

**ELABORAT**  
Responsabil sistem de management

**APROBAT**  
Director

\_\_\_\_\_ Teodor GUȚAN

L.Ș.

**CONSULTANT: "Enterprise Business Consulting" SRL**

Director \_\_\_\_\_ Victoria PRISAC

# MANUALUL CALITĂȚII

## ISO 9001:2015

### COD: MC – 7 SERVICII IMOBILIARE

**Versiunea 2.0**

**Original**

**Copie controlată**

**Copie necontrolată**



**Exemplar Nr. \_\_\_\_\_**



## **2. REFERINȚE NORMATIVE**

SM EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe.
SM EN ISO 9000:2016 Sieteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

## **3. TERMENI ȘI DEFINIȚII**

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din SM SR EN ISO 9000:2015.

## **4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI**

### **4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează**

Compania „7 SERVICII IMOBILIARE” SRL a fost înființată în anul 2008 în conformitate cu extrasul din registrul de Stat al persoanelor juridice nr. 1287 din 23.01.2019 cu numărul de identificare de stat și codul fiscal nr. 1008600018237. *Rechizitele companiei* sunt prezentate în formularul cu acelaș nume, cod: F-MC-4.1)

Compania „7 SERVICII IMOBILIARE” este o entitate care își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoarea. Oferim clienților noștri confortul, experiența și posibilitatea de a alege calitate de înaltă performanță, datorită unui sistem de management bine dezvoltat, pe prim plan se pune accent pe personalul de specialitate, pentru ai face pe clienți să se simtă mai fericiți, mai siguri în activitățile zilnice dezvoltate de către compania noastră.

Organizația a determinat aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția sa strategică și care influențează capacitatea sa de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului său de management al calității și protecției mediului.

Aspectele interne sunt:

- capabilitatea organizației de a satisface cerințele clientului,
- competențele personalului,
- infrastructura din dotare,

Aspectele externe sunt:

- cerințele legale aplicabile,
- cerințele specificate de clienți,
- con competiția pe piața domeniului de activitate, mediul social și economic, atât la nivel internațional cât și național, regional sau local.

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste aspecte externe și interne.

## **5. LEADERSHIP**

### **5.1. Angajament leadership**

Managementul de la cel mai înalt nivel și-a luat angajamentul pentru:

- asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management (vezi *Politica referitoare la Calitate, Cod: F-MC-5.1- politica calitate/mediu*);
- asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru sistemul de management și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică ale organizației;
- promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc (vezi procedura de sistem PS-06-01);
- asigurarea că resursele necesare pentru sistemul de management sunt disponibile;
- comunicarea importanței unui management eficient al calității și a conformării cu cerințele sistemului de management;
- asigurarea că sistemul de management al calității obține rezultatele intenționate (vezi procedura de sistem PS-09-01);
- angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management;
- promovarea îmbunătățirii continue,
- susținerea altor roluri de management relevante.

#### **5.1.2. Orientarea către client**

Așteptările și cerințele clienților sunt clarificate cu ocazia înțelegerilor între părți, încheierii contractelor și sunt transpuse în cerințe și documentate într-o formă care asigură îndeplinirea întocmai ale acestora în domeniile implicate.

Îndeplinirea întocmai a cerințelor clienților și a legislației aferente sunt asigurate în scopul creșterii satisfacției clientului și sunt analizate într-un 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.

### **5.2. Politică**

Managementul de la cel mai înalt nivel prin stabilirea, implementarea și menținerea Politicii referitoare la calitate prevede că:

- este adecvată scopului și contextului organizației și care susține direcția sa strategică;
- asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate;
- include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;

### **6.1.2. Obligații de conformare**

Obligațiile de conformare identificate sunt stipulate în: autorizații, legislație și alte cerințe aplicabile, inclusiv contractuale.

Organizația a planificat acțiuni pentru tratarea obligațiilor sale de conformare și evaluează periodic eficacitatea acestor acțiuni.

### **6.2. Obiectivele calității și planificarea realizării lor**

Organizația a stabilit obiective referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare sistemului de management.

Obiectivele calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale sunt:

- a) consecvente cu politica referitoare la calitate și mediu;
- b) identificarea preventivă și controlul pericolelor care pot afecta sănătatea și securitatea ocupațională;
- c) asigurarea continuă a accesului la instruire pentru angajați;
- d) asigurarea condițiilor adecvate de muncă pentru toți angajații;
- e) prevenirea incidentelor de muncă;
- f) respectarea cerințelor legale în domeniul sănătății și securității ocupaționale.
- g) sunt măsurabile;
- h) iau în considerare cerințe aplicabile;
- i) sunt relevante pentru conformitatea produselor/serviciilor pentru creșterea satisfacției clientului;
- j) sunt monitorizate permanent;
- k) sunt comunicate angajaților, și
- l) sunt actualizate, după caz.

La formularea obiectivelor specifice pot fi luate în considerare, după cum este aplicabil, următoarele informații:

- obiective generale și strategia de dezvoltare a firmei;
- nivelul de realizare a obiectivelor în perioada anterioară;
- cerințe referitoare la proces / serviciu;
- cerințe legale și de reglementare aplicabile serviciului oferit clienților.

