

# **SISTEME DE MANAGEMENT EURO-CONFORME**

**e-mail: [KerekesL@consact.ro](mailto:KerekesL@consact.ro)**

# *S.C. ConsAct Consulting S.R.L.*

**BIROU DE CONSULTANȚĂ  
PENTRU DEZVOLTAREA ȘI IMPLEMENTAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL  
CALITĂȚII**

**400174, CLUJ-NAPOCA  
Str. Horea, nr.5, ap.7**

---

---

**TEL: 0264-432158**

**FAX:0264-434067**

**E-mail:office@consact.ro**

## Programa analitica

### Cap. 1 Sisteme de management – Introducere.

- **Cunoștințe de bază** privind sistemele de management al calității, mediului, securității și sănătății la locul de muncă
- **Legislatia** aferentă sistemelor de management al calității, mediului, securității și sănătății la locul de muncă
- **Technici și instrumente** ale asigurării calității: Histograme, Diagrame de frecvență, Diagrama Pareto, Benchmarking, Diagrama cauză efect (Ishikawa), QFD, FMEA

### Cap. 2 Cerintele standardelor de referință ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001.

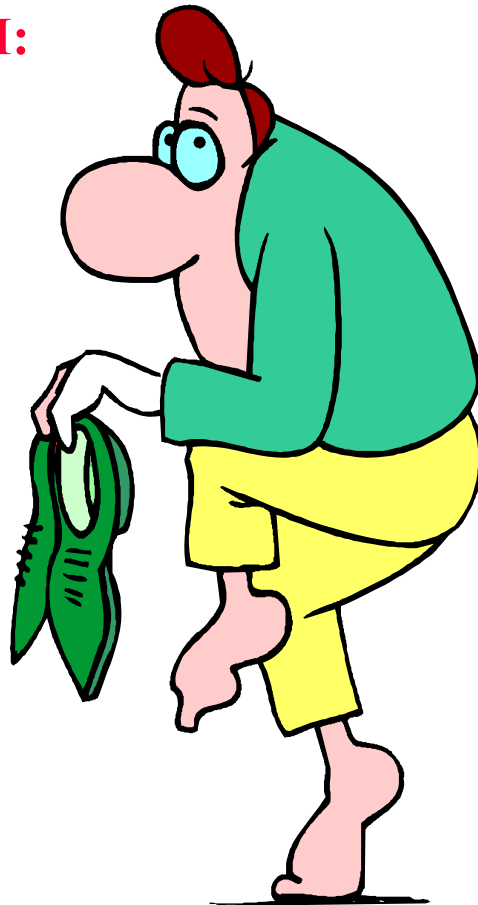
### Cap. 3 Auditarea și certificarea sistemelor de management euroconforme

### Cap. 4 Integrarea sistemelor de management euroconforme

**Ce înseamnă CALITATEA ?**

**Dacă TIMPUL înseamnă BANI,  
CALITATEA înseamnă TIMP CÎȘTIGAT !!!**

**DIN FIECARE 100 DE CLIENTI  
PIERDUTI:**



- **1 A MURIT,**
- **3 S-AU MUTAT IN ALTA PARTE,**
- **5 DIN ALTE MOTIVE AU ALES PE ALT CINEVA,**
- **9 AU FOST RACOLATI DE CONCURENTA,**
- **14 NU AU FOST MULTUMITI CU PRODUSUL,**
- **68 NU AU FOST MULTUMITI CU SERVICIUL FURNIZAT.**

## PROVOCAREA CALITATII RAPORTUL DINTRE RECUNOASTERE SI ACTIUNE

**Calitatea este o problema cheie a ramanerii pe piata a unei firme**

**98%** este de acord intr-u totul

**Chezasia viitorului unei firme depinde de aprecierea acesteia din punct de vedere calitativ**

**96%** este de acord intr-u totul

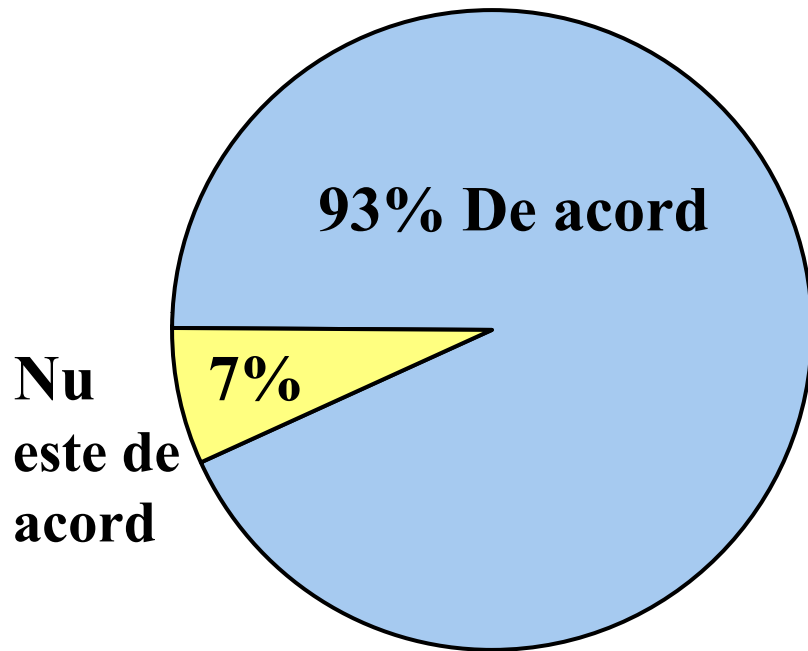
**In calitate de conducatorul firmei sunteti personal angajat pentru calitatea produselor/serviciilor furnizate.**

**88%** este de acord intr-u totul

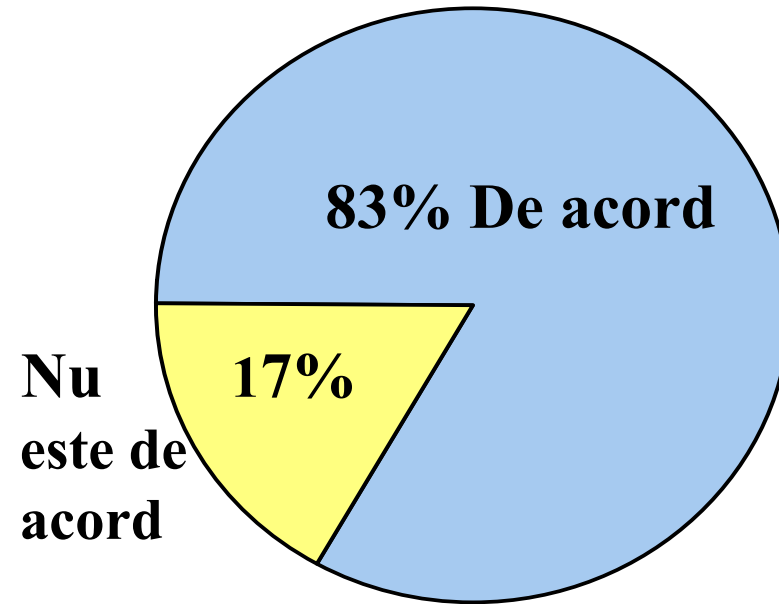
**Firma Dvs. A intreprins totul pentru crearea unui mediu propice, necesar sprijinirii calitatii**

**17%** este de acord intr-u totul

## IMPORTANTA CALITATII IN COMPETITIE



**Firma Dvs. Intentioneaza sa invinga concurenta prin imbunatatirea calitatii produselor/serviciilor**



**Nu exista alta solutie decat realizarea unor produse/servicii de calitate – competitia este prea puternica**

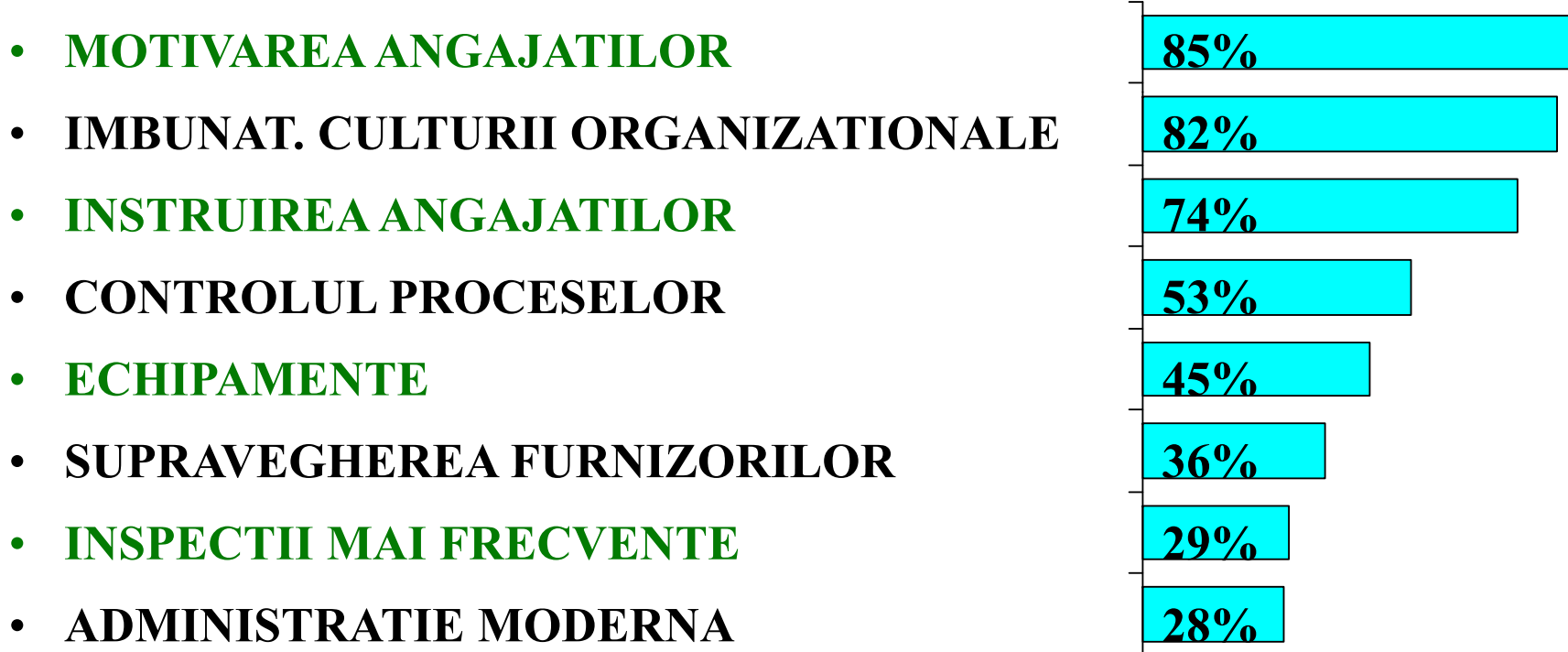
## PAREREA MANAGERILOR - I

### IMBUNATATIREA/DEZVOLTAREA CALITATII

- **70 %** - CONSIDERA CA PE LANGA CRESTEREA PRODUCTIVITATII SI INSTRUIREA ANGAJATILOR CONSTITUIE MIJLOACELE PRIVIND **IMBUNATATIREA POZITIEI CONCURRENTIALE** (ESTE SARCINA DE MANAGEMENT)
- **50 %** - A **CRESCUT COTA DE PIATA** SI **RENTABILITATEA** FIRMEI.
- **MAJORITATEA** SUNT DE PARERE CA DETERMINA O **CRESTERE A BENEFICIULUI**,
- **40 %** - CA SE POATE OBTINE SI O **SCADERE A COSTURILOR**.

## PAREREA MANAGERILOR - II

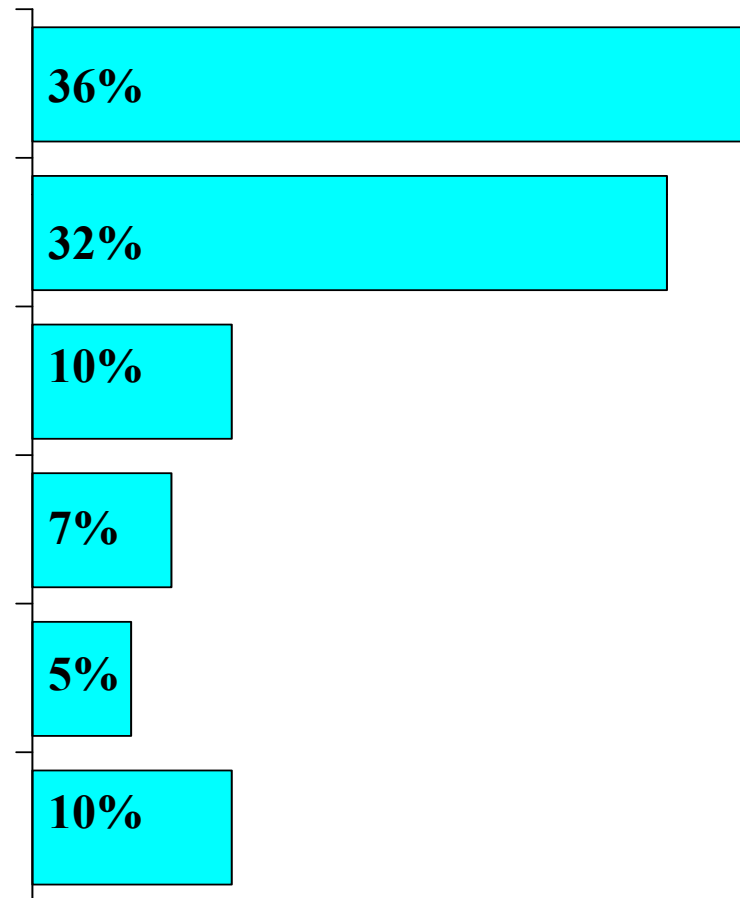
### METODE DE IMBUNATATIRE A CALITATII:



## PAREREA MANAGERILOR - III

### CLASIFICAREA PIERDERILOR AFERENTE CALITATII

- VANZARI NEEFECTUATE
- COSTURI DE REPARATII, REMEDIERI
- COSTURI AFERENTE REBUTURILOR
- REPARATII IN GARANTIE
- COSTURI ALE INSPECTIILOR
- NU STIE

