

Societatea Comercială
" GRAFICON -AV "

Societatea cu Răspundere Limitată

Aprobat:
Administrator
SC " GRAFICON -AV " SRL



GUTIU Viorica

2025

MANUALUL CALITĂȚII DE ACTIVITATE ÎN CONSTRUCȚII

Data intrării în vigoare:
de la 11 02 2025

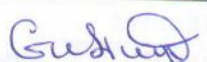
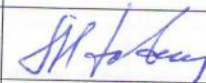
ELABORAT:
Instituția Publică "Oficiul Amenajarea Teritoriului,
Urbanism, Construcții și Locuințe "

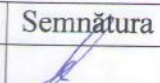


06 02 2025

Chișinău 2025

LISTA DE DIFUZARE .

Nº	Denumirea posesorului	Numele, prenumele	Semătura	Data
1.	Administrator.	Gutium Viorica.		06.02.2025
2.	Director. Injiner- constructor (constructii industriale si civile)	Gutium Anatolie.		06.02.2025
3.	Diriginte de santier (constructii civile,industriale si agrozootehnice)	Raiu Vitali		06.02.2025
4.	Diriginte cu executarea lucrarilor specializate si instalatiilor aferente constructiilor. Instalatiisi retele de alimentare cu energie electrica interioare, si exsterioare.	Bulgaru Ivan		06.02.2025
5.	Responsabil de executarea lucrarilor de sudura.	Tabarcea Mihail		06.02.2025
6.	Diriginte la executarea lucrarilor specializate si instalatiilor aferente constructiilor, instalatii si retele electrice.	Toporet Valentin		06.02.2025
7.	Diriginte cu executarea lucrarilor specializate si instalatilor aferente constructiilor. Instalatii si retele interioare și exterioare (apa, canalizare, incalzire)	Seremet Lilian		06.02.2025
8.	Divizier	Coscodan Victor		06.02.2025
9.	Contabil sef	Cozaru Mariana		06.02.2025

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIUM Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 3 /46

Conținut:

Capitol 0 Caracteristici generale

Capitol 1. Dispoziții generale

Capitol 2. Referințe normative

Capitol 3. Definiții și prescurtări

Capitol 4. Contextul organizational

4.1. Intelegerea organizatiei si a contextului in care activeaza

4.2. Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management

4.4. Sistemul de management al calitatii si procesele sale

Capitol 5. Leadership

5.1. Angajamentul managementului

5.2. Orientare către client - Politica referitoare la calitate

5.3. Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati

Capitol 6. Planificare .

6.1 Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor

6.2. Obiectivele referitoare la calitate si planificarea realizarii lor

6.3. Planificarea schimbarilor

Capitol 7. Realizarea serviciului – Suport

7.1. Resurse

7.2. Competente

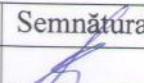
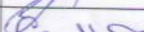
7.3. Constientizare

7.4. Comunicare

7.5. Informatii documentate

Capitol 8. Operare

8.1. Planificare si control operational

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 4 /46

8.2. Cerinte pentru produse si servicii

8.3. Proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor

8.4. Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior

8.5 Controlul proceselor si serviciilor furnizate de organizatie

8.6. Eliberarea produselor si serviciilor.

8.7. Controlul elementelor de iesire neconforme Evaluarea performantei

Capitul 9 Evaluarea performanței

9.1. Monitorizare, masurare, analizare si evaluare

9.2. Audit intern

9.3. Analiza efectuata de management Îmbunatatire

Capitul 10 Îmbunatatire

10.1 Generalitati

10.2 Neconformitate si actiune corectiva

10.3 Îmbunatatire continua

Anexe 1. Organigrama SC " GRAFICON -AV " SRL

Anexa 2 Lista Personal SC " GRAFICON -AV " SRL

Anexa 3 Lista utilajul și echipament tehnic SC " GRAFICON -AV " SRL

Anexa 4 Lista instrumentelor metrologica SC " GRAFICON -AV " SRL

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 5 /46

Capitolul 0

Caracteristici generale .

01 Firma SC " GRAFICON -AV " SRL.

Prezentul MANUAL al CALITĂȚII descrie făcând referință la Procedurile oportune - modalitățile cu ajutorul cărora întreprinderea satisface condițiile standardului SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28.12.2023 URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR, modificat LP 203 din 25.07.2024; în vigoare 30.01.2025 pentru a demonstra capacitatea proprie de a furniza cu regularitate produse care satisfac condițiile clienților și a cele impuse prin lege pentru a crește satisfacerea consumatorilor, aplicând eficace Sistemul de Management al Calității.

Întreprinderea aplică condițiile standardului în scopuri interne, în scopuri contractuale și în scopul certificării SC " GRAFICON -AV " SRL cu codul fiscal 1007600046745 a fost fondată la data de 15 august 2007, extras din Registru de stat al persoanelor juridice cu nr. 25039 din 18.03.2020.