Stadiul îndeplinirii acestor obiective este analizat cu ocazia analizei efectuată de management.

Obiectivele calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale sunt documentate în formularul „Planificarea obiectivelor”, cod: F-MC-6.2

În Planificarea obiectivelor organizația stabilește:

- a) ce se va face;
- b) ce resurse vor fi necesare;
- c) cine va fi responsabil;
- d) când se va finaliza;
- e) cum se vor evalua rezultatele.

F-MC-7.1.2-1, elaborată de Responsabilul Resurse Umane prin coordonare și aprobare de Director.

### **Determinarea competenței necesare**

Conducerea societății este preocupată permanent de asigurarea competențelor necesare pentru personalul firmei.

La stabilirea necesarului de competență se iau în calcul cerințele de competență actuale și anticipate, plecând de la competențele deja existente în organizație.

Stabilirea pe baze reale a necesarului de competență are în vedere următoarele:

- solicitări viitoare referitoare la planuri și obiective operaționale și strategice;
- anticiparea necesităților de înlocuire a forței de muncă;
- schimbări ale proceselor firmei;
- evoluția organizatorică a firmei și a tehnologiilor suport;
- cerințele legale și de reglementare aplicabile firmei.

Conducerea " 7 SERVICII IMOBILIARE" SRL se asigură de disponibilitatea competențelor necesare prin:

- evaluarea și selectarea personalului la angajare, în funcție de procesele care se desfășoară în societate;
- instruirea personalului.

Evaluarea și selectarea personalului la angajare se face în funcție de necesarul de competență pentru postul respectiv.

Stabilirea cerințelor nivelului de competență aferent fiecărui post din firmă se realizează prin intermediul *Fișei postului*, formular *cod: F-MC-7.1.2.2*, completate cu cerințele interne de funcționare. Unele responsabilități cu specific special sunt numite prin *Ordin*, formular *cod: F-MC-7.1.2.3*

Analiza necesității de competență pentru situația prezentă sau anticipată se face de către conducerea firmei împreună cu personalul de specialitate în domeniul recrutării de personal.

Identificarea necesităților de instruire în cadrul societății se face plecând de la cerințele specifice pentru fiecare post /activitate /proces din punct de vedere al competenței personalului, comparându-le cu pregătirea efectivă, calificarea și experiența ocupantului postului. Orice diferență dintre aceste stadii, duce în mod implicit la acțiuni de completare a competenței ocupanților posturilor prin instruire sau alte măsuri pentru a satisface aceste nevoi de instruire.

Managementul organizației a determinat și a pus la dispoziție persoanele necesare pentru implementarea eficace a sistemului propriu de management și pentru operarea și controlul proceselor sale (*a se vedea procedura de sistem PS-07-02*).

#### **7.1.3. Infrastructură**

Managementul organizației a determinat, a pus la dispoziție și menține infrastructura necesară pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor.

Infrastructura din organizație include:

Pentru produsele/serviciile la care trebuie demonstrată trasabilitatea măsurării, echipamentele de măsurare sunt:

- a) verificate/etalonate la intervale planificate sau înainte de utilizare față de etaloane de măsurare sau față de o bază utilizată și păstrate informații documentate.
- b) identificate pentru a demonstra stadiul lor;
- c) protejate împotriva ajustărilor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul și rezultatul măsurărilor ulterioare.

Atunci când echipamentul de măsurare a fost găsit nepotrivit pentru scopul său intenționat, organizația determină dacă validitatea măsurărilor anterioare a fost influențată negativ și întreprinde acțiuni, după caz.

#### **7.1.6. Cunoștințe organizaționale**

Managementul organizației a determinat cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor. Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar. Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare precum și actualizările cerute.

Cunoștințele organizaționale se pot baza pe:

- proprietatea intelectuală;
- cunoștințe obținute din experiență;
- lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes;
- captarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate;
- rezultatele îmbunătățirilor proceselor, produselor și serviciilor;
- standarde, surse academice, conferințe,
- obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi.

#### **7.2. Competență**

Managementul organizației prin Fișele de post:

- a determinat competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul organizației și pot să influențeze performanța și eficacitatea sistemului de management sau să afecteze performanțele de mediu (a se vedea Fișele de post);
- se asigură că aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate;
- întreprinde acțiuni de dobândire a competenței necesare și evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse;
- păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței.

#### **7.3. Conștientizare**

### 7.5. Informații documentate

Sistemul de management al calității conține informațiile documentate cerute de standardele EN ISO 9001:2015 precum și informațiile documentate necesare funcționării eficiente a proceselor, cum sunt:

- documente externe (vezi *lista documentelor externe, Cod: F-MC-7.5*),
- documente interne,
- Manualul calității și protecției mediului,
- Procedurile de sistem,
- Instrucțiuni de lucru, după caz,
- Înregistrări (de exemplu formulare completate).