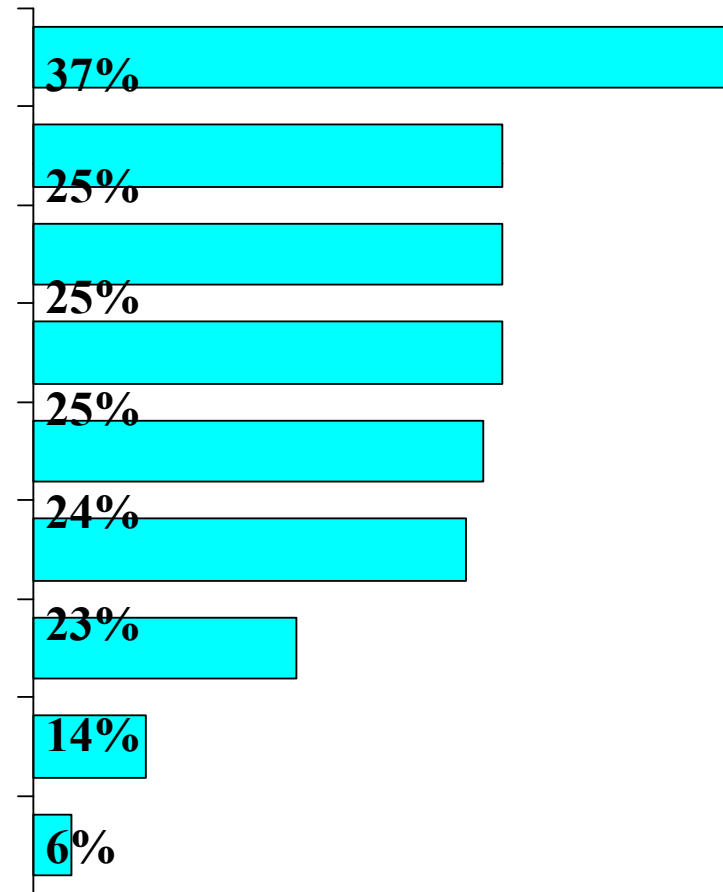


## PAREREA MANAGERILOR - IV

### CLASAMENTUL CELOR MAI EFICIENTE METODE DE REDUCERE A COSTURILOR

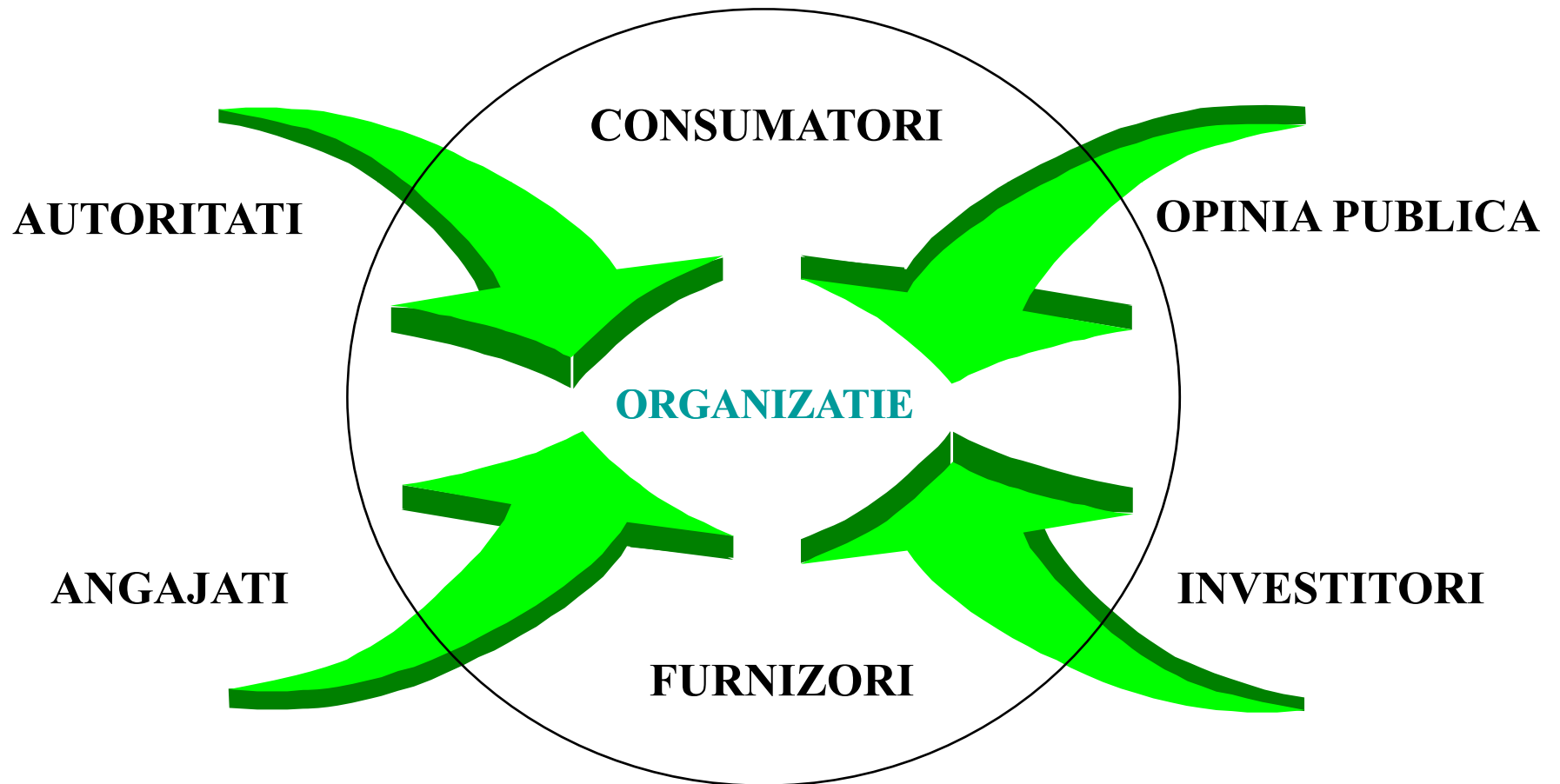
(AU FOST ADMISE MAI MULTE RASPUNSURI CONCOMITENTE, DECI SUMA ESTE MAI MARE CA 100%)

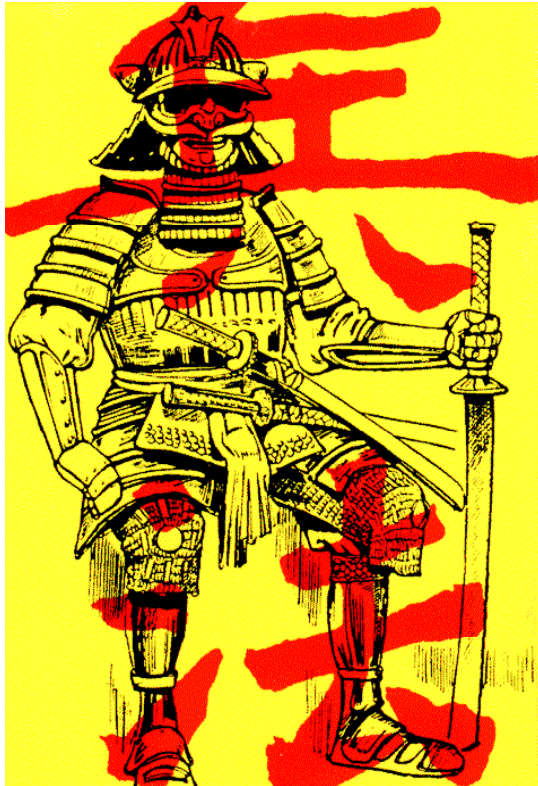
- **CRESTEREA MOTIVATIEI ANGAJATILOR**
- **AUTOMATIZARE / DEZV. PROCEDURILOR**
- **MODERNIZAREA TECHNOLOGIEI**
- **INSTRUIREA ANGAJATILOR**
- **CRESTEREA CERINTELOR CALITATE**
- **DEZV. SISTEMELOR DE PRODUCTIE**
- **MODERNIZAREA PROIECTARII  
PRODUSELOR**
- **PREMIZAREA ANGAJATILOR**
- **NU STIE**



SURSA: AMERICAN SOCIETY FOR QUALITY - GALLUP INSTITUTE

## PARTI INTERESATE





„Sarcina comandantului este de a-si aduna trupele si de a le plasa in locurile primejdioase.“

„ Conduce-ti trupele cu fapte si nu cu vorbe.“

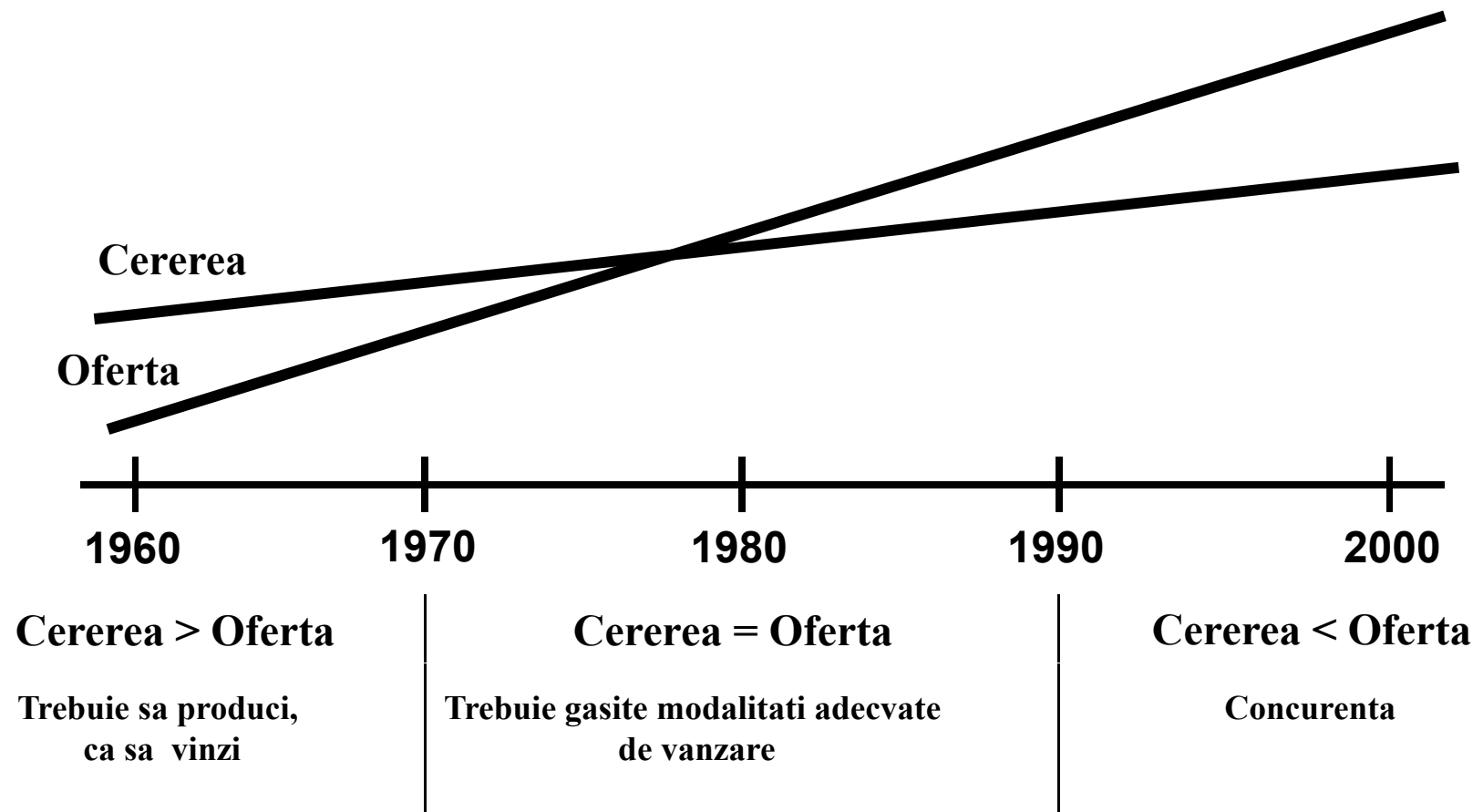
„ Este indiferent daca lupti impotriva unor forte puternice sau slabe. Totul depinde de trupe si de comunicatie.“

Sun Tzu



**„ Capitalul cel mai important al  
unei firme este increderea  
clientilor, fara de care nu este in  
stare de nimic.“**

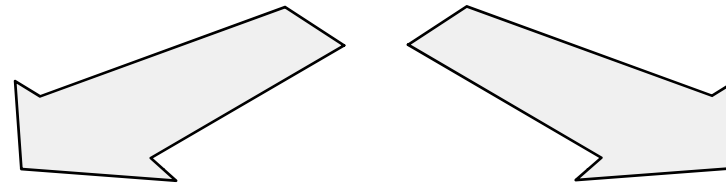
Albert Schweitzer



## **CE ESTE CALITATEA ?**

- **DE CE SPUNEM DESPRE UN PRODUS CA ESTE DE CALITATE ?**
- **DE CE DEPINDE CALITATEA UNUI PRODUS ?**
- **CE DEPINDE DE CALITATE ?**

# SCHIMBARI RADICALE



**Conducere  
bazata pe  
considerente tehnice:**

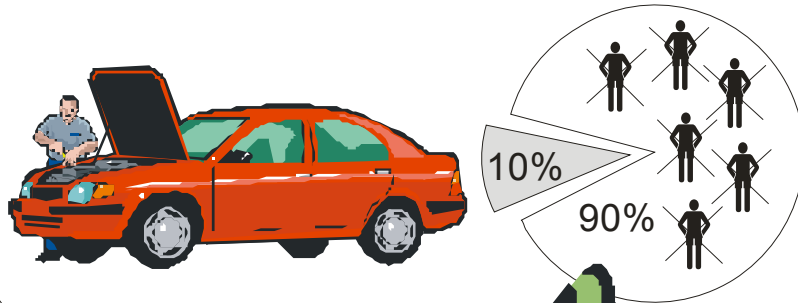
Structura,  
Instrumente,  
Tehnici,  
Procese

**Conducere bazata pe  
cultura organizationala:**

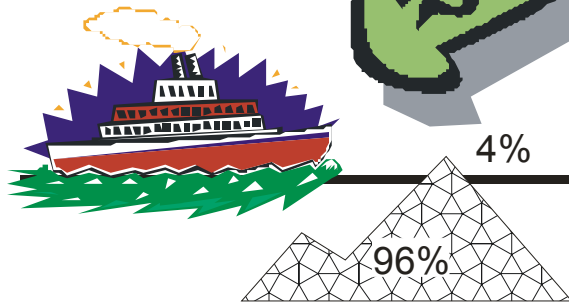
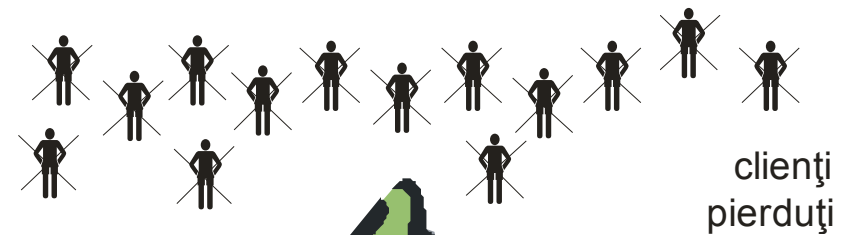
Colaborare,  
Creativitate,  
Angajament,  
Valori calitative,  
Autoritate, Responsabilitate  
Focalizare pe client

# Consecințele unei calități deficitare

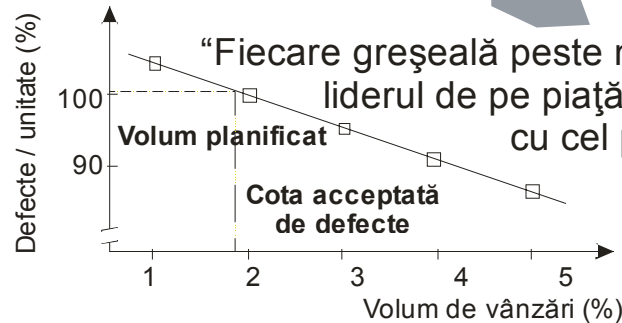
“90% din clienții nemulțumiți de calitatea unui produs vor evita să mai cumpere acel produs în viitor”



“Fiecare din acești clienți vor împărtăși nemulțumirea lor la cel puțin 9, dar de multe ori chiar și la 20 de persoane”



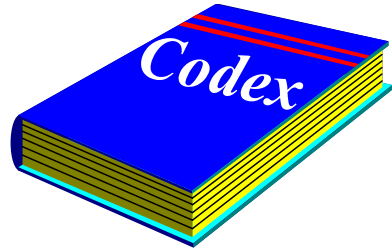
“Doar 4% din clienții nemulțumiți reclamă deficiențele de calitate”



“Fiecare greșeală peste media acceptată pentru liderul de pe piață determină o diminuare cu cel puțin 3-4% a vânzărilor”

(Studiu din domeniul investițiilor)

# CUNOȘTIȚE DE BAZĂ ÎN MANAGEMENTUL CALITĂȚII



Reglementări  
juridice

Cerințele firmei  
(a ramurii ind.)  
privind calitatea



Cerințele  
clienților



Calitatea este bună, dacă  
revine clientul și nu produsul!

