

Societatea cu Răspundere Limitată  
"SERGORP-PRIM "

Aprobat:  
Administrator

"SERGORP-PRIM " S.R.L.



Ermurache Nicolai  
" " \_\_\_\_\_ 2023

MANUALUL CALITĂȚII  
DE ACTIVITATE ÎN CONSTRUCȚII

Data intrării în vigoare:  
de la \_\_\_\_\_ 2023



ELABORAT:  
ICȘC "INCERCOM" ÎS

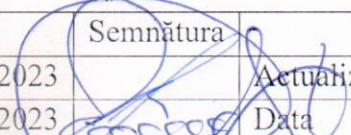

\_\_\_\_\_ 2023

Chișinău\*2023

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 1 /42

LISTA DE DIFUZARE .

Nr	Denumirea posesorului	Numele, prenumele	Semnătura	Data
1.	Administrator	<b>Ermurache Nicolai</b>		20.09.2023
2.	RSM Șef secție producere	Parhomenco Anton		20.09.2023
3.	Designer	Țurcan Ionela		20.09.2023
4.	Contabil-șef	Zloti Alina		20.09.2023
5.	Diriginte de șantier	Gheorghita Andrei		20.09.2023

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.





MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 3 /42

## Conținut:

**Capitol 0** Caracteristici generale

**Capitol 1.** Dispoziții generale

**Capitol 2.** Referințe normative

**Capitol 3.** Definiții și prescurtări

**Capitol 4.** Contextul organizational

4.1. Intelegerea organizatiei si a contextului in care activeaza

4.2. Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management

4.4. Sistemul de management al calitatii si procesele sale

**Capitol 5.** Leadership

5.1. Angajamentul managementului

5.2. Orientare către pacient - Politica referitoare la calitate

5.3. Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati

**Capitol 6.** Planificare .

6.1 Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor

6.2. Obiectivele referitoare la calitate si planificarea realizarii lor

6.3. Planificarea schimbarilor

**Capitol 7.** Realizarea serviciului – Suport

7.1. Resurse

7.2. Competente

7.3. Constientizare

7.4. Comunicare

7.5. Informatii documentate

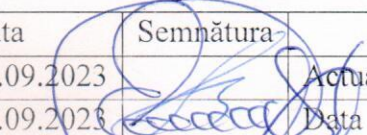

**Capitol 8.** Operare

8.1. Planificare si control operational

8.2. Cerinte pentru produse si servicii

8.3. Proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor

8.4. Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 4 /42

- 8.5 Controlul proceselor si serviciilor furnizate de organizatie  
8.6. Eliberarea produselor si serviciilor  
8.7. Controlul elementelor de iesire neconforme Evaluarea performantei

**Capitul 9** Evaluarea performanței

- 9.1. Monitorizare, masurare, analizare si evaluare  
9.2. Audit intern  
9.3. Analiza efectuata de management Imbunatatire

**Capitul 10** Îmbunatatire

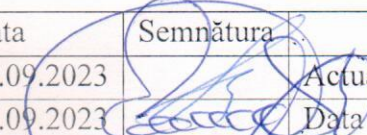
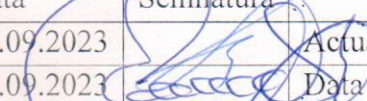
- 10.1 Generalitati  
10.2 Neconformitate si actiune corectiva  
10.3 Imbunatatire continua

Anexe 1. Organigrama ”SERGORP-PRIM ” S.R.L.

Anexa 2 Lista Personal ”SERGORP-PRIM ” S.R.L.

Anexa 3 Lista utilajul și echipament tehnic ”SERGORP-PRIM ” S.R.L.

Anexa 4 Lista instrumentelor metrologica ”SERGORP-PRIM ” S.R.L.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 5 /42

## Capitolul 0

### Caracteristici generale

#### 01 Firma ”SERGORP-PRIM ” S.R.L.

Prezentul MANUAL al CALITĂȚII descrie - făcând referință la Procedurile oportune - modalitățile cu ajutorul cărora întreprinderea satisface condițiile standardului SM SR EN ISO 9001:2015 pentru a demonstra capacitatea proprie de a furniza cu regularitate produse care satisfac condițiile clienților și a cele impuse prin lege pentru a crește satisfacerea consumatorilor, aplicând eficace Sistemul de Management al Calității.

Întreprinderea aplică condițiile standardului în scopuri interne, în scopuri contractuale și în scopul certificării ”SERGORP-PRIM ” S.R.L.

cu codul fiscal 1018608001681 a fost fondată la data de 19.10 2018, extras din Registrul de stat al persoanelor juridice nr. 18875 din 08.12.2022.

”SERGORP-PRIM ” S.R.L. se axează pe următoarele genuri de activitate:

Prestări servicii a construcție, produse și instalare elementelor din metal, amănuntul produse din metal, lemn, echipamente electrice. Personalul companiei include 18 angajați, inclusiv 5 ingineri (2- atestați), 2 muncitori atestați, locul desfășurării activității - Adresa oficiu:

MD 4301, str. Păcii , 23 , of. 3, or. Căușeni, Republica Moldova.

Adresa juridică: MD 2000, str. Meșter Manole, 20, mun . Chișinău, Republica Moldova. Adresa bazei și depozite:

Baza de producere-Str. M. Kogalniceanu,10 or. Căușeni,

Depozite Nr.1, 2 și oficiu nr.2 : Str. M. Kogalniceanu,10 or. Căușeni;



Depozit Nr.3: Mun. Chișinău, str. Muncești,797;

Oficiu Nr.1: mun. Chișinău, str. Meșter Manole, 10.

Experiența bogată și cunoștințele inginerilor, tehnicienilor, muncitorilor permit companiei să aplice soluții tehnice moderne și să lanseze pe piața Moldovei produse materialelor și serviciilor de cea mai înaltă calitate. Executarea lucrari la vânzări, instalare și întreținerea articolelor de fierărie și lemn prelucrare construcții din metal, lemn . Produse echipamente electrice. Reparații apartamente (cladiri noi, fond de locuințe), magazine, cafenele, spații comerciale, industriale și alte spații la cheie. Design interior.

Relația calitate-preț asigură firmei o înaltă competitivitate pe piață.

Specialiștii companiei depun eforturi ca să satisfacă cele mai înalte exigențe ale clienților. Compania colaborează cu organizații de proiectare, organizații din domeniul construcțiilor, firme de consultanță specializate în domeniul managementului pentru a găsi soluții optime și a asigura satisfacția clienților.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 6 /42

## Capitol 1

### Dispoziții generale:

Administrator (Director General)- **Ermurache Nicolai**



Reprezentantul managementului pentru calitate–Artiom Parhomenco.

#### 1.1. Abordare bazată pe proces

Întreprinderea a adoptat abordarea pe proces în dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea eficacității Sistemului de Management al Calității, cu scopul de a asigura și a spori continuu satisfacția clienților prin respectarea condițiilor înaintate. Scopul abordării pe procese este de a menține continuu un control atât a procesului în parte, cât și a interacțiunilor cu alte procese.

#### 1.2. Legăturile cu standardul ISO 9001:2015

Întreprinderea activează respectând condițiile standardului SM SR EN ISO 9001:2015. Cu toate acestea, În sistemul de management al calității sunt aplicate unele elemente ale standardului ISO 9001:2015 pentru a asigura eficacitatea sistemului și pentru îmbunătățirea lui continuă.

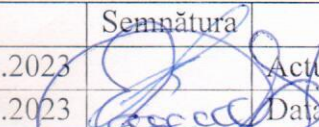
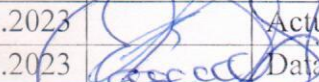
	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 7 /42

### Lista edițiilor/reviziilor Manualului Calității

Ediția	Nr.1.	Revizia	Nr.0.	-	Data:20.09.2023
Ediția	Nr.2	Revizia	Nr.	-	Data:
Esența modificărilor:					
Ediția	Nr.	Revizia	Nr.	-	Data:
Esența modificărilor:					
Ediția	Nr.	Revizia	Nr.	-	Data:
Esența modificărilor:					

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 8 /42

## 2. Referințe normative

Sistemul de management al calității face referințe la următoarele standarde, inclusiv redacțiile lor ulterioare:

SM SR EN ISO 9001:2015- Sisteme de Management al calității. Cerințe.

SR EN ISO 9000:2016 - Sisteme de Management al calității. Noțiuni de bază și formular .

SR EN ISO 19011:2018– Ghid pentru auditarea Sistemelor de management al calității și/sau de mediu.

Întreprinderea în elaborarea Sistemului de management al calității utilizează unele instrumente prevăzute de standardul ISO 9004:2016 - Sisteme de Management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor. În ceea ce privește activitățile tehnice de producere și control și cele comerciale întreprinderea se ghidează de standardele naționale și legile în vigoare conform listei DN,

În particular:

Codul Muncii al RM, 28.03.2003

Legea R:M despre metrologie № 647-XIII din 17.11.95 modificări din 28.05.2015

Legea privind protecția consumatorului. №105-XV din 13.03.2003 modificări din 26.07.2018.

Codul vamal 1149, 20.07.2000.

Legea cu privire la standardizare Nr. 590 din 22.09.1995.

Legea RM despre protecția Muncii №120-XII din 24 mai 1994.

Legea privind calitatea in constructii Nr.721-XIII din 02.02.96

Legea privind activitatea de reglementare tehnică.Nr.420 din 22.12.2006.

Приказ об утверждении Положения об общей процедуре по оценке соответствия строительной продукции.№40 от 28.06.2011.

Legea Nr.19 din 04.03.2016

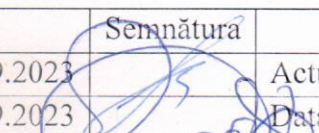
Legea Nr.20 din 04.03.2016 Cu privire de standartizare națională

Legea Nr.235 din 01.12.2011 privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității

Legea Nr.451 din 30.07.2001 privind licențiere unor genul de activitate

Legea Nr.845 din 03.01.1992 Cu privire la antreprenoriat și întreprinderi

Hotărârea Guvernului nr.285 di 23 .05.1996 cu privire la aprobarea Regulamentul de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 9 /42

Hotărârea Guvernului nr.382 din 24.04.1997 privind urmărirea compartării în exploatare, intervențiile în timp și postutilizarea construcțiilor.

Hotărârea Guvernului nr.913 din 25.07.2016 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea ghișeului unic de eliberarea a certificatului de atestarea tehnico-profesională a specialiștilor în construcții.

Ordin departamentului Arhitecturii și construcțiilor nr. 65 din 27.05 1996.Regulamentul cu privire de verificare execuției lucrărilor de construcție de către responsabil tehnici atestați.

Regulamentul cu privire la deriginții de șantier atestați.

