- 3.1.13 Audit – proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit;
- 3.1.14 Neconformitate – neîndeplinirea unei cerințe;
- 3.1.15 Conformitate – îndeplinirea unei cerințe;
- 3.1.16 Acțiune preventivă – acțiune de eliminare a cauzei unor neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite;
- 3.1.17 Acțiune corectivă – acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite;
- 3.1.18 Inspecție – evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite după caz, de măsurare, încercare sau comparare cu un calibru;
- 3.1.19 Asigurarea calitatii-parte a managementului calitatii, concentrata pe furnizarea increderii ca cerintele referitoare la calitate vor fi indeplinite
- 3.1.20 Managementul calității -reprezintă ansamblul activităților funcției generale de management care determină politica în domeniul calității, obiectivele și responsabilitățile și care le implementează în cadrul sistemului calității prin mijloace cum ar fi planificarea calității,controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității.

- 3.1.21 Auditul calității- Examinarea sistematică și independentă efectuată pentru a determina dacă activitățile și rezultatele lor, referitoare la calitate, corespund dispozițiilor prestabilite, dacă aceste dispoziții sunt efectiv implementate și corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor
- 3.1.22 Manualul calității- Documentul care prezintă politica în domeniul calității și descrie sistemul calității unei organizații, servind ca referință permanentă în implementarea și menținerea sistemului respective
- 3.1.23 Menținabilitate- Probabilitatea ca starea de bună funcționare a produsului să fie restabilită, urmare unei defectări, într-un interval de timp dat.
- 3.1.24 Fiabilitate- Probabilitatea ca un produs să funcționeze fără defectări un interval de timp dat, în condițiile de utilizare
- 3.1.25 Disponibilitate- Însușirea unui produs de a-și îndeplini funcția specificată la un moment dat sau într-un interval de timp
- 3.1.26 Caracteristici funcționale- Ansamblul elementelor care se referă la comportarea în utilizare a produselor și care se exprimă prin disponibilitatea produselor
- 3.1.27 Defect-Nesatisfacerea unei cerințe sau a unei așteptări rezonabile privind utilizarea prevăzută, inclusiv a celor referitoare la securitate
- 3.1.28 Caracteristici- Ansamblul proprietăților specifice produsului, definite în scopul facilitării identificării și/sau a diferențierii produselor
- 3.1.29 Specificație- Documentul care prescrie cerințele în raport cu care un produs trebuie să fie conform. Specificația conține caracteristicile necesare.
- 3.1.30 Conformitate- Satisfacerea cerințelor specificate.
- 3.1.31 Neconformitate- Abaterea sau absența uneia sau a mai multor caracteristici de calitate, în raport cu cerințele specificate.
- 3.1.32 Procedura- Modul cum se desfășoară și se controlează un proces.
- 3.1.33 Entitate - ceea ce poate fi descris și luat în considerare la un moment dat.

3.2 Abrevieri

- **MMQ** - Manualul de management al calității
- **AGA** - Adunarea generală a acționarilor
- **RMQ** - reprezentantului managementului pentru calitate
- **SC** - sistemul calității
- **PS** - procedură de sistem
- **PO** - procedura operațională
- **IL** - instrucțiune de lucru
- **F** - Fișă
- **R** – Registru
- **D** – dosar
- **A** – anexă
- **AC** - Asigurarea Calității
- **ETAC** – Examinarea Tehnică de Asigurare a Calității
- **ISC** – Inspecția 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
- **NIR**- Nota de intrare receptie
- **AQ** – Asigurarea calității
- **SMC** – Sistem de Management al Calității
- **PF**-punerea in functie
- **PG**- Procedura generala
- **PIP**- Program de instruire pregătire

- **PL**- Procedura de lucru
- **PS**- Procedura de sistem
- **PVC**- Proces verbal de control
- **RAC**- Raport de acțiune corective
- **RNC**-Raport de necomfirmare
- **SUAP**- Serviciul Urmărire și asigurare mijloace de producție
- **SMC** –sitem de management al calității

Capitolul 4 - SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Cuprins

- 4.1. Cerințe generale
- 4.2. Cerințe referitoare la documentație
 - 4.2.1. Generalități
 - 4.2.2. Manualul Calității
- 4.3 Organizarea
- 4.4 Responsabilități, atribuții
- 4.3 Reprezentantul Managementului
- 4.4 Analiza efectuată de Management

4.1. Cerințe generale

4.1 Organizația SRL „Rutador” a stabilit, documentat și implementat un sistem de management al calității pe care îl menține și îl îmbunătățește continuu în conformitate cu cerințele legii cu privire la asigurarea calității în construcție.

4.2 Implementarea managementului calității în cadrul organizației “SRL „Rutador” a constituit o decizie strategică a organizației, la baza căreia se regăsesc:

- 4.2.1 cerințele explicite și implicite ale clienților;
- 4.2.2 obiectivele strategice;
- 4.2.3 produsele furnizate;
- 4.2.4 procesele utilizate.

4.3 Procesele identificate în cadrul organizației SRL „Rutador” sunt prezentate sub formă de harta proceselor. Managementul calității este construit având la bază modelul „Abordare axată pe proces” reprezentat conceptual prin procese (activități) independente, care influențează calitatea în diferite etape.

4.4 Directorul general administrează aceste procese în așa fel încât operarea cât și controlul acestor procese să fie eficace.

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

4.5.1 autoevaluare (audit intern, autocontrol, etc.);

4.5.2 analiza efectuată de management.

4.6 Procesul de îmbunătățire continuă a SMC din cadrul organizației "SRL „Rutador” implică:

4.6.1 evaluarea situației existente;

4.6.2 selectarea zonei de îmbunătățire;

4.6.3 identificarea problemei apărute în proces;

4.6.4 analiza cauzelor apariției problemei;

4.6.5 inițierea de acțiuni corective și/sau preventive;

4.6.7 evaluarea proceselor în urma aplicării acțiunii corective și preventive.

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

4.8 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 succind astfel:

4.8.1 PLANIFICĂ: Stabilește obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politicile organizației.

4.8.2 EFECTUEAZĂ: implementează procesele.

4.8.3 VERIFICĂ: monitorizează și măsoară procesele și produsul față de politicile, obiectivele și cerințele pentru produs și raportează rezultatele.

4.8.4 ACȚIONEAZĂ: întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor.

4.2. Cerințe referitoare la documentație

4.2.1. Generalități

4.2.1.1 Documentația din cadrul organizației este structurată astfel:

- Declarația privind politica și obiectivele referitoare la calitate;
- Manualul Calității;
- Procedurile de sistem cerute de standard;
- Proceduri/instrucțiuni specifice proceselor;

4.2.1.2 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

4.2.1.3 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.

4.2.1.4 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.

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

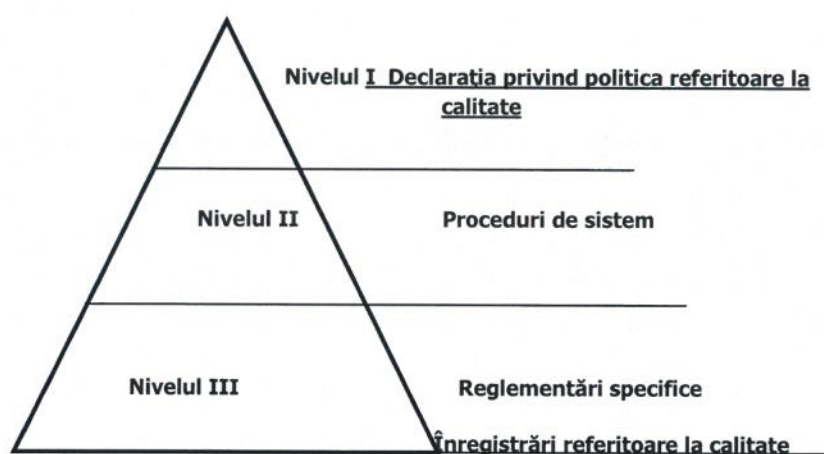


Fig.1.1 Ierarhizarea documentației sistemului de management al calității

4.2.2. Manualul Calității

4.2.2.1 Manualul calității se elaborează pentru organizația "SRL „Rutador” 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.

4.3 Organizarea

4.3.1 Structura organizatorică este prezentată în Organigrama –planșa nr.1

4.3.2 Schema de relații cu beneficiarul, organele superioare de reglementare și furnizorii este prezentată în planșa nr.2

4.3.3 Organigrama compartimentului de asigurare a calității este prezentată în planșa nr.3

4.3.4 Organigrama compartimentului CTC este prezentată în planșa nr.4

4.4 Responsabilitati, atributii

1. Directorul SRL «Rutador» este responsabil pentru implementarea și evaluarea PAC în activitățile specifice SRL «Rutador»
2. Directorul SRL «Rutador» delegă și asigură autoritatea pentru evaluarea eficienței PAC șefului compartimentului AQ
3. Acest capitol cuprinde responsabilitățile conducerii SRL «Rutador» la nivele diferite de decizie pentru dezvoltarea, implementarea și evaluarea PAC pentru activitățile desfășurate de SRL «Rutador».

4.4.1 Directorul SRL «Rutador»

1. Are întreaga responsabilitate pentru conducerea activităților desfășurate de SRL «Rutador»

Pentru stabilirea și implementarea PAC.