Manualul Calității elaborat în cadrul organizației include:

- domeniul de aplicare al sistemului de management (vezi capitolul 4.3),
- proceduri de sistem documentate sau referiri la acestea,
- procesele sistemului de management și interacțiunile dintre acestea.

Gestionarea Manualului calității este documentată în procedura de sistem PS-07-04.

Documentele interne 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 retragere a celor nevalabile, distrugere sau arhivare a documentelor perimate.

Gestionarea documentelor interne este documentată în procedura de sistem PS-07-04.

Prin respectarea reglementărilor referitoare la informațiile documentate de proveniență externă se asigură identificarea și difuzarea controlată a versiunilor valabile ale acestora și sunt definite responsabilitățile legate de gestionarea și urmărirea valabilității.

Informațiile documentate care se consideră înregistrări sunt stabilite în capitolele Manualului calității și protecției mediului, respectiv în procedurile de sistem și sunt menținute pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele stabilite și pentru a demonstra funcționarea eficientă a sistemului de management. Înregistrările sunt menținute astfel încât acestea sunt lizibile, identificabile și pot fi regăsite cu ușurință. Reglementările referitoare la controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor este reglementat în procedura de sistem PS-07-04.

(inclusiv cerințele nespecificate de client și cerințele legale și de reglementare sau orice alte cerințe suplimentare determinate de organizație).

Responsabilitățile legate de procesele referitoare la relația cu clientul sunt reglementate în fișele de post.

### **8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii**

Înainte de angajamentul organizației de a furniza produsul clientului (la ofertare, acceptarea contractului/comenzii sau a modificării acestora) se asigură că:

- cerințele clientului și cerințele referitoare la produs sunt definite,
- cerințele care diferă de cele exprimate anterior sunt identificate și rezolvate,
- există toate mijloacele necesare satisfacerii cerințelor clientului (personal instruit, utilaje și echipamente de lucru ) și pot fi puse la dispoziție în timp util.

Acceptarea solicitării clienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capabilitatea organizației de a furniza produsele solicitate a avut un rezultat pozitiv. Sunt menținute informații documentate adecvate care asigură documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma efectuării analizei. Astfel este menținută *Declarație privind lista clienților, Cod: F-MC-8.2.*

Reglementările referitoare la analiza cerințelor sunt stabilite în contract.

### **8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii**

Modificarea contractelor clienților poate avea loc numai după o analiză prealabilă efectuată conform celor prescrise mai sus. În vederea realizării cerințelor convenite cu clienții, după confirmarea comenzii, respectiv încheierea și modificarea contractului, se asigură ca acestea să fie transmise tuturor funcțiilor implicate.

Reglementările referitoare la modificarea cerințelor sunt stabilite în contract.

### **8.3. Proiectarea și dezvoltarea serviciilor**

Activitatea de proiectare, dezvoltare se referă la activitatea de producere a mobilei de bucătărie în cazul modelelor noi de mobilă în companie sau atunci când clientul comandă de sine stătător un tip, formă, culoare și dimensiuni după necesitățile sale.

Activitatea de proiectare este descrisă în procedura de sistem PS-08-03.

Această procedură descrie calea începând de la primirea comenzii, proiectare, fabricare, control tehnic, eliberare produsului către client, obținerea unui feedback.

- C7 - existența, funcționarea și certificarea unui sistem de management.

*Nota: \*- Criteriul nu se aplică furnizorilor potențiali (de la care încă nu s-au achiziționat produse/servicii)*

Pentru fiecare dintre aceste criterii se acordă un punctaj de la 1 la 5, astfel:

- pentru criteriul C1: 5 puncte pentru cel mai bun raport preț/calitate;
- pentru criteriul C2: 5 puncte pentru termenele de plată cele mai lungi sau discounturile cele mai mari;
- pentru criteriul C3: 5 puncte pentru livrare întotdeauna în timp util sau în avans față de termenul convenit;
- pentru criteriul C4: 5 puncte pentru o gamă sortimentală bogată raportată la același produs solicitat;
- pentru criteriul C5: 5 puncte pentru absența produselor furnizate neconforme;
- pentru criteriul C6: 5 puncte pentru înlocuirea produselor neconforme la termenul convenit;
- pentru criteriul C7: 5 puncte pentru SM certificat; 3 puncte pentru SM implementat (dar necertificat) și 1 punct dacă nu există nicio preocupare pentru SM.

Pentru fiecare furnizor evaluat se întocmește o *Fișă evaluare furnizori*, formular cod: F-MC-8.4.1.1.

Punctajul minim acceptat pentru înscrierea furnizorilor în listă este de 21 puncte.

Sunt selectați numai acei furnizori care pot îndeplini cerințele formulate de "7 SERVICII IMOBILIARE" SRL. Furnizorii selectați sunt incluși în *Lista furnizorilor acceptați*, cod: F-MC-8.4.1.2.

Prioritizarea furnizorilor în cadrul aceleiași categorii de produse/servicii furnizate se face pe baza punctajului obținut în urma evaluării.

Periodic, Managerul General poate dispune reevaluarea furnizorilor din listă, pe baza rezultatelor obținute din colaborarea cu aceștia și aprobă lista reactualizată.

