

Societatea cu Răspundere Limitată
"INTELHOME"

Aprobat:
Administrator
S.R.L." INTELHOME "



DRAGOMAN OLEG
12 2023

Digitally signed by Dragoman Oleg
Date: 2025.08.23 20:45:26 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova

MOLDOVA EUROPEANĂ



MANUALUL CALITĂȚII DE ACTIVITATE ÎN CONSTRUCȚII

Data intrării în vigoare:
de la 07.12. 2023

ELABORAT:
Instituția Publică "Oficiul Amenajarea Teritoriului,
Urbanism, Construcții și Locuințe"

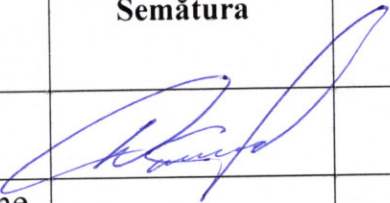
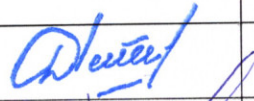
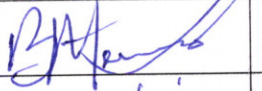


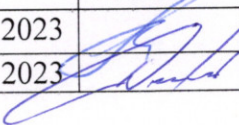
12 2023

Chișinău*2023

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L." INTELHOME"
		Pag 1 /42

LISTA DE DIFUZARE .

Nº	Denumirea posesorului	Numele, prenumele	Semnătura	Data
1.	Director (Administrator)	Dragoman Oleg		06.12.2023
2.	Deriginte de șantier	Mistreți Gheorghe		06.12.2023
3.	Responsabil tehnic	Mistreți Gheorghe		06.12.2023
4.	Maistru	Dragoman Ion		06.12.2023
5.	Contabil-șef	Bucatari Maxim		06.12.2023
6.	Tencuitor	Sîrghi Sergiu	 Sîrghi	06.12.2023

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

Conținut:

Capitol 0 Caracteristici generale

Capitol 1. Dispoziții generale

Capitol 2. Referințe normative

Capitol 3. Definiții și prescurtări

Capitol 4. Contextul organizational

- 4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează
- 4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate
- 4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management
- 4.4. Sistemul de management al calității și procesele sale

Capitol 5. Leadership

- 5.1. Angajamentul managementului
- 5.2. Orientare către client - Politica referitoare la calitate
- 5.3. Roluri organizationale, responsabilități și autorități

Capitol 6. Planificare .

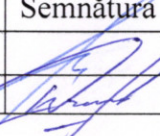
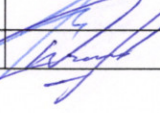
- 6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților
- 6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor
- 6.3 Planificarea schimbărilor

Capitol 7. Realizarea serviciului – Suport

- 7.1. Resurse
- 7.2. Competențe
- 7.3. Conștientizare
- 7.4. Comunicare
- 7.5. Informații documentate

Capitol 8. Operare

- 8.1. Planificare și control operational
- 8.2. Cerințe pentru produse și servicii

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L.” INTELHOME”
		Pag 4 /42

8.3. Proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor

8.4. Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior

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

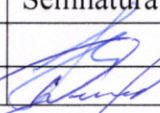
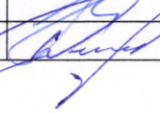
10.3 Imbunatatire continua

Anexe 1. Organigrama ” INTELHOME” S.R.L.

Anexa 2 Lista Personal ” INTELHOME ” S.R.L.

Anexa 3 Lista utilajul și echipament tehnic ” INTELHOME ” S.R.L.

Anexa 4 Lista instrumentelor metrologica ” INTELHOME” S.R.L.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

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

Capitolul 0

Caracteristici generale

01 Firma ” INTELHOME ” 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 ” INTELHOME” S.R.L.

cu codul fiscal 1020600038590 a fost fondată la data de 06.11 2020, extras din Registru de stat al persoanelor juridice nr.530696 din 04 .09.2023

” INTELHOME ” S.R.L. se axează pe următoarele genuri de activitate:

Prestări serviciu a construcție, construcții căilor ferate, subterane, lucrări de finisare, lucrări de pardosiri și placare a pereților, montare geamuri, lucrări de învelitori, lucrari instalare elementelor din metal, servicii de demolare a construcțiilor, instalare echipamente electrice. Personalul companiei include 6 angajați, inclusiv 5 ingineri (1- atestați), 1 muncitor atestați, locul desfășurării activității

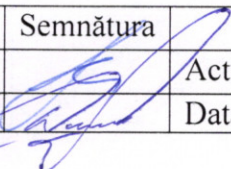
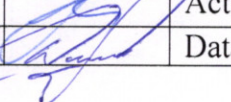
- Adresa oficiu: MD 3701, str. Ștefan cel Mare, 119, or. Srtășeni, Republica Moldova.

