

GARANTAREA CALITĂȚII CĂTRE CLIENT A UNUI AUTOVEHICUL

BORDIANU (PLĂIAȘU) Adina Claudia

Facultatea: Ingineria și Managementul Sistemelor Tehnologice, Specializarea: Concepție și Management în Productică, Anul de studii: II, e-mail: adina.plaiasu@renault.com

Conducător științific Dr.ing. **Dragoș TILINĂ**

REZUMAT: Calitatea produselor și serviciilor este foarte importantă pentru satisfacerea cerințelor și nevoilor clienților. Dacă este calitate, atunci produsele și serviciile vor fi cumpărate iar clienții vor fi mulțumiți.

În cadrul acestei lucrări este realizată o analiză a modului în care Sistemul de Management al Calității este implementat în cadrul Uzinelor Dacia Renault.

CUVINTE CHEIE: Management, calitate, standarde SMQ, cultura organizațională

1. Introducere

Conceptele de produs și calitate fac obiectul unei multitudini de studii în diverse domenii de activitate, cu precădere în cel de inginerie și cel de marketing (aici întâlnim chiar și o orientare a marketingului către producție și produs care face legătura între acest domeniu și cel de inginerie).

În practică, pentru definirea calității se utilizează o serie de termeni precum:

- calitatea proiectată care reprezintă măsura în care produsul proiectat asigură satisfacerea cerințelor beneficiarilor și posibilitatea de folosire, la fabricarea produsului respectiv, a unor procedee tehnologice raționale și optime din punct de vedere economic;
- calitatea fabricației desemnează gradul de conformitate a produsului cu documentația tehnică. Aceasta se realizează în producție și este determinată de procesul tehnologic, echipamentul de producție, activitatea de urmărire și control, manopera, etc.
- calitatea livrată, reprezentând nivelul efectiv al calității produselor livrate de furnizor.

Pe măsura dezvoltării producției, pe măsura creșterii și diversificării cererii, noțiunea de calitate a produsului a evoluat și s-a diversificat, vorbindu-se despre:

- „calitatea potențială”, reprezentând calitatea produsului după proiectare, înainte de asimilarea lui în fabricație;
- „calitatea parțială”, reprezintă raportul dintre calitatea obișnuită și cea cerută;
- „calitatea realizată”, aceea calitate rezultată în urma verificării la cap[itul liniei de producție;
- „calitatea asigurată”, calitatea care rezultă pe baza unui program unitar cuprinzând toate activitățile de control ale calității (prevenire, măsurare și acțiune corectivă)
- „calitatea totală”, în care se încadrează gradul de utilitate, economicitate, estetică, etc.

Întregul profil al factorilor care afectează calitatea produselor și serviciilor (factori tehnici, administrativ și uman) trebuie orientat spre reducerea, eliminarea și cel mai important, prevenirea deficiențelor de calitate.

Pentru a obține maximul de eficacitate și pentru a satisface așteptările cumpărătorului, este esențial ca sistemul de conducere al calității să fie adecvat tipului activității și produsului sau serviciului oferit.

Un sistem de conducere al calității are două aspecte interdependente și umane: nevoile și interesele companiei respectiv atingerea și menținerea calității dorite la un cost optim, nevoile și așteptările cumpărătorului; pentru cumpărător există o nevoie de încredere în posibilitatea firmei de a furniza calitatea dorită.

Calitatea produsului se realizează în procesul de producție însă se constată în procesul de consumare/utilizare a acestora. De aceea se impune evidențierea deosebirilor dintre calitatea producției și calitatea produselor.

2. Stadiul actual

Trecerea la producția și consumul de masă al produselor precum și diversificarea extrem de mare a acestora, a avut un impact deosebit asupra dezvoltării conceptului de calitate. La obținerea calității în acest nou context conta modul de proiectare, punerea la punct și menținerea proceselor și modul de ambalare și livrare al produselor. Terminologia și semnificația calității se dimensionează acum în raport cu toate aceste aspecte.

