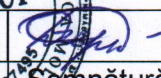


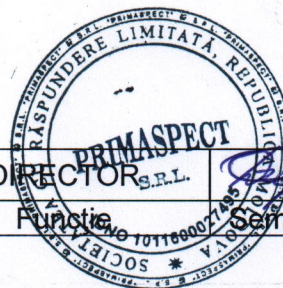
# MANUALUL CALITĂȚII

Ediția 2, revizia 0

Exemplar nr.: 1

Data: 09.01.2025

<b>APROBAT</b>	Daria CERCASOVA	DIRECTOR S.R.L.		09.01.2025
	Nume	Funcție	Semnătură	Data



Prezentul document este proprietatea **S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.**  
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii societății.

**CUPRINS**

CAPITOL	DENUMIRE CAPITOL	PAGINA	
	Pagina de gardă	1	
	Cuprins	2	
	<b>Prezentarea S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.</b>	3	
	<b>Politica în domeniul calității și angajamentul managementului</b> .....	4	
1.	Scop și domeniu de aplicare .....	5	
2.	Definiții și abrevieri .....	6	
3.	Sistemul de management al calității .....	8	
4.	Responsabilitatea managementului .....	11	
5.	Managementul resurselor .....	15	
6.	Realizarea serviciului .....	17	
7.	Măsurare, analiză și îmbunătățire .....	23	
	<b>ANEXE</b>		
Anexa 1	Organigrama <b>S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.</b>		
Anexa 2	Harta proceselor și interacțiunea acestora		
	Lista de control a reviziilor		
	Lista de difuzare-retragere		

## PREZENTAREA S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.

**Denumirea asociației:** S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.

**Forma juridică:** Societate cu Răspundere Limitată

**Adresa sediu:** mun. Chișinău, str. Uzinelor 19

**Cod fiscal:** 1011600027495

**S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.** este societate cu responsabilitate limitata, cu capital integral privat, inregistrata la Camera Înregistrării de Stat cu nr. MD 0113515/11.08.2011, Extras din Registrul de stat al persoanelor juridice nr.17675 din 17.09.2021.

**S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.** este înființată din 2011 și realizează servicii :

- *construcții de clădiri și construcții inginerești, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții, după cum urmează:*
  1. terasamente și lucrări de teren
  2. executarea construcțiilor
  3. lucrări de protecție a construcțiilor și utilajelor
  4. Lucrări de finisare a construcțiilor;
  5. Instalații și rețele interioare
  6. Instalații și rețele exterioare

Strategia de piata a societatii este orientate catre: **Eficacitatea, stabilitatea si securitatea in afacere**- care este si deviza **S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.**

**Priorități de bază ale S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.:**

- **S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.** pune in centrul preocuparilor sale prioritatea intereselor clientului.
- Fiecare serviciu realizat este un serviciu de calitate garantata.
- Serviciile se presteaza cu maxim de operativitate.
- Serviciile organizației sunt intr-o continua dinamica a dezvoltarii si perfectionarii.
- Personalul implicat in servicii este competent, constientizat si in continua perfectionare.
- Principiile de baza in oferirea serviciilor sunt cele de excelenta.
- Societatea este decisa sa-si mentina pozitia de lider pe piata serviciilor de construcție.

**Date de contact:**

**Telefon :** + (373) 79-45-85-51

**e-mail :** primaspect@mail.ru

## **POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII ȘI ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI**

**Noi, S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.**, promovăm o politică adaptată cerințelor unei societăți civile în plină transformare, care oferă oportunități multiple dinamicului nostru colectiv, dornic de afirmare în beneficiul acesteia și al său.

Integrarea practicilor și politicilor recunoscute în domeniu, implementarea unui management modern, ancorarea în mediul extern și atitudinea proactivă, calitatea serviciilor oferite clienților noștri, promptitudinea și seriozitatea serviciilor noastre, sunt principalele argumente prin care **S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.** se impune și devine un nume pe piața serviciilor de construcții.

Politica în domeniul calității este adecvată scopului societății și are ca țintă implementarea, monitorizarea, îmbunătățirea continuă și creșterea eficacității acestuia prin aplicarea întocmai a cerințelor a legislației și reglementărilor aplicabile.

**Principiile care stau la baza Politicii în domeniul calității sunt focalizate pentru:**

- *Orientarea companiei către satisfacerea și depășirea așteptărilor clienților*
- *Îmbunătățirea continuă a performanței, eficienței și eficacității*
- *Antrenarea întregului personal pentru realizarea obiectivelor calității.*

**Obiectivele S.C. „PRIMASPECT” S.R.L. în domeniul calității prevăd:**

- Punerea operativă la dispoziția clienților a serviciilor/produselor comandate oferind o siguranță în colaborare
- Asigurarea gestiunii profesionale și stabilității activității desfășurate
- Consolidarea poziției pe piața de profil, prin flexibilitate, adaptabilitate și prezență activă
- Recrutarea, dezvoltarea, motivarea personalului și punerea în valoare a potențialului său
- Menținerea unui mediu de lucru plăcut, precum și oportunități de perfecționare și motivare personală
- Asigurarea unui management competent, la cele mai înalte standarde de etică și profesionalism
- Optimizarea performanțelor, creșterea eficienței și vitezei de reacție a proceselor derulate
- Îmbunătățirea continuă a comunicării cu toți partenerii noștri, prin asigurarea transparenței și accesului la informații relevante.

**În scopul realizării acestor obiective, conducerea societății se angajează să:**

- *Menține un cadru organizatoric adecvat, capabil să asigure realizarea politicii în domeniul calității*
- *Asigure toate resursele necesare realizării și depășirii cerințelor clienților*
- *Revizuiască periodic politica în domeniul calității și să analizeze stadiul realizării obiectivelor propuse*

În calitate de DIRECTOR îmi asum angajamentul pentru satisfacerea cerințelor și îmbunătățirea continuă a eficacității și mă asigur că politica referitoare la calitate este cunoscută, înțeleasă și însușită de întregul personal, fiind analizată periodic în scopul adecvării ei continue.

Periodic, managementul de top al **S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.** analizează adecvarea și eficiența calitatii managementului în raport de obiectivele stabilite.

**Data: 09.01.2025**

**DIRECTOR,  
Daria Cercasova**

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Ediția 2</b>	<b>Revizia 0</b>
		<b>Pagina 5 din 26</b>	

## 1. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE

---

### 1.1 Scop

Prezentul Manual documentează modul în care sunt realizate cerințele pentru sistemul de management aplicat în cadrul **S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.** astfel încât:

- organizația să demonstreze capabilitatea sa de a furniza consecvent servicii în domeniul construcțiilor care să satisfacă cerințele clientului, cerințele statutare și cerințele reglementărilor aplicabile;
- să crească satisfacția clienților prin aplicarea eficace a sistemului de management, inclusiv a proceselor de îmbunătățire continuă a sistemului și prin asigurarea conformității cu cerințele clientului, cerințele statutare și cu cele ale reglementărilor aplicabile.

Manual calității are un dublu scop și anume:

- Reprezintă documentul cadru de lucru al salariaților, **S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.**;
- Reprezintă documentul de prezentare și cartea de vizită a **S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.** în fața CLIENȚILOR/ BENEFICIARILOR,;

### 1.2 Domeniu de aplicare

Manualul Calității al **S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.** demonstrează capabilitatea organizației de a furniza constant servicii conforme cu cerințele clienților și cerințele reglementărilor aplicabile în domeniul construcțiilor din punct de vedere al calitatii.

Organizația urmărește scopul de creșterea satisfacției clienților prin îmbunătățirea continuă a calitatii serviciilor oferite, a proceselor care sunt implicate în realizarea serviciilor și asigurarea conformității cu cerințele clienților și ale reglementărilor aplicabile în domeniul construcțiilor.

**Domeniul de aplicare** al Manualului Calitatii, este constituit din procesele specifice activității de:

- Servicii de construcții și reconstrucții.