În "7 SERVICII IMOBILIARE" SRL evaluarea furnizorilor este făcută de RMI, care păstrează și arhivează înregistrările acestui proces.

#### **8.4.2 Tipul și amploarea controlului**

Produsele aprovizionate de firmă sunt verificate pentru a se asigura că acestea satisfac cerințele specificate. În situațiile în care se consideră oportun, prin contractele de aprovizionare se precizează condițiile de verificare a produselor la furnizori, precum și metodele de eliberare a produselor respective, după ce s-a constatat îndeplinirea condițiilor specificate.

Toate produsele aprovizionate sunt verificate la intrarea în societate.

La primirea produselor solicitate de către societate, recepționarea acestora se face de către o comisie de recepție, numită prin decizie a Managerului General, care verifică dacă au fost îndeplinite cerințele specificate în comandă/contract și dacă produsele aprovizionate sunt însoțite

capitolului 7 din prezentul manual);

- implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse (procedurile de sistem PS-09-01);
- utilizarea infrastructurii corespunzătoare pentru operarea proceselor;
- desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute (procedura de sistem PS-07-02);
- implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane (procedura de sistem PS-06-01);
- implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

#### **8.5.2. Identificare și trasabilitate**

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

Organizația a identificat stadiul elementelor de ieșire referitor la cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul procesului de producție.

Organizația controlează identificarea unică a elementelor de ieșire atunci când trasabilitatea este o cerință și păstrează informații documentate necesare pentru a permite trasabilitatea.

#### **8.5.3. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi**

Organizația tratează cu grijă proprietatea care aparține clienților (de exemplu proprietatea intelectuală și date personale) pe perioada în care aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație.

Organizația a identificat, a verificat, protejează și pune în siguranță proprietatea clienților sau a furnizorilor externi pusă la dispoziție pentru a fi utilizată sau încorporată produsele fabricate.

Atunci când proprietatea unui client sau unui furnizor extern este pierdută, deteriorată sau se constată că este inaptă pentru utilizare, organizația informează acest lucru clientului sau furnizorului extern și menține informații documentate referitoare la ceea ce s-a întâmplat.

#### **8.5.4. Păstrare**

Organizația păstrează/arhivează elementele de ieșire pe parcursul/la finalul livrării produsului atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele documentelor normative sau cele impuse de producător, beneficiar.

#### **8.5.5. Activități post-livrare**

Controlul elementelor de ieșire neconforme este reglementat în procedura de sistem PS-10-01.

## **9. EVALUAREA PERFORMANȚEI**

### **9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare**

#### **9.1.1. Generalități**

Organizația a determinat, conform procedurii de sistem PS-09-01:

- ce necesită să fie monitorizat și măsurat;
- metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare pentru a se asigura rezultate valide;
- când trebuie efectuate monitorizarea și măsurarea;
- când trebuie analizate și evaluate rezultatele monitorizării și măsurării.

Organizația evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management și păstrează informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor.

#### **9.1.2. Satisfacția clientului**

Conform procedurii de sistem PS-09-01 organizația monitorizează percepțiile clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor. Organizația a determinat metodele pentru obținerea, monitorizarea și analizarea acestor informații.

#### **9.1.3. Analiză și evaluare**

Organizația analizează și evaluează (conform procedurilor de sistem PS-09-01), inclusiv prin indicatori de performanță și tehnici statistice unde este posibil, date și informații provenite din monitorizare și măsurare. Rezultatele analizei se utilizează pentru a evalua:

- conformitatea produselor;
- gradul de satisfacție a clientului;
- performanța și eficacitatea sistemului de management al calității și protecției mediului;
- dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- performanța furnizorilor externi;
- necesitatea de îmbunătățiri pentru sistemul de management,
- îndeplinirea obligațiilor sale de conformare.

- actul normativ;
- cerința aplicabilă;
- conformare (în cazul conformării, se trece "DA", iar în cazul neconformării se trece "NU" și cauzele neconformării se trec la rubrica "Observații");
- observații (se detaliază motivele neconformării sau alte aspecte importante legate de evaluarea conformării).

Controlul intern pe linie de protecție a mediului se execută de către angajații care au responsabilități specifice în acest sens, periodic sau la dispoziția Managerului General.

Rezultatul acestei evaluări interne a conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe poate conduce la:

- inițierea unor măsuri pentru corectarea abaterilor constatate cu ocazia acesei evaluări;
- actualizarea listei cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile.

Reevaluarea încadrării în cerințele legale sau alte cerințe se face anual sau ori de câte ori este nevoie, funcție de performanțele de conformare anterioare sau cerințe legale specifice.

Evaluarea externă a conformării se efectuează cu ocazia controalelor efectuate de către autorități competente sau cu ocazia auditurilor externe.

Cu ocazia vizitelor efectuate de instituțiile și autoritățile publice din domeniu se efectuează inspecții prin care se evaluează respectarea cerințelor legale din domeniu.