# Calitate

ISO  
9001

SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

## Studiu de marketing – cele 10 motive pentru care se cumpara automobile Mercedes Benz

GERMANIA	MAREA BRITANIE	FRANȚA	ITALIA	JAPONIA	USA
Fiabilitate 35%	Fiabilitate 42%	Fiabilitate 55%	Fiabilitate 37%	Aspecte de siguranță 35%	Robustețe 33%
Loialitate față de marcă 34%	Valoare de revânzare 29%	Aspecte de siguranță 25%	Stil 21%	Fiabilitate 16%	Fiabilitate 14%
Aspecte de siguranță 21%	Loialitate față de marcă 28%	Recomandările prietenilor 17%	Confort 17%	Satisfacerea cerintelor personale 14%	Imagine 11%
Valoare de revânzare 17%	Stil 16%	Confort 17%	Aspecte de siguranță 19%	Imagine 12%	Siguranță 8%
Stil 10%	Clasa automobilului 15%	Loialitate față de marcă 16%	Clasa automobilului 17%	Poziția pe piață 10%	Raport preț/performance 7%
Confort 7%	Aspecte de siguranță 12%	Stil 15%	Recomandările prietenilor 16%	Durata lungă de exploatare 10%	Plăcerea conducerii automobilului 4%
Manevrabilitate 7%	Recomandările prietenilor 10%	Clasa automobilului 9%	Loialitate față de marcă 15%	Stil 7%	Discount acordat de vânzător 2%
Eficiență economică 6%	Viteză și putere mari 9%	Calitatea finisajului interior 8%	Satisfacerea cerintelor personale 11%	Robustețea caroseriei 7%	Confort de călătorie 2%
Mărimea spațiului interior 5%	Mărimea spațiului interior 6%	Satisfacerea cerintelor personale 7%	Fiabilitatea motorului 7%	Viteză și putere mari 6%	Înzestrare tehnică 2%

## Ce este CALITATEA?

**JURAN:** Fitness for use (Aptitudine pentru utilizare)

**DEMING:** Prețul nu își are rostul fără calitate, iar calitatea este, la rândul ei, lipsită de sens, dacă nu reflectă cerințele consumatorilor

**\*\*\*:** Atractivitatea unui produs de pe piață și care determină consumatorul să îl cumpere

**\*\*\*:** Calitatea este ceea ce acceptă consumatorul și o recunoaște prin cumpărare

**\*\*\*:** Calitatea unui produs se confirmă atunci când revine consumatorul și nu produsul

# INTERPRETAREA NOȚIUNII DE CALITATE

## CONFORM STANDARDELOR DE PRODUSE

*Calitatea este acea proprietate a produsului, care definește conformitatea acestuia cu specificațiile prestabilite sau prescripțiile standardelor aferente.*

- *uniformizare,*
- *protecția consumatorilor,*
- *securitatea vieții, a sănătății, a integrității corporale și a bunurilor.*

# INTERPRETAREA NOȚIUNII DE CALITATE

## CONFORM STANDARDELOR DE PRODUSE DIN PUNCTUL DE VEDERE AL FABRICANTULUI

*Calitatea este acea proprietate a produsului, pe care fabricantul o poate realiza, ținând seama de aptitudinile și condițiile de care dispune.*

# INTERPRETAREA NOȚIUNII DE CALITATE

**CONFORM STANDARDELOR DE PRODUSE  
DIN PUNCTUL DE VEDERE AL FABRICANTULUI  
DIN PUNCTUL DE VEDERE AL CLIENTULUI**

*Calitatea înseamnă gradul în care un produs satisface  
cerințele unui cerc de clienți.*

# INTERPRETAREA NOȚIUNII DE CALITATE

**CONFORM STANDARDELOR DE PRODUSE  
DIN PUNCTUL DE VEDERE AL FABRICANTULUI  
DIN PUNCTUL DE VEDERE AL CLIENTULUI  
CONFORM ISO 9000:2000**

*Măsura în care un ansamblu de caracteristici  
intrinseci îndeplinesc cerințele.*

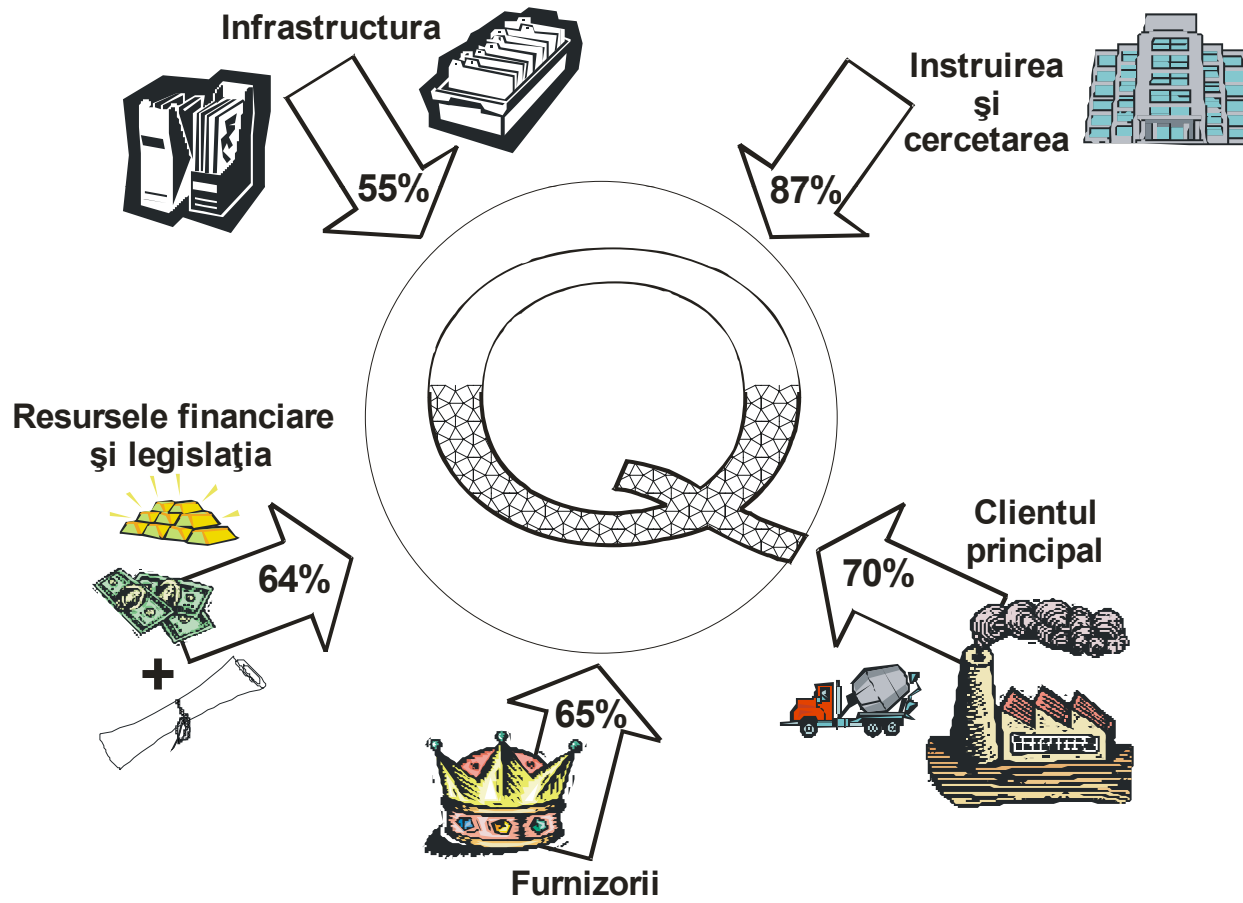
# INTERPRETAREA NOȚIUNII DE CALITATE

CONFORM STANDARDELOR DE PRODUSE  
DIN PUNCTUL DE VEDERE AL FABRICANTULUI  
DIN PUNCTUL DE VEDERE AL CLIENTULUI  
CONFORM ISO 9000

## CELE 4 NIVELE DE REALIZARE A CALITĂȚII

- 1. Conformitatea cu standardele aferente.*
- 2. Conformitatea cu aptitudinile pentru utilizare.*
- 3. Conformitatea cu specificațiile exprimate ale clienților.*
- 4. Conformitatea cu cerințele implicite ale clienților.*

# Ce influențează calitatea ?



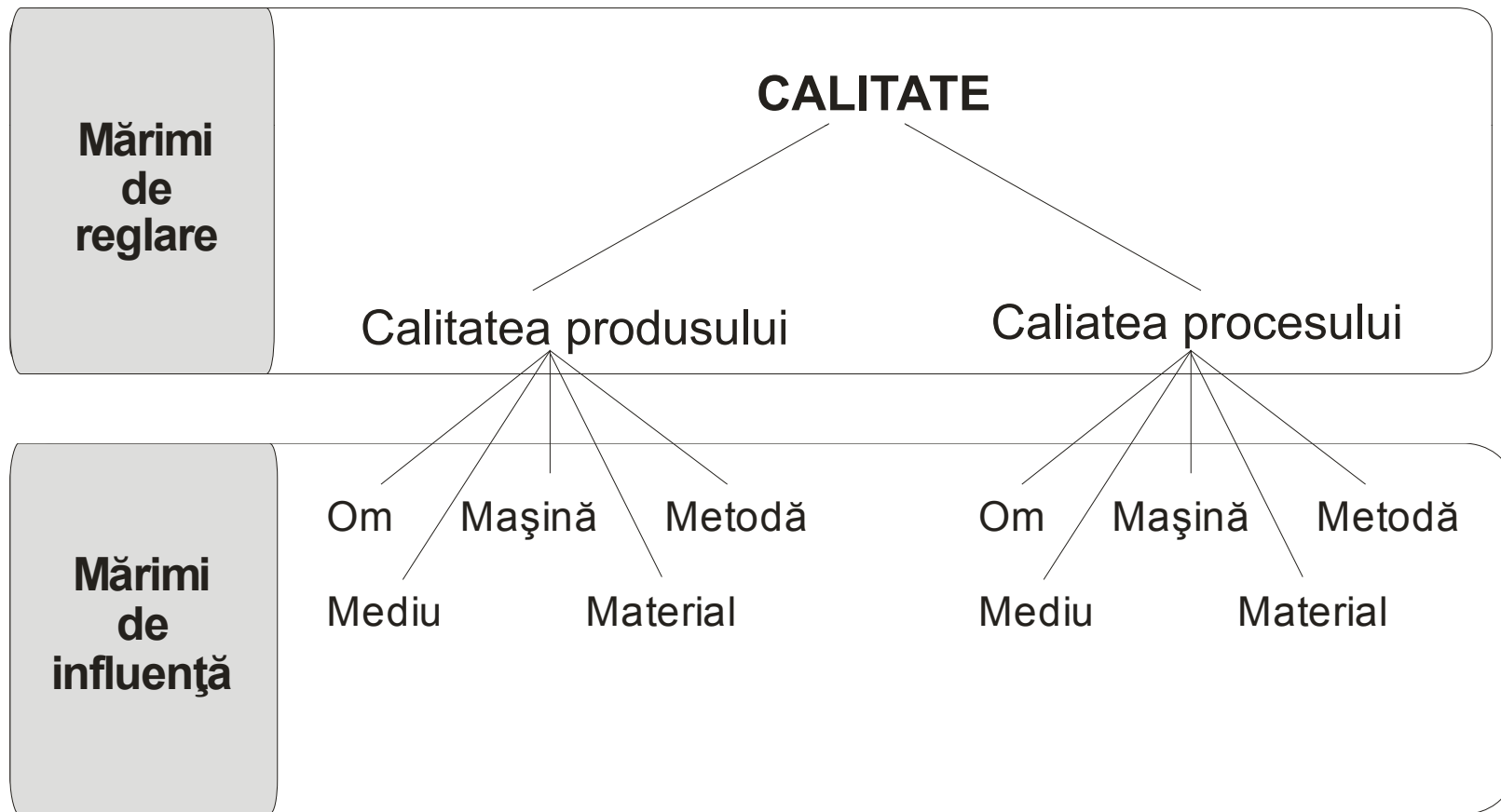
## IN CONCLUZIE

### CALITATEA

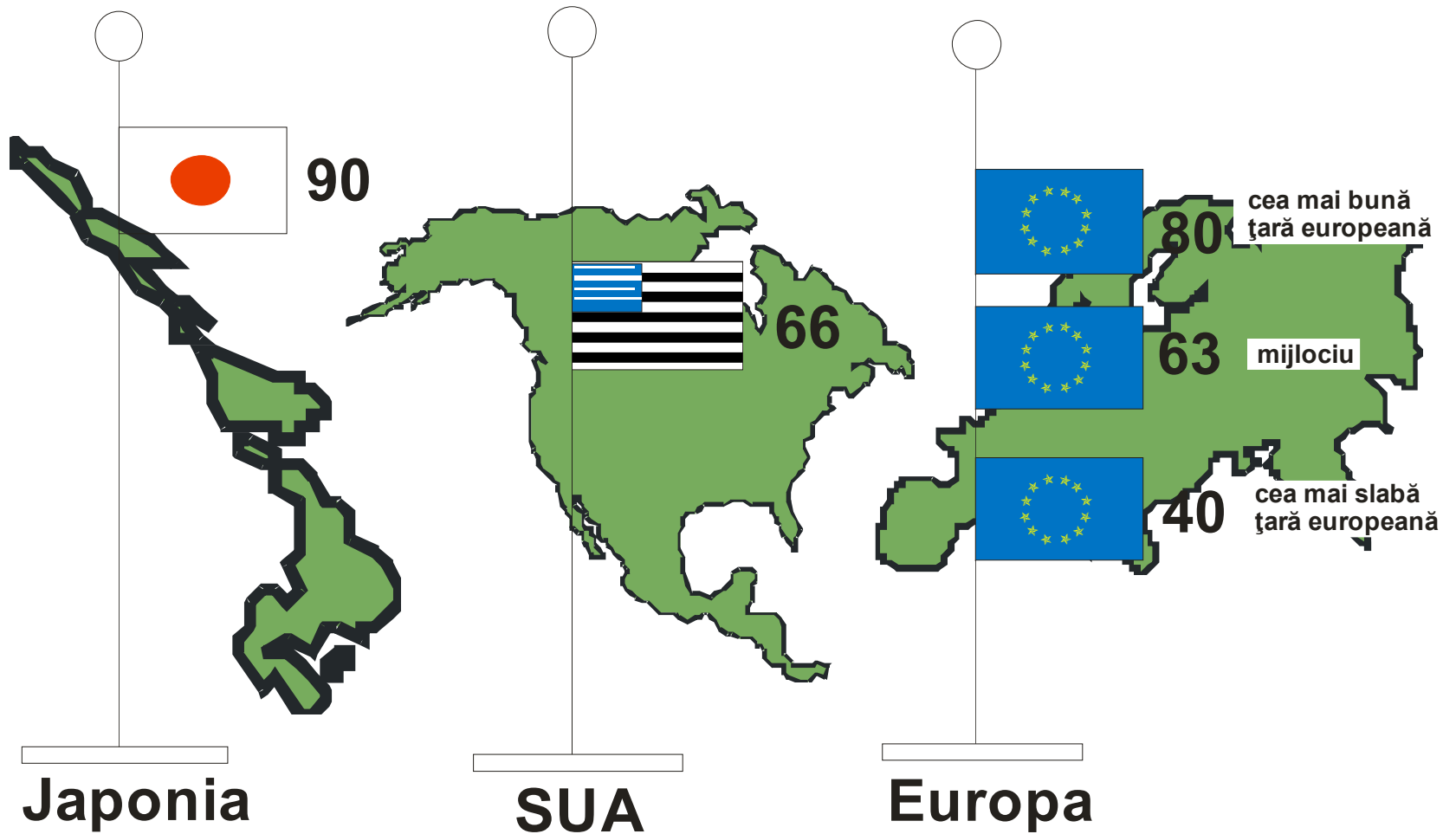
- Conditia existentei pe termen lung
- Factor de concurenta
- Depinde de management (angajament / sprijin)
- Conditii defnitorii:
  - cultura organizationala
  - atitudinea angajatilor
  - instruire



## Mărimile de reglare într-o producție stăpânită din punctul de vedere a calității



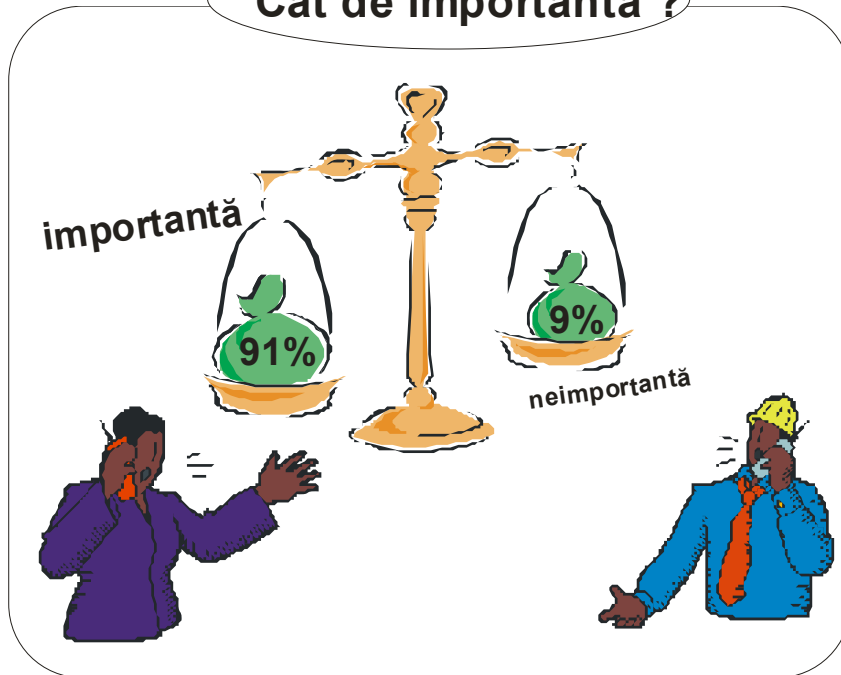
## Răspândirea Sistemelor de management al calității



