

S.C. TEL TRADE S.R.L.

**APROBAT:
DIRECTOR GENERAL**

MANUALUL CALITĂȚII

COD: MQ-01

Ediția :1
Revizia. 0
Data:
Exemplar nr.

Elaborat:
Reprezentant Management

0.1 CUPRINSUL MANUALULUI CALITĂȚII

Capitolul		pag.
0.	Introducere	
0.1	Cuprinsul manualului calității	1-2
0.2	Evidența modificărilor paginilor MQ	3
0.3	Scop și domeniu de aplicare. Excluderi declarate	4
0.4	Documente de referință	4
0.5	Definiții și prescurtări	5
0.6	Ținerea sub control a MQ	7
0.7	Difuzare. Consultare	7
1.	Declarația-angajament a Directorului general al SC TEL TRADE SRL privind politica în domeniul calității	8
2.	Prezentarea societății	9
3.	Date de identificare	9
4.	Sistemul de management al calității	9
4.1	Cerințe generale	9
4.2	Cerințe referitoare la documentație	10
4.2.1	Generalități	10
4.2.2	Manualul calității	10
4.2.3	Controlul documentelor	10
4.2.4	Controlul înregistrărilor	11
5.	Responsabilitatea managementului	11
5.1	Angajamentul managementului	11
5.2	Orientarea către client	12
5.3	Politica referitoare la calitate	12
5.4	Planificare	12
5.4.1	Obiectivele calității	12
5.4.2	Planificarea sistemului de management al calității	13
5.5	Responsabilitate, autoritate și comunicare	13
5.5.1	Responsabilitate și autoritate	13
5.5.2	Reprezentantul managementului	14
5.5.3	Comunicare internă	14
5.6	Analiza efectuată de management	14
6.	Managementul resurselor	15
6.1	Asigurarea resurselor	15
6.2	Resurse umane	15
6.2.1	Generalități	15
6.2.2	Competență, instruire și conștientizare	15
6.3	Infrastructură	16
6.4	Mediul de lucru	16
7.	Realizarea produsului	16
7.1	Planificarea realizării serviciului de vânzări	16
7.2	Procese referitoare la relația cu clientul	17
7.2.1	Determinarea cerințelor referitoare la produs	17
7.2.2	Analiza cerințelor referitoare la produs	17
7.2.3	Comunicarea cu clientul	17

4.2 Cerințe referitoare la documentație

4.2.1 Generalități

Organizația a stabilit documentația sistemului de management al calității care include:

- a) Declarația-angajament a Directorului General cu politica în domeniul calității precum și obiectivele calității;
- b) Manualul calității MQ;
- c) Procedurile de sistem documentate, cerute de standardul de referință;
- d) Documentele necesare organizației pentru a se asigura de planificarea, operarea și controlul eficace al proceselor:
 - Proceduri de lucru
 - Instrucțiuni de lucru
 - Formulare.
- e) Înregistrări cerute de standardul de referință și alte înregistrări rezultate din proiectarea SMC.

Documentația SMC se regăsește pe suport de hârtie și pe suport informatic.

4.2.2 Manualul calității

Organizația a stabilit și menține un manual al calității care include:

- a) Domeniul SMC, care respectă întreaga structură a SR EN ISO 9001:2008;
- b) Referire la procedurile documentate stabilite pentru SMC;
- c) Descrierea interacțiunii dintre procesele SMC.

4.2.3 Controlul documentelor

1. Documentele cerute de SMC - atât cele pe suport de hârtie cât și cele pe suport informatic - sunt tratate în regim controlat.
2. Procedura documentată **PS-4.2.3 – Controlul documentelor** definește controalele necesare pentru:
 - a) A aproba documentele înainte de emiter;
 - b) A analiza, actualiza, dacă este cazul, și a reaproba documentele;
 - c) A se asigura că sunt identificate modificările și stadiul revizuirilor curente ale documentelor;
 - d) A se asigura că versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare;
 - e) A se asigura că documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință;

7. REALIZAREA PRODUSULUI/SERVICIULUI

7.1 Planificarea realizării serviciului de vânzări

Organizația planifică și dezvoltă prin instruire procesele necesare pentru realizarea serviciului de vânzări. Planificarea realizării serviciului de vânzări este compatibilă cu cerințele pentru celelalte procese ale sistemului de management al calității.