-Adresa juridică: MD 3729, str. Veronica Micle, 18 , s. Roșcani, r-l Strășeni, Republica Moldova.

Experiența bogată și cunoștințele inginerilor, tehnicienilor, muncitorilor permit companiei să aplice soluții tehnice moderne și să lanseze pe piața Moldovei produse serviciilor de cea mai înaltă calitate. Executarea : Dezvoltarea imobiliară, lucrari la construirea clădirilor și construcțiilor cu mai multe etaje, clădiri și structuri industriale, cabane, case de țară , birouri, depozite, unități comerciale. Acoperișuri. Reparații cosmetice și majore de apartamente (cladiri noi, fond de locuințe), magazine, cafenele, spații comerciale, industriale și alte spații la cheie. Montaj si dezmembrari. Executarea lucrari de instalare și întreținerea articolelor de fierărie și lemn , prelucrare construcții din metalși PVC . Executarea lucrari pentru construcțiilor și drumurilorși autostrăzilor, serviciile specializată pentru construcție-electrice, tehnico-sanitară,alimentară cu gaze, încălzire și aer condiționat.

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	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L.” INTELHOME”
		Pag 6 /42

Capitol 1

Dispoziții generale:

Administrator (Director General)- **Dragoman Oleg**

Reprezentantul managementului pentru calitate– Dragoman Oleg.

1.1. Abordare bazată pe proces

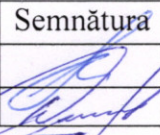
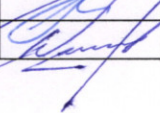
Întreprinderea a adoptat abordarea pe proces în dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea eficacității Sistemului de Management al Calității, cu scopul de a asigura și a spori continuu satisfacția clienților prin respectarea condițiilor înaintate.

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

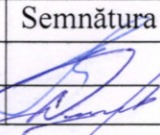
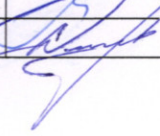
SM SR EN ISO 9001:2015. Cu toate acestea, În sistemul de management al calității sunt aplicate unele elemente ale standardului ISO 9001:2015 pentru a asigura eficacitatea sistemului și pentru îmbunătățirea lui continuă.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L." INTELHOME"
		Pag 7 /42

Lista edițiilor/reviziilor Manualului Calității

Ediția	Nr.1.	Revizia	Nr.0.	–	Data:	06.12.2023	023
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	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

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.

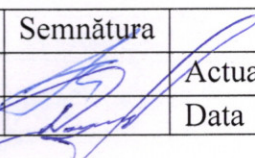
Legea Nr.19 din 04.03.2016

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 antreprenariat și întreprinderi

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L.” INTELHOME”
		Pag 9 /42

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

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

Hotărîrea Guvernului nr.913 din 25.07.2016 pentru aprobarea Regulamentului cu privier la organizarea și funcționarea ghișeul unic de eliberarea a certificatului de atestarea tehnico-professionalăa specialiștilor în construcții.

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

Regulamentul cu priviere 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, modulare 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.

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

Hotărîrea Guvernului nr.362 din 25.07.1996

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

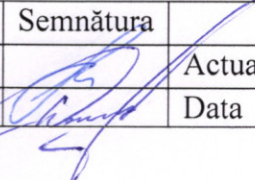
NCM F .02.03-2005 Executarea,control calității și recepția lucrărilor din beton și beton armat monolit.

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

NCM F .05.01-2007 Proectarea 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.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

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

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

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 construcți 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 in 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.

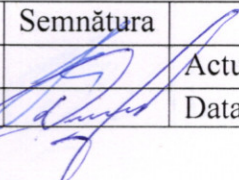
NCM C.04.03:2015 Invelitori.Norme de proiectare.

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

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.

СНиП 2.03.02-86 Prepararea și aplicarea mortarelor de construcție.