## Importanța crescătoare a calității

### CALITATEA

#### Cât de importantă ?



#### De ce importantă ?

Cel mai important argument al clienților de a cumpăra

89%



Conduce la reducerea costurilor

66%



Facilitează o flexibilitate mai mare

58%

Reduce timpii de fabricație

40%



## FUNCTIILE DE BAZA ALE MANAGEMENTULUI CALITATII

- **PLANIFICAREA CALITĂȚII** – *selectarea, clasificarea și ponderea cerințelor de calitate*, ținându-se seama de posibilitățile de realizare ale acestora. În cadrul ei are loc *stabilirea cerințelor clienților* și convertirea acestora în **VALORI TREBUIE măsurabile**, adică în cerințe concrete privind produsul. Prin urmare ea impune planificarea tuturor *măsurilor* de asigurare a calității, care însoțesc un produs *pe parcursul vieții* acestuia. Din acest motiv *planificarea calității trebuie integrată deja în fazele de dezvoltare ale unui produs*.
- **VERIFICAREA CALITĂȚII** – în ce măsură *calitatea realizată* a unei unități (produs, proces) *corespunde cerințelor* de calitate prestabilite. Prin urmare *verificarea calității* furnizează **VALORILE ESTE** privind calitatea produselor și proceselor, formând baza celei de-a treia funcții, a aceleia de conducere.
- **CONDUCEREA CALITĂȚII** – are ca sarcină *supravegherea și efectuarea corecțiilor* necesare realizării produsului, de calitatea prevăzută. Prin urmare conducerea calității *compară VALORILE ESTE cu cele TREBUIE* privind calitatea și *inițiază măsurile corective* necesare pentru realizarea caracteristicilor prescrise.

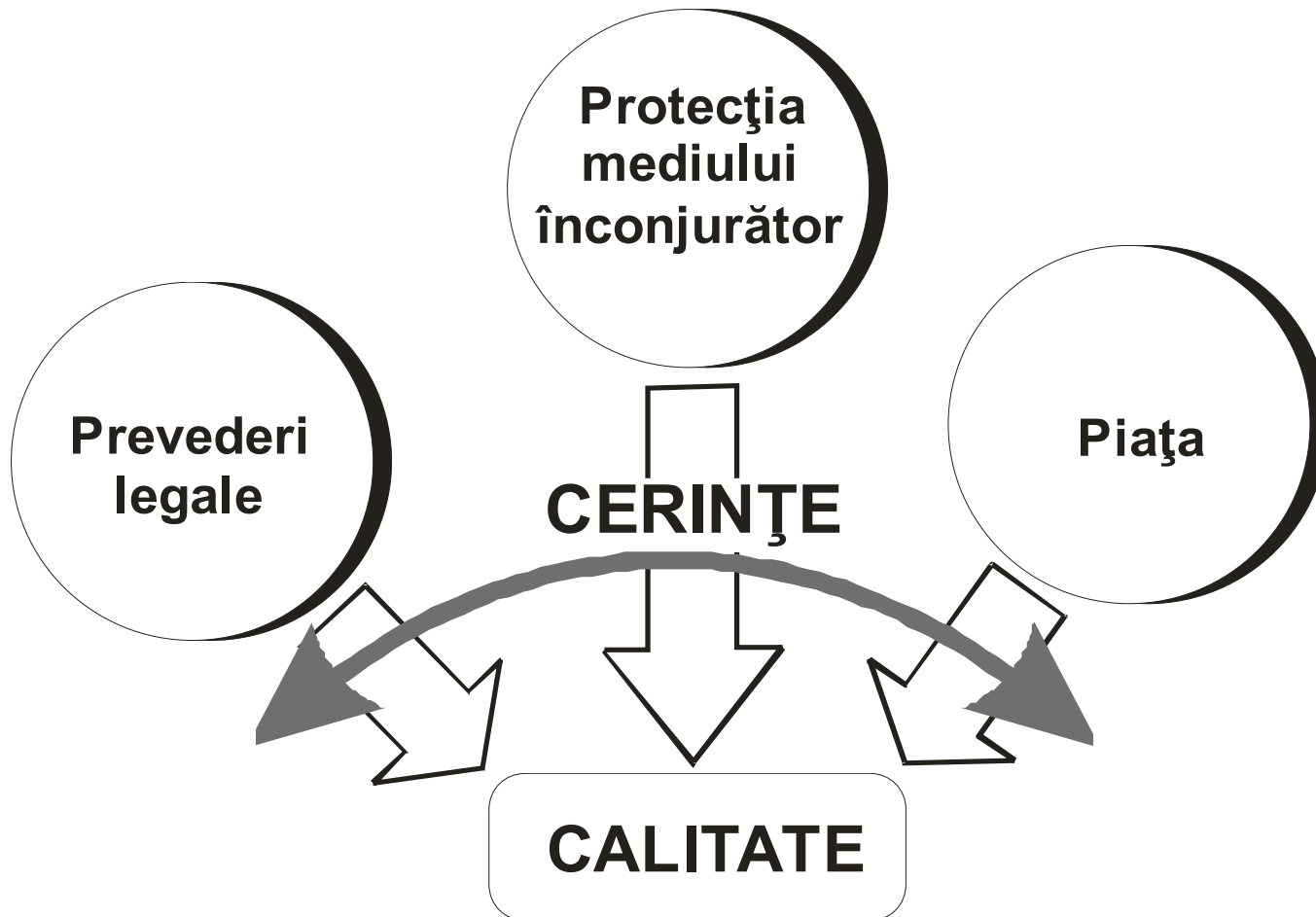
**ELEMENTELE PRINCIPALE**  
necesare pentru realizarea unui  
**MANAGEMENTAL CALITATII**  
extins la nivelul întregii organizații  
**(K. Ishikawa, Crosby si Feigenmaum)**

- **IMPLICAREA ȘI RESPONSABILIZAREA CONDUCERII** pentru *dezvoltarea unei strategii a calității*, apoi, de sus în jos, *aplicarea ei în toate domeniile organizatorice*
- **ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ A CALITĂȚII**, ca bază principală pentru *atingerea obiectivelor firmei* (noțiunea de calitate și scopul îmbunătățirii calității trebuie să fie formulate pe înțelesul tuturor). De asemenea, trebuie să se facă referiri la semnificația calității pentru organizație și *corelarea cu obiectivele acesteia*.
- **CONȘTIINȚA PENTRU COSTURILE NON-CALITĂȚII**: pierderile financiare, cauzate de lipsa calității, trebuie descoperite și analizate.

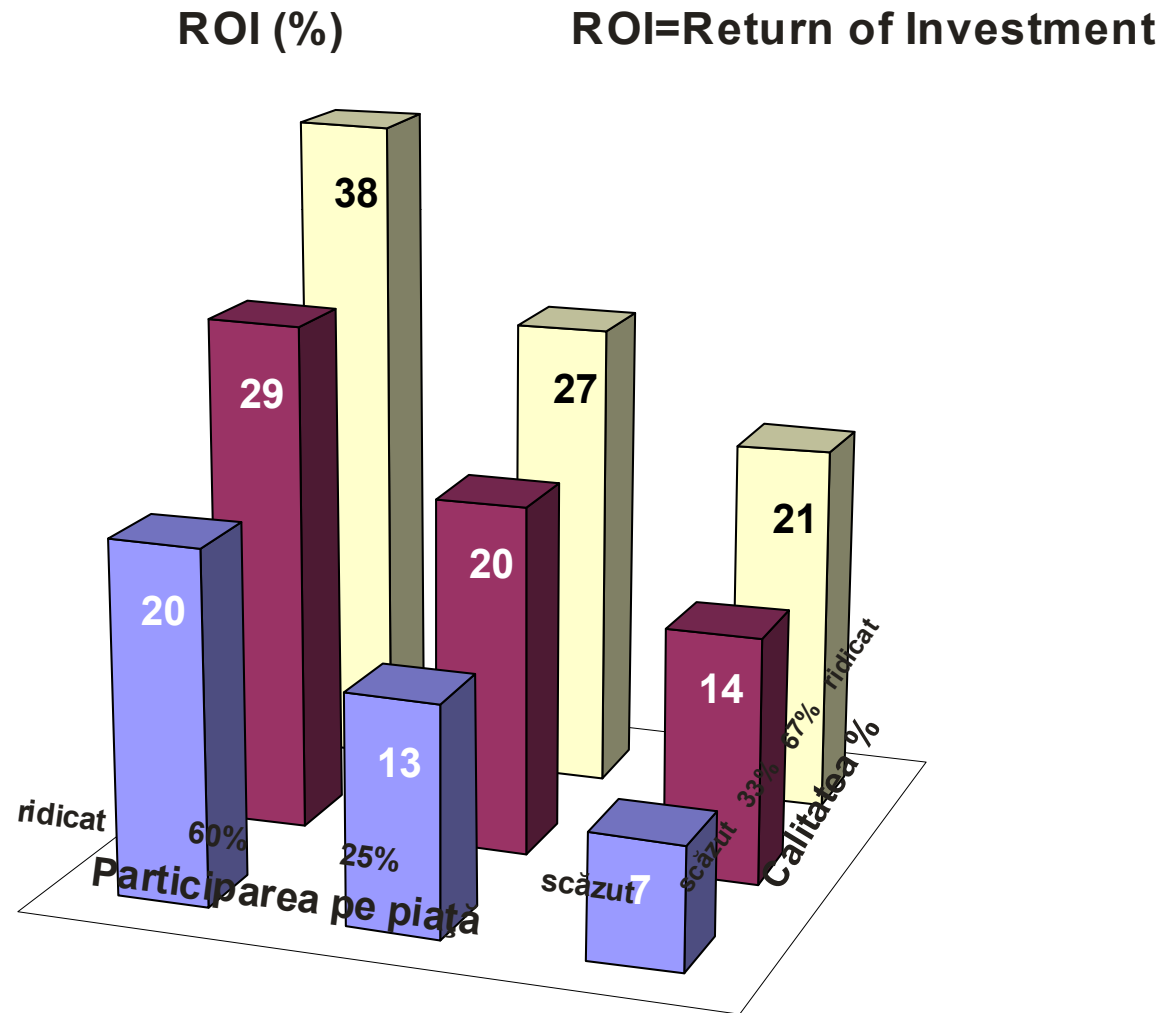
- **ÎNDEPLINIREA CERINȚELOR CLIENȚILOR ȚEL SUPREM**  
*conștientizarea cerințelor și așteptărilor clienților.*
- **ÎMBUNĂTĂȚIREA PRODUSULUI DIN PUNCTUL DE VEDERE AL CERINȚELOR CLIENTULUI.** Trebuie să fie *disponibile informațiile referitoare la îmbunătățirea calității* și efectul acestei asupra avantajelor privind produsul, respectiv clientul.
- **OPTIMIZAREA ORGANIZĂRII FIRMEI:**  
*forme clare de organizare  
delegarea responsabilităților,  
atragerea tuturor colaboratorilor*
- **STIL DE CONDUCERE:** *lucrul în echipă* a colaboratorilor prin *procese dinamice de grup.*

- **TRATAREA FURNIZORILOR CA PARTENERI:** integrarea proceselor furnizorului în cadrul firmei, situând la un loc central un *schimb detaliat de informații*.
- **DEMERSURI SISTEMATICE ȘI CONTINUE** în toate domeniile de activitate: sprijinirea unor *proceduri* pentru promovarea *proceselor și sistemelor capabile*.
- **INSTRUIRE** cu privire la *metode tehnici și cunoștințe* – atât în domeniul tehnic cât și social – referitoare la produse și organizație trebuie să constituie *preocuparea de bază* pentru toți angajații.
- **EVALUAREA TUTUROR PERFORMANȚELOR DIN ORGANIZAȚIE:** fiecare aplicație trebuie urmată de un *feed-back*. Este necesară o *cointeresare materială* a colaboratorilor *în funcție de îmbunătățirea calității*.

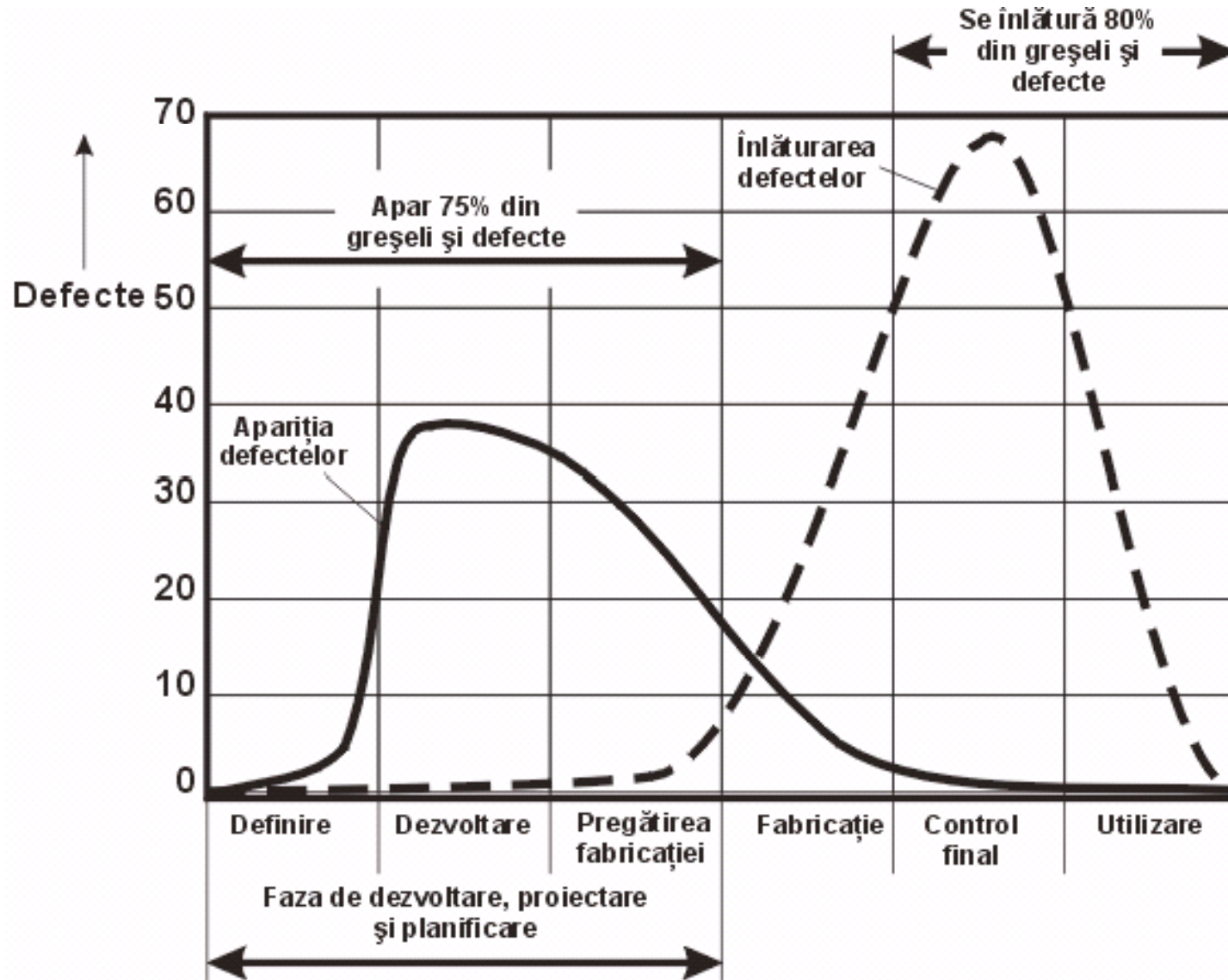
## Cerințe privind factorul de concurență CALITATE