## 2. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

### DEFINIȚII

<b>Calitate</b>	▫ măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele
<b>Cerință</b>	▫ nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie
<b>Capabilitate</b>	▫ abilitatea unei organizații, sistem sau proces de a realiza un produs care va îndeplini cerințele pentru acel produs
<b>Sistem</b>	▫ ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune
<b>Sistem de management</b>	▫ sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele și prin care se realizează acele obiective
<b>Sistem de management al calității</b>	▫ sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea
<b>Politica referitoare la calitate</b>	▫ intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel
<b>Obiectiv al calității Management de la cel mai înalt nivel</b>	▫ ceea ce se urmărește sau spre care se tinde, referitor la calitate ▫ persoana sau grup de persoane care orientează și controlează o organizație la cel mai înalt nivel
<b>Planificarea calității</b>	▫ parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a îndeplini obiectivele calității
<b>Controlul calității</b>	▫ parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate
<b>Asigurarea calității</b>	▫ parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite
<b>Îmbunătățirea calității</b>	▫ parte a managementului calității, concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele calității
<b>Îmbunătățire continuă</b>	▫ activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe
<b>Eficacitate</b>	▫ măsura în care sunt realizate activitățile planificate și sunt obținute rezultatele planificate
<b>Eficiența</b>	▫ relație între rezultatul obținut și resursele utilizate
<b>Organizație</b>	▫ grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații determinate
<b>Infrastructura</b>	▫ sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații
<b>Mediu de lucru</b>	▫ ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea
<b>Client</b>	▫ organizație sau persoana care primește un produs
<b>Furnizor</b>	▫ organizație sau persoană care furnizează un produs
<b>Parte interesată</b>	▫ persoană sau grup care are un interes referitor la funcționarea sau succesul unei organizații
<b>Proces</b>	▫ ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elemente de intrare în elemente de ieșire
<b>Produs</b>	▫ rezultat al unui proces
<b>Procedura</b>	▫ mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces
<b>Caracteristica</b>	▫ trăsătură distinctivă
<b>Trasabilitate</b>	▫ abilitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea a ceea

<p><b>Conformitate</b></p> <p><b>Neconformitate</b></p> <p><b>Defect</b></p> <p><b>Acțiune preventivă</b></p> <p><b>Acțiune corectivă</b></p> <p><b>Corecție</b></p> <p><b>Informație</b></p> <p><b>Document</b></p> <p><b>Specificație</b></p> <p><b>Inregistrare</b></p> <p><b>Dovada obiectivă</b></p> <p><b>Inspecție</b></p> <p><b>Încercare</b></p> <p><b>Verificare</b></p> <p><b>Audit</b></p> <p><b>Criterii de audit</b></p> <p><b>Dovezi de audit</b></p> <p><b>Constatări ale auditului</b></p> <p><b>Concluzii ale auditului</b></p> <p><b>Clientul auditului</b></p> <p><b>Auditat</b></p> <p><b>Auditor</b></p> <p><b>Echipa de audit</b></p> <p><b>Competența</b></p>	<p>ce este luat în considerare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ îndeplinirea unei cerințe</li> <li>▫ neîndeplinirea unei cerințe</li> <li>▫ neîndeplinirea unei cerințe referitoare la o utilizare intenționată sau specificată</li> <li>▫ acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite</li> <li>▫ acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite</li> <li>▫ acțiune de eliminare a unei neconformități detectate</li> <li>▫ date semnificative</li> <li>▫ informație împreună cu mediul sau suport</li> <li>▫ document care stabilește cerințe</li> <li>▫ document prin care se declară rezultate obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate</li> <li>▫ date care susțin că ceva există sau este adevărat.</li> <li>▫ evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite, după caz, de măsurare, încercare sau comparare cu un calibru</li> <li>▫ determinare a uneia sau mai multor caracteristici în conformitate cu o procedură</li> <li>▫ confirmare, prin furnizare de dovezi obiective, că au fost îndeplinite cerințele specificate</li> <li>▫ proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit</li> <li>▫ ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință.</li> <li>▫ înregistrări, declarații ale faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și verificabile.</li> <li>▫ rezultatele evaluării dovezilor de audit colectate, în raport cu criteriile de audit</li> <li>▫ rezultatele unui audit furnizate de echipa de audit, după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatărilor de audit</li> <li>▫ organizație sau persoana care solicită un audit</li> <li>▫ organizație care este auditată.</li> <li>▫ persoana care are competența de a efectua un audit</li> <li>▫ unul sau mai mulți auditori care efectuează un audit</li> <li>▫ abilitatea demonstrată de a aplica cunoștințe și aptitudini</li> </ul>
---	---

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Ediția 2</b>	<b>Revizia 0</b>
		<b>Pagina 8 din 26</b>	

### 3. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

#### 3.1. CERINȚE GENERALE

CALITATEA, conceptul fundamental al misiunii **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** , reprezintă sinteza principalelor sale obiective, a căror realizare constituie un criteriu de succes și de menținere calității.

Managementul societății a implementat un sistem de valori organizaționale într-un mediu intern orientat către menținerea și îmbunătățirea continuă a calității. Aceasta generează diferențiere, constând în valori, tradiții, procedee, tehnici și metode moderne, procese de educare a fondului uman utilizat în procesele derulate și a comunității în mijlocul căreia se dezvoltă, în scopul promovării culturii calității.

**SC „PRIMASPECT” S.R.L.** activează într-un mediu de afaceri înalt competitiv și dezvoltă o cultură statornică, fără turbulențe, orientată pe schimbare, pe o piață efervescentă.

Managementul calitatii demonstrează aptitudinea societății de a satisface permanent nevoile și așteptările clienților, respectând cerințele legale și de reglementare aplicabile, în scopul creșterii satisfacției clienților, bazate pe un portofoliu generos de modele cu rol cultural și mijloace moderne de transmitere a culturii.

Managementul al Calității este structurat conform „Modelului de sistem de management al calității bazat pe proces” furnizat de referențial și adaptat proceselor societății. Procesele generează valoare, iar aceasta reprezintă premisele obținerii satisfacției și depășirii așteptărilor, prin:

- Asigurarea conformității cu cerințele clienților, legale și de reglementare aplicabile (*satisfacere*)
- Aplicarea eficace a proceselor de îmbunătățire continuă (*satisfacție*).

Societatea dovedeste conformitatea prin:

- determinarea succesiunii și interacțiunii proceselor (prezentate în *Harta proceselor*, Anexa 2),
- aplicarea criteriilor și metodelor adecvate, încât operarea și controlul proceselor să fie eficiente,
- asigurarea disponibilității resurselor și informațiilor necesare funcționării și ținerii sub control a proceselor,
- monitorizarea, măsurarea și analizarea acestor procese,
- implementarea acțiunilor necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Procesele identificate în **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** și prezentate în *Harta proceselor* sunt:

- procese de management al activităților
- procese de asigurare a resurselor
- procese de realizare a serviciului
- procese de măsurare
- procese suport.

Pentru procesele enumerate mai sus sunt asigurate resurse și informații necesare pentru operarea și monitorizarea acestora.

Menținerea sistemului de management reprezintă o lanțuire de analize și sinteze ale proceselor societății, astfel că se asigura adaptarea și eficacitatea continue a acestora.

Controlul proceselor externalizate (*servicii de transport și utilaje, lucrări de tamplarie, lucrări de montaj- electric, lucrări de alimentare cu apă și canalizare, lucrări de instalații și rețele tehnice*) este efectuat intern de către Director, Dirigenții de șantier și extern de către Inspectoratul Fiscal de Stat etc.

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Ediția 2</b>	<b>Revizia 0</b>
		<b>Pagina 9 din 26</b>	

## 3.2. CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE

### 3.2.1. Manualul Calității

Prezentul manual are caracter sintetic și reprezintă interfața **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** cu clienții săi.

Manualul Calității este principalul document folosit de personalul societății pentru implementarea și menținerea în funcțiune Management al Calității care demonstrează capacitatea **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** de a oferi servicii conforme, prin prevenirea neconformităților în toate etapele de realizare a serviciului.

#### Elaborarea Manualului Calității

Responsabilitatea elaborării Manualului Calității și a modificărilor ulterioare, precum și difuzarea, păstrarea și retragerea lui revine Directorului, în cazul în care conducerea nu dispune altfel. Manualul este aprobat de Directorul, după ce au fost consultate și alte direcții și funcții de conducere. Manualul Calității este structurat pe capitole, subcapitole și paragrafe.

Atunci când elaboratorul este o persoană din afara societății, responsabilitatea acesteia se referă strict la redactarea documentului. Atribuțiunile privind difuzarea, păstrarea, modificarea și retragerea manualului revin Directorului sau unei alte persoane din **SC „PRIMASPECT” S.R.L.**, numită de Directorul.

#### Difuzarea Manualului Calității

Manualului Calității este difuzat de Director.

Exemplarele manualului, identificate printr-un număr unic și difuzate controlat destinatarilor interni sau externi, sunt înregistrate în *Lista de difuzare–retragere*, administrată de Director și păstrată anexat la exemplarul original. Exemplare controlate ale manualului sunt transmise destinatarilor externi însoțite de scrisori întocmite în două exemplare, care confirmă primirea prin returnarea unui exemplar al scrisorii. Fiecare deținător intern al manualului confirmă primirea prin semnare și datare în *Lista de difuzare–retragere*. Exemplarul original este exemplar controlat.

Director poate emite, în scopuri precizate, exemplare necontrolate ale manualului, identificate prin înscrierea pe fila de gardă a cuvântului NECONTROLAT. Și acestea sunt incluse în *Lista de difuzare-retragere*, dar nu există obligativitatea ținerii la zi. Manualele distribuite destinatarilor externi, pentru care nu se confirmă primirea modificării timp de 30 zile, se considera exemplare necontrolate.

#### Modificarea și păstrarea Manualului Calității

Director ține evidența modificărilor pe formularul *Lista de control a reviziilor*.

Orice modificare a Manualului Calității este efectuată și aprobată de aceleași funcții ca și documentul original. Manualul se revizuieste ori de câte ori este necesar, iar revizuirea se face pe capitole. După 5 revizuiți ale aceluiași capitol sau după modificarea a peste 40% din document se emite o nouă ediție. Modificările sunt înscrise în *Lista de control a reviziilor*, menționându-se pagina modificată, persoana care a făcut modificarea, descrierea și data modificării.

