



# REGISTRUL AUTO ROMÂN

ORGANISMUL DE CERTIFICARE SISTEME DE MANAGEMENT

## CHESTIONAR DE EVALUARE PRELIMINARĂ A SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

**NOTE:**

- Scopul chestionarului este de a furniza informații preliminare despre organizarea și modul de funcționare a sistemului de management al calității din organizația Dvs.
- Vă rugăm să completați chestionarul și să răspundeți la toate întrebările. Dacă este necesar, atașați pagini suplimentare.

*Exemplarul completat este confidențial*

București-22447, sector 2  
Șos. Vergului nr. 41

Tel.: 031 425 76 99  
www.rarom.ro  
e-mail: ocs@rarom.ro

**RAR-OCS** CHESTIONAR DE EVALUARE PRELIMINARĂ A SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**1 INFORMAȚII GENERALE**

-Denumirea organizației .....

.....

-Sediul (sediile) .....

.....

.....

(se vor indica sediul social și toate sediile unde se desfășoară activități ale sistemului de management al calității-SMC)

-Telefon ..... Fax .....

-Numele Directorului General .....

-Numele Directorului Economic .....

**2 INFORMAȚII REFERITOARE LA SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

-Indicați excluderile de la aplicarea cerințelor ISO 9001:2015: .....

.....

-Documente de reglementare aplicabile .....

.....

(care decurg din legislație, regulamente, directive și alte documente normative)

-Indicați domeniul de activitate pentru care se aplică SMC(de ex: proiectare, fabricație de ... servicii de ... etc.)

.....

.....

-Vechimea în funcționare a SMC:

în implementare

sub 1 an

peste 1 an

-Audituri de terță și de secundă parte care au fost efectuate:

Organizația	Referențialul(standard)	Data

**3 PROCESE DE REALIZARE A PRODUSELOR / SERVICIILOR**

-Indicați sub forma unor fluxuri ( de atașat ca anexa A ) procesele ( inclusiv procesele speciale ) implicate în realizarea produselor.

**4 CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI****4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează**

Sunt identificate aspectele externe și interne relevante pentru organizație?

DA  NU

**4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate**

Sunt identificate părțile interesate relevante pentru SMC?

DA  NU

Dacă da, sunt identificate cerințele părților interesate relevante pentru SMC?

DA  NU

**4.3 Determinarea domeniului de aplicare al SMC**

Când s-a determinat domeniul de aplicare al SMC au fost luate în considerare aspectele externe și interne?

DA  NU

Dar cerințele părților interesate relevante?

DA  NU

Dar produsele și serviciile organizației?

DA  NU

**4.4 Sistemul de management al calității și procesele sale**

Sunt identificate procesele necesare SMC și modul lor de aplicare în cadrul organizației?

DA  NU

Dacă da, completați matricea de responsabilități din cadrul Anexei B.

Organizația a externalizat procese care influențează conformitatea produsului cu cerințele?

DA  NU

Sunt definite în cadrul SMC tipul și amploarea controlului aplicat acestor procese externalizate ?

DA  NU

Sunt menținute informații documentate pentru a susține operarea proceselor?

DA  NU

Indicați structura documentației SMC:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Sunt documentate declarații ale politicii referitoare la calitate și ale obiectivelor calității?

DA  NU

Domeniul de aplicare al SMC este documentat?

DA  NU

Există excluderi?

DA  NU

Dacă da, sunt acestea justificate documentat?

DA  NU

## 5 LEADERSHIP

### 5.1 Leadership și angajament

Managementul de la cel mai înalt nivel este angajat în dezvoltarea și implementarea SMC și îmbunătățirea continuă?

DA  NU

Este stabilită o politică referitoare la calitate?

DA  NU

Este compatibilă cu contextul și direcția strategică a organizației?

DA  NU

Sunt stabilite obiective ale calității pentru funcțiile și la nivelurile relevante ale organizației?

DA  NU

Managementul de la cel mai înalt nivel promovează gândirea bazată pe risc?

DA  NU

Se asigură că cerințele clientului sunt determinate și satisfăcute?