2. Răspunde de obtinerea autorizației de activitate pentru SRL «Rutador» în conformitate cu prevederile legislației în vigoare
3. Răspunde de evaluarea și actualizarea periodică a programului de asigurare a calității al SRL «Rutador»
4. Semnează Manualul de asigurare a calității și procedurile funcțiilor de sistem elaborate de compartimentul AQ.
5. Răspunde de activitatea compartimentului AQ asigurându-i structura organizatorică corespunzătoare și autoritatea necesară pentru evaluarea implementării și eficienței programului de asigurare a calității și organigrama compartimentului.
6. Aprobă fișele postului pentru personalul de conducere din subordinea directă, în care sunt incluse și responsabilitățile referitoare la PAC.
7. Răspunde de nivelul de instruire și calificare a personalului SRL «Rutador»
8. Avizează planul ETAC și rapoartele ETAC avizate de șeful compartimentului AQ.
9. Impune tuturor nivelurilor de conducere și personalului de execuție din subordine obligativitatea implementării programului de asigurare a calității
10. Dispune măsurile corective în baza rapoartelor de evaluare privind îndeplinirea PAC întocmite de compartimentul AQ
11. Aprobă procurarea de materiale, produse și angajarea de serviciu pentru SRL «Rutador» numai de la furnizorii autorizați.
12. Asigură ca toate produsele/serviciile aprovizionate să corespundă cerințelor legii privind calitatea în construcții.
13. Răspunde de modul de manipulare, depozitare și conservare a materialelor, produselor aprovizionate în conformitate cu programul necesar stabilit de directorul tehnic.
14. Răspunde de procurarea materialelor de calitate specificată în documentele de proiectare și cele aprovizionate în conformitate cu programul necesar stabilit de directorul tehnic.
15. Asigură realizarea programelor de pregătire a personalului în cadrul compartimentelor subordonate.
16. Aprobă procedurile/instrucțiunile de lucru din cadrul compartimentelor subordonate după ce au fost avizate la compartimentul AQ.

17. Identifică clienți potențiali pentru contractarea de lucrări.
18. Colectarea și întreținerea la zi a bazei de date tehnice și legislative legate de specificul activității.
19. Analizează invitațiile de participare la preselecție și întocmește în colaborare cu compartimentele specializate documentația de preselecție.
20. Intocmirea corespondenței necesare cumpărării documentației de ofertare-licitare, de multiplicarea și difuzarea ei la compartimentele specializate.
21. Redactarea și predarea la termen a documentației de ofertă și a raportului de prezentare conform instrucțiunilor elaborate în acest sens.
22. Participă la licitarea ofertei și la susținerea documentației.
23. Studiază cerințele pieții.
24. Crearea unei baze de date privind clienții și concurenții societății.
25. Analizează ofertele de contract și întocmirea documentației necesare pentru participarea la licitații.
26. Intocmirea contractelor și obținerea semnăturilor.
27. Inițiază activitatea de analiză a contractelor.
28. Păstrarea înregistrărilor emise în activitatea desfășurată.

4.4.2 Șeful compartimentului AQ (inginer de calitate)

Este subordonat directorului SRL «Rutador» și are următoarele responsabilități și competențe:

1. Răspunde de stabilirea structurii organizatorice a compartimentului AQ în vederea îndeplinirii tuturor atribuțiilor ce îi revin și obține aprobarea directorului pentru organigrama compartimentului.
2. Intocmește fișele postului pentru personalul din subordine, asigură încadrarea cu personalul calificat și competent și răspunde de autoritatea acestuia.
3. Intocmește fișele postului pentru șefii compartimentelor/șantierelor
4. Stabilește și organizează programe de instruire pentru compartimentul AQ și avizează programele de instruire a compartimentelor/șantierelor din SRL «Rutador»
5. Răspunde de elaborarea și actualizarea Manualului calității și a procedurilor funcțiilor de sistem
6. Analizează și avizează din punct de vedere al asigurării calității procedurile/instrucțiunile de lucru, PCCVI-urile elaborate de compartimentele SRL «Rutador»
7. Analizează și avizează manualul de asigurare a calității și procedurile funcțiilor de sistem ale furnizorilor SRL «Rutador»
8. Asigură și răspunde de întocmirea releveelor și schițelor „as-bulit” pentru lucrările și măsurile executate în șantier
9. Răspunde de realizarea activității de ETAC și anume:
 - întocmirea și obținerea aprobării planului anual de ETAC

- efectuarea ETAC-urilor interne și la furnizorii SRL «Rutador» precum și raportarea rezultatelor
 - efectuarea inspecțiilor inopinate
 - stabilirea și verificarea implementării programului de acțiuni corective
- 10 Răspunde de implementarea PAC în cadrul compartimentelor/șantiierelor
 11. Dispune oprirea lucrărilor în cazul nerespectării PAC, informând directorul SRL «Rutador»
 12. Răspunde de efectuarea controlului tehnic de calitate a lucrărilor și de confirmarea că acestea s-au executat conform documentelor de proiectate.
 13. Răspunde de ținerea sub control a RNC-urilor și urmărirea închiderii acestora
 14. Răspunde de completitudinea înregistrărilor de calitate întocmite de compartimente/șantiere
 15. Răspunde de întocmirea graficilor de execuție
 16. Răspunde de întocmirea și realizarea programelor de instruire pentru personalul din subordine
 17. Utilizarea în cadrul compartimentului CTC numai de personalul competent instruit și autorizat
 18. Implementarea PAC și a programului de acțiuni corective la termenele stabilite în cadrul compartimentului
 19. Efectuarea controlului tehnic de calitate în toate fazele de execuție a lucrărilor începând cu recepționarea calitativă a produselor primite la SRL «Rutador» și până la predarea lucrărilor la beneficiar, confirmarea prin consemnarea în înregistrările de calitate a conformității lucrărilor, produselor cu documentația de execuție,
 20. Răspunde de evaluarea RNC-urilor, înregistrărilor în registrul unic de evidență și ținerea sub control a stadiului de rezolvare a RVC și DO.
 21. Răspunde de întocmirea PCCVI-urilor și FCC-urilor, de întocmirea și implementarea procedurilor proprii de lucru
 22. Analiza cauzelor care generează necomformități și inițierea de acțiuni corective pentru înlăturarea acestor cauze.
 23. Intocmirea rapoartelor de tendință a calității lucrărilor efectuate de SRL «Rutador»
 24. Analizarea documentației tehnice de execuție și a modificărilor acesteia primite de la beneficiar.
 25. Intocmirea listelor cu documentația anuală
 26. Difuzarea documentației la șantiere și retragerea documentației anuale
 27. Primirea, înregistrarea, gestionarea și distribuirea dispozițiilor de șantier.
 28. Calculul pachetelor de lucrări conform metodologiei AQ.
 29. Organizarea arhivii tehnice și a unui sistem de evidență a documentelor arhivate.
 30. Intocmirea proiectelor tehnologice de execuție.

31. Intocmirea necesarelor de materiale cu precizarea cerințelor de calitate și transmiterea la compartimentul aprovizionare.

32. Menținerea evidenței standartelor, normativelor, caietelor de sarcini la ultima revizie, utilizabilă în activitățile societății

4.4.3 Dirigintele de șantier

1. Raportează directorului tehnic, este responsabil pentru implimentarea PAC în cadrul șantierilor.

2. Răspunde de implimentarea programului de acțiuni corective la termenele respective în cadrul șantierului.

3. Intocmește fișele postului pentru personalul de conducere din subordine.

4. Răspunde de itocmirea si realizarea programelor de instruire periodica a personalului din cadrul santierului.

5. Răspunde de calitatea lucrărilor executate și are urmatoarele responsabilități:

- răspunde de obținerea aprobării beneficiarului pentru executarea lucrărilor care intra sub incidența legii privind calitatea în construcții.

- răspunde de asigurarea tuturor condițiilor necesare începerii lucrărilor pentru realizarea acestora conform documentației, normelor în vigoare și programului de asigurare a calității.

- răspunde de utilizarea numai de personalul calificat și/sau autorizat precum și de instruirea acestuia cu procedurile/instrucțiunile în vigoare inaintea începerii lucrărilor.

- este responsabil pentru utilizarea în activitatea șantierului numai a aparatelor de măsura și control verificate metrologic conform prevederilor legale.

- răspunde de folosirea în lucrare numai a materialelor/produselor care corespund cerințelor de calitate conform documentației de execuție și numai după ce au fost recepționate.

- răspunde de întocmirea în timpul activităților a înregistrărilor de calitate care îi revin conform procedurilor de execuție și transmiterea acestora la compartimentul CTC.

- răspunde de rezolvarea neconformităților, precum și la implimentarea acțiunilor corective pentru înlăturarea deficiențelor.

- răspunde de organizarea și executia proceselor speciale.

6. Exerciță întocmai atribuțiile prevăzute în regulamentul cu privire la diriginșii de șantier atestați.

4.4.4. Contabil-șef

Este subordonat și raporteaza directorului SRL «Rutador» și are următoarele reponsabilități:

1. Implimentarea PAC în cadrul compartimentului.

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

3. Elaborarea fișelor postului pentru personalul din subordine.

4. Asigură specializarea și intruirea personalului implicat în activități determinate pentru realizarea lucrărilor, prin:

- Programe individuale de pregătire

- Cursuri speciale organizate de beneficiar.

- Specializări, instrucțiuni.

5. Păstrarea pe toată durata procesului de construcție a SRL «Rutador» a înregistrărilor privind calificarea și autorizarea personalului.
6. Păstrarea ștampilelor persoanelor care efectuează controlul de calitate prin listele de evidență care includ specimente de semnături.