Paginile modificate, împreună cu pagina de gardă sunt transmise tuturor deținătorilor de copii controlate. De asemenea, modificările se fac direct pe server, unde sunt accesibile – în permanență – doar versiunile la zi ale documentelor.

În scopul unei identificări ușoare, toate modificările operate sunt marcate cu o bară verticală aplicată în partea dreaptă a textului revizuit.

Un exemplar original al Manualului Calității este păstrat de Director, împreună cu paginile originale înlocuite care conțin modificări, pentru a se constitui un istoric al evoluției Manualului Calității.

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Ediția 2</b>	<b>Revizia 0</b>
		<b>Pagina 10 din 26</b>	

Manualul Calității poate fi editat și în limbi străine, dacă este cerut.

### 3.2.2. Controlul documentelor

Documentele care dovedesc conformitatea managementului calitatii sunt ținute sub control conform regulamentelor interne, care precizează regulile de:

- Aprobare a documentelor înainte de emitere, în ceea ce privește gradul de adecvare a lor,
- Analizare, actualizare – dacă este cazul – și reaprobare,
- Identificare a modificărilor și a stadiului reviziilor curente ale documentelor,
- Asigurare că versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare,
- Asigurare că documentele rămân lizibile și sunt identificabile cu ușurință,
- Asigurare că documentele de proveniență externă sunt identificabile și ținute sub control,
- Tratare și prevenire a utilizării neintenționate a documentelor perimate, precum și de aplicare a unei identificări adecvate dacă sunt păstrate pentru orice alt scop.

Sunt precizate clar funcțiile responsabilizate cu elaborarea, verificarea, aprobarea și retragerea documentelor. În cazul în care conducerea Societății nu dispune altfel, modificarea, verificarea și aprobarea documentelor revin aceluiași funcții ca și pentru documentele inițiale.

### 3.2.3. Controlul înregistrărilor

Înregistrările sunt ținute sub control conform regulamentelor interne, care stabilesc acțiunile relevante pentru identificarea, păstrarea, protejarea, regăsirea și eliminarea înregistrărilor.

Înregistrările sunt lizibile, identificabile și regășibile cu ușurință. Procedurile au anexate modele ale formularelor și prezintă detaliat modul de utilizare a acestora.

Înregistrările sunt păstrate în scopul de a dovedi că:

- serviciile oferite sunt conforme cu cerințele clienților, legislației și reglementărilor în vigoare
- cerințele referențialului sunt respectate; în caz negativ, sunt stabilite și implementate măsuri adecvate.

## 4. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

### 4.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Conducerea **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** se implică activ în menținerea și dezvoltarea Sistemului de Management al Calității și supraveghează îmbunătățirea continuă a acestuia.

Cele opt principii reprezintă instrumente uzuale de lucru, utilizate de management în procesul de creare a calității și de îmbunătățire continuă a acesteia. Atragerea angajaților ca suport al procesului reprezintă un element definitoriu al managementului calității în **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** . Conducerea la nivelul cel mai înalt analizează sistemul de management al calitatii în cadrul analizelor efectuate de management, pentru a determina eficacitatea acestuia și a stabili acțiunile corective și preventive necesare, inclusiv de a asigura disponibilitatea resurselor necesare.

În acest scop, conducerea asociației:

- a stabilit, implementează și adaptează permanent politica și obiectivele în domeniul calității,
- promovează o cultură a calității în scopul satisfacerii clienților și a cerințelor legale și de reglementare,
- analizează periodic managementul calitatii și ia măsuri de adecvare continuă,
- asigură resursele necesare și disponibilitatea acestora.

Angajamentul managementului este definit în documentul *Declarația de politică*.

### 4.2. ORIENTARE CĂTRE CLIENT

Întreaga activitate a organizației este orientată către clienții săi. Toți angajații sunt conștienți că succesul societății depinde de modul în care cerințele clientului sunt determinate și înțelese, pentru satisfacerea clienților actuali sau potențiali, ținându-se cont de interesele tuturor părților implicate în afacere.

Pentru satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților se are în vedere:

- înțelegerea necesităților și așteptărilor clienților actuali sau potențiali;
- determinarea caracteristicilor principale ale serviciilor dorite de clienți;
- identificarea și evaluarea concurenței pe piață în domeniul său de activitate;
- identificarea oportunităților pieței, a punctelor slabe, a zonelor cu cerere mare pentru produsele organizației și a tendințelor viitoare.

Orientarea către client este realizată prin implicarea consultantilor , cel care este responsabil de relația cu clienții. Nevoile și așteptările clienților, sunt evaluate, sunt transformate în cerințe și sunt comunicate responsabililor implicați în realizare și îndeplinite de acestea, luând în considerare aspecte legate de:

- respectarea reglementărilor aplicabile în domeniu;
- responsabilitățile pe care le are organizația față de sănătatea și securitatea utilizatorilor;

**SC „PRIMASPECT” S.R.L.** dezvoltă relații de parteneriat cu furnizorii săi (atât de servicii, cât și de produse), relații bazate pe o strategie comună orientată către obținerea de beneficii și către îndeplinirea cerințelor clienților.

Implicarea angajaților în sistemul de management al calității, este obținută prin identificarea necesităților acestora, recunoașterea și motivarea muncii pe care aceștia o depun, precum și prin instruire, pentru ridicarea nivelului de cunoștințe.

Conducerea **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** se asigură permanent că cerințele clienților sunt identificate și cunoscute, în scopul creșterii satisfacției acestora.

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Ediția 2</b>	<b>Revizia 0</b>
		<b>Pagina 12 din 26</b>	

### 4.3. POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Declarația managementului privind politica în domeniul calității este parte integrantă a Manualului Calității și conține obiectivele strategice și angajamentul conducerii privind implementarea acestora.

În **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** Directorul stabilește politica în domeniul calității, care:

- este adecvată scopului Societății,
- include angajamentul privind satisfacerea cerințelor și îmbunătățirea continuă a eficacității managementului,
- reprezintă cadrul propice pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității,
- este comunicată, înțeleasă și însușită de personalul societății,
- este analizată pentru adecvarea ei continuă.

Politica în domeniul calității este comunicată în societate prin:

- afișare în locuri accesibile,
- prezentare cu ocazia instruirilor interne.

### 4.4. PLANIFICARE

#### Obiectivele calității

Conducerea **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** s-a asigurat că obiectivele calității sunt stabilite, alocate funcțiilor relevante și sunt aplicabile pentru toate entitățile funcționale ale societății.

Obiectivele calității sunt măsurabile, măsurate și în concordanță cu politica din domeniul calității.

La stabilirea obiectivelor calității se ține cont de:

- strategia de dezvoltare a **SC „PRIMASPECT” S.R.L.**,
- evoluția, disponibilitatea și adecvarea resurselor,
- evoluția mediului de afaceri și legislativ etc.

Obiectivele strategice stabilite de conducere sunt exprimate în politica și obiectivele în domeniul calității, prezentate în documentele detaliate la nivelul direcțiilor a căror activitate aduce plusvaloare (Departamentul Comercial, Departamentul tehnic etc.) și sunt convertite în obiective și indicatori comensurabili specifici. Obiectivele sunt actualizate ca urmare a măsurilor de îmbunătățire stabilite, rezultate ale analizelor efectuate de managementul de la cel mai înalt nivel.

Obiectivele calității **SC „PRIMASPECT” S.R.L.**

- se referă la nevoi și așteptări ale clientului, cu termene de aplicare și „acoperire cu resurse”,
- sunt orientate către client, derivate din planul de afaceri și pot fi atinse cu eforturi rezonabile,
- sunt utilizate pentru a facilita analiza eficace și eficientă de către management
- reprezintă bază pentru stabilirea măsurilor corective și de îmbunătățire continuă a proceselor.

#### 4.4.1. Planificarea Sistemului de Management al Calității

Conducerea **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** se asigură permanent că planificarea managementului calitatii este efectuată și stabilește acțiunile, responsabilitățile, termenele și resursele adecvate pentru:

- îndeplinirea cerințelor de abordare bazată pe proces și a obiectivelor calității,
- menținerea integrității managementului calitatii în cazul oricăror schimbări planificate și implementate.

**Datele de intrare** necesare unei planificări eficace și eficiente sunt:

- strategiile, politicile și obiectivele calității,
- cerințele și așteptările clienților,
- informații privind condițiile specificate, cerințele legale și de reglementare aplicabile,
- rezultatele evaluării performanțelor proceselor, precum și a riscurilor potențiale,

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Ediția 2</b>	<b>Revizia 0</b>
		<b>Pagina 13 din 26</b>	

- oportunități de îmbunătățire identificate.

**Datele de ieșire** ale planificării cuprind:

- indicatorii și țintele necesare îmbunătățirii performanțelor,
- responsabilități, autorități și competențe pentru aplicarea planurilor de îmbunătățire,
- identificarea resurselor necesare,
- metode de lucru, evaluare și îmbunătățire,
- necesități privind documentația sau înregistrări.

#### 4.5. **RESPONSABILITATE, AUTORITATE ȘI COMUNICARE**

##### 4.5.1. **Responsabilitate și autoritate**

Responsabilitățile și autoritățile alocate angajaților sunt stabilite în fișele de post, Manualul Calității, procedurile, regulamentele, normele de regementare asociate proceselor derulate.