La planificarea realizării serviciului de vânzări organizația determină următoarele:

- a) obiectivele și cerințele serviciului;
- b) necesitatea de a stabili procese, documente și de a alocă resurse specifice serviciului;
- c) activitățile cerute de verificare, validare, monitorizare, inspecție și încercare (testări) specifice precum și criteriile pentru acceptare;
- d) înregistrările necesare pentru a furniza dovezi că procesele de realizare a vânzărilor satisfac cerințele.

7.2 Procese referitoare la relația cu clientul

Organizația determină:

- a) cerințele specificate de către clienți, inclusiv cerințele referitoare la activitățile de livrare și post-livrare;
- b) cerințele nespecificate de către client, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, atunci când aceasta este cunoscută;
- c) cerințele legale și de reglementare referitoare la produsele comercializate;
- d) orice alte cerințe suplimentare determinate de organizație.

7.2.1 Determinarea cerințelor referitoare la produs:

Organizația trebuie să identifice:

- a) Cerințele specificate de client, inclusiv cele referitoare la activitățile de livrare, post-livrare;
- b) Cerințe nespecificate de către client dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, prin investigarea pieței;
- c) Cerințe legale și de reglementare referitoare la produs;
- d) Orice alte cerințe suplimentare, identificate de către organizație;

7.2.2 Analiza cerințelor referitoare la produs

Cerințele referitoare la produs transmise de către solicitant sunt analizate înainte de prezentarea ofertelor, acceptarea comenzilor, a contractelor și a modificărilor la acestea. Prin această analiză, organizația se asigură că:

- a) Cerințele referitoare la produs sunt definite;
- b) Cerințele din comandă/contract care diferă de cele exprimate anterior sunt rezolvate;

7.4 Aprovizionare

Modul de desfășurare a procesului de aprovizionare este documentat în procedura **PL-7.4 – Aprovizionare**. Organizația are definite și implementate procesele de aprovizionare în scopul asigurării eficienței activităților de :

- a) Identificare a necesităților și specificățiilor pentru produsul aprovizionat;
- b) Selectare a furnizorilor prin evaluare;
- c) Evaluare și reevaluare periodică a capacității furnizorului de a livra constant produse de calitate;
- d) Evaluare a condițiilor de livrare;
- e) Evaluare a condițiilor de plată;
- f) Evaluare a respectării termenelor de livrare.

7.5 Producție și furnizare de servicii

7.5.1 Controlul producției și al furnizării serviciului

Organizația planifică și realizează furnizarea serviciilor din domeniul declarat în condiții controlate. Condițiile controlate includ:

- a) disponibilitatea informațiilor care descriu caracteristicile produsului,
- b) disponibilitatea instrucțiunilor de lucru, dacă sunt necesare;
- c) utilizarea echipamentului adecvat;
- d) disponibilitatea și utilizarea dispozitivelor de măsurare și monitorizare;
- e) implementarea monitorizării și măsurării;
- f) implementarea activităților de eliberare, livrare și post-livrare.

7.5.3 Identificare și trasabilitate

Atunci când este cazul, organizația identifică stadiul în care se află procedura, folosind mijloace adecvate pe durata realizării vânzării.

Organizația identifică stadiul vânzării în raport cu cerințele de măsurare și monitorizare.

Atunci când trasabilitatea este o cerință, se controlează și înregistrează identificarea unică a produsului pentru vânzare.