4.4.5. Mecanic-șef

4.4.5.1. Este subordonat și raportează directorului.

4.4.5.2. Are următoarele responsabilități

- implimentarea 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 precum și supunerea lor spre aprobare.
- asigură utilajele în stare bună de funcționare pentru execuția lucrărilor de construcții.
- întocmirea comenzilor de verificare metrologică a echipamentelor de către unități specializate și autorizate.
- asigură efectuarea verificărilor, etalonărilor metrologice a aparatelor și echipamentelor de măsură și controlul utilizat în activitățile desfășurate de SRL «Rutador».
- menține evidența tuturor mijloacelor de măsură și control cât și a stadiului verficator a acestora.
- retragerea din uz, izolarea și ținerea evidenței echipamentelor de măsurare neconforme, înlăturarea cauzelor neconformităților și reconfirmarea lor, sau după caz casarea acestora.
- menține evidența înregistrărilor calității aferente activității desfășurate, conform procedurilor specifice și a instrucțiunilor proprii de lucru.

4.4.6. Șef secție producție

4.4.6.1. Este subordonat și raportează inginerului șef.

4.4.6.2. Are următoarele responsabilități:

- implimentarea sistemului calității în activitățile specifice secției de producție industrială.
- întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din subordine.
- întocmește fișele postului pentru personalul din subordine și le supune spre aprobarea directorului cu aprovizionare.
- întocmirea și implimentarea procedurilor/instrucțiunilor de lucru specifice activităților secției.
- execuția produselor la nivelul de calitate cerut de documentație, specificațiile și standardele în vigoare.
- întocmirea înregistrărilor de calitate care atestă calitatea produselor executate în cadrul atelierilor și transmiterea acestora la compartimentul CQ.
- rezolvarea neconformităților depistate în activitățile producției secundare conform procedurilor în vigoare.

4.5 Reprezentatul managementului

4.5.1. Directorul general desemnează, prin decizia scrisă, reprezentantul conducerii cu autoritatea:

- de a asigura că este stabilit, implimentat și menținut un sistem al calității în conformitate cu legislația în vigoare.
- de a raporta conducerii asupra stadiului și eficienței implimentării sistemului calității.

Raportul referitor la stadiul de implimentare a sistemului calității se păstrează la sediul compartimentului AQ.

4.6. Analiza efectuată de management

4.6.1. Conducerea SRL «Rutador» analizează periodic sistemul calității adoptat și implimentat în scopul:

- asigurării continuității, adecvabilității și eficacității acestuia în satisfacerea condițiilor stabilite în documentele calității.
- evaluarea îndeplinirii politice și a obiectivelor în domeniul calității stabilite și declarate.
- determinarea măsurilor necesare pentru creșterea eficienței implimentării sistemului calității în vederea îmbunătățirii acestuia.

