

LES NORMES CONTRIBUENT AU MAINTIEN DE LA QUALITÉ STANDARTELE CONTRIBUIE LA MENȚINEREA CALITĂȚII

TOPALO Kira , studentă, specialitatea: BA

Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova,

Chișinău, str. Bănulescu- Bodoni ,61

Telefon: + 373 68379657

e-mail autor: topalo.kira@ase.md

Abstract: *Dans cet article, nous proposons d'examiner ce qu'est un système de management de la qualité(SMQ). L'assurances de qualité este tres important dans tuos les secteurs d'activité, en particulier dans l'industrie alimenataire, où les exigences en matiere de qualité et de sécurité alimenataire sont tres strictes. Cette étude se concentre sur l'analyse du SMC et des activités spécifiques du département logistique d'une entreprise du secteur agroalimentaire, Carmez Processing SRL, en examinant la contribution du SMC au maintien et à l'amélioration des activités organisationnelles. La méthodologie de recherche comprend l'analyse de la documentation interne, des observations personnelles et de la littérature spécialisée. Le respect de la législation et des normes établis par les institutions comme l'ANSA , mais aussi implementation d'un SMQ base sur les nomes internationales de qualité ISO represanté une aproche moderne de la gestion et une stratégie a long terme.Implementation d'un SMQ cree une culture fondée sur la risques, l'autoevaluation, la gestion et correction, l'orientation vers l'amélioration continue.*

Keywords: : *système de management de la qualité(SMQ), management de la qualité, ISO, organisation des activités, logistique, standart, riques, documentation du système de management de la qualité(SMQ)*

JEL CLASSIFICATION: M1, M11.

INTRODUCERE

Standardele internaționale ISO constituie un limbaj comun, o metodă esențială de organizare a activității oricărei întreprinderi. Acesta oferă un cadru clar pentru planificare, monitorizare și îmbunătățire continuă a business proceselor organizaționale. Acesta a devenit mai mult decât un simplu instrument, ci o strategie de creștere a eficienței și competitivității. Implementarea unui SMC bazat pe standardele internaționale (ISO) aduce numeroase beneficii printre care reorganizarea proceselor, documentarea clară, gândirea orientată spre risc, organizarea eficientă a timpului de lucru, îmbunătățirea comunicării, implicare mai mare a managementului de vârf (INS, 2016).

Scopul acestei cercetări este analiza activității și sistemului de management al calității în cadrul unei companii din industria mezelurilor-Carmez Processing SRL. Obiectivele stabilite: Studiarea SMC și principiile standartul ISO 22000; analiza activităților specifice SMC în Departamentul Logistică și Transport; Formularea concluziilor și recomandărilor.

CONȚINUTUL DE BAZĂ

Descrierea metodelor de cercetare utilizate. La studierea acestui subiect am folosit metodele teoretice și empirice. Metoda teoretică s-a realizat prin consultarea articolelor, publicațiilor, siteurilor conexe. Am folosit observarea, analiza documentelor și chestionarea persoanelor.

Rezultatele obținute. Sistemul de management al calității este sistem bazat pe o anumită structură organizatorică, gestionarea resurselor și proceselor orientate spre îndeplinirea unui nivel de calitate.Conform ISO 9001 sistemul de management al calității încorporează ciclul PDCA și gândirea bazată pe risc (ISO 9001:2015, p.5). Pe scurt PDCA înseamnă: Planifică obiectivele, procesele și resursele pentru obținerea rezultatului conform cerințelor clientului; Efectuează, adică transpune în practică obiectivele planificate; Cerințe pntru obiective conform SMART (specifice, măsurabile, realizabile, relevante și încadrate în timp); Verifică prin măsurare și monitorizează activitățile planificate, procesele, produsele, serviciile și rezultatele/ieșirile obținute; Acționează

pentru a îmbunătăți procesele interne și performanțele (ISO 9001:2015, p.6, Țurcan, 2020). În ISO 22000:2018 ciclul PEVA este format din două diagrame separate care interacționează între ele –una acoperă sistemul de management, iar a doua este orientată spre planul HACCP (Țurcan, 2020). SMC înseamnă stabilirea unui set de politici, obiective, alocarea resurselor necesare (și altor elemente) pentru a îndeplini niște procese legate între ele și a obține rezultatul final (INS, 2016). American Society for Quality (ASQ) definește SMC „Un sistem de management al calității (SMC) este un sistem formalizat care definește și documentează procesele, procedurile și responsabilitățile unei organizații în vederea îndeplinirii politicilor, practicilor și obiectivelor de calitate. Ajută organizația să-și coordoneze și să-și orienteze activitățile pentru a satisface cerințele clienților și ale autorităților de reglementare, precum și pentru a-și îmbunătăți continuu eficacitatea și eficiența” (American Society for Quality).