NCM A 02.02-96 Sistem calității în construcție. Regulament, privind conducere și asigurarea calității.

NCM A 04.03-96 Metrologie, module și toleranțe în construcție.

CP A .08.01-96 Instrucții de verificarea calității și de recepție a lucrărilor ascunse și/sau în faze determinate la construcții și instalații aferente.

Hotărârea Guvernului nr.285 din 3.05.1996 Cu privire la aprobare Regulamentul de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente.

Hotărârea Guvernului nr.362 din 25.07.1996

NCM F .01.03-2009 Reguli de execuție, controlul calității și recepția terenurilor de fundarea și fundațiilor.

NCM F .02.03-2005 Executarea, control calității și recepția lucrărilor din beton și beton armat monolit.

NCM F .03.03-2004 Executarea și recepția lucrărilor de zidărie

NCM F .05.01-2007 Proiectarea construcțiilor din lemn.

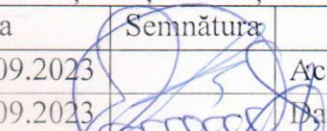
CP A .08.01-1996 Instrucțiuni de verificare a calității și recepție a lucrărilor ascunse în faze determinante la construcții și instalații aferente.

CP C .04.07-2014 Hidroizolare părților subterane ale clădirilor și construcțiilor.Recomandări pentru proiectare.

CP D .02.22-2016 Regulament privind lucrările de stabilizare a solurilor cu stabilizare de pe baza de compuși organici naturali polienzimici

CP E .04.02-2013 Regulii tehnice de execuție a sistemelor de termoizolație exterior și interioară a clădirilor.


CP E .04.03-2005 Protecția anticorozivă a construcțiilor și instalațiilor

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 10 /42

- CP E .04.04-2005 Executarea lucrărilor de izolare, protecție și finisare în construcție.
- CP E .04.05-2017 Protectarea protecției termice a clădirilor.
- CP G .04.02-2003 Regulament privind auditul energetic al clădirilor existente și a instalațiilor de încălzire și preparare a apei calde menajere.
- CP G .04.05-2017 Proiectarea izolației termice a utilajului și a conductelor.
- CP G .04.10-2012 Instrucțiunea-tip de exploatare tehnică a rețetelor termice ale sistemelor centralizate de termoficare.
- CP G .04.14-2018 Procedura de inspecție a sistemelor de încălzire de clădiri, ecipate cu cazane.
- CP G .05.01-2014 Dispoziții generale de proiectare și construcție a sistemelor de distribuție a gazelor din țevi din metal și polietilenă.
- Amendament CP G .05.02-2014 /A1:2018 Amendament CP G .05.02-2014 /A2:2020.*
- CP G .05.01-2014 Proiectarea și construcții conductelor de gaze din țevi de metal.
- CP D .02.01-2012 Ghid privind construcția fundațiilor și îmbrăcăminților din beton de ciment vibrocilindrat.
- NCM A.01.02:2016 Sistemul de documente normative în construcție/
- NCM A.02.02:1996 Regulamentu privind conducerea și asigurarea calității
- NCM A.08.01:2016 Organizarea construcțiilor. Amendament NCM A.08.02:2016/A1:2022
- NCM A.08.02:2016 Securitatea și sănătatea muncii în construcții/
- NCM C.01.08:2016 Blocuri locative.
- NCM C.04.03:2015 Invelitori.Norme de proiectare.
- NCM C.04.04:2015 Pardoseli. Norme de proiectare
- NCM C.04.05:2015 Acoperiri de izolare și finisare.
- NCM E.03.02:2014 Protecția împotriva incendiilor a clădirilor și instalațiilor.
- Amendament NCM E.03.02:2014/A1:20212*
- NCM G.01.01:2016 Proiectarea alimentării cu energie electrică a întreprinderelor industriale. Norme de proiectare tehnologică.
- NCM G.01.02:2015 Proiectare și montare instalațiilor electrice în clădirile locative și sociale.
- NCM G.01.03:2016 Dispozitive electrotehnice.
- Ordin cu privire la modificare Regulamentului privind procedura generală de evaluare a conformității produselor pentru construcții-Nr. 152.din 08.09.2014.
- СНП 2.03.02-86 Prepararea și aplicarea mortarelor de construcție.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 11 /42

CNiP 3.01.04-87. Приемка в эксплуатацию законченных строительством объектов. Основные положения.

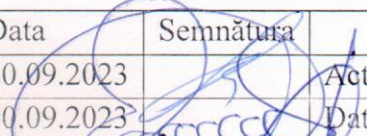

CNiP III.18-85 Металлические конструкции

CNiP 3.05.01-85 Защита стротельных конструкций и сооружений от коррозии.

CNiP 3.05.04-85 Пособие по укладке и монтажу чугунных, железобетонных и асбоцементных трубопроводов водоснабжения и канализации.

SM EN 14351-1+A2:2016 Ferestre și uși. Standard de produs, caracteristici de performanță.

Partea 1: Ferestre și uși exterioare pentru pietoni.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 12 /42

### 3. Definiții și prescurtări Calitate:

Măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele. Sistem de management al calității: sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce

privește calitatea. Politica referitoare la calitate: intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

Manualul calității: document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații.

Furnizor: organizație sau persoană care furnizează un produs.

Neconformitate: neîndeplinirea unei cerințe.

Îmbunătățirea continuă: activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe.

Infrastructură: sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații.

Mediu de lucru: ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea.

Satisfacția cliențului: percepție a client despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.

Proces: ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrările în ieșiri.

Acțiune corectivă: acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite.

Acțiune preventivă-gândirea pe bază de risc: acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite. Risc: efectul incertitudinii asupra realizării obiectivelor.

Auditor: persoană care are competența de a efectua un audit.

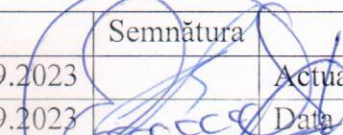
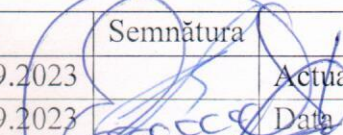
Audit: proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

Criterii de audit: ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință.

Trasabilitate: abilitatea de a regăsi istoricul, realizarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare.

Servicii speciale: servicii de producere, instalare și asamblare elemente metalice.

Întreprinderea utilizează în elaborarea Sistemului de Management al calității terminologia și definițiile prezentate de către standardul SM SR EN ISO 9000:2016 - Sisteme de Management al calității. Noțiuni de bază și formular.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 13 /42

În cazul când definițiile prezentate în standardul menționat nu sunt suficiente, întreprinderea va prezenta în Procedurile de management al calității, în Instrucțiunile operaționale și în Planurile calității definițiile utilizate.

În ceea ce privește definițiile tehnice, întreprinderea utilizează definițiile prezentate în standardele naționale de referință sau în cele internaționale.

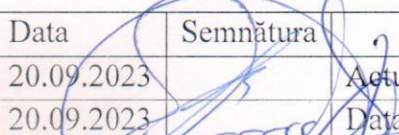
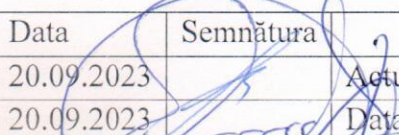
În prezentul MANUAL al CALITĂȚII și în alte documente ale Sistemului de management al calității termenul "organizație" prevăzut de către standardul SM SR EN ISO 9001:2015 este substituit de termenii "întreprindere"; termenul "produs" este utilizat pentru a defini un produs destinat sau cerut de către Client și pentru a defini un produs cerut de la furnizor. Categoria de „produs” se referă și la serviciile subcontractate sau prestate clienților.

#### 4. Contextul Organizatiei

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează Organizația funcționează conform Organigrama este prezentată în Anexa 1. Aspecte relevante privind monitorizarea sistemului și managementului se găsesc în procedurile de sistem, procedurile operaționale și instrucțiunile de lucru existente în organizație și prevăzute exemplificative.

4.2. Înțelegerea necesităților și a așteptărilor părților interesate Partile interesate, relevante, recunoscute de întreprinderea sunt: Director General (Administrator), furnizorii de materiale pentru lucrări speciale, furnizorii de servicii utilajul, bancile colaboratoare, clienții, agențiile de autorizare. Așteptările legale ale părților interesate sunt analizate prin documentarea legislației aplicabile, iar necesitățile lor sunt documentate în contracte sau cereri de oferta. Orientare către clienții. Așteptările și cerințele lor (inclusiv cerințele legislative și reglementate aferente) sunt clarificate cu ocazia înțelegerilor între părți și în cadrul planificării sistemului de management al calității și sunt transpuse în cerințe documentate într-o formă care asigură îndeplinirea întocmai a acestora în domeniile implicate (capitolele 7.2, 8.2.1). În scopul creșterii satisfacției clienții, îndeplinirea întocmai a cerințelor acestuia și a cerințelor legislative și reglementate aferente sunt analizate în mod reglementat, cu ocazia controalelor efectuate pe parcursul proceselor și cele finale, iar rezultatele sunt acceptate numai în cazul în care aceste cerințe sunt îndeplinite în întregime.

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii În cadrul realizării sistemului de management al calității sunt determinate procesele, succesiunea și interacțiunea acestora. Sunt determinate criteriile și metodele necesare pentru funcționarea proceselor și sunt

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 14 /42

asigurate resursele și informațiile necesare. Aceste procese sunt monitorizate și măsurate și rezultatele obținute sunt utilizate pentru îmbunătățirea proceselor. Procesele externe organizației și care influențează calitatea serviciilor firmei sunt:

întreținerea sistemului informatic;

– întreținerea echipamentelor și a instalațiilor

– servicii de curățenie

– servicii de colectare și utilizare deșeurilor.

– Aceste procese sunt ținute sub control conform reglementărilor Procedurii de sistem corespunde.

În sistemul de management al calității nu este reglementată proiectarea și dezvoltarea în domeniul Managementului Calității; serviciile speciale necesită o dezvoltare permanentă.