4.6.2. Analiza se efectuează anual ori de câte ori este necesar.

4.6.3. Inregistrările acestor analize periodice sunt păstrate la sediul compartimentului AQ.

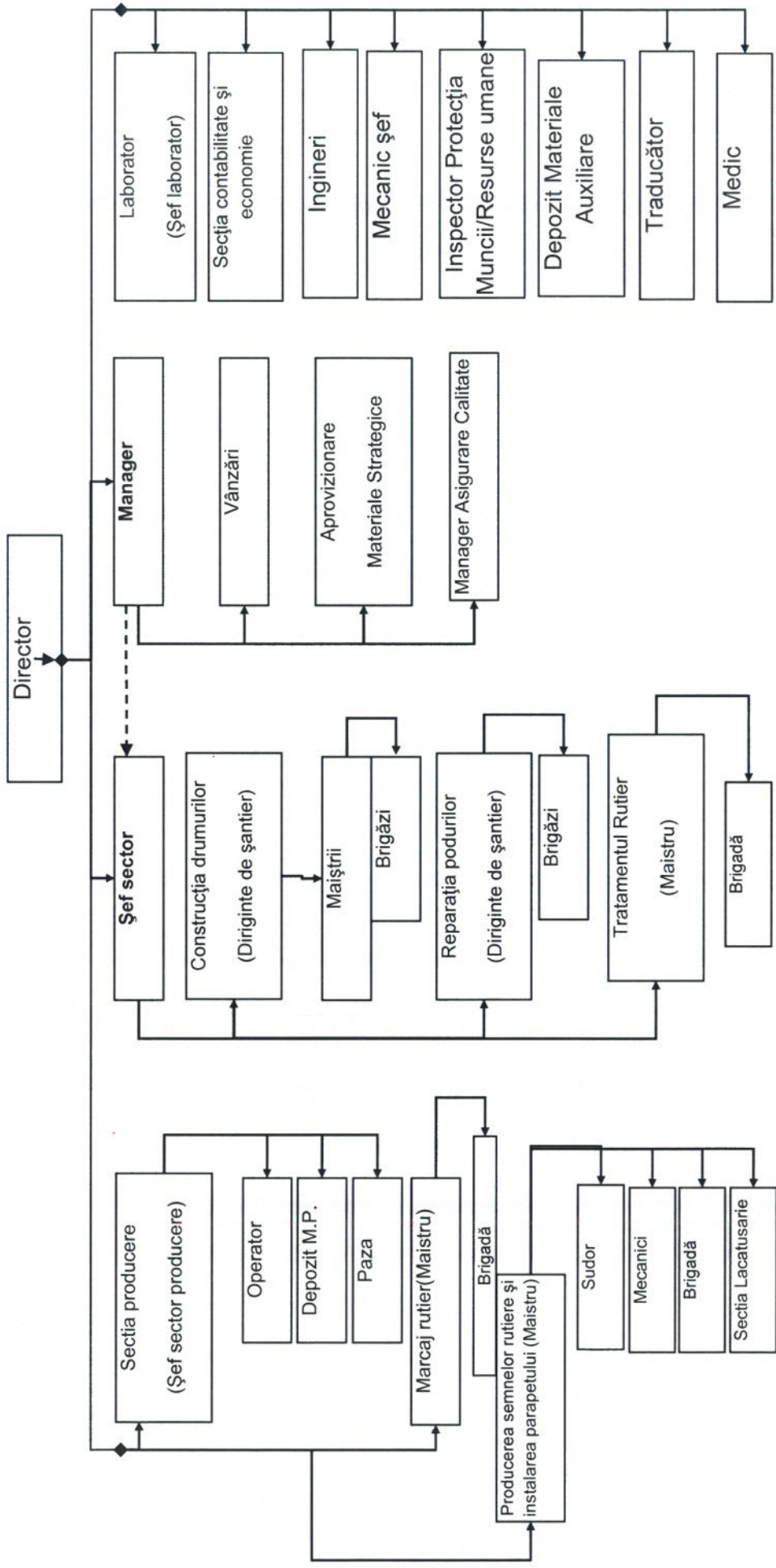


Fig.2 Structura organizatorică a societății

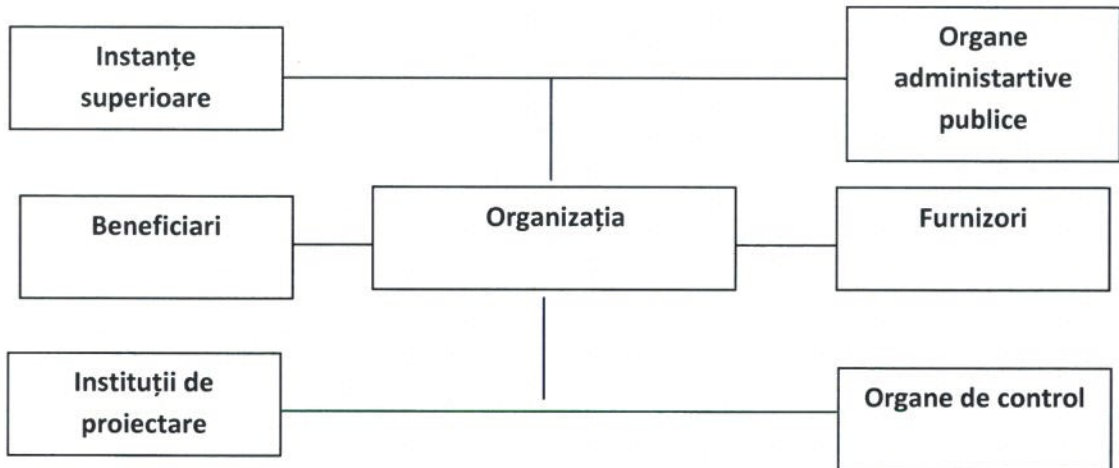


Fig.3 Schema de relații

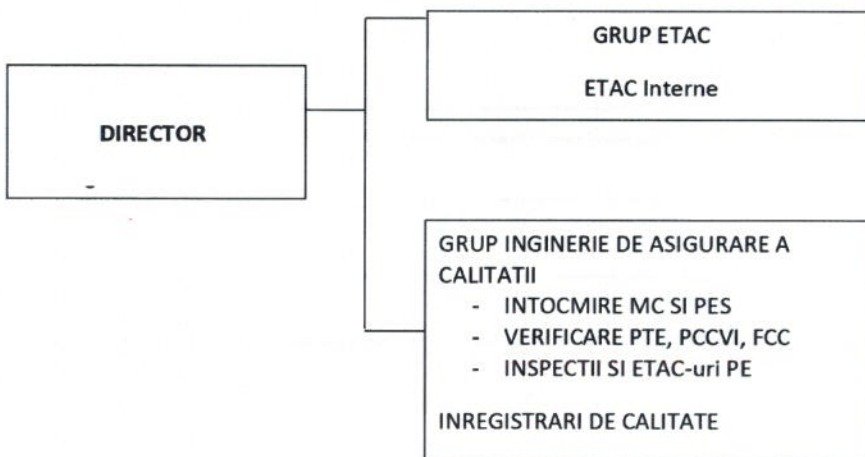


Fig.4 Schema asigurării calității

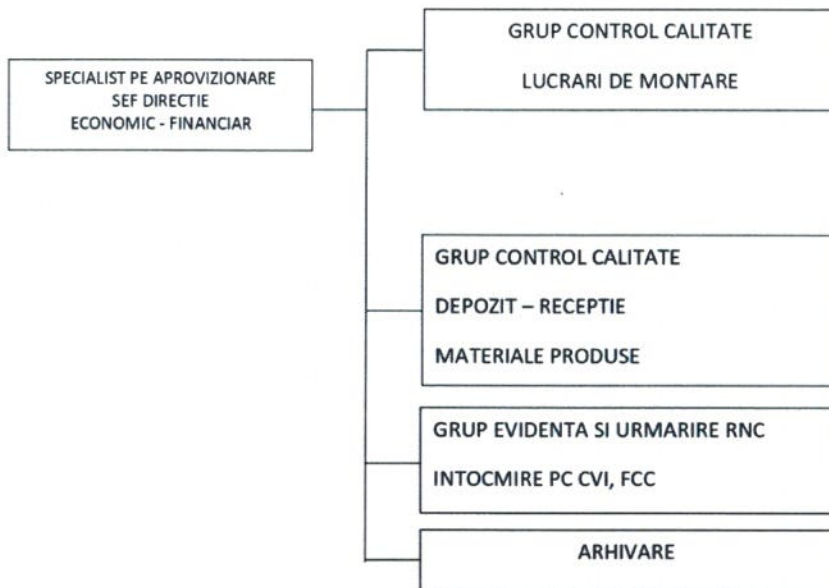


Fig.5 Schema asigurării controlului tehnic al calității

Capitolul 5 – RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

Cuprins

- 5.1 Angajamentul managementului
- 5.2 Orientarea către client
- 5.3 Politica referitoare la calitate
- 5.4 Planificarea sistemului de management al calității
- 5.5 Analiza contractului
- 5.6 Planificarea
- 5.7 Proceduri și instrucțiuni

5.1 Angajamentul managementului

5.1.1 Directorul general și-a asumat un angajament ferm, făcut public, pentru dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității în cadrul organizației "SRL «Rutador»"

5.1.2 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.

5.1.3 Organizația SRL «Rutador», prin responsabilitatea reprezentantului managementului pentru calitate, va avea ca document procedura operațională, Analiza efectuată de management care asigură efectuarea periodică a analizelor sistemului de management al calității, garanție pentru îmbunătățirea continuă a proceselor.

5.2 Orientarea către client

5.2.1 Dezvoltarea activității organizației SRL «Rutador» s-a realizat după o strategie stabilită riguros prin identificarea cerințelor și așteptărilor reale ale tuturor clienților.

5.2.2 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.

5.3. Politica referitoare la calitate

5.3.1 Directorul general al organizației SRL «Rutador» 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.

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

- satisfacerea cerințelor clienților în conformitate cu criteriile și etica profesională;
- prevenirea, detectarea și corectarea neconformităților față de cerințele de calitate;
- 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;
- îmbunătățirea comunicării între salariați și clienți.

5.4. Planificarea sistemului de management al calității

5.4.1 Directorul general împreună cu șefii compartimentelor și-au asumat responsabilitatea planificării sistemului de management al calității în cadrul organizației SRL «Rutador»

5.4.2 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.

5.4.3 SRL «Rutador», 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.

5.4.4 Elementele de ieșire ale planificării calității în cadrul organizației SRL «Rutador» 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.

5.4.5 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.

5.4.6 Planificarea sistemului de management al calității asigură că orice modificare intervenită în cadrul organizației SRL «Rutador» este ținută sub control.

5.5 Analiza contractului

5.5.1. Activitatea de analizare a contractelor se efectuează în conformitate cu procedura de sistem.

5.5.2. Documentația pentru prezentarea ofertelor, contractelor și comenzilor sunt analizate pentru a se asigura de următoarele:

5.5.3. Condițiile sunt definite și documentate în mod adecvat.

5.5.4. Orice diferență în condițiile contractului sau ale comenzii și condițiile ofertei sunt soluționate.

5.5.5. Societatea are capacitatea de a satisface condițiile contractului sau ale comenzii.

5.5.6. Efectuarea analizei include participarea tuturor nivelelor de conducere implicate din societate, care întreprinde măsurile necesare în vederea îndeplinirii în totalitate a cerințelor necesare realizării contractelor.

5.5.7. Orice modificare la un contract va fi supusă aceluiași nivel de analiză și aprobare ca și în contractul inițial.

5.5.8. Inregistrările emise în urma analizei contractelor sunt păstrate, într-un sistem de evidență și regăsite la sediul compartimentului aprovizionare.

5.6 Planificarea

5.6.1. Funcția de planificare a activității de construcții este asigurată de directorul tehnic.

5.6.2. Activitățile de aprovizionare sunt planificate de SRL «Rutador» prin directorul executiv.

5.6.3. Planificarea activității de ETAC, inspecției este asigurată de șeful compartimentului AQ(directorul tehnic).

5.6.4. Planificarea activităților de CCVI-uri și confirmare a calității lucrărilor este realizată de directorul tehnic.

5.6.5. Detailarea modalităților și a reponsabilităților privind planificarea activităților desfășurate de SRL "Rutador" este făcută în procedura PAC.

5.7 Proceduri și instrucțiuni

5.7.1. Toate activitățile desfășurate de SRL «Rutador» care intra sub incidența legii privind calitatea în construcții se execută numai pe baza de proceduri, instrucțiuni scrise și aprobate.

5.7.2. Procedurile/instrucțiunile conțin: scop, domeniu, responsabilități, condiții, cerințe de execuție, echipamente, scule, dispozitive generale, documente de referință, formulare și înregistrări.

5.7.3. Procedurile/instrucțiunile se elaborează de către compartimentele SRL «Rutador» se aprobă, se revizuiesc și se actualizează în conformitate cu prevederile procedurii PAC.

Capitolul 6 – MANAGEMENTUL RESURSELOR

Cuprins

- 6.1 Asigurarea resurselor
- 6.2 Resurse umane
- 6.3 Infrastructura
- 6.4 Mediu de lucru

6.1. Asigurarea resurselor

6.1.1 Pentru a spori performanțele organizației Directorul General împreună cu șefii compartimentelor i-au în considerare:

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

6.2. Resursele umane

6.2.1 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.

6.2.2 SRL «Rutador» are un personal stabil, structurat corespunzător necesităților actuale atât din punctul de vedere al calificării cât și experienței acumulate.

6.2.3 Personalul întreprinderii cuprinde: personalul ingineresc, personal tehnic, personal cu calificare medie și muncitori necalificați în domenii cum ar fi :proiectare și deșe, conducere, producere; personalul de execuție.

Astfel, societatea SRL «Rutador» dispune de următoarele resurse umane:

- muncitori încadrați la activitățile de producere (operatori de utilaje și instalații de producere);
- mașinist de utilaje pentru construcții
- personal muncitoresc la lucrări de reparații întreținere și construcții a drumurilor
- personal de execuție: contabili, un manager de proiect, șef al secției de producție, maistru, diriginte de șantier, mecanic, inginer;
- personal de conducere: 1 director general.

6.2.4 În prezent echipa întreprinderii este formată din personal cu experiență în domeniu, profesioniști permanent motivați și adaptabili la evoluția pieței, capabili să ofere potențialului client încredere, punctualitate, eficiență, consultanță și asistență. Fiecare dintre ei cunosc foarte bine zona pe care o acoperă, au cunoștințe în domeniu, au putere de convingere, sunt perseverenți, astfel s-a reușit să devină întreprinderea într-un timp

atît de scurt una dintre firmele de success din Centrul Moldovei, dar își extinde rețeaua de servicii pe întreg teritoriul al republicii Moldova.

6.2.5 Managerul general al societății SRL «Rutador» adoptă toate deciziile referitoare la activitatea societății și se ocupă în mare parte de toate problemele operaționale, comerciale și manageriale ale firmei.

6.2.6 Contabilul-șef 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.

6.2.7 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.

6.3. Infrastructură

6.3.1 SRL «Rutador» își desfășoară activitatea utilizând o infrastructură adecvată care permite atingerea conformității serviciilor și activității de construcții orientate spre interesele beneficiarului.

6.3.2 Următoarele aspecte sunt luate în considerare:

- clădiri și spații de lucru, inclusiv utilitățile aferente necesare;
- servicii suport, conform necesităților.

6.4. Mediul de lucru

6.4.1 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.

6.4.2 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.

6.4.3 Organizația asigură un mediu de lucru adecvat pentru personalul său, în ceea ce privește siguranța de lucru cât și din punct de vedere a protecției muncii, determinând la fiecare lucrare specificul riscurilor și instruind personalul cu situațiile specific.

Capitolul 7 – ACTIVITATI DE CONFIRMARE

Cuprins

- 7.1 Măsuri generale
- 7.2 Plan de control calitate, verificari si încasări
- 7.3 Controluri de calitate
- 7.4 Stadiul conturilor de calitate, verificări și încercări
- 7.5 Mijloacele de măsurare și încercare
- 7.6 Controlul proceselor
- 7.7 Inspecții și încercări finale
- 7.8 Inregistrarea inspecției și încercărilor
- 7.9 Controlul înregistrărilor calității
- 7.10 Auditurile interne ale calității
- 7.11 Instruire

7.1. Măsuri generale

7.1.1. Conducerea SRL "Rutador" asigură prin măsurile descrise în acest manual că activitățile de confirmare sunt identificate, planificate și documentate pentru a certifica conformitatea lucrărilor de construcții – montaj cu documentația de execuție, standarde, norme, prescripții, proceduri și instrucțiuni.