Rezultatele evaluării conformării sunt aduse la cunoștința Managerului General de către personalul care a efectuat controlul.

Auditul extern pentru sistemele integrate de management care se efectuează de către organismele de certificare conform procedurilor proprii, poate include verificarea respectării cerințelor legale și a altor cerințe, efectuându-se și evaluarea conformării cu acestea.

Rezultatul acestei evaluări externe poate genera inițierea unor măsuri pentru corectarea abaterilor constatate cu ocazia acestei evaluări.

Rezultatele evaluării conformării constituie date de intrare pentru analiza efectuată de management, contribuind astfel la îmbunătățirea continuă a eficacității și a performanței SMI.

## **9.2. Audit intern**

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 elaborate și documentele de referință, respectiv de a evalua eficacitatea sistemului de management implementat în cadrul organizației.

Planificarea auditurilor interne se face luând în considerare starea și importanța proceselor precum și domeniile auditate, după caz, rezultatul auditurilor precedente, complexitatea activităților desfășurate, necesitatea verificării eficacității acțiunilor corective întreprinse.

- evaluează necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:

- examinarea și analizarea neconformității;
- determinarea cauzelor neconformității;
- determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;
- implementează orice acțiune necesară;
- analizează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
- actualizează riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;
- efectuează modificări ale sistemului de management al calității și protecției mediului,

dacă este necesar.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

Organizația pastrează informații documentate ca dovadă pentru:

- natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- rezultatele oricărei acțiuni corective.

Sarcinile și responsabilitățile privind modul de tratare a neconformităților, de inițiere, derulare și aplicare a acțiunilor corective sunt reglementate în procedura de sistem PS-10-01.

### 10.3. Îmbunătățire continuă

Organizația îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității și protecției mediului.

Organizația implementează formularul *Îmbunătățirea continuă*, cod: *F-MC-10.3*, acesta fiind distribuit personalului pentru a înregistra îmbunătățiri directe de întreg personal. Aceste formulare sunt depuse în boxe pregătite special fie anonime sau semnate.

Organizația ia în considerare rezultatele analizei și evaluării, precum și elementele de ieșire din analiza efectuată de management, pentru a determina dacă există necesități sau oportunități care trebuie tratate ca parte a îmbunătățirii continue.

## 11. ÎNREGISTRĂRI

Obiectivele calității

Planul de măsuri

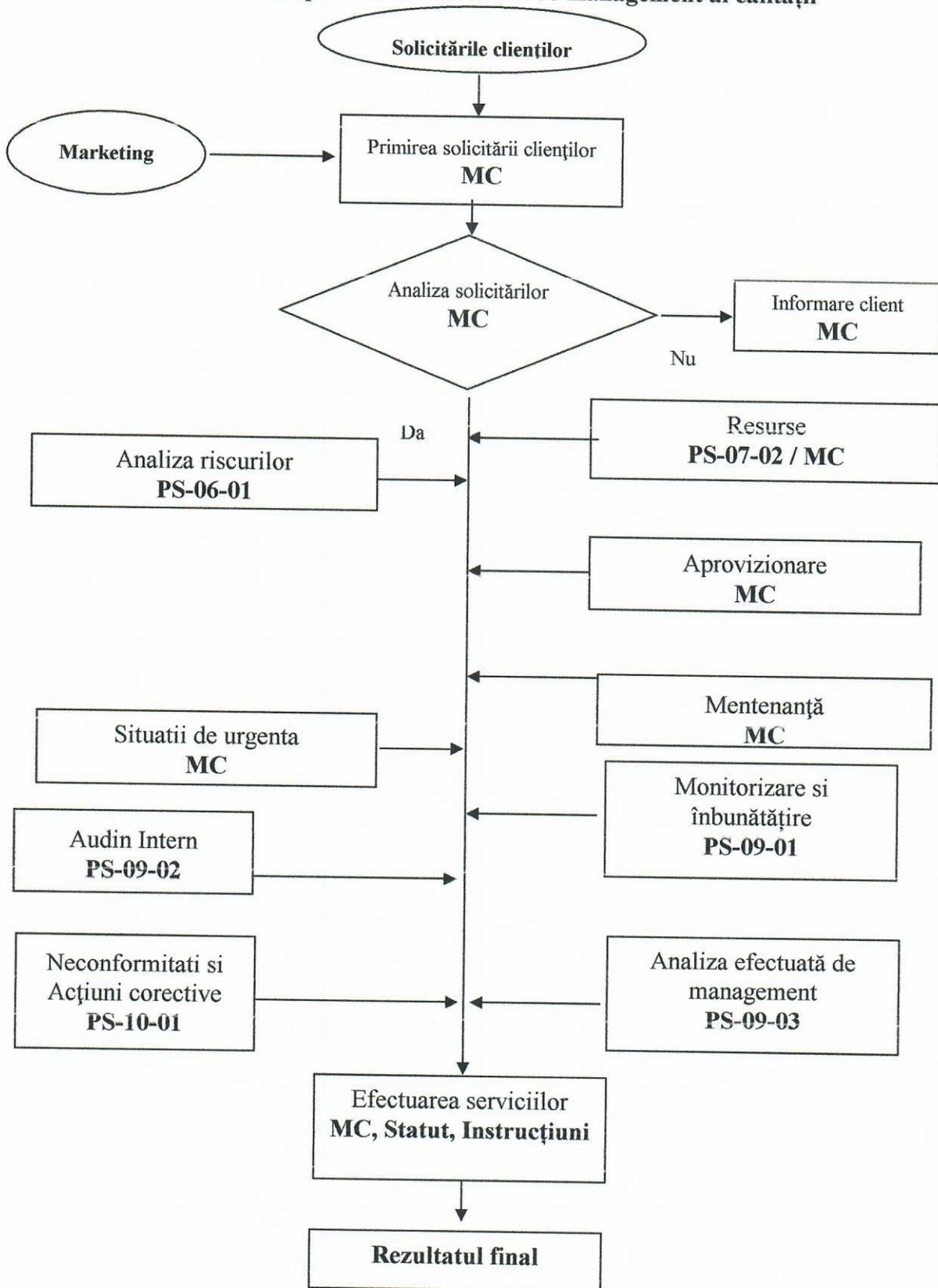
Înregistrările ședințelor periodice ale managementului