4.4. Sistemul de management al calitatii si procesele sale.

Legăturile și interacțiunile dintre procese si diversele departamente sunt prezentate în figura organigrama, (vezi anexa1) pentru departamentul principal. Leadership Responsabilitatea managementului Procese de sprijin

Monitorizarea si evaluarea proceselor și serviciilor,

Planificare,

Audituri interne (Cap.9),

Planificare și control operațional

Controlul neconformităților,

Acțiuni corective,

Analiza datelor,

Îmbunătățire (Cap.10)

Planificarea SMC (Cap.6),

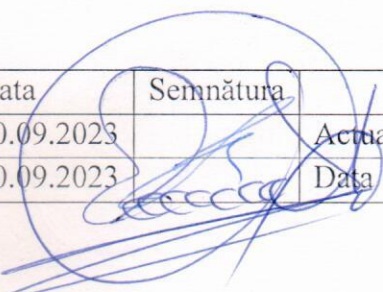
RU si Infrastructură (Cap.7),

Asigurarea resurselor (Cap.8),

Orientarea către client (Cap.5),

Planificarea schimbărilor proces principal:

Realizarea serviciilor

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 15 /42

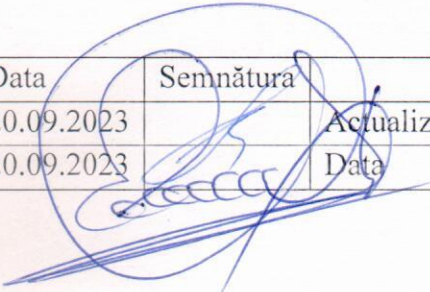
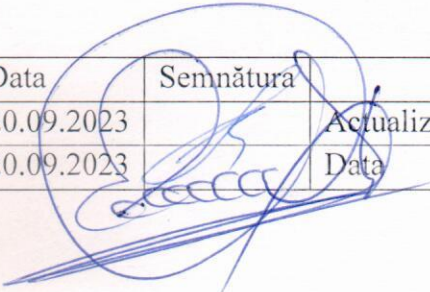
#### 4.5 Analiza datelor

Pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității, respectiv pentru a identifica necesitățile de îmbunătățire continuă a eficacității sistemului de management al calității, organizația utilizează metode de analiză a datelor, în următoarele situații:

- analiza satisfacției clientului, conform procedurii,
- analiza conformității cu cerințele referitoare la servicii,
- analiza neconformităților constatate pe parcursul realizării serviciilor,
- precum și analiza caracteristicilor și tendințelor proceselor și oportunitățile pentru acțiuni preventive, conform procedurilor interne,
- analiza capacității furnizorilor, conform procedurii. Pe baza rezultatelor obținute Managerul decide asupra modificării metodelor de lucru.

### 5. Leadership

5.1. Leadership și angajament. Declarația managerială de demarare al procesului de implementare al sistemului de management al calității ISO 9001, importanței unui management eficace al calității și a conformării cu cerințele sistemului de management al calității rezulta din procesele verbale de instruire păstrate la documentația de sistem. În vederea promovării îmbunătățirii calității serviciilor s-a creat un departament special: Managementul Calității, care include și managementul de calitate conform ISO 9001:2015. Conducerea, prin funcționarea eficientă a organizației asigură identificarea precisă și satisfacerea cerințelor clienților cu scopul ca satisfacția lor să se îmbunătățească continuu. Acest lucru îl putem obține prin realizarea la un nivel cât mai înalt serviciile firmei. Cu ajutorul paginii „Pagina Clientului” de pe site-ul nostru, organizația permite exprimarea opiniilor referitoare la calitatea serviciilor săi. Totodată, există și formularul de satisfacția clientului, la birourile firmei, care se colectează periodic din fișe clienților, puse la dispoziție pe obiectele. Opiniile formulate pe baza evaluării chestionarelor returnate se iau în considerare de conducerea societății, în cadrul analizei efectuate de management. În cazul opiniilor semnificativ negative conducerea decide asupra modului de îmbunătățire a calității produsului. Prin luarea în considerare a cerințelor legale, organizația noastră dorește satisfacerea cerințelor și așteptărilor, atât a clienților respectiv a utilizatorilor finali cât și a următoarelor părți:

	Numele, prenumele	Data	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



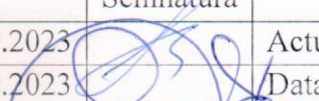

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 16 /42

5.2. Politica Managementul de la cel mai înalt nivel a stability.

Politica referitoare la calitate, în care a declarat angajamentul său pentru satisfacerea cerințelor și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. Politica referitoare la calitate asigură cadru pentru stabilirea și analiza obiectivelor calității. Managementul se asigură că Politica referitoare la calitate să fie cunoscută de întregul personal, iar cu ocazia auditurilor interne ale calității se verifică dacă aceasta este cunoscută și dacă activitatea ce se desfășoară în cadrul organizației este în conformitate cu cele declarate. Analiza actualității Politicii referitoare la calitate, respectiv analiza posibilităților de îmbunătățire a sistemului de management al calității au loc în cadrul analizei efectuate de management.

5.3. Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati Sistemul de management al calității a fost elaborat astfel încât să funcționeze eficace și flexibil, luând în considerare prevederile legale aferente, precum și conformitatea cu cerințele stabilite în Politica referitoare la calitate și standardul SR EN ISO 9001:2015. Fiecare angajat al organizației este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite în Manualul calității, Proceduri de sistem, Proceduri operaționale, Instrucțiuni de lucru, respectiv în Fișele postului. Responsabilitățile și autoritățile stabilite sunt comunicate funcțiilor implicate. Relațiile ierarhice din cadrul organizației sunt stabilite în organigramă. Responsabilitățile funcțiilor din organigramă sunt definite în Fișele postului. Managementul a desemnat un membru al său -Responsabil de Managementul Calității- ca Reprezentant al managementului calității, a cărei principală responsabilitate este asigurarea îndeplinirii cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015. Responsabilitățile Reprezentantului managementului calității sunt cuprinse în Fișa postului. Reprezentantul managementului calității răspunde de: determinarea proceselor necesare sistemului de management al calității,

- elaborarea, implementarea și funcționarea sistemului de management al calității,
- transmiterea informațiilor referitoare la performanțele sistemului de management al calității și
- a necesităților de îmbunătățire către management,
- promovarea conștientizării cerințelor pacienților în întreaga organizație.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 17 /42

## 6. Planificare

6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților Riscurile legate de neîndeplinirea așteptărilor părților interesate sau de aspectele interne și externe sunt identificate în Registrul de Riscuri. După identificare se stabilesc măsuri pentru:

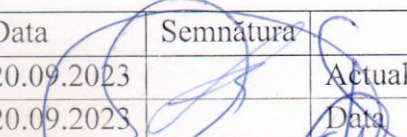
- A da asigurări că sistemul de management al calității poate obține rezultatele intenționate;
- A preveni sau a reduce efectele nedorite;
- A realiza îmbunătățirea.
- Opțiunile de tratare a riscurilor pot include evitarea riscului,
- Asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate, eliminarea sursei de risc,
- Schimbarea probabilității sau a consecințelor, împărțirea riscului sau menținerea riscului prin decizie informată.

### 6.2. Obiectivele referitoare la calitate.

În vederea îndeplinirii cerințelor referitoare la realizarea serviciilor, a funcționării eficiente și a îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității implementat, Managementul a stabilit obiectivele calității pentru organizație, astfel încât acestea să fie măsurabile, să aibă resursele, responsabilul și timpul de realizare desemnate și să fie în concordanță cu Politica referitoare la calitate. Obiectivele calității sunt analizate în cadrul ședințelor managementului și sunt aprobate de către Manager. La stabilirea obiectivelor calității se ține cont de îndeplinirea cerințelor legislative și reglementările în vigoare referitoare la realizarea serviciilor. Urmărirea și documentarea realizării obiectivelor calității este responsabilitatea șefilor departamentali sau a persoanelor imputernicite. Atingerea obiectivelor calității este analizată în cadrul ședințelor periodice ale conducerii, respectiv la analizele anuale efectuate de management și, dacă este necesar, sunt întreprinse măsuri adecvate. În funcție de aceste obiective se stabilesc riscurile sau oportunitățile care derivă din acestea. Apoi se face analiza riscurilor respective.

### 6.3. Planificarea schimbărilor.

Planificarea sistemului de management al calității, luându-se în considerare reglementările capitolului 4, s-a realizat pe parcursul elaborării sistemului de management al calității și rezultatul acesteia este documentat în prezentul Manual al calității. În cazul în care cerințele legate de serviciile nu pot fi îndeplinite prin respectarea prevederilor, se efectuează planificarea calității. În cadrul planificării sistemului de management al calității sunt stabilite următoarele:

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 18 /42

succesiunea și interacțiunea proceselor care concură la realizarea cerințelor specificate,

– metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei  
– funcționări și reglementări eficiente, alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a  
surselor de informații necesare

– Prin planificarea sistemului de management al calității și aplicarea măsurilor stabilite se asigură integritatea, actualitatea și eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv pe parcursul dezvoltării organizației sau în cazul eventualelor schimbări din cadrul organizației. Elaborarea Planurilor de măsuri, care au ca scop atingerea obiectivelor calității stabilite prin planificarea sistemului de management al calității este responsabilitatea persoanelor desemnate de către Manager. Planurile de măsuri conțin sarcini, responsabilii cu efectuarea acestora, resursele necesare și termenul de realizare. Persoanele desemnate urmăresc realizarea măsurilor stabilite, verifică efectuarea și înregistrează în Planurile de măsuri etapele realizate. În cazul în care constată abateri de la Planurile de măsuri, persoanele desemnate mențin înregistrări și stabilesc, respectiv aplică măsuri adecvate în ”SERGORP-PRIM ” S.R.L.

schimbarile majore se planifica, analizeaza si aproba in cadrul sedintelor la Director General. In cadrul acestor sedinte se analizeaza: scopul schimbarilor si consecintele potentiale ale acestora, integritatea sistemului de management al calității, disponibilitatea resurselor, alocarea sau realocarea responsabilităților. In urma Hotărârilor Direcției, RMC cu Director, în anumite domenii de activitate se solicită și aprobarea . La cel mai înalt nivel se solicită și aprobarea Ministerul infrastructurii și Dezvoltări Regionale, ordonator principal.

## 7 Realizarea Serviciului . Suport .

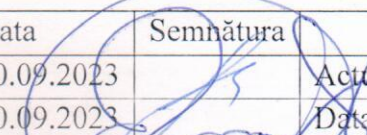
### 7.1. Resurse.

Resursele necesare funcționării organizației (resurse umane și materiale, echipamente, mediu de lucru, metode de lucru adecvate) sunt stabilite astfel încât:

- să asigure funcționarea eficientă a sistemului de management al calității și îmbunătățirea continuă a acestuia,

- să asigure creșterea satisfacției clienților prin îndeplinirea cerințelor acestora, în condiții de eficiență.