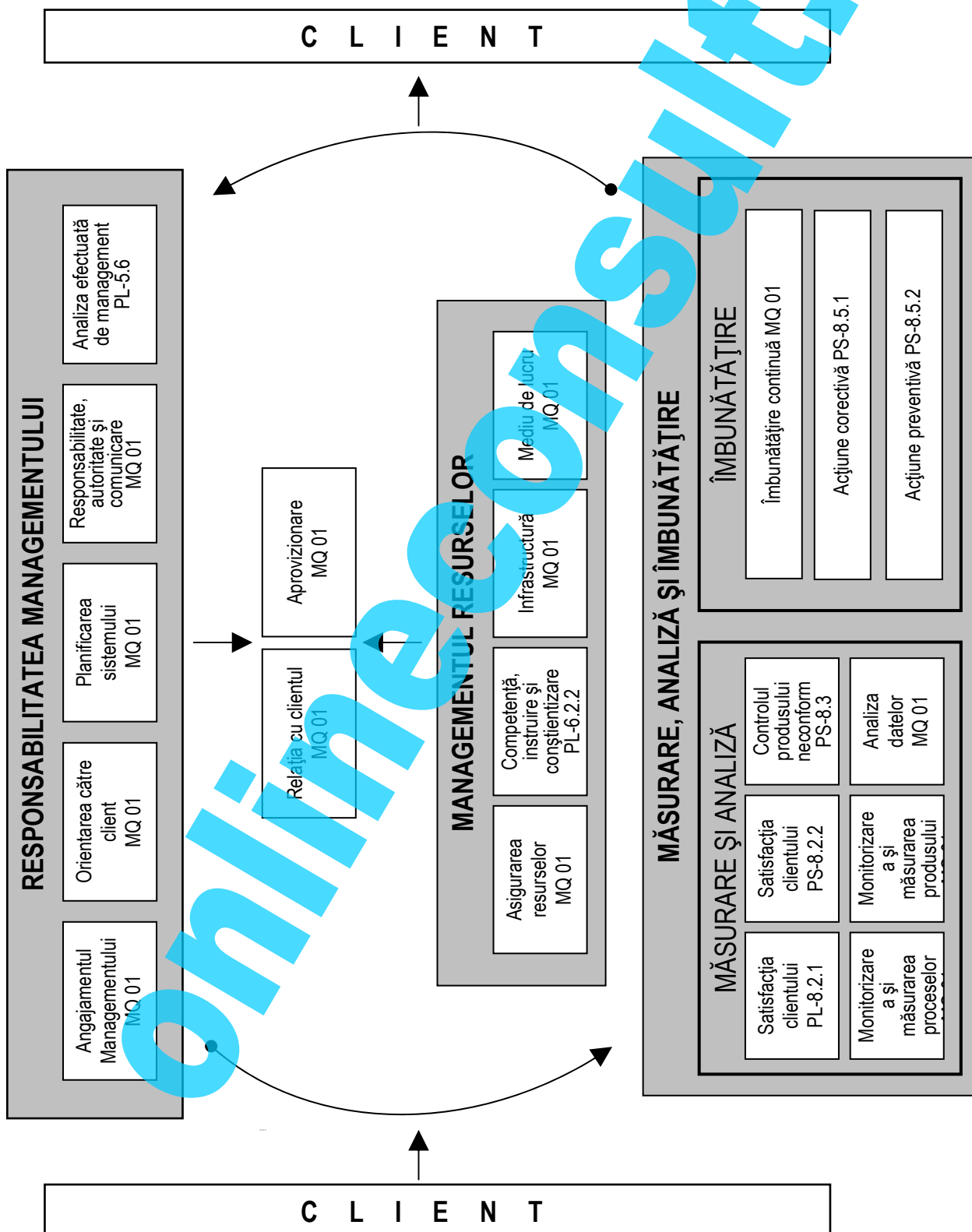
7.5.4 Proprietatea clientului

Organizația tratează cu grijă proprietatea clientului pe perioada în care aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație. **TEL TRADE** identifică, verifică, protejează și pune în siguranță proprietatea clientului pusă la dispoziție.