Anexele / formularele pct. 12





**Schema proceselor sistemului de management al calității**



Obiectivul major al politicii referitoare la calitate este acela de a răspunde scopului organizației, satisfacerea cerințelor pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității, precum și creșterea constantă a profitabilității organizației.

Prin Politica referitoare la calitate, pentru îmbunătățirea proceselor celor mai principale domenii de certificare, privind:

**Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale și nerezidențiale. Lucrări de demolare și pregătire a terenurilor. Lucrări de instalații electrice, sanitare, încălzire, aer condiționat și alte instalații. Lucrări de finisare, și alte lucrări speciale de construcții**

precum și pentru îmbunătățirea sistemului de management, „7 Servicii Imobiliare” S.R.L. își propune să atingă următoarele ținte:

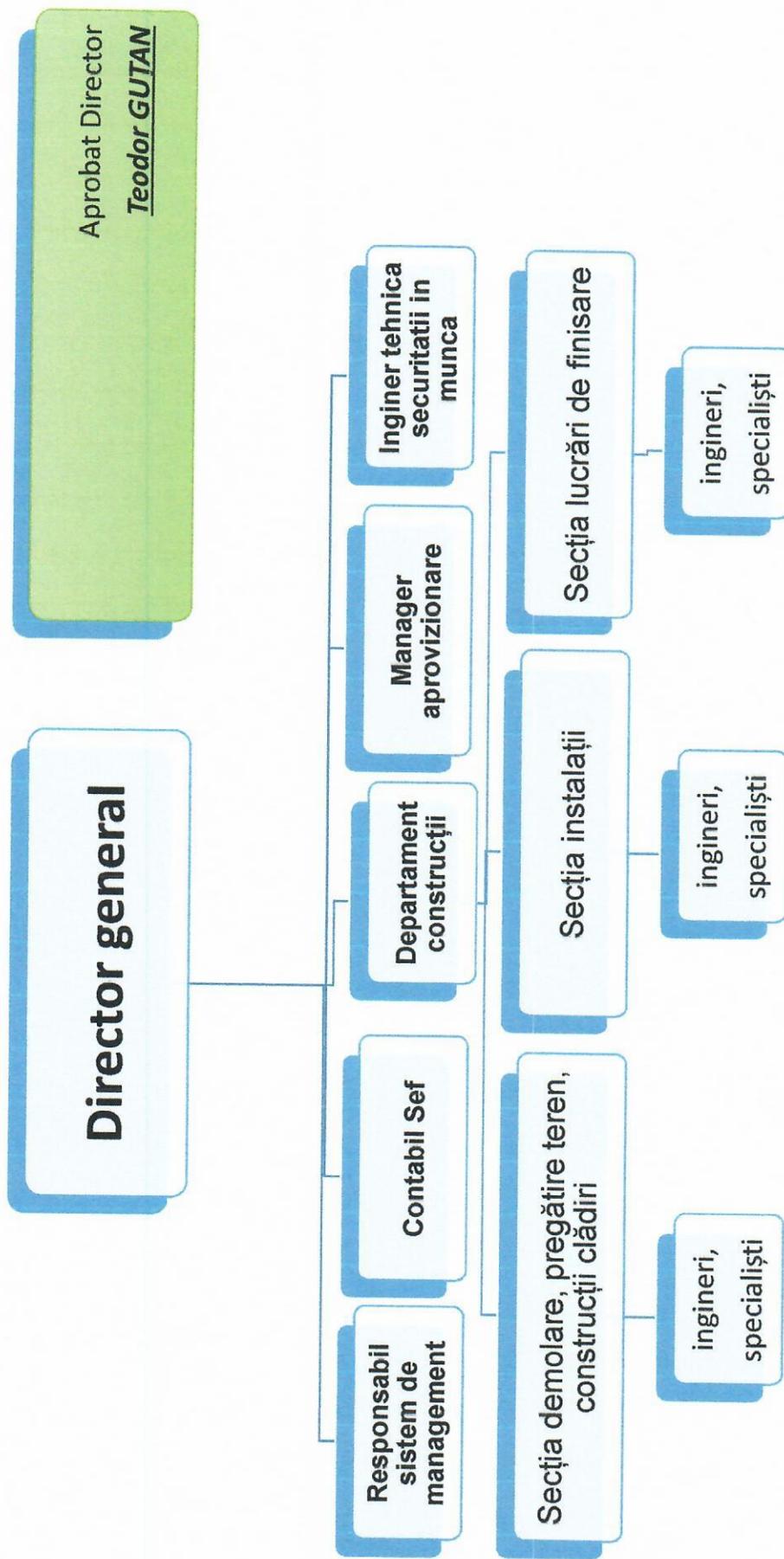
- **Menținerea și creșterea satisfacției clientului**, acționând pentru satisfacerea cerințelor privind produsele solicitate,
- **Menținerea și creșterea profitabilității economice** prin realizarea unor produse de calitate în condiții de eficiență,
- **Prospectarea continuă a pieței, lărgirea portofoliului de clienți și fidelizarea relațiilor bilaterale,**
- **Conformarea cu legislația din domeniul calității**, precum și cu alte cerințe aplicabile activităților organizației,
- **Optimizarea proceselor** prin implementarea unui sistem de management al calității eficace și în continuă îmbunătățire,
- **Asigurarea** continua a accesului la instruire pentru angajați;
- **Asigurarea** condițiilor adecvate de munca pentru toți angajații;
- **Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității** prin adoptarea unor metode adecvate de conducere și control al acestuia.