Sarcinile și activitățile Managementului de la cel mai înalt nivel privind stabilirea și asigurarea resurselor necesare sunt reglementate în capitolele prezentului Manual al calității. Cerințele referitoare la resurse, disponibilitatea și conformitatea acestora sunt verificate în mod sistematic cu ocazia analizei solicitării pacienților, în cadrul planificării proceselor și realizării produse și serviciilor , precum și cu ocazia auditurilor interne ale sistemului de management al calității si ale reprezentantilor la Comitetul Tehnic.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 19 /42

### 7.1.2. Resurse umane.

Cerința fundamentală pentru fiecare angajat al organizației care efectuează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile este să dispună de calificarea, cunoștințele, abilitățile și experiența necesare funcției pe care o îndeplinește, să cunoască, în concordanță cu Politica referitoare la calitate, obiectivele stabilite, cerințele concrete și reglementările care se referă la activitățile în care este implicat. Activitățile legate de gestionarea resurselor umane sunt reglementate în Procedura de sistem. Intreprinderea a analizat și aprobat resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității. Prin ordin fost înființat Director General și a fost numit responsabilul cu managementul calității la obiectul (RMC), în același document fiind determinate responsabilitățile și autoritățile acestuia. Conformitatea infrastructurii, a echipamentelor, inclusiv hardware și software, este monitorizată de către șefii de secții în custodia cărora se afla aceste echipamente.

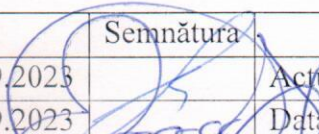
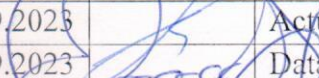
7.1.3. Infrastructură. Pentru buna desfășurare a proceselor în organizație, pentru a realiza conformitatea serviciilor cu cerințele și în vederea creșterii gradului de satisfacție a clienților, Managementul determină, asigură și menține o infrastructură adecvată care cuprinde:

- clădiri, spații de lucru și utilitățile asociate,
- echipamente necesare realizării serviciilor speciale,
- servicii suport pentru realizarea proceselor.

Identificarea și asigurarea spațiilor de lucru și a condițiilor aferente, a mijloacelor (inclusiv de comunicații și sisteme informatice) și serviciilor necesare asigurării conformității serviciilor speciale cu cerințele este efectuată după cum urmează:

- în cazul asimilării de noi metode de lucru conform reglementărilor din capitolul 5.4.2, în cadrul planificării calității,
- în cazul realizării serviciilor, conform reglementărilor capitolului 5.6, în cadrul analizelor efectuate de management. Activitățile necesare pentru asigurarea conformității infrastructurii sunt reglementate în Procedura de sistem, respectiv în Procedura operațională.

Asigurarea resurselor financiare aferente întreținerii infrastructurii este responsabilitatea Managerului.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 20 /42



#### 7.1.4. Mediu de lucru.

Mediul de lucru necesar funcționării proceselor (inclusiv factori fizici, de mediu și alți factori) trebuie să corespundă principiilor practicii generale specifice realizării eficiente a serviciilor speciale, care au fost și sunt luate în considerare la crearea mediului de lucru existent în organizație. Pentru angajați Managementul asigură condițiile de muncă necesare realizării eficiente a activităților, luând în considerare reglementările în vigoare aferente este reglementat în Procedura de sistem.

Managementul asigură pentru angajați condițiile de muncă necesare realizării eficiente a activităților, luând în considerare reglementările în vigoare aferente domeniului firmei. Există aparate de aer condiționat și elemente de birotică necesare în fiecare birou unde este necesar. Anual se organizează masa de revelion a angajaților. Se aproba, anual, instruirea unui număr de cel puțin 3 persoane. Activitățile de monitorizare și măsurare a furnizării serviciilor, serviciilor suport și servisie sunt înregistrate, iar rezultatele obținute din prelucrarea informațiilor sunt centralizate în Rapoarte elaborate de către șefii de departamente și monitorizate de Managementul unității. Monitorizarea funcționării corespunzătoare a proceselor, respectiv stabilirea acțiunilor corective și preventive necesare sunt efectuate în cadrul auditurilor interne și Registrul de Risc. În cadrul ședințelor conducerii sunt evaluate monitorizările și măsurările efectuate și sunt întreprinse corecții sau acțiuni corective în vederea îmbunătățirii eficacității sistemului de management al calității și a proceselor sale. În vederea asigurării conformității activității specificate: sunt definiți parametri pe baza cărora se aleg echipamentele de monitorizare și măsurare corespunzătoare, sunt menținute înregistrările privind etalonarea și verificarea echipamentelor de monitorizare și măsurare, echipamentele de monitorizare și măsurare sunt identificate în vederea determinării stării de etalonare, sunt asigurate condițiile necesare menținerii stării și preciziei echipamentelor de monitorizare și măsurare în timpul manipulării și depozitării. Responsabilitățile legate de controlul echipamentelor de monitorizare și măsurare revin Responsabilului de sector/departament.

#### 7.2. Competență.

Competențele necesare persoanelor care lucrează în cadrul organizației sunt definite în momentul luării deciziei de angajare a unei noi persoane. Persoanelor respective li se cer diplome de studii sau de calificare, precum și dovada experienței pretinsă. Nivelul competenței fiecărui post este prevăzut în statele de funcții aprobate de Ministerul și în legislația specifică. Lista cu instruirile propuse diferitelor poziții se întocmește de către departamentul de resurse umane, fiind supusă aprobării Managerului/ Director. Cerințele de competență necesare pentru personalul ce desfășoară activități

	Numele, prenumele	Data	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 21 /42

care influențează calitatea serviciilor speciale sunt cuprinse în Procedura de sistem. Activitatea de instruire este planificată astfel încât să furnizeze fiecărui angajat elementele necesare și/ sau utile desfășurării în mod optim și integral a activităților din propria competență și în particular a acelor care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile. În particular perfecționarea și instruirea sunt efectuate:

- la angajarea de personal nou sau schimbarea postului,
- la introducerea unor metode de lucru noi,
- pentru cunoașterea cerințelor legislației și reglementate, în vigoare,
- pentru cunoașterea cerințelor sistemului de management al calității,
- pentru dobândirea competențelor necesare sau îmbunătățirea nivelului cunoștințelor profesionale.

Prin instruire organizația se asigură că personalul său este conștient de relevanța și importanța activităților pe care le desfășoară și de modul în care contribuie la realizarea obiectivelor calității. Instruirea și perfecționarea pot fi efectuate în cadrul organizației sau în afara acesteia, pe baza unui suport de instruire corespunzător și eficient. Eficacitatea activității de formare/ instruire este verificată în mod direct sau indirect prin modul de aplicare în practică a cunoștințelor însușite. Dovezile referitoare la studii, instruire, abilități și experiență sunt păstrate conform Procedurii de sistem.

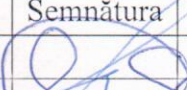

### 7.3. Conștientizare

Persoanele din cadrul organizației au fost instruite cu referire la politica referitoare la calitate, revizuită în 16.01.2023, la obiectivele relevante referitoare la calitate care se emit la nivel unității, la contribuția lor la eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite. Implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management sunt tratate.

7.4. Comunicare În cadrul organizației comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management al calității au fost definite și determinate. Aceste definiții se regăsesc în Manualul Calității și în Proceduri de Sistem.

7.4.1. Comunicare internă Metodele de comunicare internă utilizate de către organizație sunt:

Ședințele Director cu RMC, cel puțin o dată pe lună, la care participă Președintele Director (Manager), Directorul tehnic, Contabil, invitați și Juristul, respectiv ca invitat fără drept de vot Reprezentantul sindical. Ședințe lunare, la care participă derijinte de șantier, șefii de secții, compartimente și laboratoare și, ca invitate permanente, aceste ședințe pot fi înlocuite de Raportul de garda la care participă aceleași persoane, zilnic și de ședințele săptămânale;

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 22 /42

Ședința de lucru săptămânală a echipei manageriale, la care participă Șefii de birouri și- servicii din domeniul administrativ și Managerul. În cadrul acestor ședințe sunt discutate problemele tehnice și administrative ale organizației, sarcinile, responsabilitii și termenele stabilite fiind înregistrate de către Manager în Fișa de lucru, care este transmisă și participanților la ședință. Ședințele organizate în conformitate cu legislația în vigoare: ședințele pe comisii (atunci când- este cazul) și ședințele semestriale ale Comitetului consultativ. Rezultatele acestor ședințe sunt înregistrate în Procese verbale. Raportul zilnic, la care participă Directorul tehnic, RMC În cadrul raportului de gardă sunt discutate problemele legate de activitatea din ziua precedentă, sunt aduse la cunoștință hotărârile aceia, respectiv sunt prezentate de către Directorul tehnic sarcinile din Fișa de lucru , stabilite de către Manager în cadrul ședințelor de lucru săptămânale. Notele interne și Deciziile întocmite de Jurist, aprobate de Manager și transmise funcțiilor la – care se referă de către Secretară. Informări sau alte documente emise de autorități.

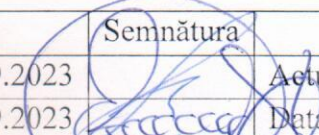
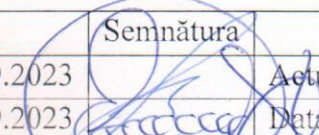
Acestea sunt vizate de către Manager și sunt multiplicare și transmise funcțiilor interesate de către Secretară. Celelalte mijloace de comunicare internă, utilizate în cadrul sistemului de management al calității (de exemplu: acțiunile corective și preventive, analiza efectuată de management) sunt descrise în capitolele Manualului calității.

#### 7.4.2 .Comunicare externă.

În cadrul comunicării externe, părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității, Politica referitoare la calitate, angajamentul managementului privind îmbunătățirea performanțelor și aspectele semnificative de calitate ale organizației. Procesul de comunicare externă are în vedere primirea, documentarea și transmiterea răspunsurilor corespunzătoare la solicitările pertinente ale părților interesate din exterior. În cazul în care Reprezentantul managementului calității consideră că sunt necesare comunicările externe privind sistemul de management al calității stabilește și documentează modalitățile de comunicare.

Reprezentantul managementului calității, prin Secretariat, înregistrează informațiile transmise și primite în Fișa de evidență comunicări externe/Registru intrari-iesiri, care conține cel puțin modul de comunicare, data transmiterii /primirii, parte interesată, tematică, dată și mod de răspuns.

Reprezentantul managementului calității informează Managerul privind problemele semnalate și răspunde de soluționarea și urmărirea acestora în Fișa de evidență comunicări externe/Registru

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



intrării. Reprezentantul managementului calitatii, prin Secretariat, transmite răspunsurile la solicitările pertinente ale părților interesate din exterior.