10. IDENTIFICARE PROCESE ȘI STABILIRE DOCUMENTARE

Denumirea procesului	Cod document	Titlu document (dacă există)
Angajamentul managementului	MQ 01	Manualul calității
Orientare către client	MQ 01	Manualul calității
Politica și obiectivele calității	MQ 01	Manualul calității
Planificarea SMQ	MQ 01	Manualul calității
Responsabilitate, autoritate și comunicare	MQ 01	Manualul calității
Asigurarea resurselor	MQ 01	Manualul calității
Resurse umane	PL-6.2.2	Competență, conștientizare, instruire
Infrastructură	MQ 01	Manualul calității
Sistemul de management al calității	MQ 01	Manualul calității
	PS-4.2.3	Controlul documentelor
	PS-4.2.4	Controlul înregistrărilor
Planificarea realizării produsului	MQ 01	Manualul calității
Aprovizionare	PL-7.4	Aprovizionare
Măsurarea satisfacției clientului Reclamații de la clienți	PL-8.2.1	Satisfacția clientului
Audit intern	PS-8.2.2	Audit intern
Monitorizarea și măsurarea proceselor	MQ 01	Manualul calității
Monitorizarea și măsurarea produsului	MQ 01	Manualul calității
Controlul produsului neconform	PS-8.3	Controlul produsului neconform
Analiza datelor	MQ 01	Manualul calității
Îmbunătățire continuă	MQ 01	Manualul calității
Acțiuni corective	PS-8.5.2	Acțiuni corective
Acțiuni preventive	PS.8.5.3	Acțiuni preventive

11. HARTA PROCESELOR SMQ



	Nume	Funcția	Semnătura
Elaborat	BRĂILEANU AUREL	Reprezentant management	
Analizat	TĂBĂCARU GEORGE	Director Vânzări	
Aprobat	IONESCU ELENA	Director General	

	1.1.2 PROCEDURA		
Cod:	PS-8.5.2		
Titlu:	Acțiuni corective		
Ediția/Revizia/Data:	1/0/12.08.2010	Ex. nr.:	

EVIDENȚA MODIFICĂRILOR:

Pagina								
Data								

Pagina								
Data								

Nr. total pagini, exclusiv pagina de titlu si anexe:	5
--	----------

1. SCOP

Procedura descrie metodele utilizate și responsabilitățile din cadrul organizației pentru:

- 1.a elimina cauzele neconformităților, în scopul de a preveni reparația acestora,
- 2.a stabili acțiuni corective adecvate consecințelor neconformităților apărute.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică atât activităților interne ale societății cât și la furnizori sau la clienți în privința dispunerii prompte, a implementării și analizei eficienței acțiunilor corective.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

3.1. Documente de referință

- 3.1.1. SR EN ISO 9001:2008 - Sisteme de management al calității. Cerințe.
- 3.1.2. SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular
- 3.1.3. MQ - Manualul calității
- 3.1.4. PS 8.3 - Controlul produsului neconform
- 3.1.5. PS 4.2.4 - Controlul înregistrărilor
- 3.1.6. PS 8.5.3 - Acțiuni preventive
- 3.1.7. PL 8.2.1 - Satisfacția clientului

4. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

4.1. Definiții

4.1.1. Acțiune corectivă: acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite. (SR EN ISO 9000:2006)

Nota 1. Pot exista mai multe cauze pentru o neconformitate.

Nota 2. Acțiunea corectivă este întreprinsă pentru a preveni reparația în timp ce acțiunea preventivă este întreprinsă pentru a preveni apariția.

Nota 3. Există o distincție între corecție și acțiunea corectivă.