DA  NU

### 5.2 Politică

Politica referitoare la calitate este stabilită de .....

Include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMC?

DA  NU

Este disponibilă părților interesate relevante?

DA  NU  NEAPLICABIL

### 5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Sunt definite și comunicate responsabilitățile și autoritățile personalului implicat în SMC?

DA  NU

Indicați numele și funcția reprezentantului managementului organizației dvs.:

.....

## 6 PLANIFICARE

### 6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

Sunt determinate riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate?

DA  NU

Sunt stabilite acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților?

DA  NU

### 6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

Sunt stabilite obiective ale calității pentru funcțiile și la nivelurile relevante ale organizației?

DA  NU

Includ acestea cerințe privind produsul/serviciul?

DA  NU

Managementul asigură planificarea SMC?

DA NU

### 6.3 Planificarea schimbărilor

Se menține integritatea SMC în caz de apariție a unor schimbări?

 DA NU

## 7 SUPORT

### 7.1 Resurse

Sunt determinate și puse la dispoziție resursele necesare?

 DA NU

Sunt determinate și puse la dispoziție persoanele necesare pentru implementarea eficace a SMC și pentru operarea și controlul proceselor sale?

 DA NU

Este determinată și menținută infrastructura necesară pentru operarea proceselor și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor?

 DA NU

Este determinat și condus mediul de lucru necesar pentru operarea proceselor și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor?

 DA NU

Sunt determinate și puse la dispoziție resurse necesare adecvate pentru monitorizare și măsurare?

 DA NU NEAPLICABIL

### 7.2 Competență

Sunt determinate și asigurate cerințele de competență și/sau instruire necesare ale persoanelor care pot influența performanța și eficacitatea SMC?

 DA NU

### 7.3 Conștientizare

Persoanele care lucrează sub controlul organizației sunt conștientizate referitor la contribuția lor la eficacitatea SMC?

 DA NU

### 7.4 Comunicare

Sunt stabilite procese de comunicare relevantă pentru SMC?

 DA NU

### 7.5 Informații documentate

Este stabilită și menținută o procedură pentru controlul informațiilor documentate?

 DA NU ÎN IMPLEMENTARE

## 8 OPERARE

### 8.1 Planificare și control operațional

Sunt planificate, implementate și controlate procesele necesare pentru a satisface cerințele pentru livrarea produselor și serviciilor?

DA NU**8.2 Cerințe pentru produse și servicii**

Sunt determinate cerințele specificate de client referitoare la produse și servicii?

 DA NU

Înainte de acceptarea unei comenzi se asigură analiza cerințelor referitoare la produse și servicii ?

 DA NU

Este asigurată comunicarea cu clienții?

 DA NU**8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor**

Activitățile aferente proiectării și dezvoltării sunt planificate?

 DA NU

Sunt stabilite interfețe organizatorice dintre diferitele grupuri implicate în proiectare și dezvoltare?

 DA NU

Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării sunt analizate pentru a stabili dacă sunt adecvate cerințelor referitoare la produse și servicii?

 DA NU

Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării permit verificarea în raport cu elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării?

 DA NU

Sunt efectuate analize sistematice ale proiectării și dezvoltării pentru a evalua capabilitatea proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele?

 DA NU

Se asigură verificarea proiectării și dezvoltării?

 DA NU

Este efectuată validarea proiectării și dezvoltării?

 DA NU**8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior**

Produsele și serviciile furnizate din exterior sunt verificate pentru a se asigura că nu influențează negativ capabilitatea organizației de a livra consecvent produse și servicii conforme?

 DA NU

Indicați gama de produse și servicii furnizate din exterior:

.....

.....

.....

.....

Indicați principalii furnizori externi:

.....

.....

.....

**8.5 Producție și furnizare de servicii**

Se asigură condiții controlate pentru producție și furnizare de servicii?

DA  NU

Organizația utilizează mijloace adecvate pentru identificarea elementelor de ieșire atunci când este necesar să se asigure conformitatea produselor și serviciilor?

DA  NU

Organizația identifică stadiul elementelor de ieșire referitor la cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul producției și furnizării de servicii?