#### 7.5. Informații documentate.

Informațiile documentate sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile și retragerea celor nevalabile, distrugerea sau arhivarea documentelor perimate, conform procedurilor standardului ISO 9001:2015. Prin reglementările referitoare la documente se asigură:

- disponibilitatea edițiilor în vigoare ale documentelor în toate locurile unde acestea reglementează activitățile respective,

- retragerea documentelor nevalabile din toate locurile unde sunt difuzate, la difuzarea documentelor valabile,

- identificarea documentelor. În cazul în care sunt necesare modificări ale informațiilor documentate (de exemplu: modificări datorate cerințelor legale, îmbunătățirii calității activității, dezvoltării organizației, etc.) se asigură: efectuarea, analiza și aprobarea modificărilor de către aceleași funcții care au elaborat, au analizat și au aprobat documentul original, punerea la dispoziția utilizatorilor/ funcțiilor implicate a documentului modificat.

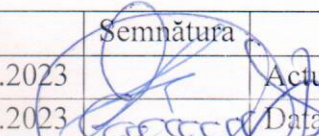
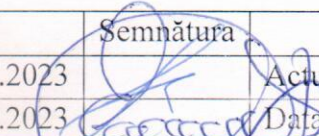
- Analiza documentelor sistemului de management al calității are loc cu ocazia auditurilor interne și a sediilor de lucru. Informațiile documentate sunt identificate în mod univoc, sunt păstrate de la Punctele de informare stabilite la secretariatele fiecărei clinici, de unde pot fi consultate de către funcțiile responsabile, pe perioada și în modul stabilit prin documentele elaborate. Sistemul de management al calității conține procedurile documentate conform standardului

SR EN ISO 9001:2015 și documentele necesare funcționării eficiente a proceselor. Structura documentației este următoarea:

Politica referitoare la calitate obiective, planuri de măsuri manualul calității proceduri de sistem proceduri operaționale instrucțiuni de lucru înregistrări.

#### 7.5.1. Controlul documentelor interne.

Documentele sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 24 /42

utilizării documentelor nevalabile și/ sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile și retragerea celor nevalabile, distrugerea sau arhivarea documentelor perimate. Prin reglementările referitoare la documente se asigură: disponibilitatea edițiilor în vigoare ale documentelor în toate locurile prestabilite de organizație,

– unde acestea reglementează activitățile respective, numite puncte de informare și pe rețea intranet. retragerea documentelor nevalabile din toate locurile unde sunt difuzate, la difuzarea

– documentelor valabile, identificarea documentelor,

– păstrarea documentelor perimate în scopuri juridice și/ sau de conservare a informațiilor și

– identificarea acestora în mod corespunzător. În cazul în care sunt necesare modificări ale documentelor (de exemplu: modificări datorate cerințelor legale sau ale clientului, îmbunătățirii calității, dezvoltării organizației, etc.) se asigură: efectuarea, analiza și aprobarea modificărilor de către aceleași funcții care au elaborat, au:

– analizat și au aprobat documentul original, accesul funcției care modifică, analizează și aprobă documentele la informațiile necesare,

– identificarea univocă a modificărilor și a stadiului revizuirii curente a documentelor

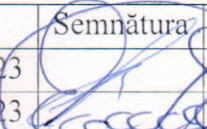

– precizarea naturii modificării, dacă este posibil,

– punerea la dispoziția utilizatorilor/ funcțiilor implicate a documentului-i modificat. Analiza documentelor sistemului de management al calității are loc cu ocazia auditurilor interne și Sedințelor de lucru ale structurii de revizuire a protocoalelor și Sedințelor structurii de managementul riscurilor, dacă este necesar, sunt modificate conform Procedurii de sistem.

#### 7.5.2. Controlul documentelor externe.

Prin respectarea reglementărilor Procedurii de sistem referitoare la documentele externe se asigură identificarea și difuzarea controlată a versiunilor valabile ale documentelor determinate de organizație ca fiind necesare pentru planificarea și operarea sistemului de management al calității, respectiv sunt definite responsabilitățile legate de gestionarea și urmărirea valabilității documentelor externe.

7.5.3. Controlul înregistrărilor Înregistrările necesare pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele și pentru a demonstra funcționarea eficace a sistemului de management al calității sunt stabilite în capitolele Manualului calității, respectiv în procedurile de sistem. și sunt ținute sub control. Înregistrările sunt identificate în mod univoc, sunt păstrate de către funcțiile, pe perioada și

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 25 /42

În modul stabilit prin documentele elaborate și sunt stabilite modalitățile de eliminare ale acestora. Reglementările referitoare la identificarea, păstrarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor sunt cuprinse în Procedura de sistem. Înregistrările la care se face referire în Manualul calității sunt gestionate conform tabelului următor:

## 8. Operare.

### 8.1 Planificare și control operațional.

Planificarea sistemului de management al calității s-a realizat pe parcursul elaborării documentației și implementării acesteia, iar rezultatul este documentat în prezentul Manual al calității. În cadrul planificării sistemului de management al calității sunt stabilite următoarele:

sucesiunea și interacțiunea proceselor care concură la realizarea cerințelor specificate,

– metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei funcționări și reglementări eficiente, alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a surselor de informații necesare.

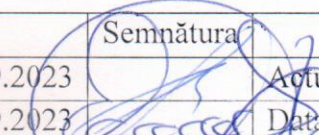
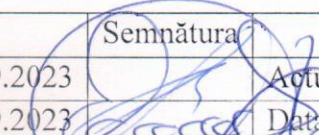
– există planificări pentru toate secțiile institutului bazate pe bugete alocate și pe îndeplinirea indicatorilor de performanță specifici. Intern, îndeplinirea indicatorilor se discută și la fiecare Raport (sedință de lucru zilnică a personalului )

-schimbările planificate sunt analizate în sesiunile de lucru, iar consecințele schimbărilor neintenționate sunt minimizate prin acțiuni de diminuare a efectelor negative.

-caracteristicile comenzilor se verifică întotdeauna de către o comisie formată, cel puțin din: persoana responsabilă cu comanda și/sau utilizarea, în cazul materialelor, respectiv farmacistul, în cazul medicamentelor și magazionerul sau o persoană din partea Biroului aprovizionare.

### 8.2 Cerințe pentru produse și servicii. Cerințele, respectiv criteriile pentru acceptarea produselor și serviciilor sunt documentate în contractul/comanda produsului, înainte de livrare și în documentele de livrare. Cerințele specifice pentru acțiunile de urgență sunt documentate în procedura

– Achiziția de urgență Analiza cerințelor pentru produse, din punct de vedere a cerințelor legale și reglementate aplicabile produselor și serviciilor se face, pe baza Referatului de necesitate, de către Comisia de licitație, la care participă atât reprezentantul echipei tehnice, reprezentantul departamentului aprovizionare, directorul or RMC cât și reprezentantul managementului. Urmare a acestor sesiuni rezultă Caietul de sarcini a produsului cu toate cerințele acceptate. Modificările cerințelor pentru produse și servicii sunt tratate la fel.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 26 /42

### 8.2.1. Planificarea realizării serviciului.

Procesele sistemului de management al calității și interacțiunea dintre acestea sunt prezentate în capitolul 4.1. Aceste procese sunt realizate în condiții reglementate, luând în considerare legislația în vigoare și reglementările referitoare la serviciile.

În acest sens:

-sunt definite obiectivele calității și cerințele pentru serviciile, procesele, metodele, documentele și resursele specifice necesare realizării proceselor sunt:

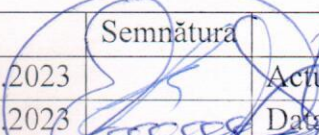

- stabilite astfel încât să asigure satisfacerea legislației și reglementărilor în vigoare, in limita bugetului si contractului, respectiv satisfacerea cerințelor, sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, validare, monitorizare, măsurare,
- inspecție și încercare specifice serviciilor tehnice, precum și criteriile de acceptare, landu-se in considerare si cerintele standardului , sunt menținute înregistrările necesare pentru a dovedi că activitățile realizate satisfac cerințele (capitolul 4.2.4). Identificarea și reglementarea proceselor s-a realizat prin elaborarea sistemului de management al calității. În cazul în care este necesară modificarea proceselor sau reglementarea unor procese noi, acestea sunt efectuate și implementate conform reglementărilor de mai sus și luând în considerare cerințele planificării calității (capitolul 5.4.2 al Manualului calității).

### 8.2.2. Determinarea cerințelor referitoare la servicii

La primirea solicitărilor se determină cerințele specificate de client și se asigură ca cerințele referitoare la realizarea serviciilor să fie definite și documentate (inclusiv cerințele nespecificate și cerințele legale și reglementate aplicabile sau orice alte cerințe suplimentare considerate necesare de organizație). Responsabilitățile legate de procesele referitoare la relația cu clientul sunt reglementate în Procedurile operaționale si mai multe Instructiuni de Lucru.

### 8.2.3. Analiza cerințelor referitoare la servicii. Înainte de realizarea serviciilor se asigură: definirea cerințelor referitoare la realizarea serviciilor

- finanțare servicii specifice prin definirea si identificarea fluxurilor de finanțare si negocierea si semnarea contractului cu existența și punerea la dispoziție în timp util a tuturor mijloacelor necesare satisfacerii
- cerințelor (personal instruit, documente, echipamente, mediu de lucru adecvat). Realizarea cerințelor pacienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capabilitatea organizației

	Numele,prenumele	Data	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 27 /42

de a satisface cerințele a avut un rezultat pozitiv. Sunt menținute înregistrări adecvate care asigură documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma efectuării analizei. În vederea realizării condițiilor convenite cu clienții, informațiile referitoare la realizarea serviciului sunt transmise tuturor funcțiilor implicate în realizarea acestuia. Reglementările privind analiza cerințelor referitoare la realizarea serviciilor sunt cuprinse în Procedurile operaționale.

8.2.4. Comunicarea cu clienții. Prin comunicarea continuă (în scris, telefonic sau în timpul consultațiilor) se asigură obținerea informațiilor necesare pentru cunoașterea cerințelor acestora, respectiv informarea continuă a acestora privind serviciile realizate. Cerințele privind comunicarea cu clienții (asigurarea informațiilor legate de serviciile prestate) sunt reglementate în Procedurile operaționale. Măsurarea gradului de satisfacție a clienților este reglementată în capitolul 8.2.1 al Manualului calității, respectiv tratarea observațiilor și reclamațiilor sunt reglementate în Procedura de sistem.

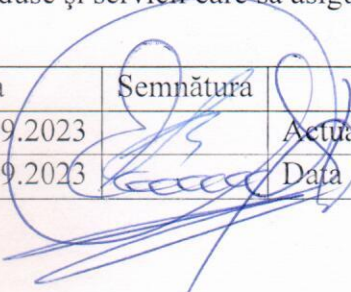
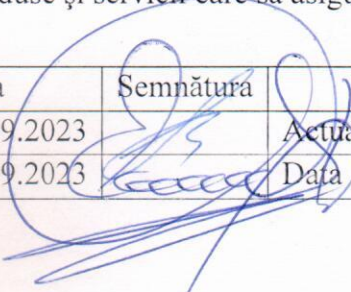
8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor.