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

СНиП III.18-85 Металлические конструкции

СНиП 3.05.01-85 Защита стротельных конструкций сооружений от коррозии.

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

SM SR EN 12620+A1:2010. Agregate pentru beton.

SM SR EN 13242+A1:2010. Agregate din materiale nelegate sau legate hidraulic pentru utilizare în inginerie civilă și în construcții de drumuri.

SM SR EN 13043:2010 Agregate pentru amestecuri bituminoase și pentru finisarea suprafețelor, utilizate la construcția șoselelor , a aeroporturilor și a altor zone cu trafic.

SM SR EN 13924:2010:2010 Bitum și lianți bituminoși. Specificații pentru bitumuri rutiere dure

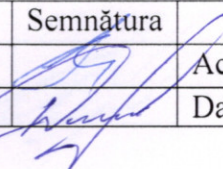
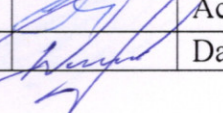
SM SR EN 13108-4 Mixturi asfaltice. Specificații pentru materiale. Partea 4: Mixturi asfaltice tip Hot Rolled Asphalt

SM SR EN 13108-5 Mixturi asfaltice. Specificații pentru materiale. Partea 5: Beton asfaltic cu conținut ridicat de mastic (tip SMA)

SM SR EN 13108-6 2010 Mixturi asfaltice. Specificații pentru materiale. Partea 6: Asfalt turnat rutier.

SM SR EN 13108-7:2016 Mixturi asfaltice. Specificații pentru materiale. Partea 7: Asfalt drenant

SM EN 206:2013+A2:2021 Beton. Specificație, performanță, producție și conformitate

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L." INTELHOME" 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 clietului: 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: acțiuni de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite.

Acțiune preventivă-gândirea pe bază de risc: acțiuni 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.

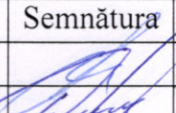
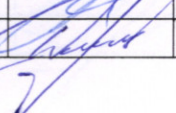
Audit: proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

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	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L." INTELHOME"
		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.

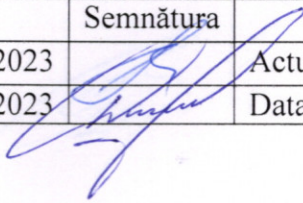
În prezentul MANUAL al CALITĂȚII și în alte documente ale Sistemului de management al calității termenul "organizație" prevăzut de către standardul SM SR EN ISO 9001:2015 este substituit de termenii "întreprindere"; termenul "produs" este utilizat pentru a defini un produs destinat sau cerut de către .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 intrprinerea sunt: Director General (Administrator), furnizorii de materiale pentru construcție și 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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

acestora. Sunt determinate criteriile și metodele necesare pentru funcționarea proceselor și sunt 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),

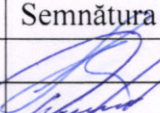
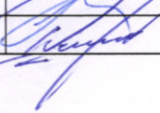
RU si Infrastructură (Cap.7),

Asigurarea resurselor (Cap.8),

Orientarea către client (Cap.5),

Planificarea schimbărilor proces principal:

Realizarea serviciilor

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

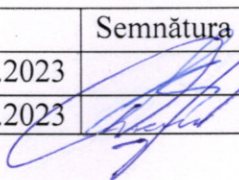
4.5 Analiza datelor

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 si angajament. Declarația managerială de demarare al procesului de implementare al sistemului de management al calitatii ISO 9001, importantei unui management eficace al calitatii si a conformarii cu cerintele sistemului de management al calitatii rezulta din procesele verbale de instruire pastrate la documentatia de sistem. In vederea promovarii imbunatatirii calității serviciilor s-a creat un department 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 svicele firmei. Cu ajutorul paginii „Pagina Clientului” de pe site-ul nostru, organizatia permite exprimarea opiniilor referitoare la calitatea serviciilor săi. Totodată, există si formularul de satisfactia clientului, la birourile firmei, care se colectează periodic din fișe clienților, puse la dispozitie 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, organizatia noastră dorește satisfacerea cerințelor și așteptărilor, atât a clienților respectiv a utilizatorilor finali cât și a următoarelor părți:

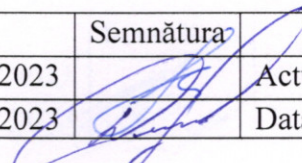
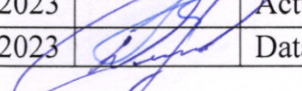
	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