Se diferențiază o calitate proiectată, o calitate fabricată și o calitate livrată. Noțiunea de calitate devine din ce în ce mai complexă iar preocuparea pentru definirea ei, considerabilă.

Atenția oricărei organizații trebuie îndreptată spre satisfacerea clienților. Aceasta înseamnă că fiecare firmă sau instituție trebuie să-și definească segmentul de piață, respectiv cerințele clienților pe acel segment referitoare la calitate.

În standardul ISO 9000:2000 calitatea este definită ca fiind „măsura în care un ansamblu de caracteristici implicite satisfac cerințele”.

Conform acestei definiții calitatea nu este exprimată printr-o singură caracteristică, ci printr-un ansamblu de caracteristici și nu este de sine stătătoare, ea existând numai în relație cu cerințele. Același standard definește cerința ca fiind „*nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie*”.

Nivelul calității și costul său de obținere rezultă din valorile definite începând de la proiectare pentru diferiții parametri ai produsului sau procesului.

2.1. Sistemul de management al calității (SMC)

Sistemul de management al calității (SMC) este definit ca fiind un sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea. În același standard (SR EN ISO 9000:2006) este dată o definiție mai extinsă: Sistemul de management al calității este acea parte a sistemului de management al organizației, orientată către obținerea rezultatelor, în raport cu obiectivele calității, pentru satisfacerea necesităților, așteptărilor și cerințelor părților interesate, după caz.

Dezvoltarea și implementarea SMC include: stabilirea politicii referitoare la calitate și a obiectivelor calității, a planificării calității, a controlului calității, a asigurării calității și a îmbunătățirii calității.

Conceptele-cheie ale SMC sunt abordarea activităților ca procese și ținerea sub control a organizației în domeniul calității. Un *SMC bazat pe procese* înseamnă o abordare a activităților ca procese pentru a manageria și ține sub control modul în care este implementată politica calității și cum sunt atinse obiectivele calității.

Abordarea managementului calității ca proces implică: elemente de intrare, analize, emiterea de directive și decizii referitoare la calitate.

Procesele sunt compuse din una sau mai multe activități corelate, care trebuie conduse pentru a obține elemente de ieșire (output-uri) predeterminate. Ieșirea dintr-un proces poate constitui intrarea pentru următorul proces, aceste procese interacționează și sunt corelate prin astfel de relații intrări-ieșiri. Aceste interacțiuni ale proceselor creează un SMC unic, bazat pe procese.

2.2. Standardele în domeniul calității

Organizația Internațională pentru Standardizare (ISO) a elaborat standarde pentru SMC începând cu anul 1987, sub forma seriei de standarde ISO 9000:1987. Acestea au fost revizuite de mai multe ori, iar ultima revizuire majoră a fost în anul 2000, creându-se seria ISO 9000:2000. ISO a aprobat o revizuire minoră, ISO 9001:2008, în 14 octombrie 2008, incluzând în special modificări gramaticale pentru ușurarea traducerii standardului în alte limbi.

După revizuirile din anii 2000 și 2006, principalele standarde din familia ISO 9000, adoptate și de România prin Asociația de Standardizare din România (ASRO) sunt:

- SR EN ISO 9000:2006- Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular

- SR EN ISO 9001:2008- Sisteme de management al calității. Cerințe
- SR EN ISO 9004:2001 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor

Pentru implementarea unui SMC pe baza familiei de standarde ISO 9000 este necesar să se utilizeze și alte standarde pentru anumite activități complementare, de exemplu:

- SR EN ISO 19011:2003 -Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau mediului;
- SR EN ISO/TR 10013:2003 -Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității;
- SR EN ISO 10015:2000- Managementul calității. Linii directoare pentru instruire.