7.1.2. Activitățile de confirmare sunt executate și consemnate în conformitate cu cerințele specificate în planurile de control calitate, verificări și încercări întocmite pentru toate activitățile de execuție și avizate conform prevederilor legale.

7.1.3. Activitățile de conformitate a lucrărilor executate de SRL "Rutador" și a produselor procurate de la furnizorii de către SRL "Rutador" sânt desfășurate de personalul calificat din cadrul compartimentului CTC.

7.2 Plan de control calitate, verificări și încasări

7.2.1. Planurile de control calitate, verificări și încercări sunt documentele de bază pentru desfășurarea activităților de confirmare.

7.2.2. PCCVI-urile sunt întocmite planificat, pe baza documentației de proiectare și a normelor aplicabile, aprobate astfel încât să fie utilizate la începerea lucrărilor.

7.2.3. Activitățile de confirmare cuprinse în PCCVI-uri sunt corelate cu ordinea activităților de construcții/montaj. PCCVI-uri cuprind toate controalele de calitate verificări și încercări, ordinea acestora, condițiile prealabile, criteriile de acceptare și înregistrările de calitate care se întocmesc.

7.2.4. Atunci când cerințele cuprinse în PCCVI sânt îndeplinite prin consemnarea în înregistrările de calitate se confirmă că:

- lucrările sunt executate, controlate, verificate conform cerințelor stabilite pe baza de proceduri scrise.

- lucrările de construcții nu au fost confirmate în punctele de staționare obligatorii decât numai atunci când în documentele prevăzute au fost obținute acordurile scrise din partea organelor de control care au indicat punctele.

- activitățile de control calitate, verificări și încercări, înregistrările acestora semnate, controlate și acceptate asigură că montarea produselor și executarea lucrărilor de construcții/montaj s-au efectuat corect și complet.

7.3. Controluri de calitate

7.3.1. Controalele de calitate verificările și încercările se desfășoară conform procedurii PAC care conține cerințele precum:

- identificarea documentelor de referință care specifică cerințele controalelor de calitate, verificărilor și încercărilor.
- identificarea caracteristicilor ce trebuie controlate, verificate.
- criteriile de acceptare.
- descrierea metodelor de efectuare a controalelor.
- identificarea persoanelor care efectuează CCVI- uri.

7.3.2. Rezultatele controalelor de calitate, verificărilor și încercărilor vor fi consemnate în rapoarte, FCC- uri precum și înregistrările de calitate care vor identifica lucrările și vor face referire la procedurile aplicate.

7.3.3. Rezultatele CCVI- urilor sânt analizate pentru asigurarea ca au fost îndeplinite criteriile de acceptare. Acceptarea este documentată iar persoanele care execută analiza și confirmă acceptarea sunt nominalizate.

7.4 Stadiul conturilor de calitate, verificări și încercări

7.4.1. Identificarea stadiului CCVI se face în conformitate cu procedurile PAC, care asigură că toate CCVI- urile sunt executate și acceptabilitatea produselor/lucrărilor este cunoscută pe toată durata executării lucrărilor, până la predarea către beneficiar.

7.4.2. Procedura de sistem cuprinde măsurile implicate și responsabilitățile pentru a asigura că toate inspecțiile și încercările sunt executate conform planurilor iar acceptabilitatea produselor/lucrarilor este o cunoscută pe toată durata executării lucrărilor, până la predarea către beneficiar.

7.4.3. Cunoașterea stadiului inspecțiilor și încercărilor este asigurată prin completarea înregistrărilor calității pe faze conform planurilor de control și prin aplicarea indicatorilor de stadiu.

7.4.4. In urma CCVI- urilor efectuate se aplică de către personalul CTC indicatorii de stadiu care să indice stadiul de funcționare și acceptabilitatea produselor/lucrărilor.

7.5 Mijloacele de măsurare și încercare

7.5.1. Toate mijloacele de măsurare și încercare folosite în activitățile de către SRL "Rutador" sunt supuse etalonării/verificării metrologice conform prevederilor legale.

7.5.2. Mijloacele de măsurare și încercare sunt identificate fizic prin marcaje sau etichete și în documente pentru a se cunoaște permanent starea lor de etalonare.

7.5.3. In urma verificărilor și etalonărilor metrologice se emit înregistrări de calitate, conform procedurilor de lucruri specifice.

7.5.4. Atunci când un aparat de măsurare sau încercare este găsit decalibrat personalul responsabil va evolua și va concluziona în scris valabilitatea rezultatelor inspecțiilor și încercărilor anterioare. În urma evaluării se decide oportunitatea repetării verificărilor a căror rezultate sunt incerte.

7.6. Controlul proceselor

7.6.1. Modalitatea de desfășurare în condiții controlate a proceselor este detaliată în procedurile de sistem.

7.6.2. Procesele și execuția care influențează calitatea lucrărilor se desfășoară în condiții controlate, numai după ce au fost asigurate:

- documentele de execuție și procedurile la ultima revizie.
- materialul și echipamente corespunzătoare.
- personal instruit.

7.6.3. Procesele speciale se execută după ce au fost omologate, pe baza de proceduri scrise și aprobate, iar personalul de execuție și controlul proceselor speciale este calificat și autorizat conform legii specifice în vigoare.

7.6.4. Inspecția produselor la primire se face de către comisia de recepție numită prin decizia de conducere a societății.

7.6.5. La recepție se verifică conformitatea produselor și materialelor cu specificații, identificarea, starea acestora în urma transportului și înregistrările calității emise de furnizor.

7.6.6. Rezultatele inspecției la primire se scriu în înregistrările specifice, conform procedurilor stabilite.

7.6.7. Activitățile de confirmare sunt executate și consemnate în conformitate cu cerințele specificate în planurile de control calitate, verificări și încercări întocmite pentru toate activitățile de execuție și avizate conform prevederilor legale.

7.6.8. Cotoarele de calitate, inspecțiile și încercările se realizează pe faze și în toate etapele de realizare a lucrărilor.

7.6.9. Rezultatele inspecțiilor și încercărilor sunt analizate pentru asigurarea faptului că au fost îndeplinite criteriile de acceptare. Acceptarea este documentată iar persoanele care execută analiza și confirmă acceptarea sunt nominalizate.

7.7 Inspecții și încercări finale

7.7.1. Controalele de calitate și verificarea finală a lucrărilor executate, se efectuează în vederea finalizării dovezilor de conformitate a lucrărilor cu condițiile specificate.

7.7.2. Inspecțiile și încercările finale se efectuează înaintea solicitării beneficiarului pentru efectuarea recepției construcției.

7.7.3. Inspecțiile finale pentru produsele executate de SRL "Rutador" se realizează în conformitate cu planul calității, prin activități specifice (examinări, inspecții, măsurări sau încercări) ținându-se cont de tipul și caracteristicile produselor și de condițiile specifice referitoare la criteriile de acceptare prin eliberarea produselor.

7.8. Înregistrările inspecțiilor și încercărilor

7.8.1. Rezultatele controalelor de calitate, verificărilor și încălcărilor vor fi consemnate în rapoarte precum și înregistrările de calitate care vor identifica lucrările, personalul de execuție și control și vor face referire la procedurile aplicate.

7.9. Controlul înregistrării calității

7.9.1. Prin documentele sistemului calității este stabilită modalitatea de primire, identificare, elaborare, verificare, înregistrare, difuzare, validare. Tiner sub control și păstrarea înregistrărilor primite de furnizor.

7.9.2. Înregistrările calității rezultate în timpul execuției lucrărilor de construcții – montaj sunt predate beneficiarului pentru întocmirea Cărtii Tehnice a Construcției în condițiile și la termenele care se stabilesc în contract.

7.9.3. Înregistrările care nu dovedesc calitatea lucrărilor dar sunt emise ca rezultat al implementării sistemului calității (rapoarte de audit, rapoarte de analiză a contractelor, rapoarte de evaluare etc.) sunt păstrate la arhiva SRL "Rutador" pe perioada specificată în procedurile specifice.

7.9.4. În procedurile întocmite sunt precizate responsabilitățile care asigură că:

- sunt stabilite înaintea începerii activităților înregistrările care trebuie să fie emise la desfășurarea unei activități.
- este stabilit un sistem de ținere sub control a înregistrărilor de la emiterea acestora, pe parcursul execuției, arhivării și până la predarea beneficiarilor.
- toate înregistrările vor fi validate, codificate, ușor de regăsit și pot asigura corespondența cu produse/activități la care se referă.
- înregistrările sunt arhivate în condiții de securitate și protecție împotriva accesului neautorizat.

7.9.5. Activitățile de ținere sub control ale înregistrărilor de calitate se desfășoară conform procedurii stabilite.

7.10. Auditurile interne ale calității

7.10.1. Pentru evaluarea stadiului implementării și eficienței sistemului calității, SRL "Rutador" aplică prin compartimentul AQ un sistem planificat și documentat de audituri interne.

7.10.2. Auditurile se desfășoară pe baza unui plan elaborat de compartimentul AQ și aprobat de directorul general. Planul se întocmește astfel încât să acopere toate elementele aplicabile ale sistemului calității.

7.10.3. Personalul care desfășoară audituri este calificat și instruit și nu este responsabil cu execuția sau confirmarea activităților examinate. Efectuarea auditurilor se face în concordanță cu fișe, chestionare întocmite pe baza procedurilor aplicabile activităților care se auditează.