Acestea sunt comunicate, menținute și analizate atunci când apar schimbări structurale.

Structura organizatorică aprobată, prezentată în *Anexa nr.1*, reprezintă cadrul adecvat dezvoltării responsabilităților și competențelor stabilite în scopul realizării calității propuse, de către întreg personalul angajat, iar detaliile sunt regăsite în fișele posturilor și in procedurile aplicabile.

În scopul asigurării și menținerii unui nucleu profesional performant și competitiv, conducerea :

- a stabilit niveluri de competență și autoritate adecvate, criteriile de selectare referitoare la experiența și pregătirea profesională cerute, precum și oportunități de perfecționare pentru personalul angajat
- valorifică ideile formulate de angajați, pentru îmbunătățirea mediului și a metodelor de lucru
- valorifică ponderea personalului implicat în proiecte de îmbunătățire

Responsabilitatea pentru calitate a managementului de vârf prevede:

- informarea promptă a acestuia în legătură cu procese și servicii neconforme cu cerințele,
- recunoașterea autorității de a sista procesele, în scopul corectării abaterilor de la calitate,
- „acoperirea” cu personal instruit, calificat și autorizat pentru toate serviciile oferite clienților.

Manualul Calității, procedurile aplicabile și fișele de post stabilesc faptul că:

- Fiecare angajat este responsabil pentru realizarea sarcinilor la timpul și performanța stabilită,
- Responsabilitatea pentru obținerea calității cerute revine celor implicați,
- Verificarea conformității cu cerințele specificate revine personalului care nu are responsabilități directe în realizarea serviciului,
- Toate categoriile de personal au competența de a elimina neconformitățile constatate și de a preveni apariția cauzelor care le-au generat.

##### 4.5.2. **Comunicarea internă**

Comunicarea este un ansamblu de informații transmise / receptate pe diverse căi, la toate nivelurile organizației, în scopul atingerii unui obiectiv.

Procesul de comunicare din cadrul **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** prezinta doua aspecte:

- comunicarea internă;
- comunicarea externă.

**Comunicarea internă** în cadrul organizației se face:

- verbal:
  - direct (intervenții verbale unde este necesar să existe claritate și acuratețe în transmitere și ascultare din partea celui care recepționează)

- indirect (prin internet, intranet, telefon – pentru eficiență se cere concizie, exprimare clară a temei din partea celui care transmite și luarea de notițe de către cel care recepționează);
  - scris (decizii, dispoziții de serviciu, rapoarte, procese verbale, acțiuni corective, etc.);
  - vizual (afișare declarații de politică, obiectivele calității, decizii, instrucțiuni de lucru, indicatori de îndeplinit, grafice, etc.).
  - chestionare de consultare a angajaților în scopul identificării potențialului de îmbunătățire. Chestionarele se analizează și se stabilesc măsuri de îmbunătățire atunci când este cazul.
  - organizarea de briefing-uri, ședințe și întâlniri de lucru,
  - utilizarea ordinelor manageriale și a memo-urilor
  - difuzarea documentelor cu aplicabilitate în mai multe compartimente

**Comunicarea externă** implică :

- Informarea publicului privind *Declarația de politică în domeniul calității*;
- Comunicarea cu organismele de reglementare, acreditare și / sau certificare;
- Comunicarea cu furnizorii de materiale, servicii/ produse;
- Comunicarea cu clienții, comunitatea.

Personalul organizației respectă cerințele procedurilor aprobate de management fiind stabilite:

- Procesele și modalitățile adecvate de comunicare între compartimente,
- Că această comunicare se referă la eficacitatea managementului calitatii.

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Ediția 2</b>	<b>Revizia 0</b>
		<b>Pagina 15 din 26</b>	

## 5. MANAGEMENTUL RESURSELOR

---

### 5.1. ASIGURAREA RESURSELOR

Conducerea **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** asigură resursele necesare: umane, financiare, mediu de lucru, informații, infrastructură conform necesităților constatate, pentru activități de management, de instruire, de verificare, îmbunătățire, audituri interne etc.

Managementul identifică și asigură necesarul de resurse pentru:

- implementarea și menținerea managementului calitatii și îmbunătățirea continuă a eficacității sale,
- creșterea satisfacției clientului.

### 5.2. RESURSE UMANE

#### 5.2.1. Generalități

Personalul implicat în activități cu impact asupra calității serviciilor este format, calificat, competent, instruit și autorizat, în conformitate cu *actele legislativ-normative din domeniul construcțiilor a RM*. Dovezile cerute sunt păstrate în dosarele angajaților și la persoanele responsabilizate.

Conștientizarea conceptului de calitate, calificarea tehnică și motivarea personalului, precum și comunicarea interdepartamentală și umană sunt promovate prin acțiuni de instruire planificată, în conformitate cu politica în domeniu a organizației.

Conducerea societății încurajează autonomia funcțională a personalului și analizează activitatea acestuia ca urmare a evaluărilor efectuate.

Din perspectiva asigurării resurselor umane, obiectivele societății prevăd recrutarea, selectarea și angajarea tinerilor și fidelizarea lor prin politici de formare, perfecționare și motivare.

Selectarea persoanelor are ca fundament:

- profesionalismul,
- spiritul de echipă,
- inovația,
- gradul ridicat de implicare personală și loialitatea,

În spiritul principiilor fundamentale, ca:

- asigurarea libertății muncii,
- egalitatea de tratament față de toți salariații,
- condiții de muncă adecvate și respectarea demnității salariaților
- consensualitatea și buna credință.

#### 5.2.2. Competență, instruire și conștientizare SC „PRIMASPECT” S.R.L.

- identifică necesarul de personal competent pentru activitățile care influențează calitatea
- asigură instruirii interne/externe sau alte acțiuni de perfecționare, după cum este necesar
- evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse
- se asigură că angajații sunt conștienți de relevanța activităților și a rolului lor în structură, precum și de contribuția personală la realizarea obiectivelor calității
- menține în dosare specializate înregistrări privind: studii și instruire, abilități, experiență etc.

Responsabilitățile, autoritatea și limitele de competență alocate personalului sunt descrise în *fișele de post și procedurile aplicabile*.

Conducerea societății se asigură că toți angajații au competența, abilitățile și motivarea adecvate. Personalul angajat este evaluat intern (muncitori) și extern (autorizații de competență pentru Dirigenții de Șantier, Responsabilul de Securitatea muncii).

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Ediția 2</b>	<b>Revizia 0</b>
		<b>Pagina 16 din 26</b>	

Instrumentele utilizate de conducerea societății în scopul conștientizării, motivării și instruirii personalului sunt: briefinguri, întâlniri de lucru, documentări adecvate, seminarii, cursuri etc. Acțiunile întreprinse sunt evaluate pentru a determina gradul de eficacitate și a se introduce metode inovative.

Necesitățile de formare profesională sunt identificate și aprobate de Director. Personalul beneficiază de cursuri de perfecționare susținute de organisme specializate în domeniul construcțiilor.

### **5.3. INFRASTRUCTURA**

Conducerea **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** asigură infrastructura necesară conformării cu cerințele legale și de reglementare în parteneriat cu proprietarul locației închiriate, conform înțelegerilor și contractelor încheiate.

Infrastructura include:

- Sediul, spații de lucru și utilități necesare, depozit: energie electrică, energie termică, apă etc.,
- Utilități asociate desfășurării activității curente: hardware și software licențiate,
- Logistica necesară activității,
- Servicii suport: pentru comunicare (computere, telefonie fixă și mobilă, fax etc.), transport etc.

**SC „PRIMASPECT” S.R.L.** dispune de echipamente și softuri specializate; are posibilități de comunicare și surse de informare multiple și de conducere operativă a proceselor, reflectând imaginea unei societăți moderne. Angajații respectă cerințele regulamentelor aplicabile.

### **5.4. MEDIUL DE LUCRU**

Conducerea societății asigură permanent mediul de lucru adecvat realizării performanțelor cerute, cu influență pozitivă asupra satisfacției, competitivității și motivării personalului. Pentru crearea unui mediu de lucru modern se ține seama de factorii umani și fizici, rezultând o combinație benefică a lor, prin:

- Respectarea regulilor ergonomice,
- Condiții privind încălzirea, iluminarea și ventilarea aerului din spațiile de lucru,
- Reguli și îndrumări referitoare la securitatea ocupațională, inclusiv utilizarea echipamentului de lucru și protecție, acolo unde este cazul,
- Respectarea normelor de igienă, curățenie, zgomot, vibrație și poluare.

## 6. REALIZAREA SERVICIULUI

### 6.1. Planificarea realizării serviciului

În SC „PRIMASPECT” S.R.L. toate procesele derulate sunt planificate, având identificate și stabilite:

- obiectivele, în concordanță cu așteptările clienților, cu legislația și normativele în vigoare,
- succesiunea și interacțiunea proceselor de realizare a serviciului,
- documentația tehnică aplicabilă,
- activitățile pentru verificarea, validarea, monitorizarea și criteriile de acceptare pentru serviciu,
- documentele și resursele necesare realizării serviciului,
- înregistrările calității care dovedesc că procesele și serviciul realizat satisfac cerințele.