Deoarece standardele ISO 9001, respectiv SR EN ISO 9001 sunt standarde generalizate și abstracte, pe parcursul timpului diferite sectoare industriale au dorit să-și standardizeze interpretări proprii asupra cerințelor specifice. Câteva exemple:

- AS9000 - standard de bază pentru sistem de calitate în industria aerospațială; se bazează pe ISO 9000, cu 27 cerințe suplimentare, unice pentru această industrie.
- ISO/TS 16949:2009, Quality management systems - Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations; este o interpretare agreeată de fabricanții de autovehicule, americani și europeni.

Familia de standarde ISO 9000, a fost elaborată pentru a ajuta organizațiile de orice mărime să implementeze și să conducă eficiente sisteme de management al calității. Standardele din familia ISO 9000 sunt cunoscute ca standarde *generice* care pot fi aplicate de orice organizație, mare sau mică, în orice sector de activitate, indiferent dacă este o întreprindere de afaceri, administrație publică sau departament guvernamental.

Dezvoltarea și implementarea unui SMC necesită parcurgerea mai multor etape care includ următoarele :

- determinarea necesităților și așteptărilor clienților și ale altor părți interesate;
- stabilirea politicii și obiectivelor organizației referitoare la calitate ;
- determinarea proceselor, a responsabilităților necesare și a competențelor decizionale privind implementarea SMC;
- stabilirea metodelor de măsurare a eficacității și eficienței fiecărui proces;
- utilizarea acestor metode pentru a determina eficiența și eficacitatea fiecărui proces;
- determinarea mijloacelor de prevenire a neconformităților și de eliminare a cauzelor acestora;
- stabilirea și aplicarea unui proces de îmbunătățire continuă a SMC.

3. Prezentarea Sistemului de Management al Calității în cadrul Uzinei Dacia Renault

Sistemul de Management al Calității de la Dacia a fost certificat pentru prima dată în anul 1998, în concordanță cu ISO 9001, versiunea 1994. După același standard s-a obținut și în anul 2001 recertificarea. În 2003 același sistem a fost evaluat după EAQF de către Direcția Calitate Renault când s-a dovedit conform și după cerințele acestui standard. Un an mai târziu, în 2004, Dacia a obținut certificatul ISO 9001, versiunea 2000 cu recertificare în 2007. Evoluția standardului din 2008 a fost adoptată și în Sistemul de Management al Calității, astfel încât Dacia a obținut în luna martie 2010, certificatul ISO 9001, versiunea 2008. Menținerea conformității Sistemului de Management al Calității este confirmată prin auditurile de supraveghere ale Organismului de Certificare. Politica în domeniul calității din DACIA are ca obiectiv : « Satisfacerea deplină a clientului, oferindu-i produse conforme cu exigențele și nevoile sale în ceea ce privește : prestația, calitatea, fiabilitatea, serviciile ». Ea trebuie să permită să se asigure pentru clienții DACIA:

- O calitate conformă cu documentația vehiculelor.
- Stabilitate a calității pe toată durata de viață.
- Fiabilitate și o durabilitate la nivelul celor mai bune la categoria sa,

- O calitate și un service ireproșabil.

3.1. Definirea structurii Sistemului de Management al Calității în cadrul Uzinei Dacia Renault

Structura Sistemului de Management al Calității este bazată pe o abordare procesuală a:

- Proceselor de management,
- Proceselor operaționale
- Proceselor suport

Direcția Calitate reprezintă în permanență clientul în interiorul întreprinderii în materie de calitate a produsului. Ea se asigură că toate nivelele de organizare sunt sensibilizate de exigențele clienților. Rolul său este de :

- a conduce calitatea, în toată întreprinderea
- de a supraveghea calitatea în amonte,
- de a da asigurări că fabricația ține sub control calitatea produselor,
- de a garanta calitatea produselor livrate,
- de a reacționa la informațiile clienților.

Direcția Calitate are autoritatea pentru :

- a opri fabricația sau livrarea pieselor și vehiculelor, dacă consideră că nivelul calității este insuficient, sau are cunoștință de un risc potențial,
- a da un aviz decizional în materie de asigurare a calității la IAQ (DQ) permițând să repună în cauză planurile de concepție, fabricație și comercializare a noilor vehicule, dacă estimează că obiectivele de calitate reținute nu vor fi atinse.