7.10.4. Rezultatele auditurilor sunt consemnate în "raportul de audit" și sunt aduse la cunoștință șefilor șantierelor implicate.

7.10.5. Deficiențele constatate se descriu în rapoarte suficient de detaliat pentru ca organizația controlată să poată stabili și implementa acțiunile corective.

7.10.6. Verificarea implementării și eficienței acțiunilor corective și preventive se face prin audituri de urmărire.

7.10.7. Detalierea acțiunilor implicate în desfășurarea unui audit se face în procedura stabilită.

7.11. Instruire

7.11.1. Conducerea SRL "Rutador" asigură ca utilizează în activitățile determinate pentru calitatea lucrărilor numai personal calificat, instruit și competent.

7.11.2. Personalul este selectat pentru sarcinile pe care le are de îndeplinit pe baza calificării, aptitudinilor și experienței.

7.11.3. Personalul este instruit periodic pe baza programelor de instruire întocmite de fiecare șef de șantier.

7.11.4. Conducerea SRL "Rutador" verifică și aprobă programele de instruire a personalului care desfășoară activități complicate asupra calității lucrării.

7.11.5. Tematica de instruire a personalului este stabilită pe teme specifice cu activitatea desfășurată și luându-se în considerare pregătirea tehnică de specialitate, experiența anterioară în domeniu, gradul de pregătire a categoriilor de personal și locul de muncă.

7.11.6. Activitatea de pregătire și instruire a personalului este detaliată în procedura stabilită.

Capitolul 8 – EXAMINARI TEHNICE DE ASIGURARE A CALITĂȚII (ETAC)

Cuprins

8.1 Planificarea ETAC

8.2 Sistemul ETAC

8.1 Planificarea examenilor tehnice de asigurare a calității (ETAC)

8.1.1. SRL «Rutador» prin compartimentul AQ aplică un sistem planificat și documentat de exprimare tehnice de asigurare a calității pentru evaluarea implementării și eficienței PAC propriu și PAC furnizori.

8.1.2. ETAC-urile interne și externe se desfășoară pe baza planurilor anuale elaborate de compartimentul AQ, acceptate de directorul SRL «Rutador» și beneficiar.

8.1.3. Planurile de ETAC se întocmesc astfel încât să acopere toate elementele aplicabile ale PAC.

8.1.4 În realizarea planului de ETAC se utilizează următoarele tipuri de examinări:

- ETAC pe organizare/funcționare
- ETAC pe sistem
- ETAC în process

8.1.5. Planurile de ETAC stabilesc frecvența examinărilor și care trebuie să țină seama de:

- maturitatea PAC la care se face examinarea
- rezultatele evaluării implementării și eficienței PAC din anul anterior
- acoperirea tipurilor de ETAC

8.2 Sistemul de examinări tehnice de asigurare a calității (ETAC)

8.2.1 SRL «Rutador» prin compartimentul AQ efectuează:

-ETAC-uri interne la șantiere care desfasoara activitati în regim de asigurare a calității pentru evaluarea eficientii si stadiul implementarii PAC.

-ETAC-uri externe la furnizori de produse/servicii pentru:

- a. evaluarea capabilității acestora înainte de încheierea contractelor.
- b. evaluarea stadiului implementarii si eficientii propriu lor PAC.

8.2.2 Personalul care desfasoară ETAC-uri este calificat si instruit si nu este responsabil cu executia sau verificarea activităților examinate.

8.2.3 Efectuarea examenarilor tehnice si a inspectiilor de asigurare a calității se face în concordanță cu FCC-urile intocmite în baza procedurilor aplicabile activităților care se examineaza.

8.2.4 Raportarea rezultatelor examenarilor si a inspectiilor se face în "Raportul de ETAC"si "Raportul de inspectie".

Deficiențele constatate se descriu în rapoarte suficient de detaliat pentru ca organizatia controlată să poată propune si implementa actiuni corective.

Rapoartele se transmit organizatiei controlate, directorului societății, beneficiarului și la SRL «Rutador».

8.2.5 Organizatia controlata întocmeste un program de actiuni corective si comunica data la care este finalizată implementarea actiunilor corective.

8.2.6 In urma analizelor efectuate de ingineri compartimentului AQ si din observatiile rezultate din activitatea de ETAC din care rezulta incertitudini si corectarea conditiilor contrare calității.

8.2.7 Documentele rezultate din ETAC-uri sunt înregistrari nepermanente si care se pastreaza pina la intrarea în exploatare.

8.2.8 Detalierea actiunilor implicate în desfasurarea unui ETAC se face în procedura de sistem PAC.

Capitolul 9 – DOCUMENTE ȘI INREGISTRĂRI

Cuprins

- 9.1 Controlul documentelor
- 9.2 Inregistrari de calitate

9.1 Controlul documentelor

9.1.1 SRL «Rutador» stabileste prin documentele PAC sistemul de tinere sub control a documentelor pentru realizarea activității de indentificare, emitere, analiza, aprobare, distributie si arhivare a tuturor documentelor utilizate în timpul activitatilor de aprovizionare, executia de produse si executia lucrarilor.

9.1.2 In documentele PAC sunt stabilite urmatoarele măsuri:

- documente, modificarile si actualizarile acestora sunt analizate, verificate si aprobate înainte de a fi difuzate.
- emiterea, analizarea si aprobarea documentelor se face de catre persoane autorizate.
- toate documentele la ultima revizie sunt distribuite la locul de desfasurare a activitatilor
- documentele anulate sunt indentificate si retrase din uz.

- sunt păstrate înregistrările pentru tinerea evidentei difuzării și retragerii documentelor.
- sunt păstrate evidentele privind identificarea modificărilor și reviziilor documentelor

9.2 Inregistrări de calitate

9.2.1 Prin documentele PAC ale SRL «Rutador» este stabilită modalitatea de primire, identificare, elaborare, recepție, înregistrare/difuzare, validare, tinere sub control și păstrarea a înregistrărilor de calitate rezultate din activitățile SRL «Rutador», cit și a înregistrărilor primite de la furnizori.

9.2.2. SRL «Rutador» asigură ca înregistrările nepermanente se vor păstra o perioadă de timp stabilită prin contract pentru a demonstra că o activitate a fost executată în conformitate cu cerințele stabilite.

9.2.3. Prin procedurile și instrucțiunile aprobate sunt precizate responsabilitățile și măsurile care asigură:

- sunt stabilite înaintea de începerea activităților înregistrate ce trebuie să fie emise în fazele de aprovizionare, execuția, produse, construcții – montaj, predarea de lucrări.
- este stabilit un sistem de tinere sub control a înregistrărilor de la emiterea acestora pe parcursul execuției, arhivării și pînă la predarea la beneficiar.
- toate înregistrările de calitate trebuie să fie validate, lizibile, reproductibile, codificate, ușor de regăsit și să asigure corespondența cu produse/activitățile la care se referă.

Capitolul 10 – MANIPULARE, DEPOZITARE, CONSERVARE, LIVRARE

Cuprins

10.1 Manipulare

10.2 Depozitare

10.3 Conservare

10.4 Livrare

Activitățile de primire, depozitare, manipulare și conservare a produselor procurate de organizația „Rutador” S.R.L. se efectuează în conformitate cu procedura PAC și cu proceduri specifice de lucru.

Prin intermediul personalului responsabil de aprovizionare se realizează organizarea depozitării astfel încît să fie respectat cerințele de separare a produselor față de cele deja depozitate, de asemenea se asigură menținerea evidenței produselor primite și a stocurilor din depozit.

10.1 Manipulare

Este sarcina Șefului secției de producție și/sau șefului de sector să adopte măsurile necesare în timpul manipulării materiei prime sau a produselor în aria șantierului și pe teritoriul de producție, astfel încît să nu se producă daune și/sau deteriorări ale acestora. Manipularea se face numai de către personal autorizat în conformitate cu prevederile prescripțiilor ȚST și utilizînd mijloace de ridicare autorizate ȚST (atunci cînd este

cazul). Personalul care manipulează produsele și materialele este instruit cu cerințele procedurilor în vigoare, astfel încât să se prevină avarierea sau deteriorarea acestora.

10.2 Depozitare

La primirea produselor în depozit se face recepția calitativă a produselor. Produsele acceptate sunt depozitate pe tipuri, loturi sau șarja în spații de depozitare care să le asigure păstrarea caracteristicilor calitative. Spațiile de depozitare sunt amenajate astfel încât să se asigure condițiile indicate de furnizor. Produsele necorespunzătoare sunt depozitate în zone de carantină pentru a se preveni utilizarea acestora. Compartimentul aprovizionarea asigură menținerea evidenței produselor primite și a stocurilor din depozit. 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.

10.3 Conservare

Pentru produsele aflate în spațiile de depozitare se aplică măsuri de conservare specifice fiecărui produs în parte, în conformitate cu caietele de sarcini sau a recomandărilor făcute de furnizor. Produsele care inițial au fost acceptate, dar cu timpul nu mai îndeplinesc cerințele de calitate (expirarea termenului de garanție, deteriorarea, etc.) vor fi separate în zonele de carantină. Aceste produse vor fi testate pentru a se determina dacă mai pot fi utilizate sau nu.

10.4 Livrare

Când este prevăzut prin contract, SRL "Rutador" 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.

Capitolul 11 – GENURI DE ACTIVITATE

Compania SRL «Rutador» oferă întreaga gamă de lucrări de de reparație și construcție a drumurilor și podurilor, Amenajarea tratamentului bituminos de suprafață, Producerea mixturilor asfaltice, Proceduri de pregătire a terenului de construcții.