Principiile SMC conform ISO 9001 sunt: orientarea spre client, leadership, angajamentul personalului, orientare spre procese, îmbunătățire, decizii pe baza dovezilor (informație documentată), menținerea relațiilor cu părțile interesate (ISO 9001:2015, p.6).

SMC și procesele organizației cer menținerea informațiilor documentate pentru a sprijini funcționarea proceselor, a verifica dacă procesele planificate sunt efectuate cum trebuie și dacă sunt eficiente (Țurcan, 2021, p.41). Exemple de documente care adaugă un plus valoare la SMC-organigrama, fișe de post, scheme de flux, instrucțiuni de lucru, proceduri, formulare, specificații, manuale ale calității etc. (Țurcan, 2021, p.42).

Argumentele implementării: optimizarea resurselor și axarea spre activități critice, este recomandat de OMS, FAO și ICMFA, facilitarea acțiunilor de autocontrol, stabilirea unui mediu de încredere între organele de stat, clienți și agenți economici/părți interesate, aplicat oricărei game de produs, recunoscut ca sistem eficient internațional, creează o filozofie privind reducerea costurilor și pierderilor de calitate, motivarea devotării personalului etc. La finele implementării se realizează un audit intern și extern (audit de certificare). Auditul intern se face de regulă de propria echipă. Auditul extern se realizează de partea terță, acreditată și recunoscută (Țurcan, 2021, pp.58, 66-67).

Compania Carmez Processing SRL are implementat ISO 22000 din anul 2011. În 2019 a fost dată în exploatare o nouă secție de logistică cu o suprafață de 10000 m², proiectată să respecte normele sanitare și standardele europene de calitate și siguranță a produselor alimentare, confirmată prin certificatul ISO 22000:2018.

Conform ISO 22000/HACCP/ANSA și altor cerințe legale pentru un operator din domeniul alimentar respectarea cerințelor specifice de igienă este obligatorie. Conform Ghidului ANSA (ANSA, 2017, pag.13) încăperile unde se depozitează trebuie să respecte următoarele cerințe :

- Trebuie să dispună de instrumente de monitorizare și măsurare;
- Protejate de insecte și rozătoare;
- Dotate cu sisteme de ventilare.

Spațiul de depozitare a produselor finite este dotat cu termometre electronice la intrare, care menține temperatura constantă de 3,5°C, în caz dacă se va ridica peste 4°C automat se vor conecta răcitoarele din camerele de depozitare. Deasemenea este folosit un higrometru psihrometric pe bază de apă pentru a monitoriza umiditatea aerului din încăpere. La fiecare 3-4 ore rezultatele se înregistrează în Jurnalul de evidență a temperaturii și umidității aerului. Conform cadrului legal mijloacele de măsurare trebuie supuse controlului metrologic și păstrate dovezi documentare. De ex. higrometru psihrometric din Depozitul nr.4 a fost supus controlului metrologic în 2024 și va expira în septembrie 2026.

Sunt instalate lămpi insecticide și dispozitive antirozătoare. Planul de amplasare a aparatelor antirozătoare și a lămpilor insecticide în depozit produse finite este elaborat de către medicul veterinar (MV), coordonat împreună cu directorul controlul calității (DCC) și aprobat de șeful secției logistice (SSL). Conform planului aparatele antirozătoare sunt amplasate atât în exterior cât și în interiorul zonei de depozitare, începând cu rampa de livrare, rampa de recepție a lăzilor etc. până la depozite și vestiare; lămpile insecticide și capacanele pentru insecte târătoare sunt amplasate doar în interior (ex. la râmpile de livrare, rampa de recepție, sector igienizare lăzi sau coridore etc.).