Directorul Calitate România este reprezentantul conducerii în materie de Sistem de Management al Calității. Pentru a garanta buna aplicare a regulilor cu privire la CSR în toate compartimentele întreprinderii, DQ stabilește responsabilul CSR.

3.2. Punerea în aplicare și întreținerea Sistemului de Management al Calității în cadrul Uzinei Dacia Renault

Elaborarea sistemului de management al calității consta în a determina organizarea globală a sistemului necesară în atingerea obiectivelor definite de Direcția Generală și dezvoltate de Direcția de Fabricație care vizează satisfacerea clienților. Construirea acestei organizări se bazează pe următoarele acțiuni:

- Dezvoltarea structurii sistemului de management al calității (SMQ),
- Determinarea organigramelor, responsabilităților și autoritățile,
- Determinarea standardelor necesare

3.3. Determinarea organigramelor, responsabilităților și autorităților

Organizarea generală a uzinelor este definită de:

- organigramele fiecărui departament,
- definițiile de misiuni ale șefilor de departamente ,
- piloții de proces

Departamentul Calitate al uzinei reprezintă în permanență clientul în materie de calitate a produsului. El se asigură că toate nivelurile organizației sunt sensibile la exigențele clienților. Rolul său este să se asigure că exigențele SMQ sunt stabilite, formalizate, puse în aplicare și menținute în coerență cu exigențele clienților uzinei și ale referențialelor de calitate în vigoare. El trebuie în special:

- să definească organizarea funcției Calitate a uzinei în coerență cu orientările DQF (direcția de calitate fabricație)
- să anime funcția Calitate în sânul uzinei,
- să dezvolte și să facă să fie aplicate demersurile și instrumentele standard adaptate funcționării uzinei.

Șeful de Departament Calitate al uzinei este reprezentantul Direcției uzinei în materie de calitate. Este direct atașat Directorului, în fața căruia răspunde de executarea misiunilor sale. El se asigură de punerea în aplicare efectivă a Sistemului de Management al Calității și a respectului exigențelor referențialului descris în Manualul Calității.

CSQ (Șef Serviciu Calitate) reprezintă funcția Calitate a uzinei pe lângă DQF și se asigură de coerența indicatorilor și de țintele Calității uzinei în raport cu obiectivele calitate ale DFM (Direcția de Fabricație Mecanică). Răspunde de dezvoltarea și urmărirea demersurilor standard și instrumentele Calitate definite de DQ și DQF.

Șeful de Departament Calitate al uzinei are autoritate pentru:

- oprirea fabricației și/sau livrarea unor piese de origine internă sau externă, sau a unui organ (în funcție de nivelul de Calitate sau de un risc client)
- să dea un avis în materie de asigurare calitate la IAQ (Inginer Asigurarea Calității) de la DQ sau delegatului acestuia.
- să se asigure de funcționarea planului de supraveghere care vine de la inginerie produs /proces

3.4. Pilotarea Sistemului de Management al Calității (SMQ) în cadrul Uzinei Dacia Renault

Rezultatul așteptat al procesului este de a avea un Sistem de Management al Calității performant care să răspundă obiectivelor Calității Renault și ale Direcției de Fabricație Mecanică vizând satisfacerea clienților.

Condițiile de stăpânire a acestui proces se sprijină pe o organizare care permite :

- să se pună în aplicare și să se întrețină SMQ
- să se măsoare și să se analizeze performanța SMQ
- să se definească și să se pună în aplicare acțiunile de ameliorare continuă.