Eu, Director general, declar că aceste ținte le vom realiza prin implementarea și menținerea unui sistem de management al calității în conformitate cu **SM EN ISO 9001:2015**, precum și îmbunătățirea continuă a acestuia.

**Director general**

**Teodor GUȚANU**

## Organigrama SRL „7 Servicii Imobiliare”



Aprobat director:

Teodor GUȚAN

**OBIECTIVELE SMI pe anul 2019**

Nr. crt.	Obiectiv General	Obiectiv specific	Ținta	Acțiune	Termen	Responsabil	Resurse
1.	Implementarea SM al calității	ISO 9001:2015	Elaborarea setului de documente conform standardelor specificate	Însărcinarea unei persoane fiind Responsabil de Sistem de Management	3 luni (Mai - August)	Teodor GUȚAN	1000 euro
2.				Procurarea standardelor	3 luni (Mai - August)	Teodor GUȚAN	
3.				Angajarea unui consultant	3 luni (Mai - August)	Teodor GUȚAN	
4.	Instruire	Conform ISO 9001	Personalul companiei	Angajarea unei companii și instruirii interne	3 luni (Mai - August)	Teodor GUȚAN	300 euro
5.	Certificare	Obținerea certificatului de înregistrare	Menținerea unui SM al calității. Obținerea încrederii de către client	Angajarea unui Organism de Certificare Sisteme de Management	2 luni (Octombrie - Noiembrie)	Teodor GUȚAN	1000 euro

Responsabil Sistem de Management

Nume, prenume

Semnătura

data

Aprobat director:  
**Teodor GUTAN**

**DECLARAȚIE  
privind personalul de specialitate**

Nr. d/o	Nume prenume	Funcția	Cerere / contracte / Ordine	Documente prezente, Studii de specialitate, Certificări, etc	Vechimea în munca în specialitate (ani)	Numărul certificatului de calificare Data eliberării/valabilitate
1.	1 GUTAN Teodor	2 Director general	Cerere din Contract nr. din Fișa de post	3 -	4 -	5 Anexat la dosar
2.	HARUȚĂ Anatolie	Diriginte de șantier	Cerere din Contract nr. din Ordin nr. 14/C din 14.04.2015 Fișa de post	Inginer-constructor Universitatea Tehnică din Moldova -	- -	Anexat la dosar Diploma nr. Anexat la dosar Anexat la dosar Anexat la dosar Anexat la dosar Anexat la dosar
3.				Copia buletinului de identitate Inginer Universitatea Tehnică din Moldova Atestare tehnică profesională – certificat eliberat de Ministerul Economiei și Infrastructurii - DȘ – construcții civile, industriale și agrozootehnice	-	Nr. 0218 din 27.09.2018, valabil <b>27.09.2023</b>
4.						

Aprobat director:  
Teodor GUTAN

**FIȘA DE POST**

**DENUMIREA POSTULUI:**

**RELAȚII IERARHICE:** se subordonează

**RELAȚII DE COLABORARE:** cu

**RELAȚII DE REPREZENTARE:**

**SCOPUL POSTULUI :**

**ACTIVITĂȚI PRINCIPALE:**

1.

**ATRIBUȚII PRINCIPALE** (și sarcini aferente):

1.