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 cărui 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 clienților în întreaga organizație.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

6. Planificare

6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor si 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:

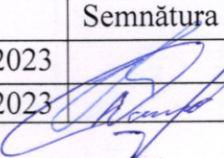
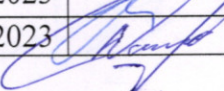
- A da asigurări că sistemul de management al calității poate obține rezultatele intenționate;
- A preveni sau a reduce efectele nedorite;
- A realiza îmbunătățirea.
- Opțiunile de tratare a riscurilor pot include evitarea riscului,
- Asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate, eliminarea sursei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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

serviciile nu pot fi îndeplinite prin respectarea prevederilor, se efectuează planificarea calității. În cadrul planificării sistemului de management al calității sunt stabilite următoarele:

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 "INTELHOME" 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.

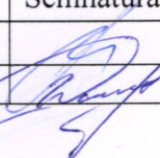
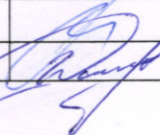
7 Realizarea Serviciului. Suport

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 eficacitate.

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L." INTELHOME"
		Pag 19 /42

ocazia analizei solicitării clienților, 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.

7.1.2. Resurse umane.

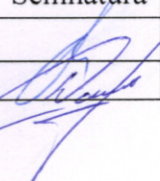
Cerința fundamentală pentru fiecare angajat al organizației care efectuează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile este să dispună de calificarea, cunoștințele, abilitățile și experiența necesare funcției pe care o îndeplinește, să cunoască, în concordanță cu 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. Întreprinderea 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.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L." INTELHOME"
		Pag 20 /42

Asigurarea resurselor financiare aferente întreținerii infrastructurii este responsabilitatea Managerului.

7.1.4. Mediu de lucru.

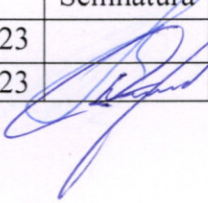
Mediul de lucru necesar funcționării proceselor (inclusiv factori fizici, de mediu și alți factori) trebuie să corespundă principiilor practicii generale specifice realizării eficace a serviciilor speciale, care au fost și sunt luate în considerare la crearea mediului de lucru existent în organizație.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

Managementul asigură pentru angajați condițiile de muncă necesare realizării eficace 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 organizeaza masa de revelion a angajaților. Se aproba, anual, instruirea unui numar de cel puțin 3 persoane.

Activitățile de monitorizare și măsurare a furnizării seviceiilor, serviciilor suport și servisare sunt înregistrate, iar rezultatele obținute din prelucrarea informațiilor sunt centralizate în Rapoarte elaborate de către sefii 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 parametrii 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 identificare 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/obiect.

7.2. Competență.

Competențele necesare persoanelor care lucreaza în cadrul organizației sunt definite în momentul luării deciziei de angajare a unei noi persoane. Persoanelor respective li se cer diplome de studii sau

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

de calificare, precum si dovada experientei pretinsa. Nivelul competentei fiecarui post este prevazut in statele de functii aprobate de Ministerul si in legislatia specifica. Lista cu instruirile propuse diferitelor pozitii se intocmeste de catre departamentul de resurse umane, fiind supusa aprobarii Managerului/ Director. Cerintele de competenta necesare pentru personalul ce desfasoara activitati care influenteaza calitatea serviciilor speciale sunt cuprinse in Procedura de sistem. Activitatea de instruire este planificata astfel incat sa furnizeze fiecarui angajat elementele necesare si/ sau utile desfasurarii in mod optim si integral a activitatilor din propria competenta si in particular a acelora care influenteaza conformitatea cu cerintele referitoare la serviciile. In particular perfectionarea si instruirea sunt efectuate:

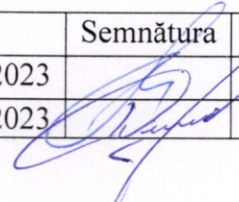
- la angajarea de personal nou sau schimbarea postului,
- la introducerea unor metode de lucru noi,
- pentru cunoasterea cerintelor legislatiei si reglementate, in vigoare,
- pentru cunoasterea cerintelor sistemului de management al calitatii,
- pentru dobandirea competentelor necesare sau imbunatatirea nivelului cunoastintelor profesionale.