3.5. Măsurarea și analiza eficacității Sistemului de Management al Calității

Măsurarea eficacității SMQ este bazată pe verificarea aplicării standardelor și atingerea obiectivelor. Această măsurare se efectuează cu ocazia:

- auditurilor,
- urmării indicatorilor de performanță a proceselor și produselor,
- analizelor Sistemului de Management al Calității

Pentru a se asigura independența auditorilor, pentru procesele de management, Direcția Calitate Renault și DSQ efectuează audituri necesare pentru verificarea aplicării cerințelor calitate descrise în Manualul Calității și în standardele asociate. În acest cadru sunt utilizate diferite tipuri de audituri:

• Audituri ale SMQ

Direcția Calitate Renault realizează audituri pentru a determina conformitatea SMQ cu referențialul și verifică dacă el este pus în aplicare și întreținut de o manieră eficientă. Referențialul este Manualul Calității DACIA construit în concordanță cu orientările DQ Renault. El include toate exigențele referențialului ISO 9001, versiunea 2000, precum și exigențele complementare stabilite în intern.

Programarea anuală a acestor audituri urmează recomandările definite în norma privitoare la gestionarea programelor de audit.

Auditorii Calitate DACIA participă la aceste audituri, și fac de asemenea audituri pe procese, realizate pe ansamblul proceselor dar planificate pe întreg anul, precum și audituri de urmărire și de pregătire. Aceste audituri sunt realizate conform standardului ISO 19011 și procedurilor interne.

Calificarea auditorilor este în responsabilitatea Direcției Sisteme Calitate.

• Audituri de conformitate a producției – COP

În completare la auditurile de sistem, și pentru a se asigura că vehiculele produse sunt conforme cu vehiculele omologate, sunt realizate audituri de conformitate a producției. Calificarea auditorilor COP și planificarea acestor audituri sunt în responsabilitatea DSQ

3.6. Satisfacția clienților

Un client își formează o opinie proprie asupra valorii produsului și acționează pe baza ei. Satisfacția legată de produs își are originea în caracteristicile produsului și constituie motivul pentru care clienții îl cumpără. Insatisfacția își are originea în defecțiuni și constituie motivul pentru care clienții fac reclamații. Există multe produse care nu *produc insatisfacție*, ele fac ceea ce producătorii sau furnizorii spun că vor face. Totuși nu sunt vandabile dacă unele dintre produsele concurente furnizează o satisfacție mai mare.

Satisfacția clientului reprezintă o funcție determinată de compararea performanțelor (rezultatelor) percepute ale unui produs cu așteptările clientului. Așteptările clientului iau naștere pe baza experienței anterioare, a afirmațiilor făcute de alți clienți și a informațiilor și promisiunilor venite din partea firmei producătoare sau prestatoare de servicii și a concurenței

În cadrul Uzinelor Dacia, în vederea monitorizării și măsurării satisfacției clienților, managementul a stabilit următorii indicatori:

- reclamațiile clienților;
- numărul de clienți vechi și noi;
- volumul vânzărilor / client;

Aceste informații se obțin prin analiza datelor din vânzări prin chestionarea directă a clienților.

Informațiile primare sunt documentate în Registrul de sugestii și reclamații și chestionare de marketing.

Analiza și sinteza datelor referitoare la satisfacția clienților este prezentată Managementului cu ocazia analizelor lunare și, pentru întreg anul, cu ocazia Analizei Managementului (O MMQ - S5).

Responsabili pentru măsurarea și monitorizarea satisfacției clienților sunt Biroul Marketing, Biroul Depozite și Biroul Vânzări speciale, care au stabilit metode procedurale privind culegerea, analiza și raportarea datelor referitoare la satisfacția clienților.

Feed-back-ul de la clienții direcți și de la utilizatorii finali ai produselor este utilizat de Dacia Renault România pentru planificarea îmbunătățirii continue a proceselor și, implicit a produselor sale (O MMQ - S8).

Dacia Renault România a stabilit ca una din modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității proceselor logistice o reprezintă monitorizarea informațiilor privind percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor sale.

Pentru a monitoriza permanent gradul de satisfacție al clienților privind produsele furnizate sau relațiile stabilite, organizația colectează și analizează următoarele informații:

- reclamațiile, sugestiile clienților;
- chestionarele de evaluare a gradului de satisfacție al clienților;
- comunicarea directă cu clientul;
- informații referitoare la nevoile pieței;
- informații referitoare la concurență.