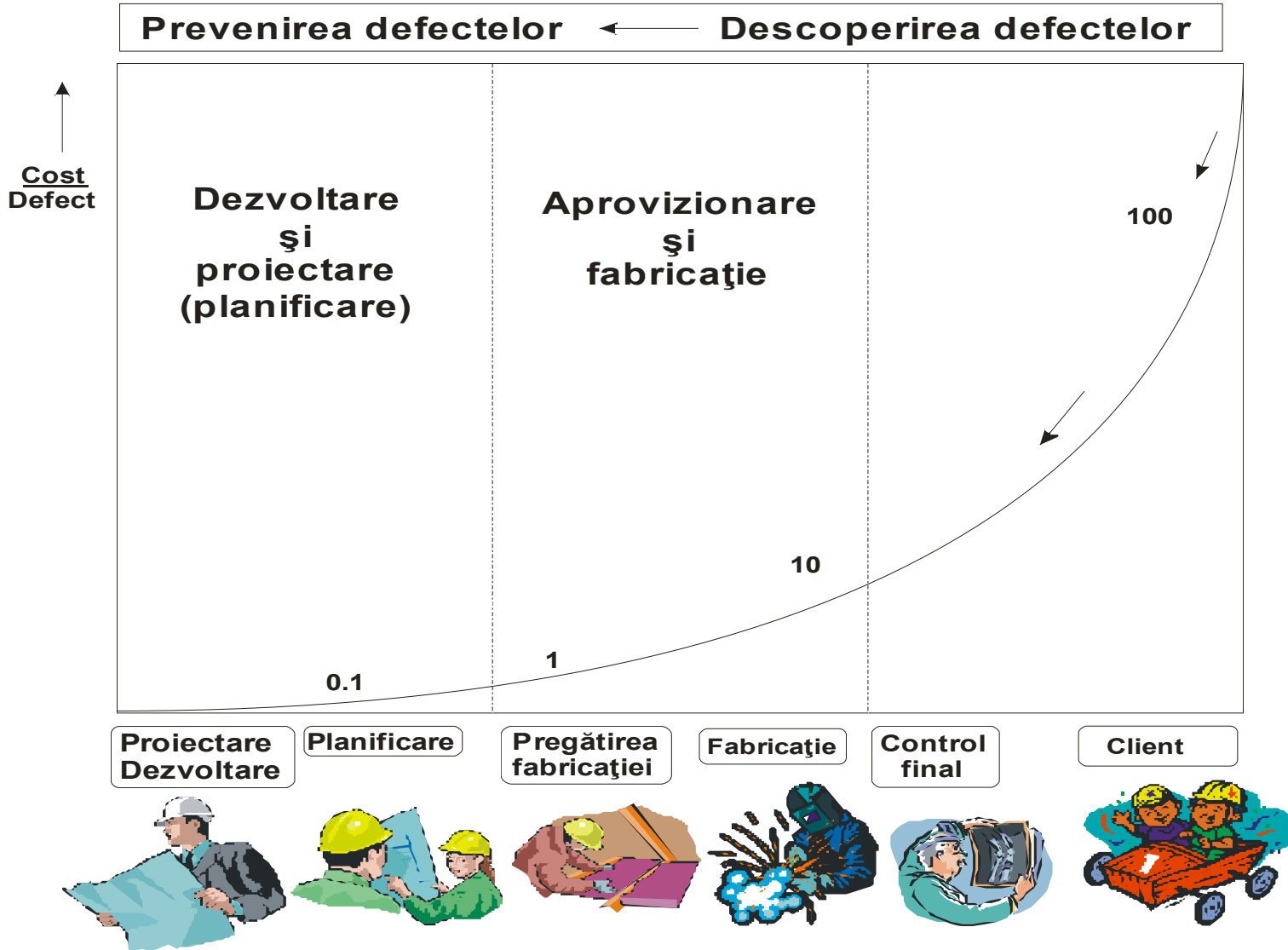
# Recuperarea investițiilor în funcție de calitatea produselor și participarea pe piață



Apariția și înlăturarea defectelor pe parcursul vieții unui produs



# Regula creșterii costurilor aferente defectelor



# Frecvența modificărilor privind produsul - comparație între Japonia și SUA



Definire



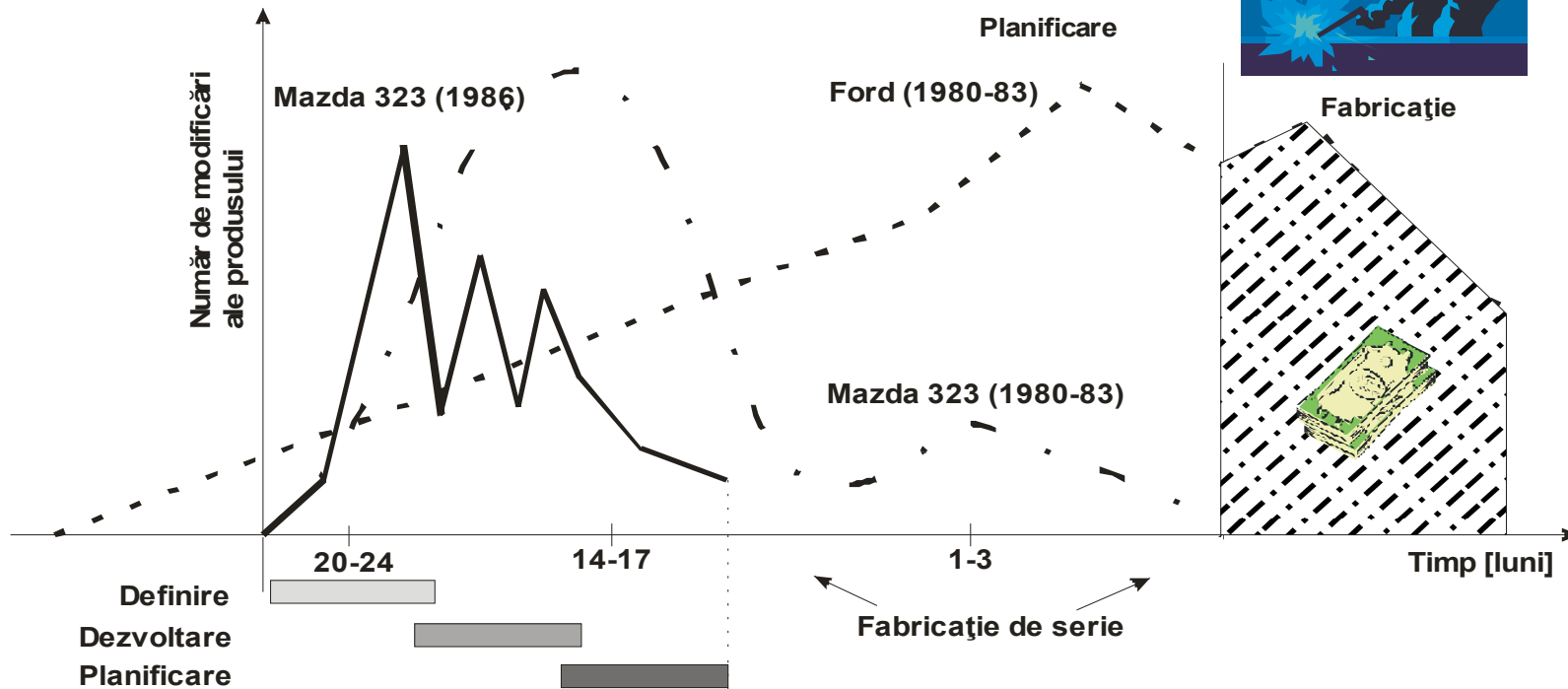
Dezvoltare



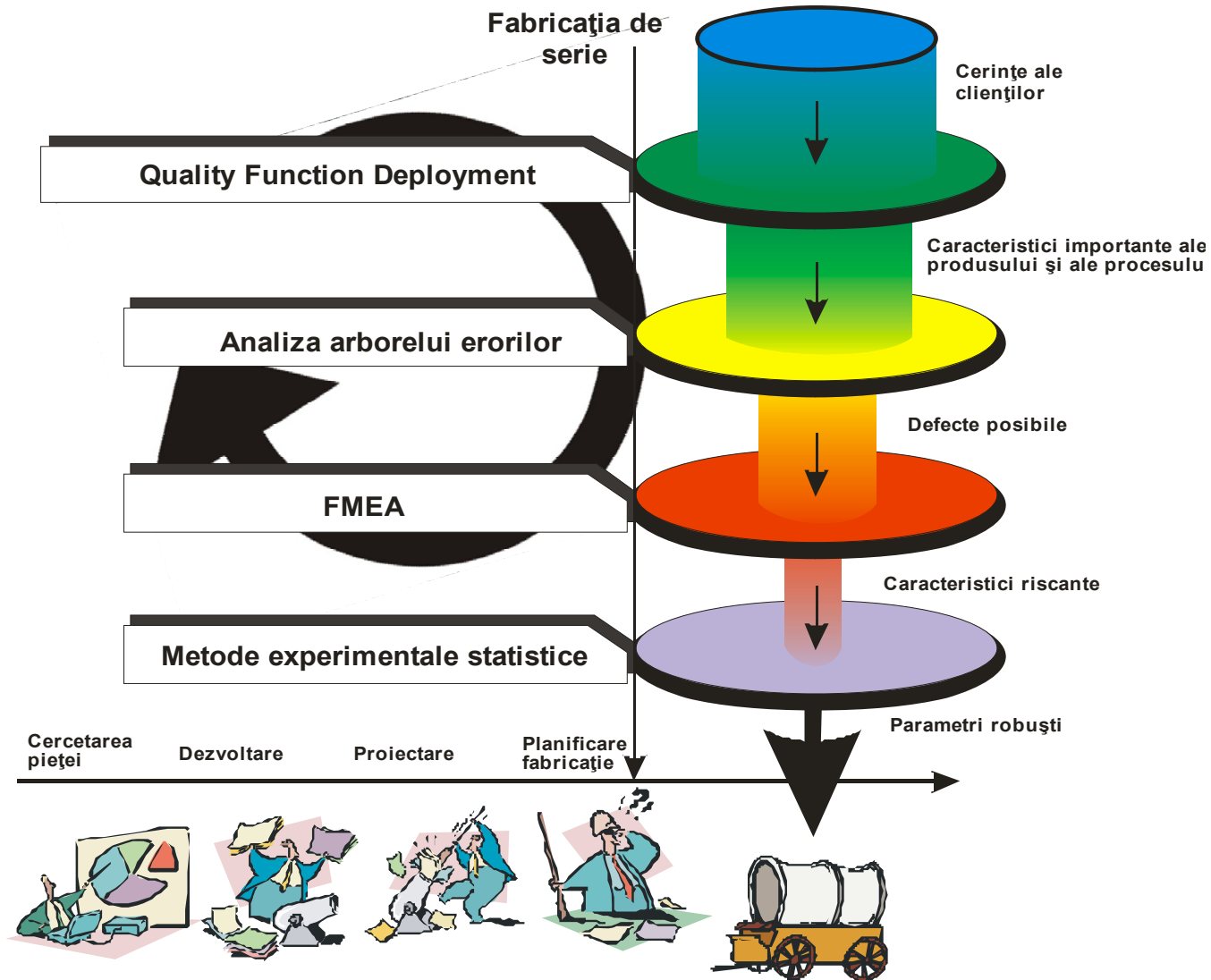
Planificare



Fabricație



# Scenariu privind aplicarea diferitelor tehnici preventive de asigurare a calității



## Obstacole la aplicarea off-line a metodelor de asigurare a calității



### Metode

- \* Instrumentar AQ
- \* Tehnologia informației
- \* Utilizarea tehnicii de calcul
- \* ...

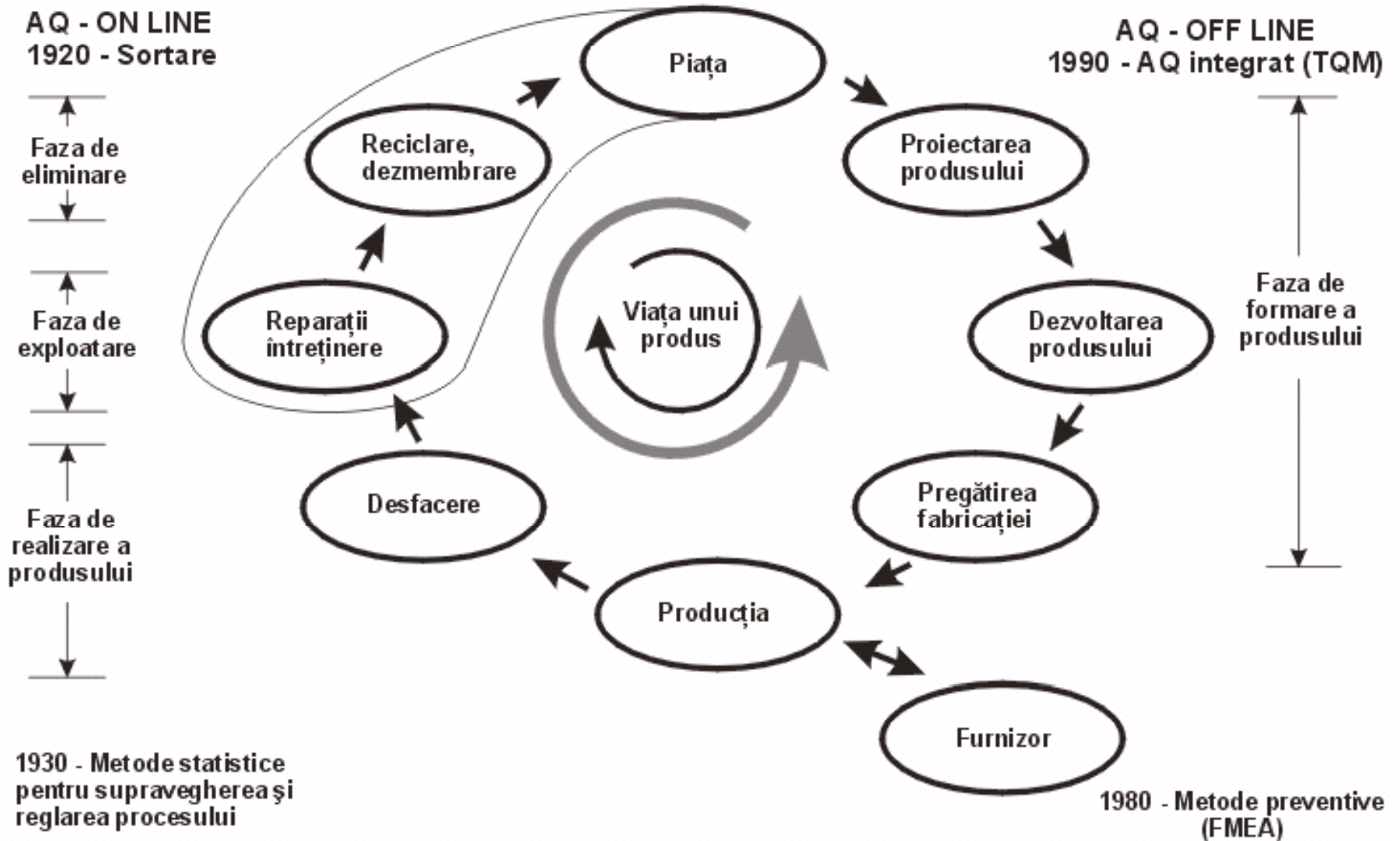
### Dificultăți

- \* Complexitatea metodelor-
  - nivel de cunoaștere
  - pregătire
  - aplicare
- \* Lipsa de integrare a metodelor din punct de vedere
  - metodic
  - organizatoric
  - informatic
- \* ...