Prin instruire organizatia se asigura ca personalul sau este constient de relevanta si importanta activitatilor pe care le desfasoara si de modul in care contribuie la realizarea obiectivelor calitatii. Instruirea si perfectionarea pot fi efectuate in cadrul organizatiei sau in afara acesteia, pe baza unui suport de instruire corespunzator si eficient. Eficacitatea activitatii de formare/ instruire este verificata in mod direct sau indirect prin modul de aplicare in practica a cunoastintelor insusite. Dovezile referitoare la studii, instruire, abilitati si experienta sunt pastrate conform Procedurii de sistem.

7.3. Constientizare

Persoanele din cadrul organizatiei au fost instruite cu referire la politica referitoare la calitate, revizuita in 16.01.2023, la obiectivele relevante referitoare la calitate care se emit la nivel unitatii, la contributia lor la eficacitatea sistemului de management al calitatii, inclusiv beneficiile performantei imbunatatite. Implicatiile neconformarii cu cerintele sistemului de management sunt tratate.

7.4. Comunicare. In cadrul organizatiei comunicari interne si externe relevante pentru sistemul de management al calitatii au fost definite si determinate. Aceste definitii se regasesc in Manualul Calitatii si in Proceduri de Sistem.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L.” INTELHOME”
		Pag 22 /42

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

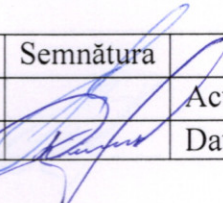
Ședințele Director cu RMC, cel puțin o dată pe lună, la care participă Președintele Director (Manager), Directorul tehnic, Contabil, invitati și Juristul , respectiv ca invitat fără drept de vot Reprezentantul sindical. Ședințe lunare, la care participă derijinte de șantier, șefii de secții, compartimente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

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 Procesele 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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

Reprezentantul managementului calității consideră că sunt necesare comunicările externe privind sistemul de management al calității stabilește și documentează modalitățile de comunicare.

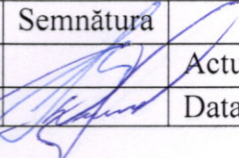
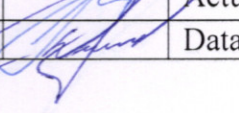
Reprezentantul managementului calității, prin Secretariat, înregistrează informațiile transmise și primite în Fișa de evidență comunicări externe/Registrul intrari-iesiri, care conține cel puțin modul de comunicare, data transmiterii /primirii, parte interesată, tematică, dată și mod de răspuns.

Reprezentantul managementului calității informează Managerul privind problemele semnalate și răspunde de soluționarea și urmărirea acestora în Fișa de evidență comunicări externe/Registru intrariiesiri. Reprezentantul managementului calității, prin Secretariat, transmite răspunsurile la solicitările pertinente ale părților interesate din exterior.

7.5. Informații documentate.

Informatiile 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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L." INTELHOME"
		Pag 24 /42

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 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

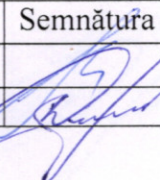
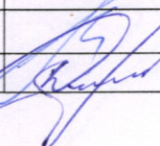
– identificarea acestora în mod corespunzător. În cazul în care sunt necesare modificări ale documentelor (de exemplu: modificări datorate cerințelor legale sau ale clientului, îmbunătățirii calității, dezvoltării organizației, etc.) se asigură: efectuarea, analiza și aprobarea modificărilor de către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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

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 eficientă 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 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:

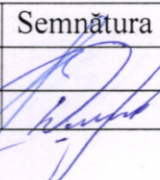
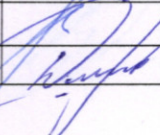
8. Operare.

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:

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.
- 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.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.



-caracteristicile comenzilor se verifica intotdeauna de catre o comisie formată, cel puțin din: persoana responsabila cu comanda si/sau utilizarea, in cazul materialelor, respectiv farmacistul, in cazul medicamentelor și magazionerul sau o persoana din partea Biroului aprovizionare.

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

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

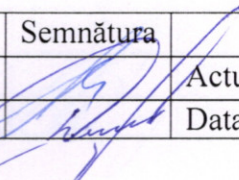
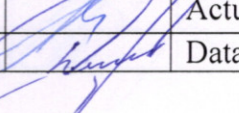
8.2.1. Planificarea realizării serviciului.