Întreprinderea nu este proprietarul sau inițiatorul studiilor, nu este beneficiarul datelor rezultate și nu are controlul deciziilor relevante privind modificarea, dezvoltarea studiului. Întreprinderea este un prestator, colaborator și funcție de aceste colaborări se implementează planificarea activităților respective, care are la bază așteptările proprietarilor studiului, sugestiile clienților, necesitatea unui nou produs, segmentul de piață avut în vedere, etc.

8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior Sarcinile și responsabilitățile legate de selectarea, evidența și evaluarea-reevaluarea furnizorilor, precum și cele legate de activitățile de aprovizionare cu produse și servicii și modul de elaborare, analiză și aprobare a documentelor de aprovizionare, respectiv verificarea produsului/ serviciului aprovizionat sunt reglementate în fișele posturilor compartimentului achizitiei și Biroului Aprovizionare. Procesul de aprovizionare este reglementat prin Procedura de Sistem Aprovizionare.

8.4.1. Procesul de aprovizionare.

Prin sistemul de management al calității implementat se asigură ca produsul/ serviciul aprovizionat să fie conform cu cerințele de aprovizionare specificate. Tipul și amploarea controlului aplicat furnizorului și produsului/ serviciului aprovizionat este în concordanță cu efectul acestuia asupra serviciilor tehnice și cu prevederile legale. Selectarea și evaluarea furnizorilor se realizează cu scopul stabilirii capacității acestora de a furniza produse și servicii care să asigure îndeplinirea cerințelor

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 28 /42

pacienților și a prevederilor legale. La selectarea și evaluarea furnizorilor sunt luate în considerare următoarele criterii: conformitatea produsului/ serviciului aprovizionat cu cerințele specificate,

- dacă este cazul, stadiul sistemului de management al calității al furnizorului
- cerințele legale și reglementate în vigoare;
- alte condiții (preț, condiții de plată (termen de plată), disponibilitate, receptivitate, etc.)
- pentru asigurarea produselor/ serviciilor în conformitate cu cerințele specificate, furnizorii sunt selectați și evaluați, iar cei evaluați și acceptați sunt luați în evidență și reevaluați anual. Sunt stabilite și menținute înregistrări adecvate legate de selectarea, evaluarea, reevaluarea furnizorilor și ale acțiunilor inițiate pe baza acestor evaluări.

8.4.2. Informații pentru aprovizionare În vederea derulării eficiente a activităților de aprovizionare, cerințele privind produsele și serviciile necesare sunt univoc definite în documentele de aprovizionare. Cerințele privind documentele de aprovizionare sunt reglementate în Procedura de sistem relevante.

Înainte de transmiterea documentelor de aprovizionare furnizorilor, acestea sunt aprobate pentru confirmarea faptului că sunt respectate condițiile specificate.

8.4.3. Verificarea produsului/ serviciului aprovizionat.

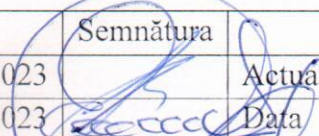
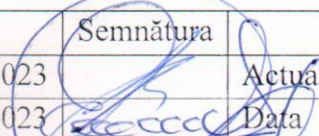
Volumul și natura verificărilor efectuate la primirea produselor și serviciilor aprovizionate sunt determinate în funcție de amploarea controlului exercitat la furnizor, precum și în funcție de dovezile furnizate de către acesta referitoare la conformitatea produsului sau serviciului și de efectul produsului/ serviciului aprovizionat asupra serviciilor.

La primirea produselor/ serviciilor aprovizionate sunt efectuate verificări privind conformitatea cu specificațiile pe baza cărora acestea au fost comandate și sunt înregistrate rezultatele obținute.

Serviciile furnizate din exterior sunt comandate pe baza contractelor de prestări servicii (spălătorie, colectare deșeuri, etc). Comunicarea cu furnizorii este realizată de către departamentul

Administrativ. Comunicarea cu furnizorii este realizată de secțiile și de către departamentul Contabilitate. Aprobarea consulturilor se face de către Șef Secție, Director tehnic, Manager.

Activitatea este procedurată - Informațiile pentru furnizorii externi sunt verificate și confirmate, de către manager, departamentul de achiziții. Comenzile și contractele se înregistrează în sistemul informatic. Comanda este supusă aprobării interne, procedurale și financiare. Eliberarea produselor și serviciilor este reglementată în contractul dintre părți.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 29 /42

8.5 Furnizare de servicii. Controlul realizării serviciilor.

8.5.1. Serviciile e sunt planificate și se desfășoară în condiții controlate conform reglementărilor din Procedurile operaționale În vederea derulării în condiții controlate a acestor procese se asigură: documentație, specificații, prescripții, proceduri, instrucțiuni care descriu modul de realizare a

- serviciilor, echipamente de monitorizare și măsurare și mediu de lucru adecvate,
- criteriile de acceptare pentru serviciile furnizate,
- respectarea specificațiilor referitoare la furnizarea de servicii conform solicitărilor pacienților
- activități de confirmare a conformității serviciului, (inclusiv, la laboratorul de încercări)

8.5.2. Identificare și trasabilitate.

Stadiul serviciilor furnizate de organizație poate fi identificat în raport cu cerințele de măsurare și monitorizare și se asigură trasabilitatea serviciilor pe parcursul realizării și până la finalizare. Reglementările referitoare la identificarea și trasabilitatea serviciilor sunt cuprinse în Procedura de sistem și Procedurile operaționale

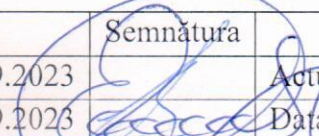

8.5.3. Proprietatea clientului.

Proprietatea clientului o constituie informațiile legate de care a beneficiat acesta, respectiv bunurile personale. În cazul în care acestea sunt pierdute, deteriorate sau devin în orice alt mod necorespunzătoare pentru utilizare.

8.5.4. Păstrarea produsului. Produsele utilizate la realizarea serviciilor sunt păstrate în spații desemnate, în condiții care previn deteriorarea lor. Activitățile și responsabilitățile legate de manipularea, identificarea, depozitarea și protecția produselor depozitate sunt reglementate Procedura de sistem Păstrarea produsului”.

8.6. Eliberarea produselor si serviciilor. Sarcinile și responsabilitățile legate de selectarea, evidența și evaluarea-reevaluarea furnizorilor, precum și cele legate de activitățile de aprovizionare cu produse și servicii și modul de elaborare, analiză și aprobare a documentelor de aprovizionare, respectiv verificarea produsului/ serviciului aprovizionat sunt reglementate în Procedura de sistem pentru eliberarea.

8.6.1. Validarea proceselor. Procesul din cadrul serviciilor al cărui elemente de ieșire rezultate nu pot fi verificate prin măsurare sau monitorizare ulterioare și în consecință deficiențele devin evidente numai după realizarea serviciilor este efectuat de personal calificat, sunt stabilite condițiile

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 30 /42

referitoare la realizarea proceselor și sunt menținute înregistrări ale modului de respectare a parametrilor de proces reglementați conform . Procedurii operaționale ”Validarea”.

8.7 Controlul elementelor de iesire neconforme Se urmărește indicatorul durată medie de spitalizare. In cazul în care clientul nu întrunește condițiile de ameliorare a stării de așteptate, nu se efectuează externarea sa.



8.7.1 Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare În vederea asigurării conformității serviciilor cu condițiile specificate: sunt definite măsurătorile și precizia de măsurare necesare, pe baza cărora se aleg echipamentele de monitorizare și măsurare corespunzătoare, sunt menținute înregistrările privind etalonarea și verificarea echipamentelor de monitorizare și măsurare, ajustările și reajustările echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt urmărite, echipamentele de monitorizare și măsurare sunt identificate în vederea determinării stării de etalonare, sunt păstrate dovezile care atestă că verificările echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt efectuate cu referințe recunoscute, având trasabilitate la etaloane naționale sau internaționale, măsurările anterioare efectuate cu un echipamente de monitorizare și măsurare necorespunzător sunt evaluate și sunt menținute înregistrări privind rezultatul evaluării și a acțiunilor întreprinse, sunt asigurate condițiile necesare menținerii stării și preciziei echipamentelor de monitorizare și măsurare în timpul manipulării și depozitării, echipamentele de monitorizare și măsurare sunt protejate împotriva ajustărilor care ar putea invalida rezultatul măsurării, înregistrările referitoare la evidența și verificarea echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt gestionate conform procedurii de sistem corespunzătoare. Responsabilitățile legate de controlul echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt reglementate în Procedura de system ”Controlul echipamentelor de măsurare”.

## 9. Evaluarea Performantei

9.1 Monitorizare, măsurare, analizare si evaluare.

9.1.1. Pentru a demonstra conformitatea sistemului de management al calității, a proceselor și a serviciilor cu cerințele pacienților și cu obiectivele stabilite, respectiv pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității, organizația aplică metode și mijloace de monitorizare, măsurare și evaluare adecvate

9.1.2. Monitorizare și măsurare Satisfacția pacienților În vederea măsurării satisfacției clienților, organizația monitorizează informațiile referitoare la percepția lor asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 31 /42

Informațiile legate de satisfacția pacienților sunt obținute cu ajutorul Chestionarelor, elaborate de Manager. Chestionarul trebuie să furnizeze informații referitoare la client, tipul serviciului de care a beneficiat client, calitatea serviciului (îngrijirea primită, atitudinea personalului, curățenie, timp de așteptare), impresia generală despre serviciile primite, observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive sau negative ale obținerii serviciilor tehnice. Informațiile din Chestionarele completate de pacienți sunt prelucrate de către Secretară, rezultatele fiind prezentate în ședințele managementului și postate pe pagina WEB a organizației.

#### 9.1.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

– Analiză și evaluare Pentru a demonstra conformitatea sistemului de management al calității, a proceselor și a serviciilor cu cerințele pacienților și cu obiectivele stabilite, respectiv pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității, organizația aplică metode și mijloace de monitorizare, măsurare și evaluare adecvate. Monitorizările sunt facute de către proprietarii de proces (sefi de secție, comp.).

a) Ce necesita sa fie monitorizat si masurat?