Pentru colectarea informațiilor referitoare la gradul de satisfacție a clientului, se utilizează "Chestionarul privind evaluarea satisfacției clientului". Acesta este elaborat de către DACIA și transmis clienților după efectuarea prestării serviciului.

Informațiile referitoare la satisfacția clientului colectate prin acest chestionar, sunt utilizate ca date de intrare pentru analiza efectuată de management, în vederea stabilirii măsurilor necesare creșterii satisfacției și încrederii clienților în produsele furnizate de organizație.

Înregistrările referitoare la satisfacția clientului sunt păstrate 3 ani, prin grija administrației DACIA.

3.7. Documentele SMC

Politica în domeniul calității (3 MS/10 - S5) definește cel mai înalt rang în ierarhia documentelor calității; este definită de Managementul de la nivelul cel mai înalt; include obiectivele generale și angajamentele Managementului;

Manualul Managementului Calității este baza sistemului documentat care dezvoltă Politica în domeniul calității; prezintă scopul și domeniul de aplicare al Sistemului de Management al Calității; prezintă modelul conceptual și principiile de bază (dezvoltarea Politicii pe procese); prezintă structura documentației Sistemului de Management al Calității; descrie procesele cerute de SMQ și interacțiunile dintre ele, la nivel de Diagrame de proces; face referire la documentele de nivel inferior (documente generale de proces, proceduri, instrucțiuni, documente tehnice) stabilite pentru SMQ.

Documente generale de proces descriu secvențele și interacțiunile proceselor cerute de SMQ; arată CINE ?, CE ?, CÂND (ÎN CE ORDINE?) FACE ? în cadrul organizației, la nivel de management executiv (Directori de resort și Responsabili de proces), se prezintă sub formă de: diagrame de proces, scheme-flux, matrici de responsabilități sau combinații ale acestora;

Documentele operaționale de proces (tehnice și organizatorice) descriu CU CE? CUM ? se efectuează activitățile din cadrul proceselor, la nivel de executanți; fac referire la documentația tehnică aferentă procesului / produsului; se prezintă sub formă de: instrucțiuni, specificații tehnice, procese tehnologice, game de control, planuri, etc.

Înregistrările referitoare la calitate se prezintă sub formă de: formulare, liste, registre, fișiere informatice, baze de date; au rolul de formalizare și transport a informațiilor; sunt specificate în documentele de nivel superior, pentru fiecare proces.

Amploarea și gradul de detaliere a documentelor SMQ depind de complexitatea proceselor, a interacțiunilor dintre acestea, de metodele utilizate și de competența personalului utilizator.

3.8. Menținerea sub control a documentelor.

Secvențele acestui proces, împreună cu datele de intrare / ieșire, responsabilitățile, înregistrările și eventualele documente conexe aferente fiecărei secvențe sunt specificate în "Procedura generală - Controlul documentelor și datelor"- cod: PMQ-CDD.

Procesul de menținere sub control a informațiilor conținute în documente constă în asigurarea de condiții controlate pentru: elaborarea, verificarea, aprobarea, difuzarea, utilizarea, modificarea, retragerea documentelor perimate, arhivarea și eliminarea acestora. Categoriile de documente controlate de Dacia sunt:

- documentele aferente SMQ (documentele în legătură cu condițiile din standardul de referință SR ISO 9001:2001);
- documentele tehnice în legătură cu proiectarea, fabricația și controlul conformității produselor;
- documente tehnice în legătură cu procesul de logistică.

De asemenea, Dacia Renault ține sub control difuzarea, utilizarea, retragerea și arhivarea următoarelor documente:

- documentele externe (standarde, reglementări legale în vigoare, specificații client, specificații furnizori);

Controlul se aplică tuturor tipurilor de documente, ca suport de informație: documente scrise pe hârtie și informație pe suport magnetic.