Procese 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).

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

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 și mai multe Instrucțiuni de Lucru.

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

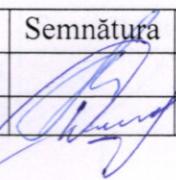
– finanțare servicii specifice prin definirea și identificarea fluxurilor de finanțare și negocierea și semnarea contractului cu existența și punerea la dispoziție în timp util a tuturor mijloacelor necesare satisfacerii

– cerințelor (personal instruit, documente, echipamente, mediu de lucru adecvat). Realizarea cerințelor clienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capacitatea organizației 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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.



respectiv, 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 si 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 achizitii și Biroului Aprovizionare. Procesul de aprovizionare este reglementat prin Procedura de Sistem Aprovizionare.

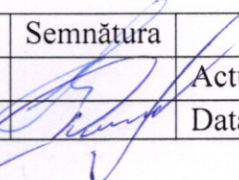
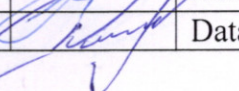
8.4.1. Procesul de aprovizionare.

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 si cu prevederile legale Selectarea și evaluarea furnizorilor se realizează cu scopul stabilirii capabilității acestora de a furniza produse și servicii care să asigure îndeplinirea cerințelor clienților si 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 plata), 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.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

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 Sef Secție, Director tehnic, Deriginte de șantier. 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 parti.

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,
- criterii de acceptare pentru serviciile furnizate,
- respectarea specificațiilor referitoare la furnizarea de servicii conform solicitărilor clienților
- 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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

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

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.

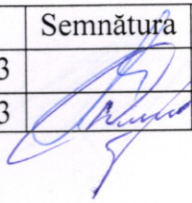
8.5.4. Păstrarea produsului. Produsele utilizate la realizarea serviciilor sunt păstrate în spații desemnate, în condiții care previn deteriorarea lor. Activitățile și responsabilitățile legate de manipularea, identificarea, depozitarea și protecția produselor depozitate sunt reglementate Procedura de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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

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

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.

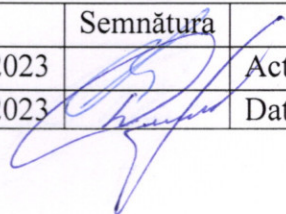
9.1.1. Pentru a demonstra conformitatea sistemului de management al calității, a proceselor și a serviciilor cu cerințele clienților și cu obiectivele stabilite, respectiv pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității, organizația aplică metode și mijloace de monitorizare,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

9.1.2. Monitorizare și măsurare.

Satisfacția clienților 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. Informațiile legate de satisfacția clienților 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 clienți 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 clienților și cu obiectivele stabilite, respectiv pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității, organizația aplică metode și

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.



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,

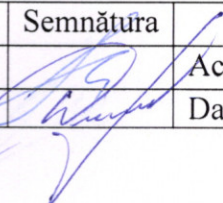
- Inspectie vizuală
- Măsurarea/verificarea materialelor folosind echipamente si instrumente de măsurare (unde este cazul)
- Rapoarte generate de programul „Info World” si platformele statistice
- Formulare de aprobare ale comenzilor de achizitie
- Formulare de eliberare ale materialelor

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
- 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 clienților. 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

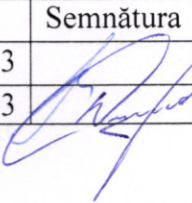
	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

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 în cadrul organizației sunt verificate de reprezentanții, iar rezultatele acestor verificări sunt înregistrate în 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 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.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

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 Secție, 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.

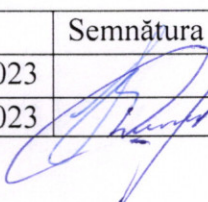
Domeniile evaluate în cadrul ședinței de analiză a managementului sunt: Domeniu Responsabil ,Actualitatea politicii referitoare la calitate, realizarea obiectivelor, obiectivele calității pentru perioada următoare Manager, Reprezentantul managementului calității Analiza acțiunilor stabilite cu ocazia 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.