Principalul obiectiv al companiei îl reprezintă furnizarea de servicii profesionale clienților întărind o relație pe termen lung cu aceștia, bazată pe încredere și respect.

Astefel vă prezentăm descrierea pe scurt a unor procese din activitatea întreprinderii

11.1 Lucrări și servicii privind întreținerea drumurilor și podurilor

- Prin întreținerea unui drum se înțelege totalitatea activităților care se realizează în scopul compensării parțiale a uzurii și a menținerii structurii rutiere respective în condițiile tehnice necesare desfășurării unei circulații neîntrerupte, în siguranță și confort, precum și pentru menținerea drumului în stare permanentă de curățenie, ordine și aspect estetic, conformate cu cerințele categoriei funcționale a drumului și au ca scop:
 - a) de a interveni cu diferite tipuri de lucrări de protejare înainte de apariția defecțiunilor, amânarea deteriorării ei, reducerea necesității de întreținere corectivă și de urgență;
 - b) asigurarea condițiilor tehnice necesare desfășurării unei circulații neîntrerupte, în siguranță și confort, cu respectarea normelor în vigoare, reducerea pe termen lung a ritmului de deteriorare, menținerea sau îmbunătățirea stării funcționale a structurii rutiere (fără a crește capacitatea portantă a complexului rutier);
 - c) menținerea rețelei rutiere în stare permanentă de curățenie, ordine și aspect estetic, la cerințele categoriei funcționale a drumului .
- Aceste lucrări vizează nu numai carosabilul drumului dar și acostamentele, dispozitivele de colectare și evacuare a apei, taluzurile, ziduri de sprijin, lucrări de artă (poduri, viaducte, pasaje), spațiile special dedicate unor anumiți utilizatori (trotuare, piste pentru bicicliști), elementele de siguranță și protecție (parapete, ziduri antifonice etc.), sistemul de semnalizare și marcaje, spațiile verzi din zona drumului
- Lucrările de întreținere pot fi:
 - a) lucrări de întreținere curentă;
 - b) lucrări de întreținere periodică.
- Ca strategie de execuție în funcție de posibilitățile financiare ale administratorului și de starea rețelei de drumuri lucrările de întreținere curentă, pot avea două caracteristici:
 - a) strategie de tip preventiv care are ca obiective principale conservarea și adaptarea structurii rutiere sau a elementului lucrării de artă (pod, podeț, pasaj, viaduct, etc.) sau de siguranță rutieră la nivelul de agresivitate la care este supus.

Scopul este de a interveni cu diferite tipuri de lucrări de protejare înainte de apariția defecțiunilor, amânarea deteriorărilor, reducerea necesității de întreținere corectivă și de urgență;
 - b) strategie de tip curativ (corectiv), care se aplică de regulă în condițiile unui buget restrictiv, când se execută lucrări punctuale, funcție de degradările ce apar, asigurându-se niveluri de serviciu minim admisibil cu o suprafață de rulare foarte eterogenă, necesitând personal numeros având în vedere volumul mare de lucrări de tip intervenție care au o productivitate și eficiență foarte scăzută;

- Atunci cînd posibilitățile financiare nu permit intervenții la nivelul cerut de starea tehnică a sectorului de drum constatată prin investigații, se poate apela la lucrări de tip paliativ. Acestea se caracterizează prin costuri mai mici și se aplică cu scopul de a proteja suprafața drumului împotriva dezvoltării accelerate a degradărilor pînă la momentul intervenției curative. Un astfel de tip de lucrare are durata de eficacitate limitată și se va aplica numai în situații bine justificate
- Lucrările de întreținere curentă a drumurilor și poduri diferă de alte tipuri de lucrări de reparații prin faptul că se execută în mod continuu pe tot parcursul anului la toate elementele și construcțiile pe toată lungimea drumului. Aceste lucrări se execută cel puțin o dată pe an. În vederea efectuării la timp a lucrărilor de întreținere a drumurilor și podurilor, inspectarea vizuală a lor se efectuează zilnic
- Lucrările de întreținere periodică au ca scop îmbunătățirea caracteristicilor funcționale ale drumurilor și podurilor. Aceste lucrări sunt necesare în condițiile de trecere a drumului din stare bună în stare admisibilă. La întreținerea periodică se poate aplica strategia de tipul restabilirii stratului de uzură, în situațiile cînd starea tehnică a îmbrăcăminților rutiere nu permite alte soluții mai ușoare (cum ar fi: covoare asfaltice într-un strat, reciclări "în situ" a îmbrăcăminților bituminoase degradate, sau tratamente bituminoase) și cînd astfel de soluții rezolvă pentru o perioadă de timp, menținerea stratului de rulare în condiții de siguranță și confort. În componența lucrărilor de întreținere periodică de bază pot fi incluse și lucrări de întreținere curentă a unor elemente a drumurilor și podurilor, care nu necesită lucrări de întreținere periodică. Astfel de lucrări vor fi incluse numai în cazul cînd ele nu au fost efectuate nemijlocit înainte de începerea lucrărilor de întreținere periodică.
- Lucrările de întreținere nu necesită întocmirea documentației de proiect. Ele sunt planificate în limita mijloacelor pentru întreținere pe baza rezultatelor examinării drumurilor trecute în borderourile de defecțiuni.
- Lucrările de întreținere și de reparații, cu excepția reparației capitale, la drumurile publice nu sunt supuse înregistrării și supravegherii la organele de stat în domeniul construcțiilor.

11.1.1 PROCESELE TEHNOLOGICE DE BAZĂ PENTRU ÎNTREȚINEREA DRUMURILOR

- Luând în considerare specificul lucrărilor de întreținere pentru diferite perioade ale anului, nomenclatorul proceselor tehnologice de bază este stabilit pentru două perioade de timp: primăvară-vară-toamnă și iarnă.
- În perioada primăvară-vară-toamnă procesele tehnologice de bază pentru întreținere

a) ampriza drumului

- curățarea amprizei drumului de gunoaie și de obiectele străine;
- curățarea amprizei drumului de gunoaie și de obiectele străine;
- curățarea amprizei drumului de gunoaie și de obiectele străine;

stârpirea vegetației improprie prin metoda chimică.

b) Terasamente

- curățarea acostamentelor, taluzurilor și a benzii mediane de gunoaie și de obiectele străine;

remedierea deteriorărilor minore (inclusiv a eroziunilor) de pe acostamentele și taluzurile neconsolidate prin completarea cu pământ, reprofilare și compactare;

remedierea deteriorărilor minore (inclusiv a eroziunilor) de pe acostamentele și taluzurile neconsolidate prin completarea cu pământ, reprofilare și compactare;

remedierea deteriorărilor minore (inclusiv a eroziunilor) de pe acostamentele și taluzurile neconsolidate prin completarea cu pământ, reprofilare și compactare;

defrișarea arbuștilor de pe taluzuri și acostamente.

c) partea carosabilă

îmbrăcăminți asfaltice (și altele „bitumi- noase”) și îmbrăcăminți din beton de ciment:

- curățarea de murdărie, praf și noroi;

- colmatarea rosturilor și a crăpăturilor

- colmatarea rosturilor și a crăpăturilor

remedierea deteriorărilor minore (peladelor, tasărilor locale, făgașelor etc.);

remedierea suprafețelor exsodate;

realizarea tratamentului bituminos (inclusiv al celui dublu) al îmbrăcăminții rutiere,

inclusiv curățirea îmbrăcăminții rutiere de praf și noroi; distribuirea liantului bituminos,

distribuirea criblurii (inclusiv a celei bitumate), compactarea, înlăturarea criblurii

nefixate;

11.2 Lucrări privind reparația drumurilor și podurilor

- În funcție de modalitatea de intervenție lucrările de reparații pot fi:
 - a) reparații;
 - b) reparații capitale.
- Lucrările de reparație au ca scop compensarea parțială a capacității portante și compensării totale a uzurii produse drumurilor și podurilor, pentru a li se reda condițiile normale de exploatare și de siguranța circulației rutiere. De regulă în procesul de reparație proprietățile și caracteristicile drumului aflat în exploatare se vor restabili sau se vor îmbunătăți parțial la nivelul inițial de proiect. În general sarcina reparației constă în restabilirea stării de serviciu a drumurilor și construcțiilor rutiere pînă la nivelul, care ar asigura îndeplinirea cerințelor normative față de proprietățile funcționale a lor în perioada de pînă la următoarea reparație în condițiile unui trafic care nu va depăși valoarea de calcul pentru această categorie de drum. Criteriul pentru planificarea lucrărilor de reparație a drumului este o stare a

îmbrăcămintei rutiere, la care planeitatea și proprietățile de aderență s-au redus până la valorile minime admisibile sau când la celelalte elemente a drumului și podurilor s-au acumulat deformații și degradări, remedierea cărora prin lucrări de întreținere este imposibilă sau economic nejustificată. În componența lucrărilor de reparații de bază pot fi incluse și lucrări de întreținere curentă și periodică a unor elemente a drumurilor și podurilor, care nu necesită lucrări de reparație. Astfel de lucrări vor fi incluse numai în cazul când ele nu au fost efectuate nemijlocit înainte de începerea lucrărilor de reparație.