4.1.2. Corecție : acțiune de eliminare a unei neconformități detectate. (ISO 9000 : 2000)

Nota 1. O corecție poate fi efectuată împreună cu o acțiune corectivă.

Nota 2. O corecție poate fi, de exemplu, reprelucrare sau reclasare.

4.2. Prescurtări

- 4.2.1. SMQ - Sistemul de management al calității
- 4.2.2. RNc - Raport de neconformitate
- 4.2.3. MQ - Manualul calității
- 4.2.4. PS - Procedura de sistem
- 4.2.5. PL - Procedura de lucru

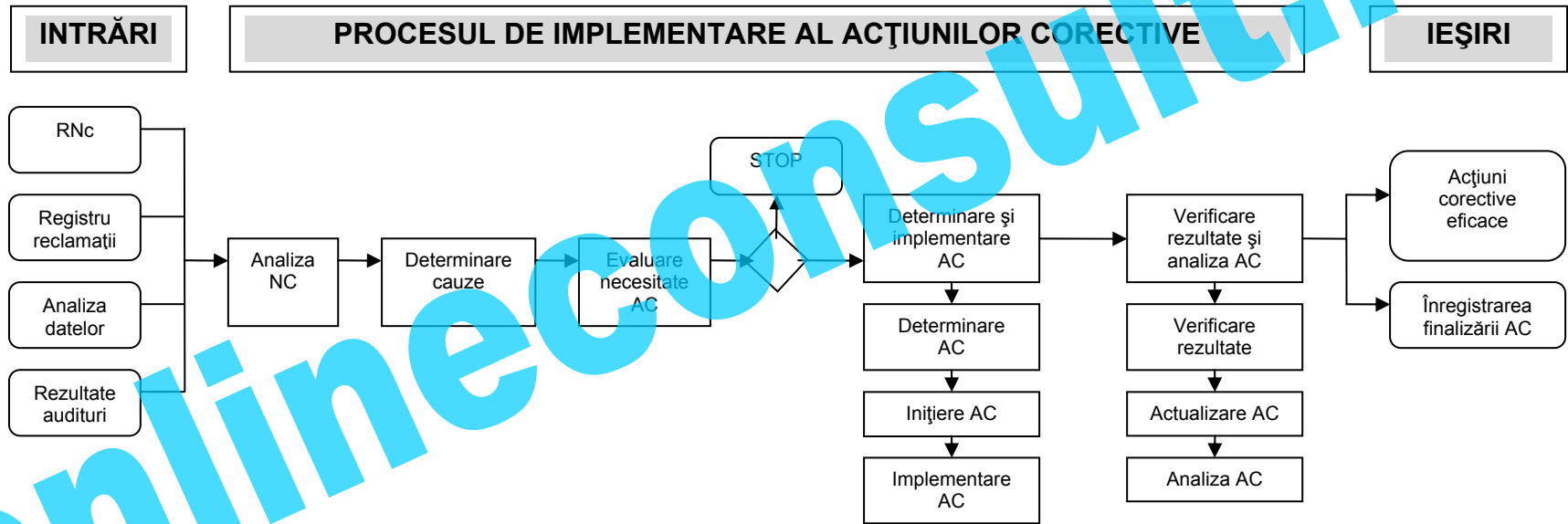
5. PROCEDURA

5.1. Generalități

5.1.1. Principalele cauze care pot genera acțiuni corective sunt :

- a. neconformități ale materialelor, proceselor, echipamentelor, infrastructurii în care produsele sunt executate, depozitate sau manipulate;
- b. proceduri/instrucțiuni necorespunzătoare sau inexistente;
- c. neconformități față de procedurile /instrucțiunile aplicabile;
- d. controlul necorespunzător al procesului sau produsului;
- e. planificare necorespunzătoare;
- f. lipsa sau insuficiența instruirii;

Diagrama procesului de implementare a acțiunilor corective



Legendă:
NC = neconformitate
AC = Acțiune corectivă
RNC = Raport de neconformitate