**RESPONSABILITĂȚILE POSTULUI:**

Legat de activitățile specifice, răspunde de:

➤

Legat de disciplina muncii, răspunde de:

➤

➤ **AUTORITATEA POSTULUI:**

➤

**SPECIFICAȚIILE POSTULUI**

**NIVEL DE STUDII:**

**CURSURI DE PREGĂTIRE:**

**EXPERIENȚĂ:**

**ÎN SPECIALITATE:**

**PE POST:**

**ORDIN  
Nr. din**

„Cu privire la numirea persoanei  
Responsabile

În conformitate cu cerințele:  
*Legii  
ISO*

**ORDON:**

A desemna pe d-/d-na, în calitate de

Prezentul ordin intră în vigoare din data de \_\_\_\_\_.

**Aprobat director**

**"7 Servicii Imobiliare" SRL**

**Teodor GUȚAN**

LȘ

Am făcut cunoștință

\_\_\_\_\_  
Nume, prenume

\_\_\_\_\_  
Semnătura

\_\_\_\_\_  
data

Aprobat director:  
Teodor GUTAN

### DECLARAȚIE

privind dotările specifice, utilajul și echipamentul tehnic

Nr. d/o	Denumirea utilajelor, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (ateliere, depozite, spații de cazare)	Unitatea de măsură (bucăți sau seturi)	Asigurate din dotare (proprii)	Asigurate de la terți sau din alte surse (Nr. / data Contract de arendă)	Mentenanța echipamentului (Data preconizată pentru mentenanță)				Necesită reparație	Note
					Mentenanța 1	Mentenanța 2	Mentenanța 3	Mentenanța 4		
1								Perioada de reparație	-	
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										

Responsabil Sistem de Management \_\_\_\_\_

Nume, prenume

Semnătura

data



**Lista documentelor externe**

Nr. d/o	Denumirea actului normativ	Data actualizării	Conform sau Neconf.	Observ. Nr.
<b>Documente de sistem</b>				
1.	SM EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe	13.11.2019	DA	
2.	SM EN ISO 9000:2015 Sieteme de management al calității. Definiții și vocabular. Cerințe legale și alte cerințe aplicabile.	13.11.2019	Da	
<b>Documente privind Protecția mediului</b>				
3.	ORDIN Nr. 174 din 05.10.2018 Pct. 15 și 16 Despre ISO 9001 și 14001 cu privire la aprobarea Documentației standard pentru realizarea achizițiilor publice de servicii	13.11.2019	Da	
4.	LEGE Nr. 209 din 29.07.2016 privind deșeurile	13.11.2019	Da	
5.	LEGE Nr. 1515 din 16.06.1993 privind protecția mediului înconjurător	13.11.2019	Da	
6.	HG nr. 99 din 30.01.2018 Pentru aprobarea listei deșeurilor	13.11.2019	Da	
<b>Documente privind Sănătatea și Securitatea Ocupațională</b>				
7.	Constituția Republicii Moldova, art.43	13.11.2019	Da	
8.	Legea nr. 186 din 10.07.2008 securității și sănătății în muncă.	13.11.2019	Da	
9.	Codul muncii, Legea nr.154-XV din 28.03.2003	13.11.2019	Da	
10.	Legea nr.140-XV din 10.05.2001 cu privire la Inspectoratul de Stat al Muncii	13.11.2019	Da	
11.	Legea nr.190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare	13.11.2019	Da	
12.	Legea nr.190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare	13.11.2019	Da	
13.	Legea nr.278-XIV din 11.02.1999 privind modul de recalculare a sumei de compensare a pagubei cauzate angajaților în urma mutilar	13.11.2019	Da	
14.	Legea nr.756-XIV din 24.12.1999 asigurării pentru accidente de muncă și boli profesionale	13.11.2019	Da	
15.	Legea nr.1432-XIV din 28 .12. 2000 privind modul de stabilire și reexaminare a salariului minim	13.11.2019	Da	
16.	Legea nr.847-XV din 12.02.2002 salarizarii	13.11.2019	Da	
17.	Legea nr.102-XV din 13.03.2003 privind	13.11.2019	Da	





### Lista furnizorilor

nr. Or.	Denumirea Furnizorilor	Numărul Contractului	Certificare ISO / nr. Certificat /data	Produse/servicii furnizate	Aprobați în baza (certIFICATE CONFORMITATE, calitate)
1.	INTERNATIONAL CONFORMITY CERTIFICATION SRL în colaborare cu QUAY AUDIT UK LIMITED	093 din 11.11.2019 Valabil 11.11.2022	Accreditat conform ISO /IEC 17021:2015 Nr. De înregistrare 199812-1 din 21.02.2019, valabil 23.03.2020, eliberat de <a href="http://www.ascb.co.uk">www.ascb.co.uk</a> , (acreditare inițială 01.12.1995)	Certificarea sistemului de management în conformitate cu ISO 9001  Marfă - metal  Servicii de inscripții	Anexat: 1. (Licența între "ICCert" SRL și "QUAY AUDIT" 2. Certificat de acreditare
3.	"BPM-Trade" SRL				
4.	"Europno Grup" SRL				
5.					
6.					

Responsabil Sistem de Management \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Nume, prenume \_\_\_\_\_ Semnătura \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_