- Nivelul calitativ al procesului
- Numarul de sesizări venite de la clienți
- Comenzile de achizitie - Indicatorii de performanță

b) Metode de monitorizare, masurare, analizare si evaluare pentru a ne asigura ca rezultatele sunt valide,

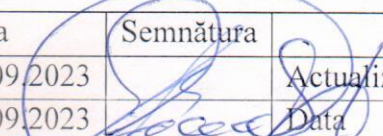
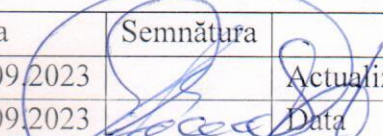
- Inspectie vizuală
- Măsurarea/verificarea materialelor folosind echipamente si instrumente de măsurare (unde este cazul)
- Rapoarte generate de programul „Info World” si platformele statistice
- Formulare de aprobare ale comenzilor de achizitie
- Formulare de eliberare ale materialelor

c) Cand trebuie efectuate monitorizarea si masurarea?

- In momentul receptiei mărfurilor, pe flux si la final
- Lunar
- La fiecare comanda de achizitii.

d) Informatii documentate pastrate de noi care sa ateste monitorizarea si masurarea

- Referate de necesitate

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



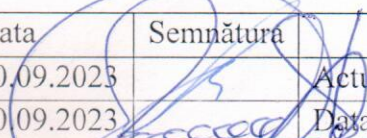
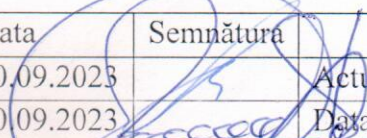
MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 32 /42

- Rapoarte de neconformitate  
- Rapoarte de verificare finala a produselor aprovizionate  
- Alte rapoarte arhivate si salvate in fisiere dedicate  
- Evidentierea stării “eliberat” pe comenzile de achizitie si de productie. Procesele sunt planificate astfel încât modul de efectuare a activităților să asigure satisfacerea așteptărilor și cerințelor pacienților. Activitățile de monitorizare și măsurare a serviciilor sunt reglementate în Procedura operațională iar rezultatele obținute din prelucrarea informațiilor sunt centralizate în Raportul de activitate elaborat anual de către Manager. Monitorizarea funcționării corespunzătoare a proceselor de sprijin, respectiv stabilirea acțiunilor corective și preventive necesare sunt efectuate în cadrul auditurilor interne. În cadrul ședințelor conducerii și în cadrul analizei managementului sau ori de câte ori este necesar sunt evaluate monitorizările și măsurările efectuate și sunt întreprinse corecții sau acțiuni corective în vederea îmbunătățirii eficacității sistemului de management al calității și a proceselor sale, respectiv Managerul stabilește, dacă este necesar, alți indicatori pentru măsurarea și monitorizarea proceselor și responsabilii cu urmărirea și evaluarea acestora.

9.1.4. Monitorizarea și măsurarea serviciului În cadrul organizației sunt aplicate metode de monitorizare și măsurare a caracteristicilor serviciilor speciale, pentru a dovedi că rezultatele lor sunt conforme cu cerințele specificate. Serviciile realizate in cadrul organizatiei sunt verificate de reprezentantii, iar rezultatele acestor verificari sunt inregistrate in rapoartele emise de acestea. Verificările efectuate la recepția produselor și serviciilor aprovizionate, respectiv pe parcursul derulării serviciilor sunt efectuate conform Procedurii de sistem, respectiv conform Procedurilor operaționale iar rezultatele lor sunt consemnate în înregistrările corespunzătoare astfel încât: să poată fi observată la timp orice abatere de la condițiile specificate

- să poată fi întreprinse la timp corecțiile necesare pentru înlăturarea neconformităților,
- să poată fi dovedită conformitatea cu criteriile de acceptare.

9.2 Audit intern. Activitățile și responsabilitățile legate de planificarea și efectuarea auditurilor interne sunt reglementate în Procedura de sistem. Auditurile interne se aplică asupra fiecărui element al sistemului de management al calității, pentru a verifica dacă procesele și rezultatele aferente acestora sunt conforme cu reglementările cuprinse în documentele sistemului de management al calității elaborate și documentele de referință, respectiv pentru a evalua eficacitatea sistemului de management al calității implementat în cadrul organizației. Planificarea auditurilor interne se face

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



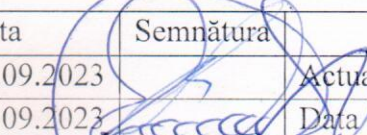
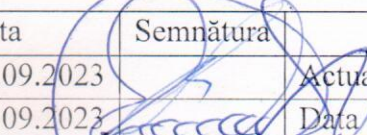
MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 33 /42

luând în considerare importanța proceselor și a domeniilor auditate, rezultatele auditurilor precedente, modificările care influențează organizația, necesitatea verificării eficacității acțiunilor corective întreprinse. Ordinea auditurilor, programarea în timp, procesele auditate, precum și persoanele care auditează sunt documentate. Auditurile interne sunt efectuate de personal instruit și independent de domeniul auditat. În vederea eliminării neconformităților detectate cu ocazia auditurilor interne și a cauzelor neconformităților, sunt întreprinse acțiuni a căror aplicare este verificată și rezultatele sunt raportate managementului. Rezultatele auditurilor interne sunt analizate și evaluate cu ocazia ședințelor de analiză a managementului sau ori de câte ori este necesar.

9.3. Analiza efectuată de management. În vederea asigurării funcționării eficiente a sistemului de management al calității, Managementul analizează și evaluează cel puțin o dată pe an funcționarea sistemului, în cadrul ședințelor de analiză a managementului. Convocarea ședinței de analiză a managementului este responsabilitatea Reprezentantului managementului calității, care stabilește data desfășurării ședinței, consultându-se cu Managerul. Participanții la ședință sunt: Managerul, Directorul tehnic, Directorul financiar-contabil, Sef Sectie, Sef Birou administrativ, Sef Birou aprovizionare și Reprezentantul managementului calității. Reprezentantul managementului calității poate invita la ședință și angajații care au primit sarcini la ședința anterioară.

9.3.1. Elementele de intrare ale analizei efectuate de management În cadrul ședinței de analiză a managementului sunt evaluate stadiul de realizare a sarcinilor și oportunitățile de îmbunătățire în domeniile prezentate mai jos. Pentru fiecare domeniu Responsabilii desemnați pot să pregătească materialele necesare în vederea luării deciziilor, pe care le transmit Reprezentantului managementului calității.

Domeniile evaluate în cadrul ședinței de analiză a managementului sunt: Domeniu Responsabil ,Actualitatea politicii referitoare la calitate, realizarea obiectivelor, obiectivele calității pentru perioada următoare Manager, Reprezentantul managementului calității Analiza acțiunilor stabilite cu ocazia ședinței anterioare de analiză a managementului Responsabilii desemnați Rezultatele auditurilor interne și externe ale sistemului de management al calității Reprezentantul managementului calității. Analiza observațiilor, reclamațiilor precum și a gradului de satisfacție a clienților Reprezentantul managementului calității. Stadiul acțiunilor corective și preventive Reprezentantul managementului calității. Schimbările care ar putea să influențeze sistemul de management al calității- Reprezentantul managementului calității, Directorul general, Directorul financiar-contabil.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 34 /42

### 9.3.2. Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management

Deciziile luate în cadrul ședinței de analiză a managementului, legate de domeniile analizate, se referă la: îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității,

- îmbunătățirea serviciilor speciale în raport cu cerințele clienților,
- resursele necesare pentru îmbunătățire și planificarea asigurării acestora (capitolul 5.4.2).

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management și deciziile luate sunt documentate de Reprezentantul managementului calității în Procesul verbal de analiză a managementului, împreună cu descrierea sarcinilor necesare realizării deciziilor luate, precizând responsabilitățile și termenele aferente. Procesul verbal de analiză a managementului este luat la cunoștință de Participanții la ședința de analiză a managementului. Efectuarea sarcinilor este responsabilitatea persoanelor desemnate, iar verificarea efectuării acestora este responsabilitatea Reprezentantului managementului calității. În cadrul ședințelor managementului, atunci când este necesar, Reprezentantului managementului calității informează conducerea cu privire la verificarea și realizarea sarcinilor

## 10. Îmbunătățire

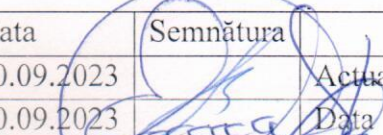
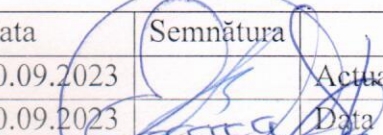
10.1 Generalități Organizația și-a luat angajamentul de a îmbunătăți continuu procesele, în vederea satisfacerii solicitărilor clienților în mod eficace și în condiții de eficiență economică maximă.

Pentru îmbunătățirea proceselor sunt utilizate rezultatele măsurării și analizei proceselor. Acțiunile de îmbunătățire a proceselor sunt inițiate cu ocazia analizei efectuate de management, iar direcția și obiectivele acestora sunt stabilite în Politica referitoare la calitate și în obiectivele calității.

Îmbunătățirile privind procesele, precum și funcționarea sistemului de management al calității sunt urmărite cu ajutorul analizei datelor și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective sau preventive.

Realizarea îmbunătățirilor prevăzute este verificată cu ocazia analizei efectuate de management și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective.

10.2 Neconformitate și acțiune corectivă În cadrul organizației, în cazul apariției de neconformități legate de serviciile, respectiv pentru prevenirea realizării de servicii neconforme, sunt stabilite modalitățile de ținere sub control a acestor neconformități. Controlul are în vedere identificarea, documentarea, evaluarea produsului/ serviciului neconform, stabilirea măsurilor necesare pentru înlăturarea neconformităților și înștiințarea funcțiilor implicate. Controlul neconformităților și responsabilitățile aferente sunt reglementate în Procedura de sistem ”Neconformitate și acțiune

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



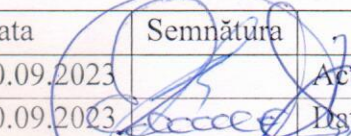
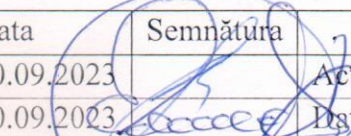
MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 35 /42

corectivă”. În cazul apariției de neconformități legate de procesele sistemului de management al calității, se întreprind acțiuni corective în scopul înlăturării cauzelor acestor neconformități. Toți angajații organizației au responsabilitatea de a rezolva neconformitățile constatate în sfera lor de activitate, contribuind în acest mod la îmbunătățirea calității serviciilor și funcționarea sistemului de management al calității. Acțiunile corective se aplică în situații în care apar probleme legate de: realizarea serviciilor,

- produsele/ serviciile aprovizionate,
- reclamații de la clienți.
- Sarcinile și responsabilitățile privind identificarea neconformităților existente, analiza cauzelor neconformităților, stabilirea de acțiuni în scopul înlăturării cauzelor neconformităților sunt în sarcina responsabilului cu managementul calitatii și responsabililor de domeniu; verificarea modului de aplicare a acțiunilor stabilite, înregistrarea rezultatelor acțiunilor și analiza eficacității acțiunilor întreprinse sunt reglementate în Procedura de sistem , respectiv în cazul auditurilor interne în Procedura de sistem.