O parte importantă a HACCP este planul de control al punctelor critice (PCC). În fiecare depozit este afișat PCC, de culoare roșie, un detaliu de management vizual, evidențiind că este o zonă de risc ce trebuie monitorizată. De ex. un parametru de risc la un produs alimentar este schimbarea temperaturii, poate duce la apariția riscului biologic, cum ar fi salmonella, staphilococos, mucegai. Planul este elaborat de MV împreună cu DCC, coordonat de tehnolog (TEH) și SSL, în final aprobat de directorul de producere (DP). În fișa roșie este indicat tipul de risc, măsurile de control, corecția și acțiunea corectivă și persoana responsabilă. În camera frigorifică este afișat la fel de culoare roșie fișa Spațiu de produse neconform, colectate în lăzi.

O cerință esențială a sistemului HACCP este elaborarea procedurilor de curățenie și dezinfecție. Compania Carmez Processing SRL elaborează aceste planuri de igienizare cu Esperanza SRL, pentru fiecare zonă inclusiv secția producere, echipamentele, depozitare, zona administrativă etc. Planurile sunt afișate la loc vizibil pe pereți pentru personal, dar și când este controlul auditul ISO. Evidența se înregistrează în Registrul de igienizare a spațiului de depozitare (Secția logistică).

Compania este obligată să preleveze probe de laborator. Compania are propriul laborator. Înainte să fie ambalate din fiecare lot se prelevă o probă (control statistic) pentru laborator. Produsele alimentare înainte de a fi introduse pe piață au nevoie de certificat de calitate (Legea nr.306/2018), deci la fiecare factură expediată se emite un astfel de act.

Conform articolului nr.18 din Legea nr.221/2007 privind activitatea sanitar veterinară, compania e obligată să dețină autorizație sanitar veterinară de funcționare pentru mijloacele de transport. Compania Carmez Processing SRL deține astfel de document eliberată de STSA Chișinău, ex. IVECO DAILY, nr.înmatriculare ARF 239, care confirmă transportul mărfurilor alimentare în regim termic 0°C + 4°C. Acest document este valabil 1 an (25.07.2025-24.07.2026) și se reînnoiește în luna iulie la STSA (Subdiviziunea teritorială pentru siguranța alimentelor). Integrarea tehnologiei și soluțiile digitale contribuie la eficiența procesului de livrare. Secția Transport-Auto a implementat monitorizare gps prin platforma NaviSAT GPS Tracking, care permite monitorizarea 24/7, în timp real direcția, viteza și temperatura sistemelor frigorifice. Se face igienizare periodică transportului, conform planului de igienizare elaborată de Esperanza SRL.

În plus mai apelează la servicii externe, are Contract de deservire-spălătorie auto ARTVAS PRIM SRL. La factură se anexează actul de prestări servicii, ex. ACT DE PRESTĂRI SERVICII Ianuarie 2026, se indică marca și nr. transportului deservit, ex. MERCEDES SPRINTER cu nr. AMC 663.

Conform Capitolul 7 (ISO) menținerea calității are nevoie și de instruirea periodică a personalului. Anual se face instruirea angajaților, Planul anual de instruire este elaborat de Departamentul Controlul Calității. Acest plan pentru (ex. an. 2023) includea domeniul și tipuri de instruire, categoria de personal vizat ex. de la directori, șefi de secții, salariați, departamente etc., responsabilii, perioada, nr.de ore. Se organizează instruirii externe din partea părților interesate ca de ex. ANSA, Centrul de Acreditare MOLDAC, Centrul Sănătate Publică, Esperanza. Instruirii interne pe tema igienei au fost Reguli de igienă personală, Norme igienico-sanitate pentru vizitatori, Controlul dăunătorilor. Tipuri de instruire interne din secțiile Logistică și Transport-Auto ;Rolul și importanța planificării corecte a comenzilor zilnice, recepția, depozitarea și formarea comenzilor către livrare; Instruirea personalului (șoferi) s-a axat pe teme: Informarea conducătorilor auto privind posesia certificatelor și actelor legale, Utilizarea corespunzătoare a unităților de transport, siguranța în trafic, consumul de combustibil. Toate aceste activități sunt documentate în Registrul de evidență a instruirilor (ex. PP 02/17 Evidența instruirii, data: 20.01.2026, Familiarizarea cu Regulamentul intern pentru șoferi-expeditori, Instruirea referitoare la circulația în trafic, starea igienică a transportului auto, comportarea cu beneficiarii), indicându-se calificativul admis/respins, semnătura angajatului (șofer-expeditor) și alte remărci la necesitate.