**Datele de intrare** pentru planificarea realizării serviciului sunt:

- Obiectivele stabilite, referitoare la serviciu,
- Cerințele exprimate și implicite ale clientului referitor la realizarea serviciului,
- Documentația aplicabilă
- Cerințele privind resursele necesare desfășurării proceselor.

Ca urmare a analizelor efectuate, conducerea societății identifică:

- Necesarul de forță de muncă, experiența și calificarea adecvată,
- Cerințele referitoare la monitorizarea și măsurarea serviciului,
- Necesarul de resurse tehnice și disponibilitatea acestora.

### 6.2. PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL

#### 6.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la serviciu

Principala preocupare a SC „PRIMASPECT” S.R.L. este reprezentată de identificarea cerințelor clientului referitor la serviciul cerut. În acest sens, personalul societății are în vedere următoarele:

- cerințele specificate de clienți în – *solicitări de cotații, oferte, proiecte de construcții, etc.*
- cerințele nespecificate de client, identificate de personalul organizației
- cerințele legale și de reglementare, procedurile, instrucțiunile și directivele aplicabile etc.

#### 6.2.2. Analiza cerințelor referitoare la serviciu

Activitatea de analizare a cerințelor referitoare la serviciu parcurge etapele prevăzute de procesele de ofertare și primire a solicitărilor de la clienți; analizare a cerințelor, primirea și setarea informațiilor. La fiecare etapă rezultă înregistrări care dovedesc efectuarea analizelor, eficacitatea lor și acțiunile corective și preventive implementate.

Solicitările de ofertă sunt primite și analizate de personalul companiei potrivit competențelor acordate.

Documentația redactată cuprinde rezultatele analizării cerințelor clientului, coroborate cu constrângerile de reglementare și legale în vigoare, în raport de capacitatea societății de a satisface așteptările (posibilitatea prestării serviciului, raportată la termene de livrare, riscuri asociate etc.). Observațiile și/sau cerințele neclare ale clientului sunt negociate și rezolvate prin întâlniri directe, dacă sunt respectate o serie de norme de prudențialitate prestabilite și aduse la cunoștința clienților. Modificările survenite la contractele încheiate respectă aceleși norme de analizare și documentare. Toate persoanele implicate sunt informate asupra oricărei modificări survenite.

#### 6.2.3. Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu clientul se efectuează pe toată durata negocierii și derulării contractelor telefonic, pe mail, de către persoanele cu atribuții specifice, în vederea obținerii și prezervării informațiilor

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Ediția 2</b>	<b>Revizia 0</b>
		<b>Pagina 18 din 26</b>	

referitoare la serviciul comandat. Platforma pentru întreg schimbul de informații între **S.C. „PRIMASPECT” S.R.L.** și partenerii săi este reprezentată de conexiunea la internet.

Datele de ieșire ale acestui proces sunt:

- Contracte încheiate,
- Acorduri de confidențialitate,
- Baza de date ce cuprinde documentația tipizată în domeniul construcțiilor,
- înregistrările rezultate din procesele de comunicare cu clienții
- feed-back – ul de la clienți (exprimarea satisfacției, reclamații etc.).

### **6.3. PROIECTARE SI DEZVOLTARE**

#### **6.3.1. Planificarea proiectării și dezvoltării serviciului**

Dezvoltarea de noi servicii în domeniul construcțiilor este planificată urmare a cererilor clienților sau la inițiativa conducerii proprii la apariția de cerințe pentru servicii noi.

- Planurile sau graficele de dezvoltare a unor servicii se pot include la cerere în ofertele solicitate de clienți
- Responsabilitatea pentru dezvoltarea de noi servicii revine Directorului.

#### **6.3.2. Intrările dezvoltării de servicii**

Intrările activităților de dezvoltare a serviciului sunt:

- a) cerințele pentru conținutul și utilitatea serviciului, formulate de regula de client și/sau documente de referință (standarde, reglementări, proceduri, etc.)
- b) cerințe determinate de legislații specifice domeniului sau de legislații specifice sistemului
- c) forma și conținutul unor documentații pentru servicii similare anterioare

Aceste intrări sunt analizate sub aspectul elementelor care pot fi reutilizate și aspectele noi ce trebuie introduse în dezvoltările necesare.

#### **6.3.3. Iesirile dezvoltării serviciului**

- a) Iesirile activității de dezvoltare de noi servicii sunt realizate sub formă cerută prin intrările în procesul de dezvoltare
- b) Iesirile sunt realizate sub formă în care vor fi livrate și pot fi utilizate de client în scopul propus (format de document, raport, de program de evidență, etc.) sau chiar sub formă serviciului concret furnizat clientului
- c) Sunt specificate verificările prin care serviciul realizat este constatat a fi conform.

#### **6.3.4. Analiza dezvoltării serviciului**

Analiza dezvoltării serviciului este efectuată de către Directorul organizației.

Analiza stabilește dacă forma documentului este adecvată cerinței pentru serviciu și corecțiile sau îmbunătățirile posibil a fi efectuate.

Persoana care efectuează analiza efectuează propunerile de îmbunătățire pe proiectul de document, acestea urmând a fi dezvoltate de către asistentul sau expertul care redactează documentul suport pentru serviciu.

#### **6.3.5. Verificarea dezvoltării serviciului**

Verificarea dezvoltării serviciului se realizează similar cu analiza (pct. 7.3.4) dar se operează pe suportul dezvoltat în urma analizelor efectuate.

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Ediția 2</b>	<b>Revizia 0</b>
		<b>Pagina 19 din 26</b>	

Eventualele corectii se opereaza direct pe documentul suport si sunt introduse in suportul electronic al documentului de catre asistentul sau expertul care este responsabil de redactare suport serviciu.

### **6.3.6. Validarea dezvoltarii serviciului**

Validarea dezvoltarii serviciilor se realizeaza prin obtinerea increderii si convingerii clientilor ca serviciul planificat va satisface cererile pentru utilizarea specifica intentionata.

La validare se stabileste si documenteaza forma definitiva a serviciilor dezvoltate.

- evaluare/feedback din partea participantilor la primele servicii noi efectuate
- acceptarea de catre client si aplicabilitatea serviciului la specificul activitatii acestuia a documentelor elaborate;

### **6.3.7. Controlul modificarilor in dezvoltarea serviciului**

Atunci cand informatiile de feedback din evaluarea serviciului sunt nesatisfacatoare conceptia serviciului se impune a fi modificata.

Dupa identificarea necesitatii modificarii, aceasta este realizata in program sau in continutul documentelor si este verificata de catre Director inainte de noua aplicare.

Modificarile care, dupa analiza, se constata ca au afectate serviciile deja livrate, se vor comunica si clientilor interesati.

## **6.4. APROVIZIONARE**

### **6.4.1. Procesul de aprovizionare**

Procesul de aprovizionare este ținut sub control de Director si Responsabilul Aprovizionare, astfel încât există certitudinea că produsul și serviciul aprovizionat sunt conforme cu cerințele de aprovizionare specificate.

Responsabilii cu aprovizionarea gestionează activitatea și țin sub control furnizorii de produse și servicii.

Responsabilii cu aprovizionarea evaluează anual și selectează furnizorii pe baza abilității acestora de a furniza produse și servicii în concordanță cu cerințele societății.

În general, criteriile de selectare, evaluare și reevaluare periodică sunt: prețul și calitatea, respectarea termenelor de livrare, modalitățile de plată, relațiile de bună colaborare anterioară etc.

Procesul de aprovizionare cuprinde următoarele activități:

- Aprovizionarea pentru activitățile administrative ale societății,
- Aprovizionarea cu servicii (de utilități, de instruire, consultanță etc.)
- Stabilirea necesității nou create
- Selectarea furnizorilor din lista celor agreeți de responsabilul Aprovizionare
- Transmiterea comenzii de aprovizionare
- Aprovizionarea necesarului de la furnizorii selectați
- Verificarea produsului / serviciului aprovizionat și utilizare ca atare.

### **6.4.2. Informații referitoare la aprovizionare**

Contractele/comenzile de aprovizionare descriu caracteristicile și condițiile cerute produsului/ serviciului aprovizionat, inclusiv cerințe speciale, dacă este cazul, respectiv: denumirea furnizorului, denumirea produsului/ serviciului aprovizionat, caracteristicile tehnice, cantitate și termen de livrare,

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Ediția 2</b>	<b>Revizia 0</b>
		<b>Pagina 20 din 26</b>	

### 6.4.3. Verificarea produsului / serviciului aprovizionat

Pentru a se asigura că produsele/serviciile aprovizionate sunt conforme cu cerințele, în companie se derulează procese de inspecție și verificare, ținute sub control de comisia de recepție.

Dacă se consideră necesară verificarea produsului/serviciului la furnizor, se menționează în documentele de aprovizionare. În contracte pot fi incluse clauze care oferă reprezentanților societății calitatea de a efectua verificările cerute și de a obține dovezi de conformitate cu specificațiile/comenzile de aprovizionare.

În cazul în care societatea nu dispune de mijloace corespunzătoare de verificare sau măsurare, responsabilii numiți pot apela la laboratoare / instituții autorizate, care au rolul de a determina conformarea calității produsului aprovizionat cu cerințele specificate.