### 10.3 Îmbunătățire continuă.

Organizația și-a luat angajamentul de a îmbunătăți continuu procesele, în vederea satisfacerii solicitărilor clienților în mod eficace și în condiții de eficiență economică maximă. Pentru îmbunătățirea proceselor sunt utilizate rezultatele măsurării și analizei proceselor și sunt luate în considerare principiile stabilite la planificarea calității și reglementarea proceselor, precum și informațiile privind satisfacția clienților. Acțiunile de îmbunătățire a proceselor sunt inițiate cu ocazia analizei efectuate de management, iar direcția și obiectivele acestora sunt stabilite în Politica referitoare la calitate și în obiectivele calității. Îmbunătățirile privind procesele, precum și funcționarea sistemului de management al calității sunt urmărite cu ajutorul analizei datelor (vezi capitolul 8.4) și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective sau preventive. Realizarea îmbunătățirilor prevăzute este verificată cu ocazia analizei efectuate de management și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective sau preventive.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 36 /42

**POLITICA REFERITOARE LA CALITATE**  
**Managementul ”SERGORP-PRIM ” S.R.L.**

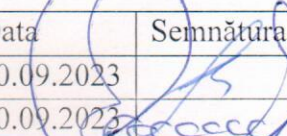
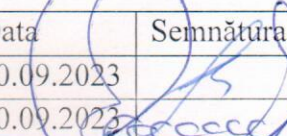
*”SERGORP-PRIM ” S.R.L.. acordă o atenție deosebită implementării propriei politici referitoare la calitate, care este parte integrantă a politicii generale a întreprinderii.*

*Conducerea ”SERGORP-PRIM ” S.R.L. consideră satisfacerea cerințelor clienților ca un element primordial și definitoriu în activitatea sa. Managerul întreprinderii își ia angajamentul desfășurării serviciilor de lucrări în construcție și lucrărilor speciale din construcție în concordanță cu cerințele standardului SM EN ISO 9001:2015 și îmbunătățirii continue a eficacității sistemului de management al calității implementat în cadrul întreprinderii, își propune următoarele obiective generale și de calitate: Satisfacerea în timp real a cerințelor clienților, obținerea unui grad ridicat de satisfacție a clienților noștri. Realizarea de servicii de lucrări speciale cu un înalt grad de profesionalism. Instruirea personalului în vederea îmbunătățirii cunoștințelor profesionale; sensibilizarea întregului personal pentru înțelegerea și însușirea politicii de calitate; dezvoltarea culturii organizaționale participative în care personalul este informat în luarea deciziilor. Cunoașterea documentelor sistemului de management al calității, însușirea și aplicarea reglementărilor de către întregul personal al întreprinderii. Preocupare permanentă în vederea asigurării funcționării întreprinderii conform principiilor de bună practică din domeniul serviciilor .*

*Asigurarea pe termen lung a funcționării profitabile a întreprinderii. Asigurarea unor condiții de lucru bune, a motivației și atractivității pentru angajați.*

*Dezvoltarea activităților științifice, de cercetare și didactice. Desfășurarea serviciilor în concordanță cu cerințele standardului SM EN ISO 9001:2015 și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității implementat în cadrul ”SERGORP-PRIM” S.R.L.*

Administrator ”SERGORP-PRIM ” S.R.L.  Ermurache Nicolai

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



**Contabil**

**Administrator**

**Secretar**

**Şef secție  
producere**

**Manager Vinzări**

**Şef şantier**

**Sudori**

**Designer**

**Pietrar**

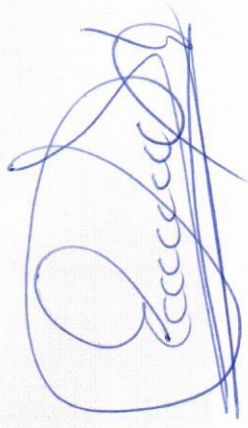
**Instalatori**

**Şofer operator**

**Lemnari**

**Şoferi**

**Zugravi**



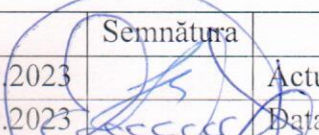
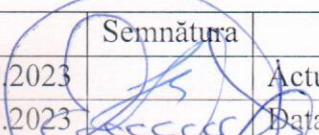


MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 37 /42

Anexa 2

Lista Personal ” ”SERGORP-PRIM ” S.R.L.

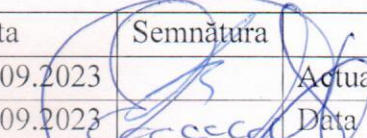
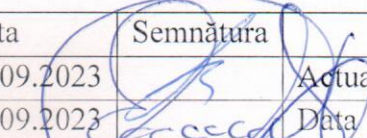
Nr.	Denumirea posesorului	Numele, prenumele, educație	Experiența de lucru (an)
1.	RSM Șef secție producere	Parhomenco Anton superioare	5
2.	Designer	Țurcan Ionela superioare	1
3.	Contabil-șef	Zloti Alina superioare	
4.	Diriginte de șantier	Gheorghîța Andrei	14
5.	Sudor	Ion Cucu Învățămînt secundar special.	28
6.	Lemnar	Alexei Josan Învățămînt secundar special.	8
7.	Sudor	Ion Norosian Învățămînt secundar special.	35
8.	Instalator	Vadim Stici Învățămînt secundar special.	3
9.	Șofer, Instalator	Denis Groza Învățămînt secundar special.	10
10.	Șofer, zugrav	Andrei Stolear Învățămînt secundar special.	13
11.	Sudor	Igor Cunaev Învățămînt secundar special.	18
12.	Sudor	Mihail Mocanu Învățămînt secundar special.	9

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 38 /42

13.	Sudor	Nicolai Avdeev Învățămînt secundar special.	12
14.	Sudor	Veaceslav Caldarov Învățămînt secundar special.	22
15.	Sudor	Valentin Voroniuc Învățămînt secundar special.	24
16.	Pietrar	Vitalie Țurcanu Învățămînt secundar special.	12
17.	Șofer-operator	Pavel Bagrin Învățămînt secundar special.	13
18.	Pietrar	Mihai Cerneaga Învățămînt secundar special.	12

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.

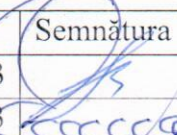



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 39 /42

Lista utilajul și echipament tehnic ” ”SERGORP-PRIM ” S.R.L.

Anexa 3



Nr.	Denumirea	buc	note	Contract
1.	Baza de producere	1300 m <sup>2</sup>	Proprie	-
	Vopsitorie	250 m <sup>2</sup>	Propri	-
	Depozit 1	80 m <sup>2</sup>	Propri	-
	Depozite Nr. 2	220 m <sup>2</sup>	Propri	-
	Depozit Nr.3	270 m <sup>2</sup>	Propri	-
	Oficiu Nr.1	40 m <sup>2</sup>	Propri	-
	Oficiu nr.2	60 m <sup>2</sup>	Propri	-
2.	Autocamion MANL 2000 7,5 t	1	Proprie	-
3.	Mașina pentru rindeluire lemnului REISMUS cu 2' motoare 6 kw	12	Proprie	-
4.	Aparat de plasma decupare CNC metal 800px 11kw	1	Proprie	-
5.	Încarcator BOBCAT 825	1	Proprie	-
6.	Mașină de taiat rosturi în beton și metal	1	Proprie	-
7.	Betonieră-malaxor	5	Proprie	-
8.	Compressor aer portativ 2 kw, 100l	3	Proprie	-
9.	Compressor aer stativ 5kw 600l	1	Proprie	-
10.	Mașina electrică de amprentat fier 21 poz. 5kw	1	Proprie	-
11.	Burgiu cu motor de benzină	2	Proprie	-
12.	Mașina electrică de	3	Proprie	-

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.		
		Pag 40 /42		

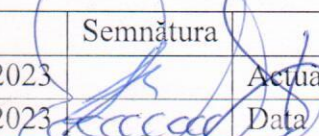

	indoiet fier 7 kw			
13.	Ciocan electric de forjare 3 kw	1	Proprie	-
14.	Ferăstrău electric de debitatși șanfrenat metal 2 kw	1	Proprie	-
15.	Ferăstrău circular de masă lemn cu 2 motore 6kw	1	Proprie	-
16.	Fierarie cu pneumocompressor 2 kw	1	Proprie	-
17.	Mașina de taiat și îndreptat sîrmă cu 2 motore 6 kw	3	Proprie	-
18.	Strung electric 3 kw	1	Proprie	-
19.	Mașina automatizată pentru montat pavele și bordure Optemas H77	1		-
20.	Plasa compactare pe benzină 120 kg	1	proprie	-
21.	Plasa compactare pe benzină 190 kg	1	proprie	-
22.	Plasa compactare pe benzină 290 kg	1	proprie	-
23.	Mai 1400 kg compactor 120 kg	3	proprie	-
24.	Autoturizm FORD Tranzit	2	proprie	-
25.	Autocamion Renault Kangoo	1	proprie	-
26.	Ciocan hidravlic BOBCAT	1	proprie	-
27.	Electropalan 2500 kg 3 kw	1	proprie	-
28.	Polizor unghilar BOSCH 2,2 kw	10		
29.	Polizor unghilar BOSCH 900w	15	proprie	-
30.	Polizor unghilar BOSCH	5	proprie	-

	Numele,prenumele	Data	Semnătura	
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.		
		Pag 41 /42		

	1,1 kw			
31.	Bormașina BOSCH 900w	5	proprie	-
32.	Aparat sudat semiavtomat 9,2 kw	4	proprie	-
33.	Aparat sudat portativ TELWIN 250A	20	proprie	-
34.	Ciocan de cauciuc	15	proprie	-

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.

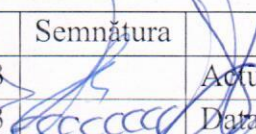



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” SERGORP-PRIM ” S.R.L.
		Pag 42 /42

Lista instrumentelor metrologica ”SERGORP-PRIM ” S.R.L.

.. Anexa 4

Nr.	Denumirea	buc	note	Contract
1.	Teodolit optic	2	-	Proprie
2.	Nivelmetru	1	-	Proprie
3.	Nivelă  Nicon AC-2S 360	1	-	Proprie
4.	Ruletă 10 m	1	-	Proprie
5.	Ruletă 5 m,	3	-	Proprie
6.	Ruletă 3 m	3	-	Proprie

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	20.09.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ermurache Nicolai	20.09.2023		Data	Nr.