Principalele acțiuni și metode procedurale aplicate în vederea menținerii sub control a documentelor sunt următoarele:

- identificarea fiecărei categorii de documente și identificarea unică a fiecărui document prin atribuirea de coduri alfanumerice;
- asigurarea elementelor de regăsire necesare (titlu, cod, compartiment emitent, nr. pagină/nr. total de pagini, revizia în vigoare, data intrării în vigoare (data completării pentru formulare), identificarea funcțiilor și persoanelor care au elaborat, verificat și aprobat documentul) prin utilizarea unor "formate-pagină cadru" aprobate pentru documente și formulare;

- alcătuirea și actualizarea unor liste de referință în vederea identificării reviziilor în vigoare: "Lista documentelor controlate" (la nivelul fiecărui compartiment emitent) și "Lista formularelor cu circulație aprobată" (la nivel de organizație);
- stabilirea, pentru fiecare categorie de documente controlate, a funcțiilor abilitate pentru elaborarea, verificarea și aprobarea documentelor;
- stabilirea, pentru fiecare categorie de documente controlate, a modului de înregistrare, difuzare controlată, circulație și utilizare a documentelor în cauză (compartiment emitent, număr de exemplare, compartimente destinate);
- retragerea documentelor perimate pe baza Listelor de difuzare;
- stabilirea, pentru fiecare categorie de documente controlate, a modului de efectuare a modificărilor, a funcției care aprobă aceste modificări și, atunci când este cazul, a numărului maxim de modificări admise înainte de a trece documentul la revizia următoare;
- stabilirea, pentru fiecare categorie de documente controlate, a modului și duratei de păstrare a documentelor și, dacă este cazul, a documentelor perimate păstrate în orice scop;
- stabilirea, pentru fiecare categorie de documente controlate, a modului de menținere sub control în cazul documentelor pe suport informatic;
- accesarea controlată a documentelor și datelor pe suport electronic utilizarea codurilor de acces în rețeaua informatică.

4. Concluzii

Standardizarea rămâne una din prioritățile Dacia. Reînnoirea certificării atestă progresele importante realizate la Dacia în domeniul calității, atât la nivelul proceselor de management operaționale cât și la nivel suport, fie că este vorba de fabricație de vehicule și componente, de comercializare sau de servicii post-vânzare.

Calitatea este principalul scop al tuturor activităților desfășurate în cadrul uzinei. La îndeplinirea ei se lucrează constant deoarece cerințele clienților sunt într-o continuă creștere. Se aplică diferite strategii de inovare pentru ca managementul calității să fie în ținta cerută.

DACIA are ca misiune principală dezvoltarea de proiecte vehicul și de mecanică fabricate în uzinele din regiunea Europa de Est și Mediterană, în special produsele din gama Entry.

Pentru a putea susține creșterea ambițioasă pe care și-a propus-o la nivel mondial, Dacia Grup Renault concepe și dezvoltă vehiculele la nivel internațional. Cele două principale mijloace pentru a atinge acest obiectiv sunt: dezvoltarea locală a vehiculelor și anticiparea modificărilor necesare pentru a permite pătrunderea lor pe piețele internaționale.

5. Bibliografie

- [1]. SR EN ISO 9000:2006 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular
- [2]. ASRO(2006). SR EN ISO 9000 2006.Sisteme de management al calității. Principii și vocabular.
- [3]. Enciclopedia calității (2005). București, Editura Oficiul de Informare Documentară pentru Industrie, Cercetare, Management;
- [4]. American Society for Quality, Glossary-Entry: Quality
- [5]. Drăghici, G. (1999). Ingineria integrată a produselor. Editura Eurobit, ISBN 973-96065-7-1, Timișoara;
- [6]. Ionescu Luca, Cornelia (2007).Legislația și auditarea sistemelor calității. Editura Performantica, Iași
- [7]. Olaru, M. Managementul calității. Tehnici și instrumente, Editura ASE, București, 2015;