## 6.5. FURNIZARE DE SERVICII

### 6.5.1. Controlul producției și furnizării serviciului

Toate procesele necesare executării serviciilor de construcții se desfășoară în condiții controlate, conform *instrucțiunilor de lucru ale SC „PRIMASPECT” S.R.L.* Planificarea realizării serviciului revine personalului responsabilizat conform ordinelor conducerii.

Condițiile controlate de desfășurare a furnizării serviciului includ:

- disponibilitatea informațiilor care conțin cerințe referitoare la produsele și serviciile furnizate, inclusiv cele legale și de reglementare
- disponibilitatea procedurilor și instrucțiunilor de lucru
- utilizarea echipamentului adecvat și funcționarea la randamentul optim
- disponibilitatea și utilizarea EMM adecvate
- ținerea sub control a unui proces de monitorizare și măsurare a proceselor
- activități de eliberare și livrare a produselor
- utilizarea de personal instruit și calificat
- analiza capacității proceselor
- realizarea unor condiții de mediu adecvate
- emiterea și menținerea înregistrărilor.

Datele de ieșire sunt reprezentate de înregistrările care dovedesc că produsul / serviciul a fost realizat în condiții controlate, în conformitate cu cerințele clienților: rapoarte săptămânale, lunare, trimestriale și cumulată pe perioade semnificative, procese verbale și alte documente privind evoluția produsului și serviciului etc. Înregistrările rezultate sunt păstrate la compartimentele implicate.

Planificarea realizării se realizează de responsabilii numiți.

Atunci când este cazul, aceștia utilizează documente de execuție care definesc:

- modalități de execuție
- echipamente și dispozitive specifice de producție
- mediul de lucru adecvat
- standarde și coduri aplicabile
- monitorizarea și controlul caracteristicilor proceselor
- aprobarea procesului și echipamentului
- condiții de calificare și abilitate profesională.

Efectuarea controalelor în timpul execuției se realizează conform planificărilor, de personal calificat și atestat, abilitat prin reglementări scrise să efectueze controlul proceselor .

Ca date de ieșire sunt înregistrările (Procese Verbale, buletine de încercări), care confirmă că lucrările au fost realizate în condiții controlate, în conformitate cerințele clauzelor contractuale.

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Ediția 2</b>	<b>Revizia 0</b>
		<b>Pagina 21 din 26</b>	

### 6.5.2 Validarea proceselor de producție

**SC „PRIMASPECT” S.R.L.** validează procesele speciale, când datele de ieșire nu pot fi confirmate prin măsurare sau monitorizare ulterioară. Validare se aplică proceselor la care deficiențele devin evidente numai după ce produsul se află în exploatare sau după ce serviciul a fost furnizat. Acest proces este descris în *Legea RM cu privire la calitatea în construcții*.

**SC „PRIMASPECT” S.R.L.** stabilește măsuri preliminare pentru procesele speciale respectiv:

- criterii definite pentru analiza și aprobarea proceselor
- aprobarea echipamentelor și calificarea personalului
- utilizarea de metode și proceduri specifice
- cerințe referitoare la înregistrări
- revalidarea.

Criteriile de validare a proceselor prevăd verificarea:

- Materiilor prime și a materialelor utilizate
- Echipamentelor
- Calificării personalului utilizat
- Metodelor și procedurilor specifice

Aprobarea procesului de execuție, în ceea ce privește adecvarea acestuia, revine organismului de certificare acreditat pentru certificarea produselor din domeniul construcțiilor. Reglarea echipamentelor, conform parametrilor tehnologici aprobați, este verificată de personalul responsabilizat.

Monitorizarea parametrilor corespunzători ai procesului și a caracteristicilor corespunzătoare ale produsului revin responsabililor numiți, prin observarea permanentă a parametrilor și compararea lor cu cei specificați în metodele și/ sau documentațiile tehnice de execuție, precum și a respectării documentelor de exploatare în vederea prevenirii deteriorării sau degradării în timp a procesului.

### 6.5.3. Identificare și trasabilitate

#### Identificarea

Pentru produsele aprovizionate, responsabilii numiți verifică documentele însoțitoare, care trebuie să conțină date identice cu cele înscrise pe marcajul produselor.

Societatea identifică serviciile și produsele pe tot parcursul realizării, prin metode aprobate de conducerea de la cel mai înalt nivel. Sistemul de identificare se aplică tuturor produselor și serviciilor și cuprinde, după caz:

- identificarea clientului: denumire, acte de identitate și proprietate
- identificarea produselor și serviciilor cerute
- condiții cerute de legislația și normele de reglementare în vigoare
- lista documentelor care însoțesc produsul și serviciul.

Elementele de identificare sunt prevăzute de procedurile operaționale și legislația aplicabile, astfel încât în orice moment să se poată stabili trasabilitatea serviciului și stadiul acestuia față de cerințe.

Sistemul de identificare și trasabilitate al lucrărilor realizate de societate respectă cerințele documentațiilor de execuție, specificațiile tehnice pe întreaga perioadă de desfășurare a lucrărilor.

Produsele ce nu corespund cerințelor de aprovizionare sunt izolate în spații marcate (“locuri destinate produselor neconforme”) și/sau sunt identificate prin etichetare și a se contacta furnizorii pentru rezolvarea deficiențelor.

Diriginții de șantier verifică pe parcursul execuției lucrărilor și la final, modul de realizare a identificării și transpunerea acestora în înregistrările rezultate privind calitatea.

### Trasabilitatea

Pentru asigurarea trasabilității, fiecare produs /serviciu prezintă o identitate unică - număr de comandă de aprovizionare și dată a recepției, înregistrate în fișe de magazie etc.

Stadiul inspecțiilor și încercărilor este identificat prin înregistrări care indică gradul de conformitate sau neconformitate a produsului / lucrării, cu privire la inspecțiile și încercările efectuate.

Identificarea stadiului inspecțiilor și încercărilor se aplică asupra tuturor fazelor de execuție, asupra produselor utilizate, fazelor de recepție. Indicarea stadiului inspecțiilor și încercărilor efectuate pe parcursul execuției lucrărilor este realizată de responsabilii numiți, în înregistrările cerute.

Indicatorii de stadiu demonstrează că până în etapa respectivă toate controalele, verificările, inspecțiile și încercările au fost executate și rezultatele confirmate prin înregistrări. Identificarea stadiului inspecțiilor și încercărilor este necesară pe întreg parcursul execuției, pentru a se asigura că numai un produs admis la inspecțiile și încercările prevăzute anterior este pus la dispoziția clientului.

#### 6.5.4. Proprietatea clientului

**SC „PRIMASPECT” S.R.L.** consideră “proprietatea clientului” toate documentele și informațiile puse la dispoziție de către client. În activitatea desfășurată **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** tratează cu grijă proprietatea clientului, pe perioada în care aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație. Organizația identifică, verifică și protejează proprietatea clientului (proiecte și autorizații de construcții, bunuri imobile etc.), pusă la dispoziție pentru prestarea serviciilor de construcții.

Păstrarea și arhivarea informațiilor respectă regulamentele interne aplicabile. Organizația garantează confidențialitatea informațiilor conform cerințelor legislației în vigoare și a acordurilor stabilite cu clientul.

Organizația răspunde de proprietatea clientului pe perioada cât aceasta se află sub controlul său.

Dacă proprietatea clientului este pierdută (sau deteriorată), acest lucru este raportat clientului, se iau măsuri de limitare a pagubelor și se mențin înregistrări adecvate.

#### 6.5.5. Păstrarea produsului

Procesul de păstrare a produsului se referă, în principal, la păstrarea documentelor și a informațiilor ce constituie proprietate a clientului, precum și a materialelor de construcții.

### Depozitarea

Materialele aprovizionate și admise la recepție sunt asigurate împotriva riscurilor de mediu și în conformitate cu cerințele de securitate specificate de către producător. În acest sens, depozitarea se face în încăperi amenajate, platforme deschise, magazii etc., în funcție de caracteristicile materialelor/ produselor.

### Conservarea

Condițiile de depozitare asigurate și duratele mici de staționare în depozit pot să nu impună măsuri speciale pentru conservare.

## 6.6 CONTROLUL ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE

Pentru a demonstra conformitatea realizării serviciilor de construcții cu cerințele,

**SC „PRIMASPECT” S.R.L.** utilizează echipamente de măsurare și monitorizare, cu valabilitate metrologică. Se asigură obținerea confirmării metrologice și controlul continuu al procesului de măsurare prin verificarea periodică în laboratoare autorizate.

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	Ediția 2	Revizia 0
		Pagina 23 din 26	

## 7. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

### 7.1 GENERALITĂȚI

În cadrul **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** procesele de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire sunt planificate și implementate pentru:

- A demonstra conformitatea serviciului cu cerințele clientului și cerințele legale și de reglementare
- A asigura îmbunătățirea continuă a eficacității managementului calitatii.

Pentru a identifica și implementa oportunități de îmbunătățire continuă, **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** efectuează evaluări continue ale desfășurării proceselor.

Rezultatele analizei datelor constituie elemente de intrare pentru analiza efectuată de conducere.

### 7.2 MONITORIZARE ȘI MĂSURARE

#### 7.2.1 Satisfacția clientului

Directorul monitorizează satisfacția clientului prin metode de culegere și procesare a informațiilor referitoare la opinia acestuia privind serviciile furnizate.

Monitorizarea satisfacției clientului oferă date de intrare pentru analiza de management.