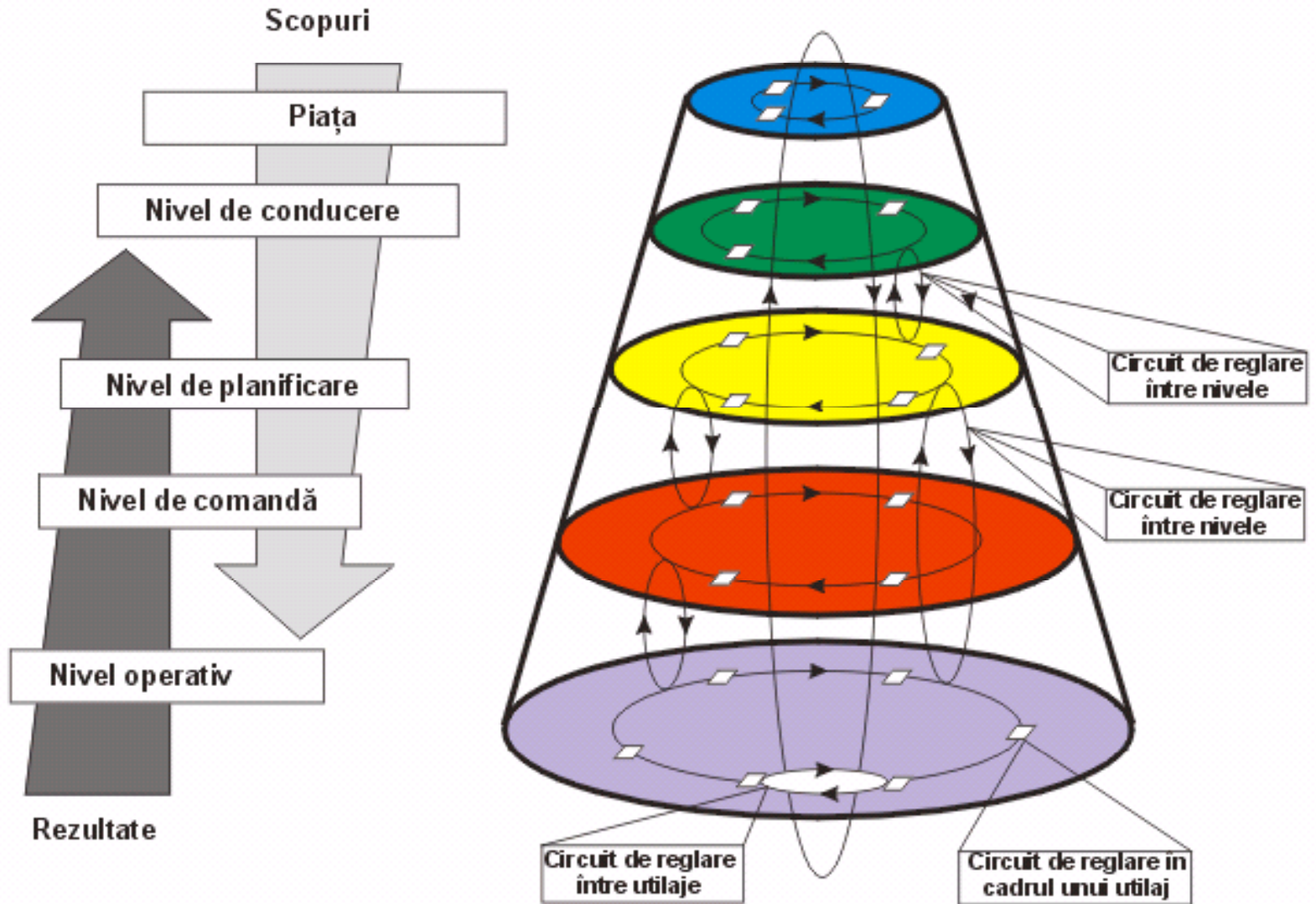
### Scopuri

- \* clienți mulțumiți
- \* evitarea reclamațiilor
- \* producție cu zero defecte
- \* procese controlate și capabile
- \* costuri scăzute ale noncalității
- \* ...

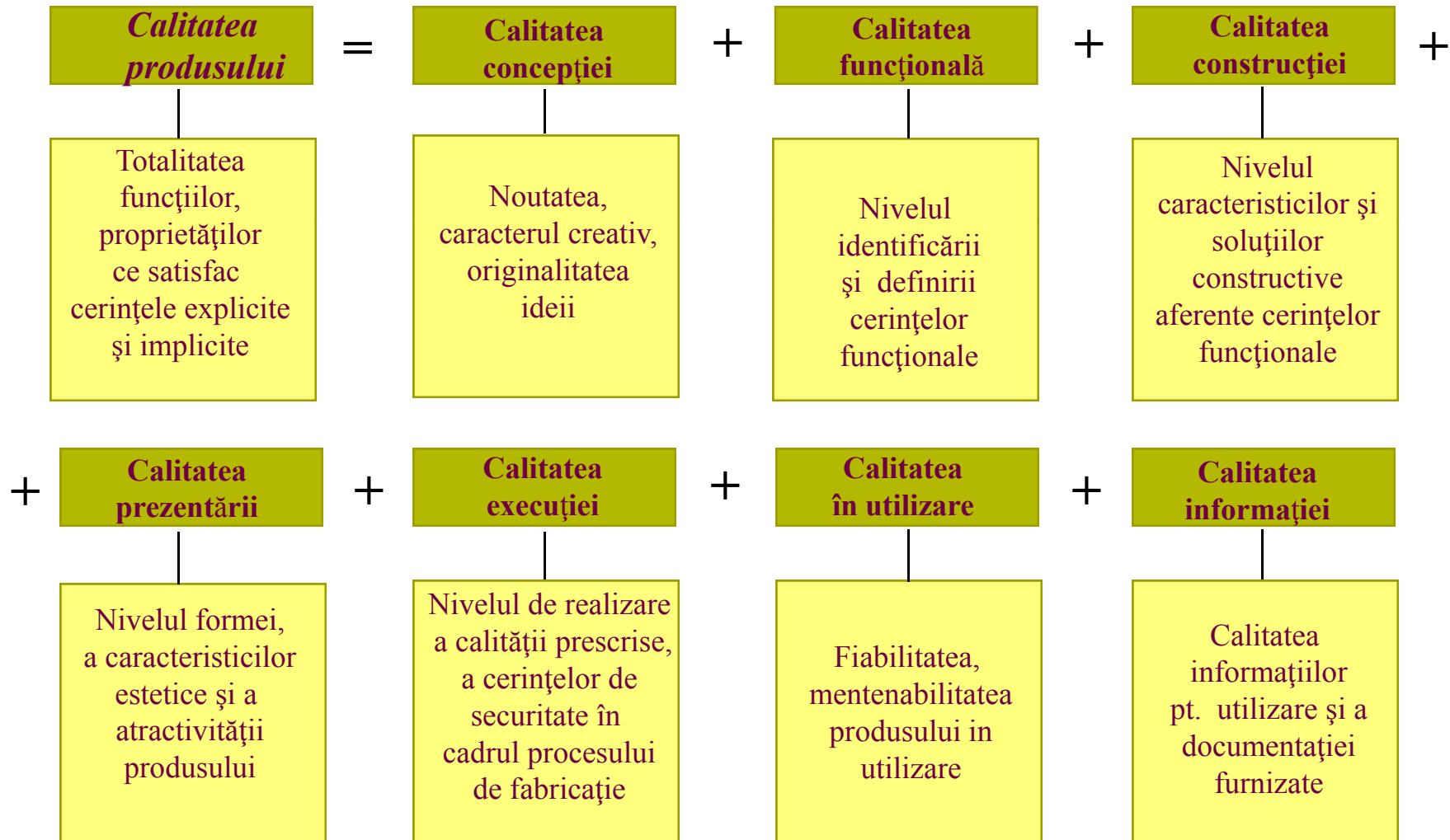
# Fazele de viață ale unui produs și dezvoltarea MQ



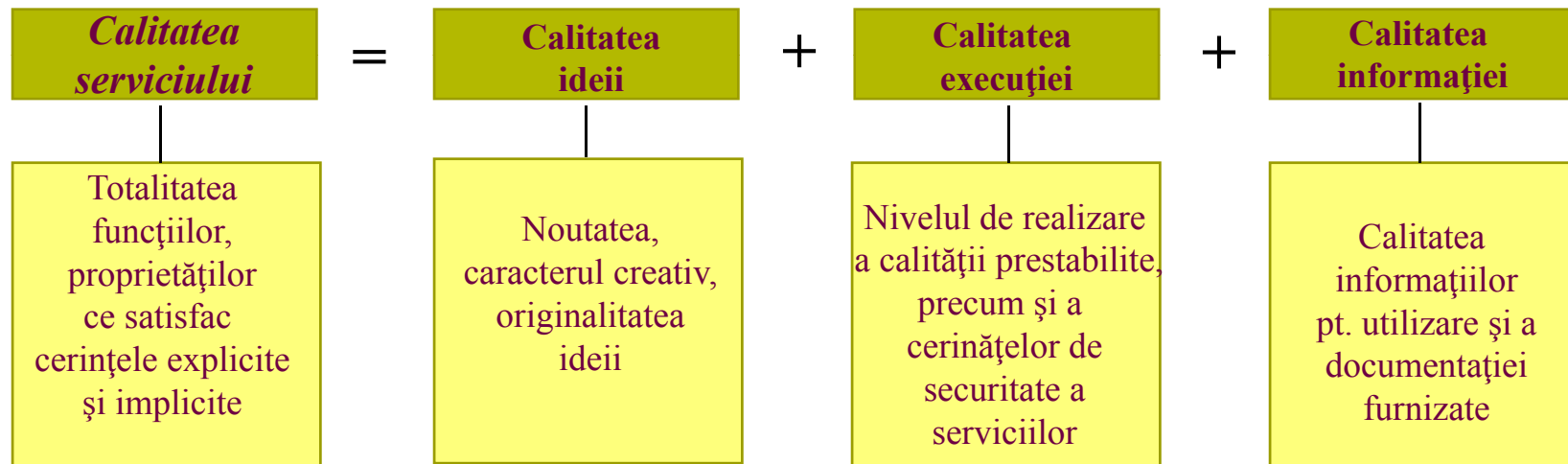
### Structura circuitelor de reglare interne unui nivel respectiv circuite de reglare între nivele



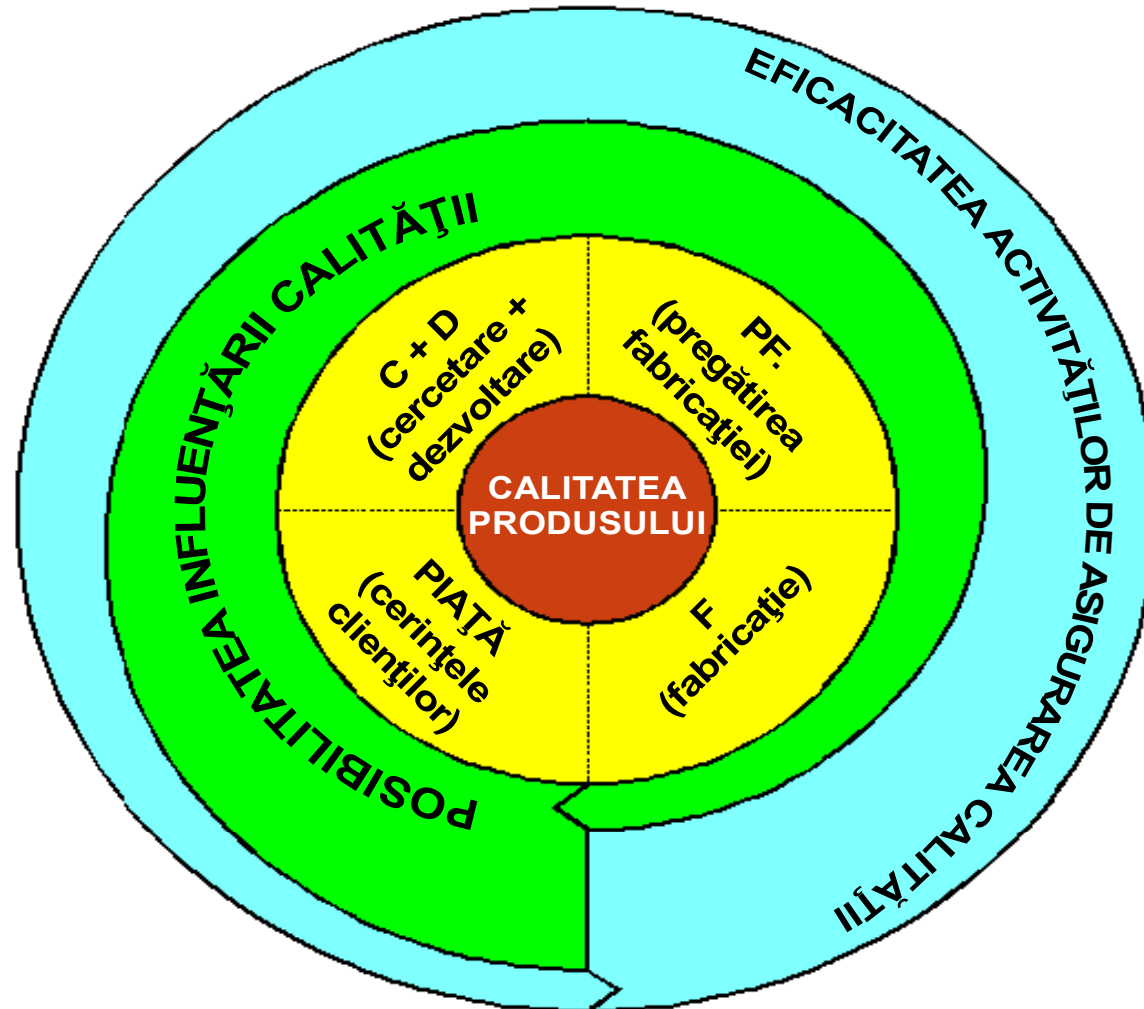
## COMPONENTELE CALITĂȚII PRODUSULUI



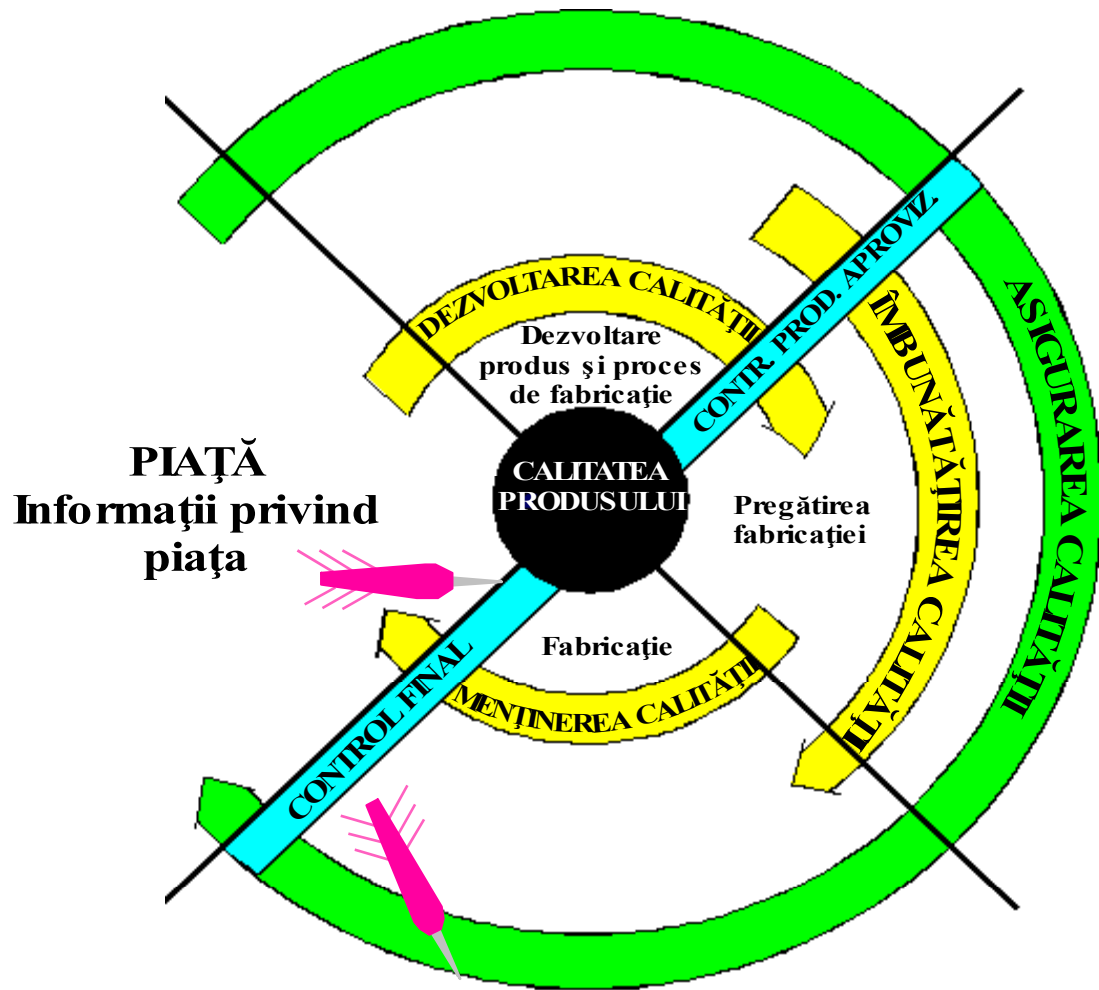
## COMPONENTELE CALITĂȚII SERVICIILOR



## CONTRADICȚIA DINTRE POSIBILITATEA INFLUENȚĂRII CALITĂȚII ȘI EFICACITATEA ACTIVITĂȚILOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