DA  NU

Se asigură validarea oricăror procese de producție și furnizare de servicii atunci când nu sunt aplicabile verificările prin măsurare sau monitorizare ulterioare?

DA  NU

Este identificată, verificată și protejată proprietatea clienților sau furnizorilor externi?

DA  NU

Se păstrează elementele de ieșire pe parcursul producției și furnizării serviciului pentru a se asigura conformitatea cu cerințele?

DA  NU

Se păstrează conformitatea produsului pe parcursul procesării interne și al livrării?

DA  NU

Sunt stabilite metode pentru tratarea produsului neconform?

DA  NU

Clientul este înștiințat asupra neconformității acceptate?

DA  NU

Indicați câteva dintre acțiunile întreprinse de organizația Dvs. atunci când produsul neconform este detectat după livrare?

.....  
 .....  
 .....

**9 Evaluarea performanței****9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare**

Monitorizarea și măsurarea proceselor SMC demonstrează capacitatea proceselor de a obține rezultatele planificate?

DA  NU

Sunt monitorizate și măsurate caracteristicile produsului, pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele referitoare la produs?

DA  NU

Sunt monitorizate informațiile referitoare la satisfacția clientului?

DA NU

Se utilizează procese adecvate de analiză a datelor pentru asigurarea îmbunătățirii continue a eficacității SMC?

 DA NU ÎN IMPLEMENTARE**9.2 Audit intern**

Sunt stabilite și menținute proceduri pentru planificarea, efectuarea și raportarea auditurilor interne?

 DA NU

Sunt asigurate obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit intern?

 DA NU

A fost efectuat un audit intern complet al SMC?

 DA NU

Rezultatele auditurilor sunt analizate de conducere?

 DA NU**9.3 Analiza efectuată de management**

Managementul analizează periodic SMC?

 DA NU

Analizele SMC sunt planificate?

 DA NU

Este stabilită o agendă a analizelor efectuate de management?

 DA NU

Sunt stabilite funcțiile participante?

 DA NU

Sunt identificate oportunități de îmbunătățire?

 DA NU**10 Îmbunătățire**

Se asigură îmbunătățirea continuă a eficacității SMC?

 DA NU

Sunt stabilite și menținute proceduri referitoare la acțiuni corective?

 DA NU

Au fost inițiate acțiuni corective?

 DA NU

Personalul este instruit cu privire la tehnicile de îmbunătățire a calității?

 DA NU

Numele și funcția persoanei care a completat formularul .....

.....

Semnătura .....

Data .....



## Anexa B

## Matrice de responsabilități în cadrul SMC

*Compartimentul / funcție  Condiția din SR ISO 9001:2015														
<b>4 Contextul organizației</b>														
4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează														
4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate														
4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității														
4.4 Sistemul de management al calității și procesele sale														
<b>5 Leadership</b>														
5.1 Leadership și angajament														
5.1.1 Generalități														
5.1.2 Orientarea către client														
5.2 Politică														
5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate														
5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate														
5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități														
<b>6 Planificare</b>														
6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților														
6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor														
6.3 Planificarea schimbărilor														
<b>7 Suport</b>														
7.1 Resurse														
7.1.1 Generalități														
7.1.2 Personal														
7.1.3 Infrastructură														
7.1.4 Medii pentru operarea proceselor														
7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare														



**RAR-OCS** CHESTIONAR DE EVALUARE PRELIMINARĂ A SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

9.2	Audit intern																		
9.3	Analiza efectuată de management																		
9.3.1	Generalități																		
9.3.2	Elemente de intrare ale analizei efectuate de management																		
9.3.3	Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management																		
<b>10</b>	<b>Îmbunătățire</b>																		
10.1	Generalități																		
10.2	Neconformitate și acțiune corectivă																		
10.3	Îmbunătățire continuă																		

\* Se vor indica cu : *r*, compartimentele / funcțiile responsabile pentru procesul respectiv (aferent condiției)  
*c*, compartimentele / funcțiile care colaborează la realizarea procesului respectiv (aferent condiției)