În cadrul planului anual de control efectuat de ANSA, la compania Carmez Processing SRL sunt planificate 5 controale dintre care 3 la unitatea de producere (trimestrul I, II, IV), publicate în Ordinul nr 465 din 20.11.2025. (ANSA, 2025)

CONCLUZII/RECOMANDĂRI

Rezultatele cercetării au demonstrat pe baza unui exemplu real cum este aplicat SMC în cadrul companiei. În cadrul Departamentului Logistică și Transport au fost analizate mai multe activități care contribuie la menținerea standardelor de calitate. Începând cu structura organizatorică bine definită, responsabilitățile angajaților (șofer, magazinier, SSL) evidențiate în fișele de post, respectarea procedurii de monitorizare a produselor din depozit finit, realizarea planurilor de igienizare a spațiului în fiecare an. În timpul controalelor ANSA verifică prezența certificatelor medicale, fișa de monitorizare temperaturii și umidității, dovezi ale instruirii angajaților. Ca recomandare cred că Secția Transport-Auto ar trebui să monitorizeze mai bine personalul, deoarece din observațiile colectate din anul trecut au fost cazuri când nu se respecta unele reguli/proceduri de lucru ex. raportarea incorectă a diferențelor livrării (Notă de serviciu), păstrarea incorectă a produselor din carne livrate înapoi (strânse laolaltă într-o ladă pe când aceste produse proveneau de la alte comenzi), reclamații la comportament cu beneficiarii etc. În concluzie SMC necesită o atenție la câteva activități și verificarea angajaților, fiindcă pot fi o sursă de risc.

Abrevieri : OMS (Organizația Mondială a Sănătății), FAO (Organizația pentru Alimente și Agricultură), ICMFA (Comisia Internațională pentru Reglementări ale Alimentelor).

REFERINȚE

1. American Society for Quality. QUALITY MANAGEMENT SYSTEM. Disponibil la: https://asq.org/quality-resources/qualitymanagementsystem?srsId=AfmBOopiuV_SeantvTg2c2meBizTaUtgm7850bMlGoKFM1Ua3p6k4ZK.. Accesat la 9 aprilie 2026.
2. ANSA (2017). Ghidul operatorului economic din domeniul comerțului produselor alimentare p.13. Accesat la 14 aprilie 2026.
3. ANSA (2025). Planul anual al controalelor de stat asupra activității de întreprinzător pentru anul 2026. Ordinul nr. 465 din 20 noiembrie 2025. Disponibil la: <https://www.ansa.gov.md/sites/default/files/2025-11/Ordinul%20nr.465%20din%2020.11.2025%20Plan%20controale%202026.pdf>. Accesat la 14 aprilie 2026.
4. Institutul Național de Standardizare, (2016). Disponibil la: https://www.standard.md/public/files/2016/doc/Standardele_pentru_Sistemul_de_management.pdf. Accesat la 9 aprilie 2026.
5. Sisteme de management al calității. Cerințe. SM EN ISO 9001:2015 p.5. Accesat la 9 aprilie 2026.
6. Țurcan, I. (2021). SITEME DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII, Note de curs, p.41,42,45,58,66-67.
7. Disponibil la: <https://cmveabratuseni.md/wp-content/uploads/2024/12/nota-de-curs-smc-2021-1-de-la-tropo%C8%9Bel.pdf>. Accesat la 9 aprilie 2026.
8. Țurcan, I. (2020). Asigurarea inofensivității lanțului alimentar prin implementarea ISO 22000:2018 în cadrul întreprinderilor din Republica Moldova. Revista Didactica-Pro.
9. Disponibil la: https://repository.utm.md/bitstream/handle/5014/10109/Revista_Didactica-Pro_N1-2020_p26-28.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Accesat la 9 aprilie 2026.
10. Website oficial al companiei Carmez Processing SRL. Disponibil la: <https://www.carmez.md/ro/despre-noi>. Accesat la 14 aprilie 2026.

Coordonator științific: ȚURCANU Gheorghe, dr. conf. univ.
Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova,
Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni, 61
Telefon: + 373 69315767
e-mail: gheorghe.turcanu@ase.md