## DOMENII DE APLICARE A STRATEGIILOR ÎN SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎNTR-O FIRMĂ

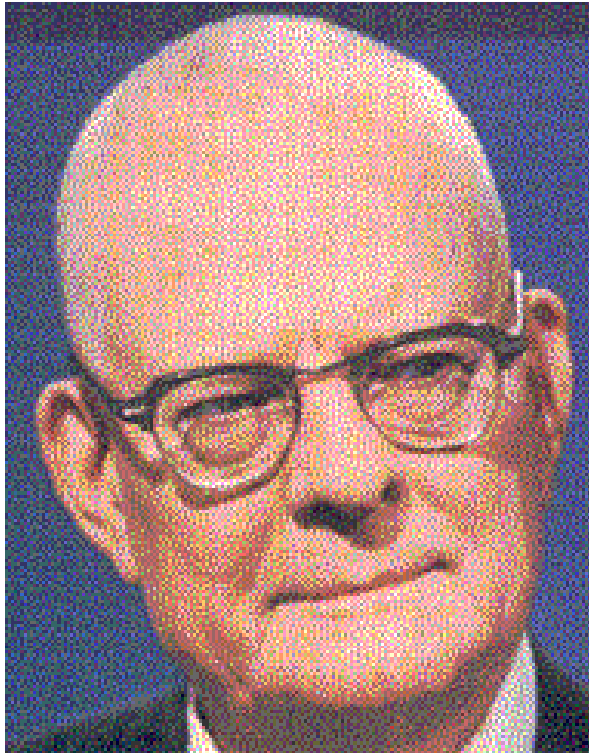


## SFATURI UTILE PENTRU DIRIJORII DE ORCHESTRĂ

- **Stabilește CE trebuie făcut!**
- **Transformă acest CE în instrucțiuni clare și univoce!**
- **Convinge-te că toți cei implicați în realizare au înțeles CE trebuie făcut!**
- **Verifică dacă toți cei implicați dispun de cunoștințele și aptitudinile necesare, lucrează fără greșală și se preocupă de instruirea lor proprie!**
- **Pune la dispoziția celor implicați mijloacele și procedeele necesare pentru îndeplinirea sarcinilor în mod corect și eficient!**
- **Verifică dacă sarcinile au fost îndeplinite corect!**



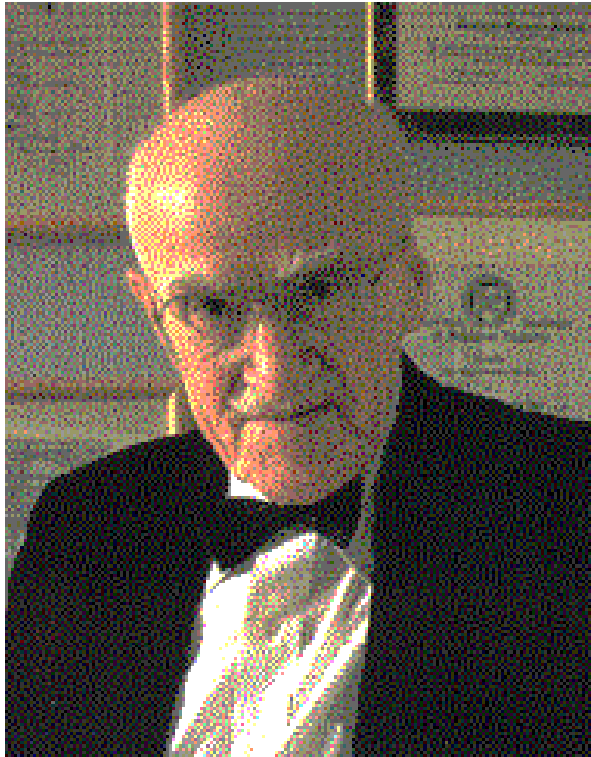
**Francis Bacon 1561-1626**



**„ 94% din greselile aparute se datoreaza unor deficiente ale sistemului ce functioneaza in cadrul firmei.“**

**„ Fiecare activitate poate fi considerat un proces care poate fi imbunatatit.“**

W. Edwards Deming



**„ Planificarea proceselor  
macroeconomice este sarcina  
unei echipe, auditarea proceselor  
este o sarcina de management. “**

Joseph M. Juran



**„ Firma in care calitatea nu este ancorata in mod solid nu va fi in stare de nimic !**

**„ Managementul actioneaza asupra sistemului, angajatii actioneaza in sistem. ! „**

Philip B. Crosby

## MOTIVELE IMPLEMENTĂRII ȘI MENȚINERII SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

### EXTERNE

- *CERINȚELE CLIENȚILOR ȘI A ACȚIONARILOR*
- *GENERAREA ÎNCREDERII LA CLIENȚI*
- *IMAGINEA EXTERNĂ A FIRMEI, GOODWILL*
- *APRECIEREA FIRMEI PE PIAȚĂ*

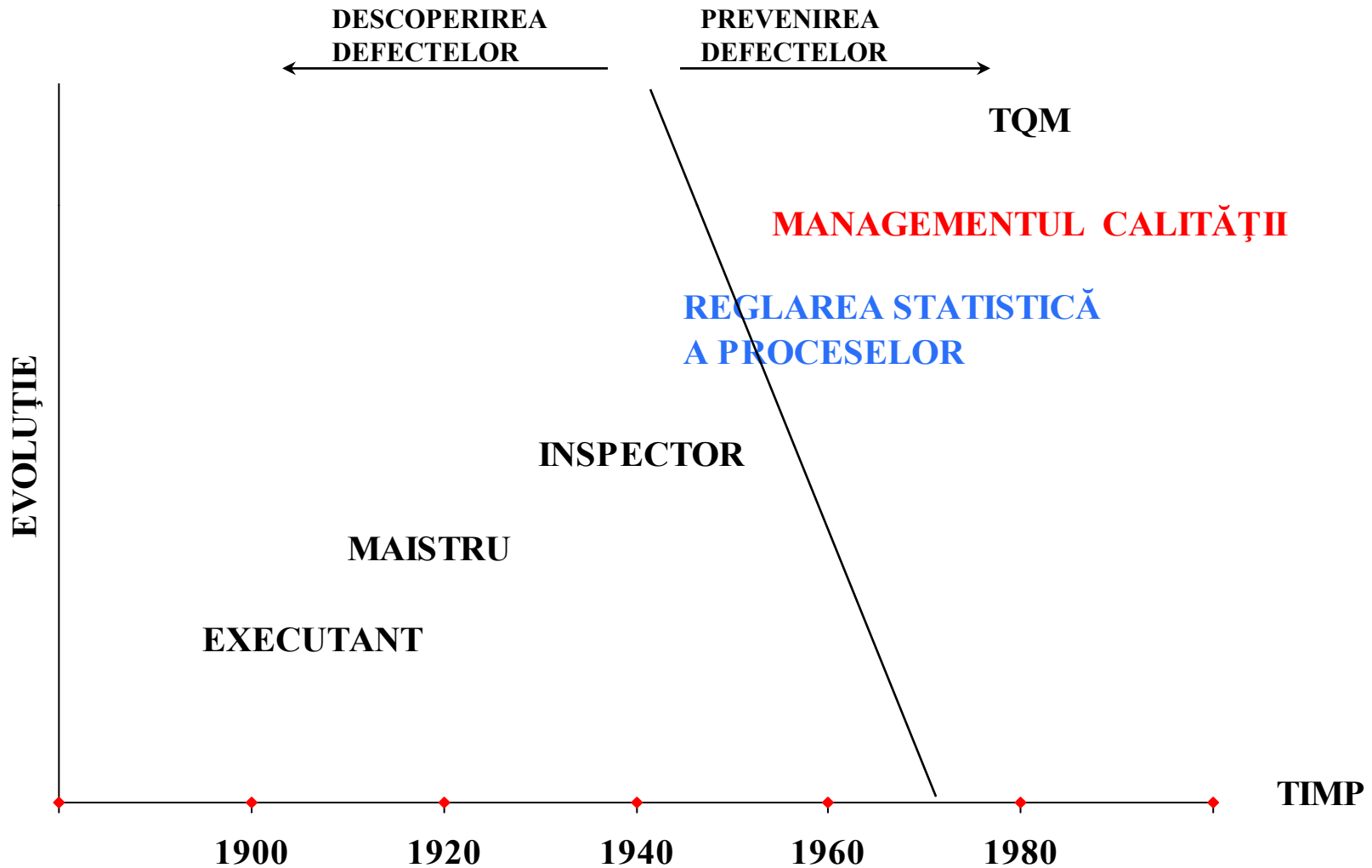
### INTERNE

- *PROCESE TINUTE SUB CONTROL*
- *FUNȚIONARE SISTEMICĂ*
- *RESPONSABILITĂȚI DEFINITE*
- *SIGURANȚĂ*
- *CONȘTIINȚA CALITĂȚII*
- *EFICIENȚĂ ECONOMICĂ*

## EFECTELE IMPLEMENTĂRII ȘI MENȚINERII SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

CARACTERISTICI FUNCȚIONALE	NU EXISTĂ SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII IMPLEMENTAT	EXISTĂ SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII IMPLEMENTAT
SISTEM DE VALORI	PRIORITATEA CONSIDERENȚELOR DE FABRICAȚIE / SERVICII	LUAREA ÎN CONSIDERARE, CONCOMITENT, A CERINȚELOR FABRICAȚIEI, SERVICIILOR, SOCIETĂȚII ȘI MEDIULUI
TRATAREA PROBLEMELOR PRIVIND CALITATEA	CONTROL FINAL (SELECTARE)	PREVENIREA DEFECTELOR REGLAREA PROCESELOR
RESPONSABILITATEA PENTRU CALITATE	LIMITATĂ, VIZEAZĂ NUMAI PERSONALUL DE CONTROL	GENERALIZATĂ, VIZEAZĂ TOȚI ANGAJAȚII FIRMEI
LEGĂTURILE ENTITĂȚILOR INTERNE	INTERESE INDIVIDUALE, LIPSĂ COLABORARE	INTERESE COMUNE / CORELATE, COLABORARE
LEGĂTURI CU CLIENȚII	STRĂDUINȚĂ PENTRU VÂNZAREA PRODUSELOR/SERVICIILOR EXISTENTE	STRĂDUINȚĂ PENTRU SATISFACEREA CERINȚELOR CLIENȚILOR
LEGĂTURI CU FURNIZORII DE PRODUSE ȘI DE SERVICII	LEGĂTURI INDIRECTE, BAZATE PE CORELAREA SPECIFICAȚIILOR	LEGĂTURI DIRECTE, BAZATE PE COLABORARE
SIGURANȚĂ	SIGURANȚĂ REDUSĂ NECUNOAȘTEREA RISCULUI	SIGURANȚĂ RIDICATĂ, RISC MINIM
REZULTAT	NU SE REALIZEAZĂ O ARMONIZARE ÎNTRE INTERESELE FIRMEI, A CLIENȚILOR, A SOCIETĂȚII ȘI CERINȚELE DE MEDIU, VIABILITATE INCERTĂ	SE REALIZEAZĂ O ARMONIZARE ÎNTRE INTERESELE FIRMEI, A CLIENȚILOR, A SOCIETĂȚII ȘI CERINȚELE DE MEDIU VIABILITATE CERTĂ




# EVOLUȚIA ASIGURĂRII CALITĂȚII



## EVOLUȚIA STANDARDELOR PRIVIND CALITATEA

- **Aviația Militară Britanică – asigurarea calității avioanelor : 1912**
- **Industria Militară al SUA – MIL-Q-9858 : 1959**
- **Publicațiile referitoare la calitate al NATO – AQAP-1 : 1968**
- **Standarde de apărare, UK (proiectare) – DEF.STAN 05-21 : 1970**
- **Directive pentru uz general industrial – BS 5179 : 1975**
- **Relații contractuale pentru asigurarea calității – BS 5750-1,2 și 3 : 1975**
- **Interpretări – BS 5750-4,5 și 6 : 1981**
- **Standard internațional pentru calitate – seria ISO 9000 : 1987**
- **Ediția a doua a seriei de standarde ISO 9000 : 1994**
- **Ediția a treia a seriei de standarde ISO 9000 : 2000**
- **Ediția a patra a seriei de standarde ISO 9000 : 2008**

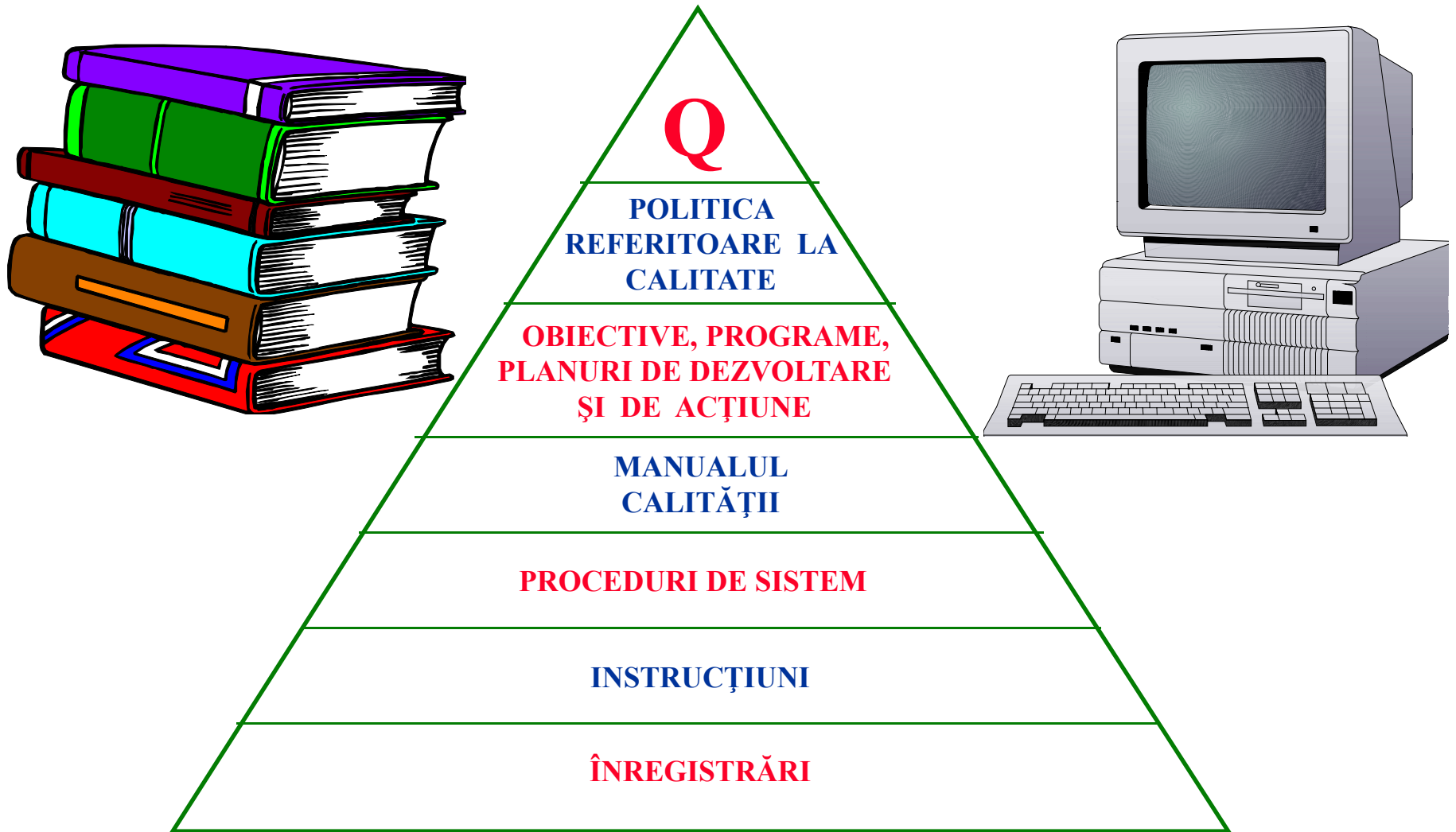
## STRUCTURA SERIEI DE STANDARDE ISO 9000

<b>TERMINOLOGIE</b>		<b>ISO 9000:2005</b>	<b>Principii și vocabular</b>
<b>STANDARDE CORELATE</b>		<b>ISO 9001:2008 ISO 9004:2005</b>	<b>Cerințe Ghid pentru îmbunătățirea performanțelor</b>
<b>ANALIZĂ</b>		<b>ISO 19011</b>	<b>Ghid pentru auditarea sistemului de management al calității și/sau al mediului</b>

## ROLURI POSIBILE ALE ISO 9000



## DOCUMENTELE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



## NOȚIUNEA POLITICII REFERITOARE LA CALITATE ȘI PRINCIPALELE IDEI ALE ACESTEIA

### NOȚIUNEA POLITICII REFERITOARE LA CALITATE

*“Politica referitoare la calitate, cuprinde **obiectivele și orientările generale** ale unei organizații privind calitatea, așa cum sunt ele exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel. (Politica referitoare la calitate este un **element al politicii firmei**, aprobat de conducerea de la cel mai înalt nivel)”*.