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

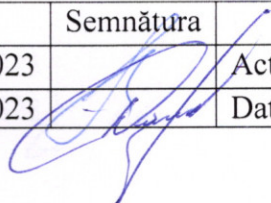
	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

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 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

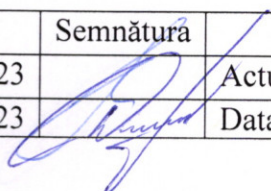
	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

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	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L." INTELHOME" Pag 37 /42
----	-----------------------	--

POLITICA REFERITOARE LA " INTELHOME " S.R.L.

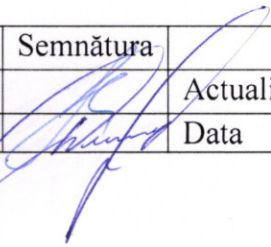
" INTELHOME" S.R.L. acordă o atenție deosebită implementării propriei politici referitoare la calitate, care este parte integrantă a politicii generale a întreprinderii.

Conducerea " INTELHOME" 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.

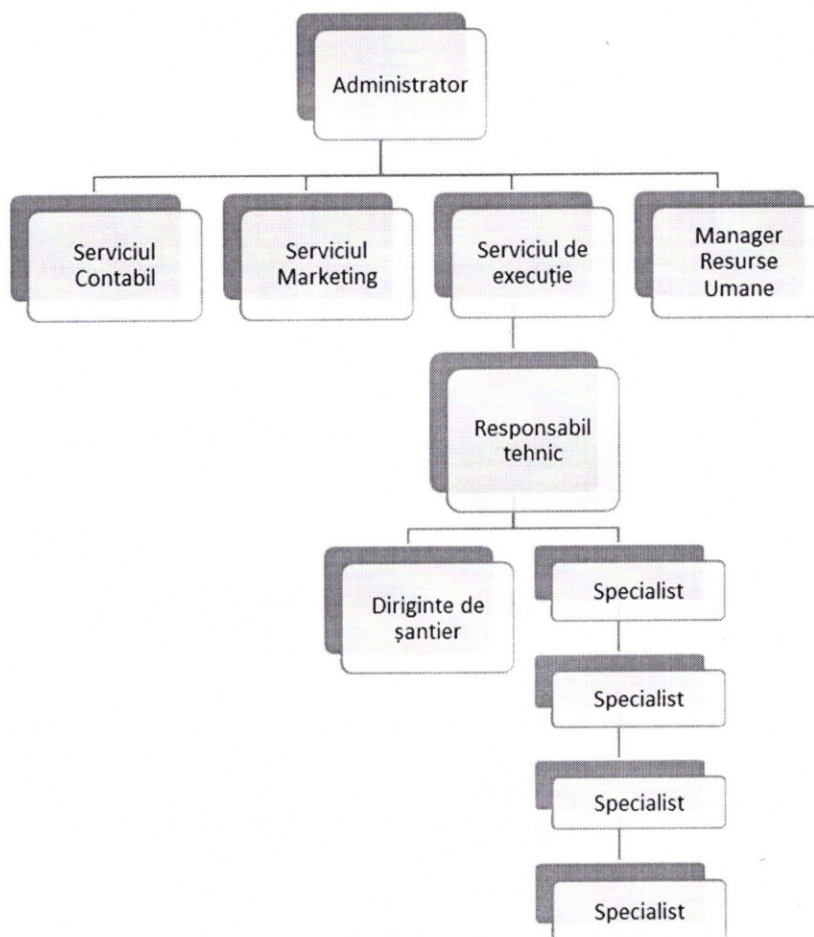
Dezvoltarea activităților științifice, de cercetare și didactice. Desfășurarea serviciilor în concordanță cu cerințele standardului SM EN ISO 9001:2015 și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității implementat în cadrul " INTELHOME" S.R.L.

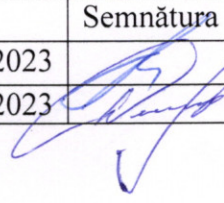
Administrator " INTELHOME" S.R.L. _____ DRAGOMAN OLEG

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

Organigrama "INTELHOME" S.R.L.

Anexa 1



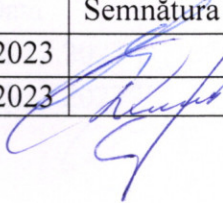
	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L.” INTELHOME”
		Pag 39 /42

Lista Personal ” INTELHOME ” S.R.L.