- Lucrările de reparație capitală sunt lucrări destinate restabilirii complete și ridicării stării de serviciu a drumului până la nivelul, care ar asigura îndeplinirea cerințelor reglementate față de proprietățile funcționale în perioada de până la următoarea reparație capitală în condițiile unui trafic, corespunzător celui de calcul pentru această categorie de drum. Criteriul pentru planificarea reparației capitale este o astfel de stare de serviciu a drumului, în care rezistența structurii rutiere a scăzut până la valoarea limită admisibilă. Parametrii și caracteristicile altor elemente ale drumului și construcțiilor rutiere nu satisfac cererile crescute de trafic atât de mult încât este imposibil sau economic nejustificat pentru a le aduce în concordanță cu cerințele menționate, prin intermediul lucrărilor de reparație și întreținere
- În componența lucrărilor de reparații capitale de bază pot fi incluse și lucrări de întreținere și reparații a unor elemente a drumului și a anexelor acestora care nu necesită lucrări de reparații capitale. Astfel de lucrări vor fi incluse numai în cazul când ele nu au fost efectuate nemijlocit înainte de începerea lucrărilor de reparație capitală

11.2 SUCCESIUNEA TEHNOLOGICĂ DE CONSTRUCȚIE A DRUMURILOR ȘI PLATFORMELOR

- Tehnologia de construcție a drumurilor, platformelor include: construirea terasamentelor; amenajarea drenajului, amenajarea stratului drenant din nisip; montarea bordurilor; amenajarea stratului de bază; construirea îmbrăcă- minții.
- Execuția lucrărilor de terasamente trebuie realizată stratificat. Descărcarea, nivelarea și compactarea fiecărui strat se va face cu respectarea declivităților longitudinale și transversale.
- Compactarea pământurilor din terasamentul căii trebuie realizată la umiditatea optimă de compactare până la densitatea necesară, care corespunde gradului de compactare. Utlajele de compactare se aleg în funcție de tipul pământului și de grosimea stratului de compactare.
- Lucrările pentru amenajarea drenajului din tuburi-filtre se execută nemijlocit înaintea re- partizării substratului de nisip.
- Șanțurile de drenaj trebuie săpate înaintea căderii înghețurilor cu autogrederul ДЗ-180А cu echipament suspendat sau cu excavatoarele ЭО-2621, ЭО-2626, cu cupa trapezoidală. Po- zarea tuburilor în șanț se efectuează manual sau cu macarale mobile.
- La amenajarea drenajelor se verifică: de- clivitatea saltelei; calitatea filtrelor de umplu- ră; etanșeitatea tuburilor la îmbinări; com- poziția granulometrică și coeficientul de fil- trație; grosimea stratului de nisip; umiditatea și gradul de compactare a nisipului.

- Amenajarea substratului din nisip începe după recepția terasamentelor drumului și în-tocmirea procesului - verbal corespunzător. În mod obligatoriu trebuie verificate corespunde-rea cotelor reale din profiluri celor proiectate și gradul de compactare a pământului.
- Substratul compactat din nisip trebuie să aibă grosimea de proiect, abaterea de la proiect nu trebuie să depășească ± 1 cm, iar coeficientul de compactare trebuie să fie de minim 0,98. Spațiul maxim sub dreptarul de 3 m nu trebuie să depășească 1 cm. Declivitățile longitudinale și transversale trebuie să corespundă proiectului.

Capitolul 11 – ÎMBUNĂȚIRE

Generalități.

- Organizația determină și selectează oportunități de îmbunătățire și implementează acțiunile necesare pentru a asigura respectarea cerințelor clientului și a asigura sporirea satisfacției lui.
- Aceasta include:
 - a) Îmbunătățirea proceselor pentru a preveni neconformitățile;
 - b) Îmbunătățirea produselor și a serviciilor pentru a respecta cerințele cunoscute și cele prescrise;
 - c) Îmbunătățirea rezultatelor ce țin de asigurarea calității.

Neconformitate și acțiune corectivă

- Această cerință este realizată prin aplicarea Controlul neconformităților. Investigarea incidentelor. Acțiuni corective”.

Descrierea procesului.

Detectarea neconformităților. Investigarea incidentelor de mediu, sănătate și securitate ocupatională.

- Neconformitățile de produs se detectează la faza de control la intrare a produselor recepționate, în timpul realizării procesului de producție, în timpul verificării periodice a depozitelor cu produse.
- Neconformitățile sunt detectate în timpul efectuării evaluărilor planificate sau inopinate ale locurilor de producere de către COORDONATORUL de calitate sau de comisia formată.
- Neconformitățile calității, sunt detectate în timpul auditurilor interne, în procesul analizei de management calității, în timpul activităților curente ale departamentelor. Tot personalul are responsabilitatea de a depista și a raporta neconformitățile.

Măsuri urgente

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

Identificarea și izolarea produsului neconform

- Conducătorul departamentului identifică produsul neconform cu eticheta „*PRODUS NECONFORM! NU SE APLICĂ!*”. Conducătorul departamentului asigură izolarea fizică a produsului neconform (unde e aplicabil).

Analiza cauzelor neconformității.

- Cauzele neconformității sunt analizate de conducătorul departamentului. La necesitate pentru analiza cauzelor neconformității sunt invitați și alți specialiști. Cauzele neconformității sunt descrise într-un raport de neconformitate.

Decizii privind corecția neconformității

- Conducătorul departamentului în colaborare cu responsabilul de controlul calității stabilește metoda de corecție și responsabilii. Pot fi următoarele decizii de corecție a produsului neconform:
 - De returnat furnizorului;
 - Reprelucrare
 - Reparație;
 - Autorizarea utilizării, a eliberării sau acceptării cu derogare dată de o autoritate relevantă sau, unde e aplicabil – de către client.
- Decizia privind corecția neconformității este aprobată de DG sau de COORDONATOR calității. În cazurile când corecția, acțiunile corective / preventive necesită investiții financiare esențiale deciziile privind corecția neconformității, acțiunilor corective/preventive este aprobată de DG.
- Reclamațiile clienților sunt documentate, indiferent în ce formă au parvenit (verbală, scrisă, la telefon, prin fax, e-mail etc.) sunt înregistrate în registrul documentelor de intrare, aduse de către secretariat la cunoștința DG care stabilește responsabilul de soluționare a reclamației.

Notă: În cazul reclamațiilor, acțiunile corective pentru excluderea reparației situațiilor de insatisfacție a clienților, sunt obligatorii.

Executarea deciziei aprobate. Verificarea rezultatelor corectiei.

- Raportul de neconformitate este înmănat de persoana care a semnat decizia privind soluționarea neconformității (DG sau COORDONATORul) executorilor. Originalul Raportului este păstrat la

COORDONATOR. COORDONATOR asigură controlul asupra executării tuturor deciziilor, re verificarea produsului neconform după corecție și semnează în câmpul respectiv al Raportului de neconformitate.

Stabilirea și implementarea acțiunilor corective.

- Acțiunile corective se întreprind pentru eliminarea cauzelor neconformităților produselor, activităților, serviciilor, proceselor, îmbunătățirea continuă și sporirea eficienței întreprinderii.
- În mod obligatoriu acțiunile corective se întreprind în următoarele situații:
 - neconformități depistate pe parcursul Auditurilor interne și externe.
 - neconformități grave și/sau repetitive ale produselor/serviciilor/proceselor.
 - tendințe negative ale proceselor.
 - reclamații ale clienților
 - neîndeplinirea de către departamente a sarcinilor la implementarea și dezvoltarea .
- La apariția unei neconformități din categoria celor enumerate mai sus, COORDONATORul în colaborare cu alți specialiști:
 - efectuează analiza neconformității, a cauzelor care au produs neconformitatea;
 - stabilește posibilitatea apariției unor neconformități similare în alte domenii/departamente;
 - adoptă decizia de acțiuni pentru eliminarea cauzelor neconformităților, responsabilul de executare documentându-le în raport;
 - arhivează originalul și transmite copia raportului spre executare persoanei responsabile;
- Resursele necesare pentru evaluarea și înlăturarea neconformității și a cauzelor sunt acordate cu prioritate când vizează:
 - influența negativă asupra proceselor, produselor;
 - costuri înalte de producție;
 - randament redus al proceselor;
 - nesatisfacerea clientului.

EVALUAREA EFICACITĂȚII TRATĂRII NECONFORMITĂȚII ȘI A ACȚIUNII CORECTIVE.

- COORDONATOR SIM verifică rezultatul acțiunii, completând raportul, reieșind din următoarele situații posibile:
 - *Tratare a neconformității, Acțiune corectivă completă cu rezultat pozitiv.*

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

- După completare COORDONATORul SIM semnează raportul și arhivează originalul.
 - *Tratare a neconformității, Acțiune corectivă efectuată cu rezultat negativ*

Toate acțiunile prevăzute sunt efectuate, însă nu au dat rezultatul așteptat. Tratarea neconformității, acțiunea corectivă este considerată efectuată cu rezultat negativ.

- *Tratare a neconformității Acțiune corectivă/preventivă neefectuată*

Una sau mai multe din prevederile indicate nu au fost îndeplinite. În acest caz COORDONATORul lansează un nou raport conform algoritmului de mai sus, o copie fiind transmisă DG.

- *Verificarea stadiului Acțiunilor corective*

Stadiul tuturor acțiunilor corective ce nu sunt finalizate este verificat periodic de către COORDONATORul, care emite, dacă e necesar, solicitări de efectuare conform algoritmului descris mai sus.

Îmbunătățirea continuă

Organizația îmbunătățește continuu conformitatea, relevanța și eficacitatea managementul calității.

Organizația ia în considerație elementele de ieșire ale analizei și evaluării, Analizei de management pentru a stabili dacă există domenii de performanță insuficientă sau oportunități care pot constitui o parte a îmbunătățirii continue.

Organizația aplică instrumente și metodologii aplicabile pentru investigarea cauzelor performanțelor insuficiente și pentru suportul îmbunătățirii continue.