Sunt stabilite responsabilitățile și modul în care se obține și se utilizează informația referitoare la percepția clientului asupra modului în care **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** a îndeplinit cerințele sale.

În acest scop, se obțin informații de la clienți prin:

- întâlniri directe cu clienții
- înregistrarea reclamațiilor provenite de la clienți prin colectarea informațiilor provenite de la personalul din sediul central, din canalele vendor și de la reprezentanțele zonale.

Datele disponibile privind satisfacția clienților sunt analizate de personal special desemnat și raportate conducerii societății, după ce au fost comparate cu:

- obiectivele anului în curs
- realizările anului precedent
- realizările concurenței.

În urma analizei datelor rezultate se elaborează programe de îmbunătățire, care stabilesc:

- noi politici și obiective în domeniul calității
- noi strategii de marketing, prețuri, personal, publicitate etc.
- noi produse și servicii puse pe piață.

#### 7.2.2 Monitorizarea și măsurarea proceselor

În **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** sunt aplicate metode adecvate pentru monitorizarea și măsurarea proceselor managementului calitatii, astfel încât să se demonstreze că prin ținerea sub control a proceselor se obțin rezultatele planificate.

Datele de intrare pentru măsurarea și monitorizarea proceselor sunt:

- Informații referitoare la instruirea și competența personalului
- Date rezultate din monitorizarea serviciilor
- Documentația aplicabilă referitoare la ținerea sub control a proceselor și înregistrările aferente.

Identificarea caracteristicilor procesului măsurat (ex: timp de lucru, frecvența de operare, număr de dosare procesate) și calcularea indicatorilor de performanță (ex: capabilitate, timp de reacție, cantitate de informații procesate într-un timp dat etc.) revine fiecărui proprietar de proces.

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Ediția 2</b>	<b>Revizia 0</b>
		<b>Pagina 24 din 26</b>	

Metodele utilizate demonstrează capacitatea proceselor de a furniza rezultatele planificate. În cazul în care acestea nu sunt obținute, sunt întreprinse acțiuni corective și/sau preventive și corecții, pentru a asigura conformitatea procesului cu cerințele specificate.

Management al Calității este constituit din:

- **Procese de management al activităților** – datele de intrare sunt furnizate de procesele de măsurare și au ca ieșiri măsuri și informații, care reprezintă – la randul lor – date de intrare pentru procesele de asigurare a resurselor: stabilirea politicii și obiectivelor în domeniul calității, planificarea obiectivelor, comunicare, îmbunătățire continuă etc.
- **Procese de asigurare a resurselor** – datele de intrare ale proceselor provin din ieșirile proceselor de management; rezultatele proceselor sunt intrări ale proceselor de executare a serviciului dotare cu resurse umane și infrastructura necesară, asigurarea mediului de lucru și a resurselor financiare etc.
- **Procese de realizare a serviciului** – ca date de intrare sunt utilizate cerințele clientului (exprimate în cereri și așteptări și materializate în contracte) și resursele alocate (calificarea forței de muncă, echipamentele și logistica necesare realizării serviciului), iar datele de ieșire sunt reprezentate de rapoarte de credit și consultanță; avantajele oferite sunt reprezentate de un serviciu prietenos și corect.
- **Procese de măsurare** – aceste procese utilizează ca date de intrare ieșirile proceselor de realizare a serviciului și informații provenite de la clienți, iar datele de ieșire sunt utilizate în procesele de management al activităților: măsurarea satisfacției clienților, tratarea neconformităților, controale și verificări, audituri interne etc.

Monitorizarea proceselor se realizează prin:

- **analiza** datelor rezultate din monitorizarea serviciului,
- **verificarea** disponibilității documentației în acest scop, prin realizării integrale a operațiunilor cerute, efectuarea controalelor prevăzute,
- **analizarea periodică**, de către management, a stadiului de implementare și a eficienței și eficacității managementului calitatii, inclusiv a modului în care procesele desfășurate sunt ținute sub control,
- **prelucrarea statistică** a datelor obținute (timpul de răspuns la comenzile clienților, promptitudinea în rezolvarea reclamațiilor etc.).

Datele de ieșire reflectă modul în care procesele sunt ținute sub control și cuprind înregistrările cu privire la procese, rapoarte de audit etc.

Măsurarea proceselor se realizează prin supravegherea indicatorilor globali de performanță, privind:

- timpul de răspuns la cerințele clienților,
- timpul de răspuns la reclamațiile/sesizările de la clienți,
- eficiența și competența personalului angajat.

În cazul în care nu se obțin rezultatele planificate, se întreprind acțiuni corective și preventive pentru realizarea conformității serviciului cu cerințele clientului.

Rezultatele măsurării și monitorizării proceselor reprezintă date de intrare pentru analiza datelor și a analizei efectuate de conducere.

### 7.2.3 Monitorizarea și măsurarea serviciului

**SC „PRIMASPECT” S.R.L.** monitorizează și măsoară caracteristicile serviciului pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele clientului și de reglementare aplicabile, conform etapelor prevăzute de procedurile în vigoare în domeniul construcțiilor și cu cerințele de planificare. Verificările adecvate sunt prevăzute în documentația tehnică aplicabilă și procedurile proprii etc.

	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>Ediția 2</b>	<b>Revizia 0</b>
		<b>Pagina 25 din 26</b>	

Datele de ieșire ale măsurării și monitorizării serviciului sunt reprezentate de înregistrările rezultate și păstrate în scopul de a furniza dovezi ale verificării serviciului.

### 7.3 CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM

În activitatea de bază a companiei, pot fi constatate următoarele tipuri de neconformități:

- Neconformități ale produselor/serviciilor aprovizionate – de document și calitate,
- Neconformități cauzate de deficiențe în activitatea de prestare a serviciilor – identificate pe timpul derulării serviciului.

După identificare, neconformitățile sunt înregistrate în formularele prevăzute de procedurile de lucru aplicabile și se stabilesc cauzele apariției lor, măsuri de eliminare a lor, responsabili și termene de rezolvare.

Toate neconformitățile detectate sunt eliminate înainte de semnarea de către clienți a contractelor, iar serviciile / procesele sunt reinspectate în același mod ca și serviciul/ procesul inițial.

Sunt menținute înregistrările referitoare la natura neconformităților și la măsurile întreprinse, în scopul prevenirii repetabilității acestora.

### 7.4 ANALIZA DATELOR

**SC „PRIMASPECT” S.R.L.** colectează și analizează toate datele necesare pentru demonstrarea adecvării și eficacității managementului al calității. Analiza datelor servește la identificarea cauzelor deficiențelor, iar rezultatele analizelor se referă la:

- planificarea serviciilor
- obținerea și creșterea satisfacția clienților
- conformitatea cu cerințele specificate
- conformitatea cu obiectivele în domeniul calității
- implementarea de acțiuni corective și preventive eficiente și eficiente
- oportunități de îmbunătățire continuă
- menținerea unor relații de bună colaborare cu furnizorii de active finanțabile.

Semestrial sau când se consideră necesar, conducerea analizează toate datele acumulate pentru a stabili politici și strategii adecvate.

Și datele de ieșire ale analizei datelor reprezintă intrări pentru analizele de management, furnizând informații referitoare la:

- caracteristicile și tendințele proceselor / serviciilor
- oportunități de îmbunătățire și pentru implementarea de acțiuni corective și preventive eficiente
- conformitatea serviciilor cu cerințele specificate
- gradul de satisfacere a clienților
- competitivitatea societății.

### 7.5 ÎMBUNĂȚIRE

#### 7.5.1 Îmbunătățire continuă

În **SC „PRIMASPECT” S.R.L.**, procesul de îmbunătățire are două modalități de abordare, prin:

- proiecte strategice privind perfecționarea unor procese care necesită revizuire și implementarea noilor procese și concepte privind serviciul pus la dispoziția clientului,
- îmbunătățirea etapizată a proceselor deja existente.

În procesul de îmbunătățire continuă, societatea armonizează, ține sub control și dezvoltă toate procesele derulate, prin stabilirea obiectivelor și a indicatorilor calității pornind de la politica în domeniul calității. Datele de intrare ale procesului de îmbunătățire sunt:

- Politica și obiectivele calității aprobate
- Rezultatele analizelor efectuate de management
- Rezultatele analizei datelor.

Proiectele de îmbunătățire radicală se aplică atunci când apare necesitatea implementării unor procese noi, iar îmbunătățirea etapizată se realizează dacă este necesară revizuirea și îmbunătățirea proceselor existente.

Directorul identifică funcțiile și direcțiile implicate în proiecte. Pentru proiectele de îmbunătățire, analizează:

- obiectivele stabilite
- limitele de aplicabilitate ale proceselor
- situația de facto a procesului și tendința depistată
- soluțiile de îmbunătățire aplicabile
- planificarea procesului de îmbunătățire, prin: verificarea metodelor stabilite, a responsabilităților privind planificarea, implementarea, verificarea, validarea și evaluarea; a termenelor de implementare.

Ca urmare a primirii aprobărilor necesare, direcțiile implicate implementează prevederile proiectelor, conform fiecărei etape stabilite, cu respectarea termenelor de predare. Proprietarul de proces elaborează documentele aplicabile și răspunde pentru:

- verificările stabilite și menținerea în funcțiune
- evaluarea rezultatelor obținute.