Anexa 2

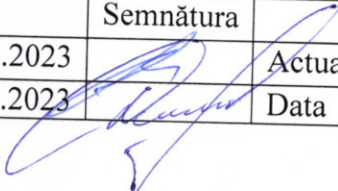
Nr. d/o	Numele, prenumele	Funcția	Studiile	Vechimea în muncă/ ani
0	1	2	3	4
1	- Dragoman Oleg	Director:	Superioare	10
2	- Bucatari Maxim	Contabil șef:	Superioare	14
3	- Mistreți Gheorghe	Dirigințe de șantier	Superioare	14
4	- Mistreți Gheorghe	Responsabil tehnic	Superioare	14
5	-Dragoman Ion	Maiestru	Medii de specialitate	15
6	-Sirghi Sergiu	Tencuitor	Medii de specialitate	1 5

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

Lista utilajul și echipament tehnic " INTELHOME" S.R.L.

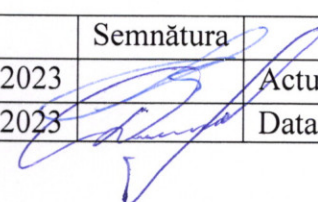
Anexa 3

Nr. d/o	Denumirea principalelor utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (ateliere, depozite, spații de cazare) și laboratoare propuse de ofertant ca necesare pentru executarea lucrării, rezultate în baza tehnologiilor pe care el urmează să le adopte	Unitatea de măsură (bucăți și seturi)	Asigurate din dotare	Asigurate de la terți sau din alte surse
0	1	2	3	4
1	Betonieră	2	Posesie și folosință	
2	Malaxor	2	Posesie și folosință	
3	Utilaj de compactare	1	Posesie și folosință	
4	Scări	3	Posesie și folosință	
5	Ciocan rotopercutor	2	Posesie și folosință	
6	Mașină de amestecat	3	Posesie și folosință	
7	Polizoare unghiulare	3	Posesie și folosință	
8	Ferestraie pentru decupat	2	Posesie și folosință	
9	Fierestrău cu lanț pe benzină	2	Posesie și folosință	
10	Mașină de găurit- înșurubat cu acumulator	3	Posesie și folosință	
11	Scule de mână	20	Posesie și folosință	
12	Corpuri abrazive	8	Posesie și folosință	
13	Aparate de măsură și control	2	Posesie și folosință	
14	Generator pe benzină	1	Posesie și folosință	
15	Aparat de sudat	2	Posesie și	

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L." INTELHOME"
		Pag 41 /42

			folosință	
16	Mini excavator Bobcat	1		Acord de Colaborare/ Locațiune
17	Compactor bomag BW 174	1		Acord de Colaborare/ Locațiune
18	Autogreder DZ-143	1		Acord de Colaborare/ Locațiune
19	Excavator AO-3322	1		Acord de Colaborare/ Locațiune
20	Buldoexcavator Hidromek 124S	1		Acord de Colaborare/ Locațiune
21	Autoîncărcător ZLM30E-5	1		Acord de Colaborare/ Locațiune
22	Tractor HHJM 854	1		Acord de Colaborare/ Locațiune
24	Compactor DU-54	1		Acord de Colaborare/ Locațiune
25	Autoturism Opel Combo	1	Posesie și folosință	
26	Automobil KM-800C(KAMAZ-65115)	1		Acord de Colaborare/ Locațiune
27	Automobil (FIAT Jumper)	1		Acord de Colaborare/ Locațiune
28	Depozit	1-70 m ²	Posesie și folosință	
29	Oficiu	1-20m ²	Posesie și folosință	

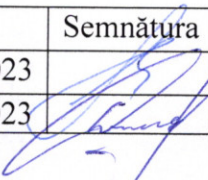
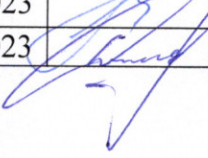
	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	 S.R.L.” INTELHOME”
		Pag 42 /42

Lista instrumentelor metrologica ” INTELHOME” S.R.L.

Anexa 4

Nr.	Denumirea	buc	note	Contract
1.	Teodolit tip 2T30	1	-	Proprie
2.	Nivelmetru	1	-	Proprie
3.	Nivelir Lazer CANON mf 3110	1	-	Proprie
4.	Ruletă 10 m	1	-	Proprie
5.	Ruletă 5 m,	1	-	Proprie
6.	Ruletă 3 m	1	-	Proprie

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.12.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Dragoman Oleg	06.12.2023		Data	Nr.