### IDEILE PRINCIPALE ALE POLITICII REFERITOARE LA CALITATE

- **Scopul organizației este creșterea eficienței prin satisfacerea deplină a cerințelor și așteptărilor clienților.**
- **Calitatea este definită de client (cumpărător, utilizator).**
- **În vederea atingerii scopurilor în domeniul sistemului de management al calității, organizația îmbunătățește continuu Sistemul de management al Calității, ținând seama de cerințele clienților și a normelor internaționale în vigoare.**
- **Scopul organizației este dezvoltarea unor relații de durată cu clienții și furnizorii, în vederea realizării obiectivelor din domeniul sistemului de management al calității.**
- **Îmbunătățirea continuă a calității, reducerea defectelor și a costurilor este o îndatorire permanentă a fiecărui angajat al organizației.**
- **Politica referitoare la calitate este cunoscută și înțeleasă de toți angajații implicați în sistemul de management al calității.**



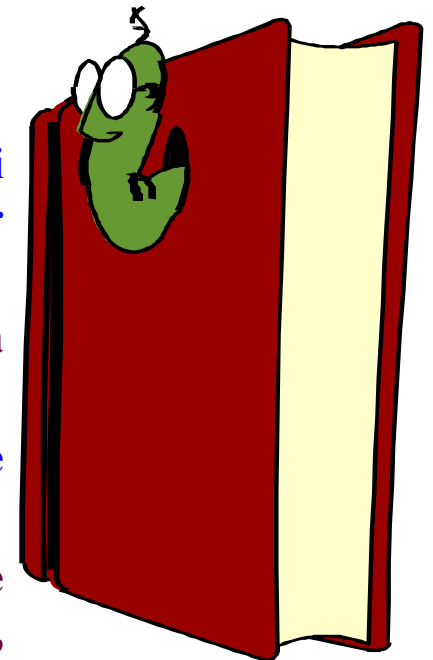
## NOȚIUNEA DE MANUAL AL CALITĂȚII ȘI ROLUL ACESTUIA

### NOȚIUNEA DE MANUAL AL CALITĂȚII

*Manualul Calității este documentul de bază al sistemului de management al calității. Acesta descrie **cerințele** referitoare la sistemul de management al calității, **sarcinile** privind funcționarea sistemului, **relațiile organizatorice** și **funcționale** precum și **sistematizează documentele** sistemului.*

### ROLUL MANUALULUI CALITĂȚII

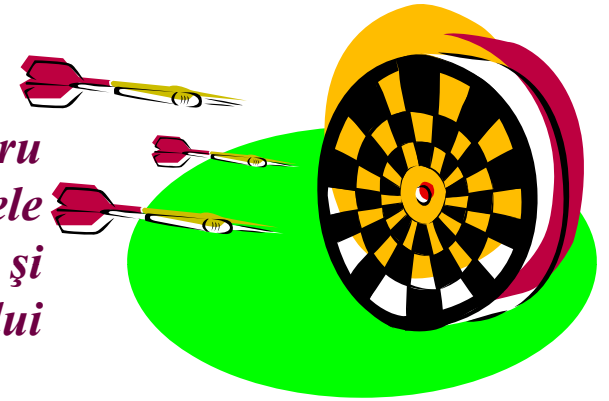
- **Constituie** dovada faptului că sistemul de management al calității documentat corespunde cerințelor clienților precum și normelor internaționale ISO 9001:2000.
- **Sintetizează** principiile de bază, cerințele și sarcinile referitoare la sistemul de management al calității.
- **Declară** sarcinile, responsabilitățile, interdependențele personalului care conduce, efectuează și verifică activitățile care influențează calitatea.
- **Constituie** baza pentru elaborarea celorlalte documente ale sistemului de management al calității (proceduri, instrucțiuni, regulamente, specificații, planuri) precum și a înregistrărilor aferente.
- **Este** documentul primar pentru certificarea, respectiv pentru auditurile interne ale sistemului de management al calității.



## OBIECTIVE, PROGRAME, PLANURI DE MĂSURI ȘI DE DEZVOLTARE

### DEFINIREA OBIECTIVULUI:

*Organizația trebuie să definească obiectivele calității pentru toate funcțiile și nivelele din cadrul organizației. Obiectivele calității trebuie să rezulte din politica referitoare la calitate și din angajamentul pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.*



*Obiectivele calității trebuie să cuprindă acele obiective care sunt necesare pentru îndeplinirea cerințelor de calitate ale produselor sau serviciilor. Obiectivele calității trebuie să fie măsurabile.*

### CERINȚE PRIVIND PROGRAMELE, PLANURILE DE MĂSURI ȘI DE DEZVOLTARE:

Organizația trebuie să identifice și să planifice activitățile și resursele necesare pentru atingerea obiectivelor calității. Această planificare trebuie să fie în concordanță cu celelalte cerințe ale sistemului de management al calității, iar rezultatele planificării trebuie documentate.

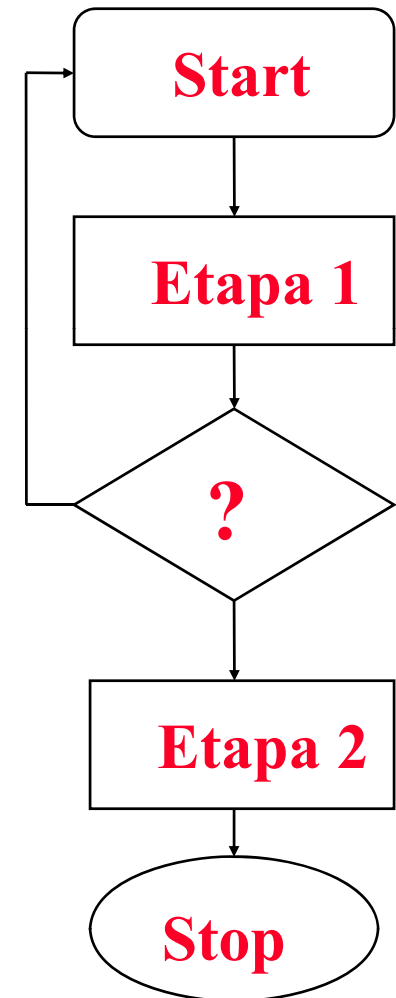
## NOȚIUNEA DE PROCEDURĂ DE SISTEM ȘI STRUCTURA ACESTEIA

### NOȚIUNEA DE PROCEDURĂ DE SISTEM

*Procedurile de sistem descriu activitățile legate de realizarea sarcinilor definite în Manualul Calității, cu specificarea responsabilităților (responsabililor) aferente.*

### STRUCTURA PROCEDURILOR DE SISTEM

- **Definirea domeniului de aplicare**
- **Definițiile noțiunilor și prescurtărilor utilizate**
- **Descrierea procedurii**
- **Gestionarea înregistrărilor**
- **Anexe (modele pentru înregistrări, diagrame de flux, etc.)**



## NOȚIUNEA DE INSTRUCȚIUNE ȘI TIPURILE ACESTEIA

### NOȚIUNEA DE INSTRUCȚIUNE

*Instrucțiunea este descrierea detaliată a activităților definite în Procedurile de sistem.*

### TIPURI DE INSTRUCȚIUNI

- **Instrucțiuni tehnologice**
- **Planuri de operații**
- **Instrucțiuni de lucru**
- **Instrucțiuni de exploatare/reglare a utilajelor**
- **Instrucțiuni de întreținere a utilajelor**
- **Program de fabricație**
- **Instrucțiuni pt. conservare/depozitare**
- **Instrucțiuni de ambalare /dezambalare**
- **Instrucțiuni pt. transport/manipulare**
- **Instrucțiuni pt. inspecții/verificări**
- **Instrucțiuni pt. prelevarea probelor**
- **Instrucțiuni pt. încercare/măsurare**
- **Instrucțiuni pt. manipularea instrumentelor de inspecție/măsurare**
- **Instrucțiuni pt. etalonare/calibrare**
- **Instrucțiuni pt. marcarea**
- **Instrucțiuni pt. întocmirea înregistrărilor**
- **Instrucțiuni pt. manipularea înregistrărilor/documentelor**

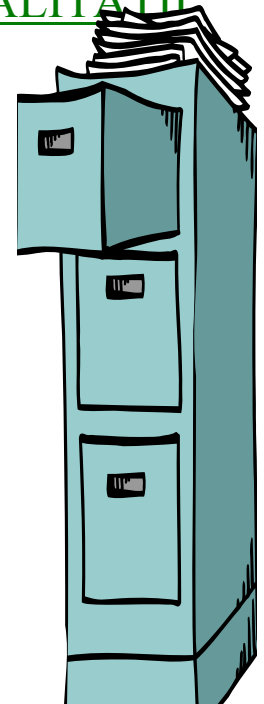
# NOȚIUNEA DE ÎNREGISTRĂRI ALE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI TIPURILE ACESTORA

## NOȚIUNEA DE ÎNREGISTRĂRI ALE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

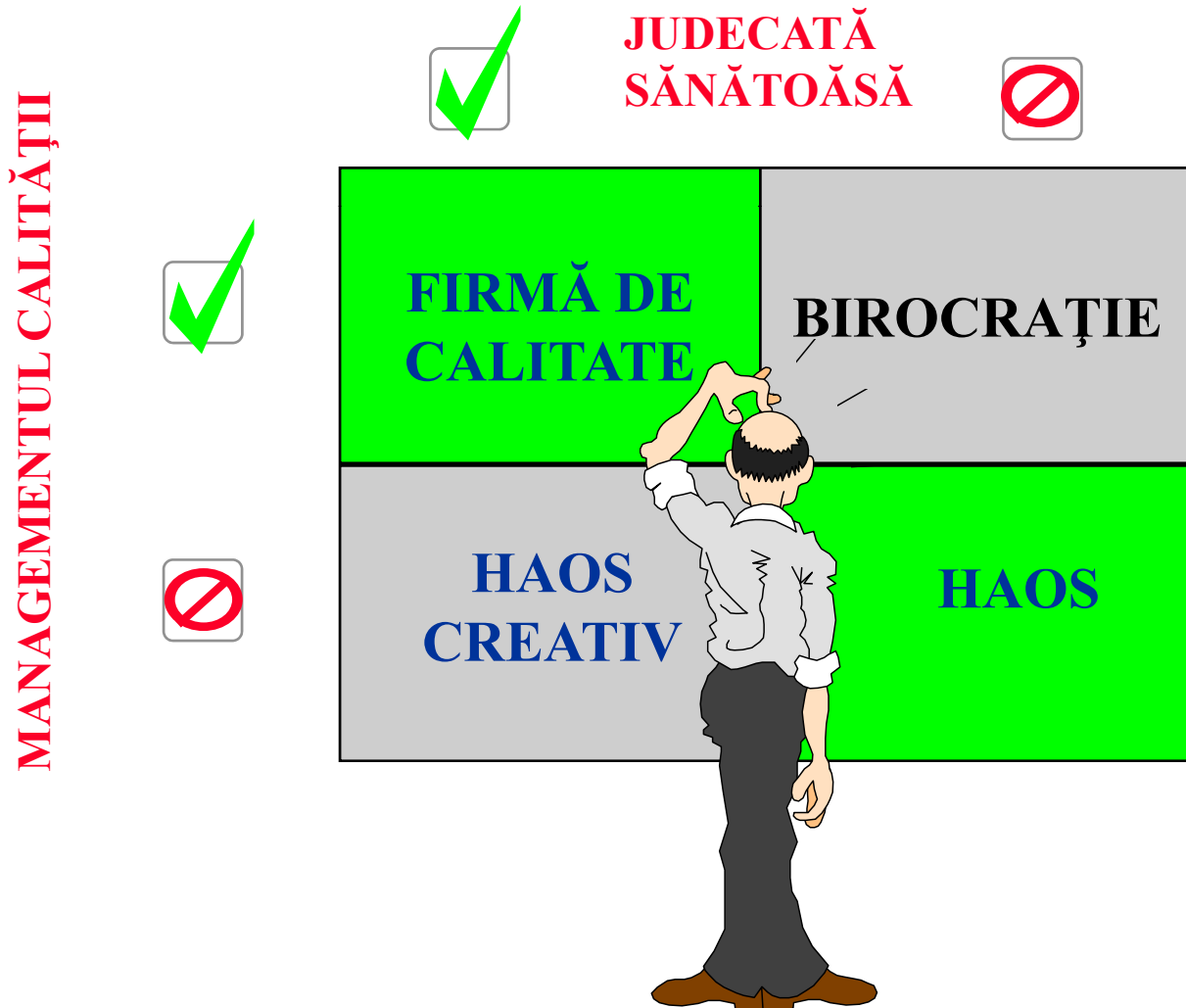
*Înregistrările calității sunt legate de activitățile prescrise în Procedurile de sistem și sunt utilizate pentru obținerea calității dorite respectiv pentru urmărirea funcționării eficiente a sistemului de management al calității.*

## TIPURILE DE ÎNREGISTRĂRI ALE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

- Înregistrări ale inspecțiilor, încercărilor (fișe de măsurători, registre, procese verbale, procese verbale de calibrare, certificate de etalonare, certificate de calitate)
- Certificate, aprobări ale autorităților
- Procese verbale, rapoarte privind reclamațiile
- Procese verbale de omologare
- Procese verbale ale analizelor efectuate de management
- Rapoarte de audit (auditori interne, auditori externe, auditori efectuate de clienți, auditori efectuate la subcontractanți)
- Registre (ale utilajelor, de schimb - privind parametri de proces)
- Evidențele privind instruirile
- Diferite evidențe (instrumente de măsură, standarde, personal, originalele documentelor, registre de predare a documentelor, liste de difuzare, costurile calității, etc.)



# FUNCȚIONAREA INTERNĂ A FIRMEI ȘI A SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



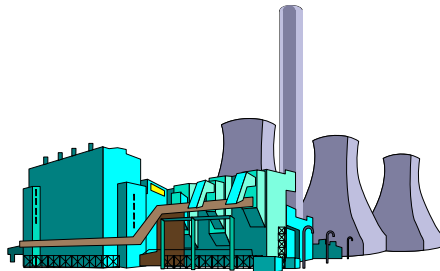
## CUNOȘTINȚE DE BAZĂ ÎN SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

CERTIFICARE

- Cele cuprinse în documente corespund celor prevăzute în standardul ISO 9001:2008 ?
- În practică se respectă cele cuprinse în reglementări?



ISO  
9001:2008



SFÂRȘIT...?

Conformitatea cu cerințele este dovedită de certificatul emis.



Certificat