Proiectele de îmbunătățire cu pași mici reprezintă activități secvențiale desfășurate de personalul implicat în execuția procesului deja existent. Angajaților le sunt atribuite responsabilități, autorități, resurse și sprijin adecvat schimbărilor cerute de procesul de îmbunătățire. Și aceste rezultate sunt înregistrate și puse la dispoziția managementului societății.

Datele de ieșire cuprind:

- identificări ale necesității acțiunilor corective și preventive adecvate
- propuneri de modificare a politicii și obiectivelor calității,

reprezentând și ele date de intrare pentru analiza efectuată de management.

Conducerea **SC „PRIMASPECT” S.R.L.** a stabilit modul de luare în evidență, inițiere și implementare a corecțiilor, acțiunilor corective și preventive, în vederea eliminării cauzelor existente și potențiale ale neconformităților identificate și precizarea responsabilităților personalului implicat.

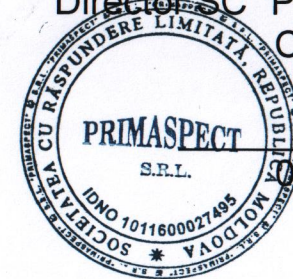
Sunt stabilite corecții și acțiuni corective și preventive care țin cont de importanța neconformității, în scopul înlăturării cauzelor generatoare de neconformități sau diminuarea lor, dacă nu este posibilă înlăturarea totală.

Este verificată eficacitatea acțiunilor întreprinse și, atunci când se consideră necesar, se întocmește rapoarte privind evoluția neconformităților din managementul calitatii și a corecțiilor și acțiunilor corective și preventive întreprinse, prezentată în analizele de management.

Conducerea organizației stabilește metodele și procedeele adecvate îmbunătățirii activității prin mijloace aplicabile și în conformitate cu politicile și strategiile actuale în domeniul construcțiilor.

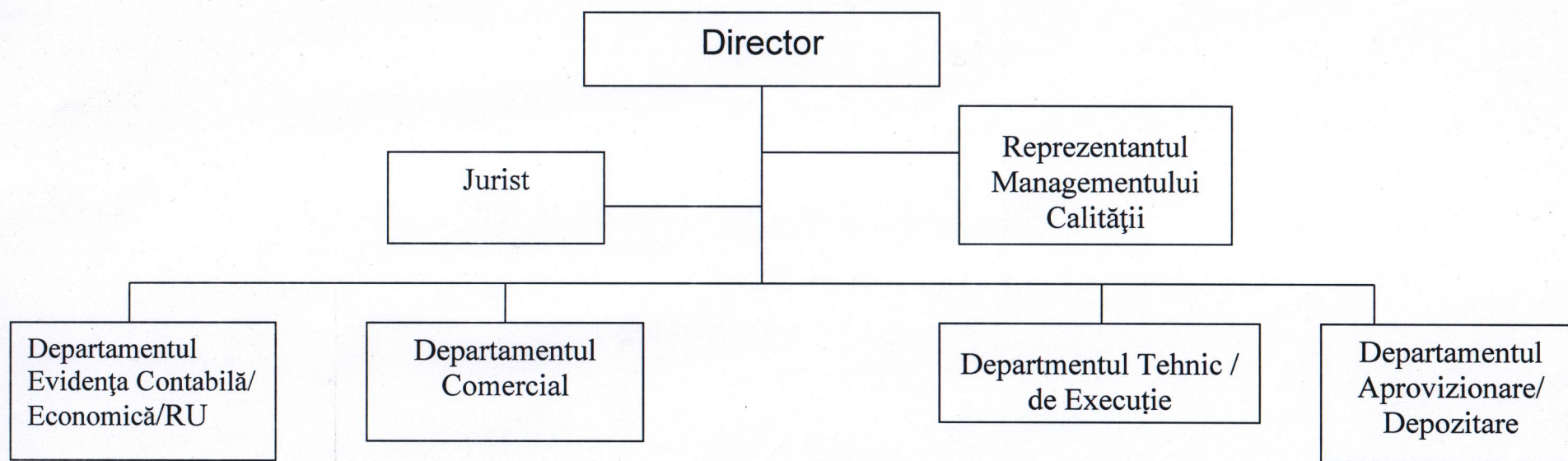
Aprobat

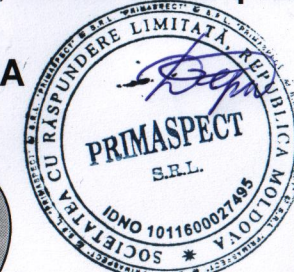
Director SC "Primaspect" SRL  
Cercasova Daria



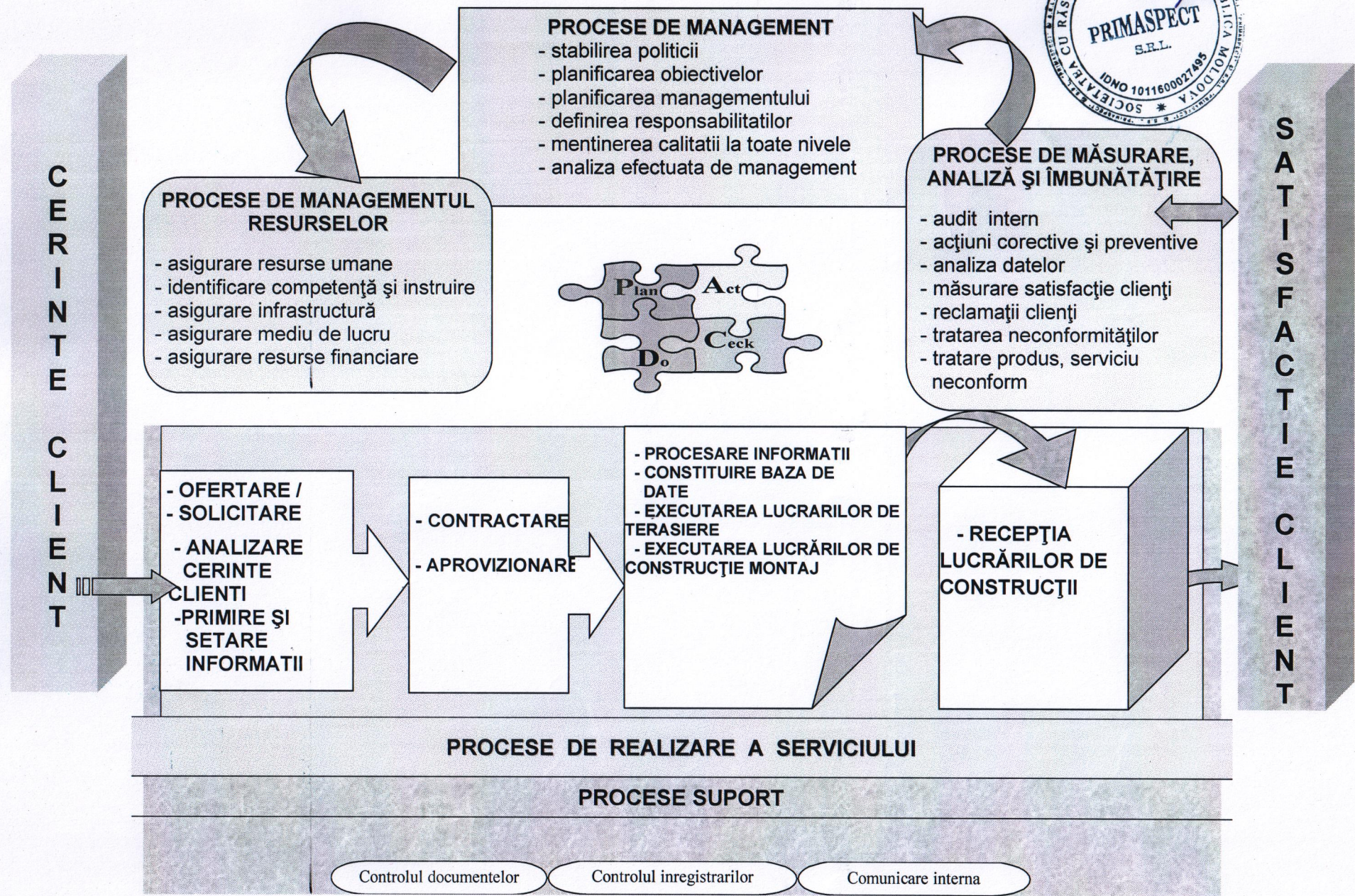
*[Signature]*  
09 ianuarie 2025

### Structura organizatorică a SC "Primaspect" SRL





## HARTA PROCESELOR SI INTERACȚIUNEA ACESTORA



## LISTA DE CONTROL A REVIZIILOR

IDENTIFICAREA DOCUMENTULUI:

1	DENUMIRE	<i>MANUALUL CALITATII</i>
2	COD	<i>MC -SC « PRIMASPECT »SRL</i>
3	EDIȚIE	<i>2</i>
4	REVIZIE	<i>0</i>

Număr revizie	Data revizie	Pagini revizuite	Revizuit de:	Aprobat de:	Conținutul reviziei
0	1	2	3	4	5
-	-	-	-	-	Elaborare inițială