SC " GRAFICON -AV " SRL se axează pe următoarele genuri de activitate: lucrări de construcții a clădiri și (sau) construcții ingeneresti, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucțiile, consolidare, restaurările. Lucrări de ventilare și condiționale cu subantreprenorul SRL" DI&TRADE ENGINEERING" acord de subcontracte Nr.1 din 03.01.2025.

Personalul companiei include 29 angajați, inclusiv 11 ingineri, locul desfășurării activității:

-Adresa oficiu: MD 2023 Republica Moldova, Mun. Chișinău, str. Industrială,10.

-Adresa juridică: MD 2023 Republica Moldova, Mun. Chișinău, str. Industrială,10.

Experiența bogată și cunoștințele inginerilor, tehnicienilor, muncitorilor permit companiei să aplice soluții tehnice moderne și să lanseze pe piața Moldovei produse serviciilor de cea mai înaltă calitate.

Executarea: lucrări de construcții a clădiri și (sau) construcții ingeneresti, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucțiile, consolidare, restaurările.

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 6 /46

Capitol 1

Dispoziții generale:

Administrator- **Gurium Viorica.**

Reprezentantul managementului pentru calitate—au fost înființat Gutium Anatolie.

1.1. Abordare bazată pe proces

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

Scopul abordării pe procese este de a menține continuu un control atât a procesului în parte, cât și a interacțiunilor cu alte procese.

1.2. Legăturile cu standardul SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024. Întreprinderea activează respectând condițiile standardului SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024. Cu toate acestea, În sistemul de management al calității sunt aplicate unele elemente ale standardului

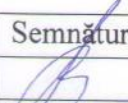
SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR pentru a asigura eficacitatea sistemului și pentru îmbunătățirea lui continuă.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 7 /46

Lista edițiilor/reviziilor Manualului Calității

Ediția	Nr.2.	Revizia	Nr.0.	–	Data:	06.02.2025
Ediția	Nr.2	Revizia	Nr.		Data:	
Esența modificărilor:						
Ediția	Nr.	Revizia	Nr.	-	Data:	
Esența modificărilor:						
Ediția	Nr.	Revizia	Nr.	-	Data:	
Esența modificărilor:						

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 8 /46

2.Referințe normative

SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28.12.2023 URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR, modificat LP 203 din 25.07.2024; în vigoare 30.01.2025

SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 Sisteme de management al calității. Cerințe. Amendament 1: Acțiuni referitoare la schimbările climatice.

SM EN ISO 9004: 2018 Managementul calității. Calitatea unei organizații. Ghid pentru atingerea succesului durabil

SR EN ISO 9000:2016 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

SR EN ISO 19011:2018– Ghid pentru auditarea Sistemelor de management al calității și/sau de mediu. Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management, standard ce oferă o abordare uniformă și armonizată, permițând în același timp o auditare eficientă a mai multor sisteme.

SM SR ISO /TR 10013:2022 Sisteme de management al calitatii. Ghid pentru informații documentate

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

În particular:

Codul Muncii al RM, 28.03.2003

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

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

Codul vamal 1149, 20.07.2000.

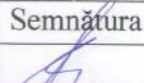
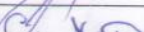
Legea cu privire la standardizare Nr. 590 din 22.09.1995.

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

Legea Nr.19 din 04.03.2016 Cu privire de metrologia.

Legea Nr.20 din 04.03.2016 Cu privire de standartizare națională

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 9 /46

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

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

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

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

Regulamentul cu privire la deriginții de șantier atestați.

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

NCM A 04.03-96 Regulament privind organizația principală a serviciului metrologic în construcții

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

Hotărârea Guvernului nr.362 din 25.07.1996

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

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

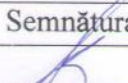
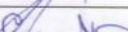
NCM F .05.01-2007 Proiectarea construcțiilor din lemn.

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

CP A.08.09:2015 Recomandări de aplicare a normelor, regulilor și procedurilor la executarea lucrărilor de finisare

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 10 /46

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

CP E .04.04-2005 Executarea lucrărilor de izolare, protecție și finisare în construcție.

CP E .04.05-2017 Protectarea protecției termice a clădirilor.

CP G .04.05-2017 Proiectarea izolației termice a utilajului și a conductelor.

CP G .04.10-2012 Instrucțiunea-tip de exploatare tehnică a rețetelor termice ale sistemelor centralizate de termoficare.

NCM A.01.02:2016 Sistemul de documente normative în construcție/

NCM A.02.02:1996 Regulamentu privind conducerea și asigurarea calității

NCM A.08.01:2016 Organizarea construcțiilor. Amendament NCM A.08.02:2016/A1:2022

NCM A.08.02:2016 Securitatea și sănătatea muncii în construcții/

NCM C.01.08:2016 Blocuri locative.

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

NCM C.04.05:2015 Acoperiri de izolare și finisare.

NCM C.04.02:2017 Iluminatul natural și artificial. Amandament NCM 04.02:2017/A1:2018.

NCM E.04.02:2014 Protecția contra zgomotului.

NCM G.01.02:2015 Proiectare și montare instalațiilor electrice în clădirile locative și sociale.

NCM G.01.03:2016 Dispozitive electrotehnice.

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

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

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

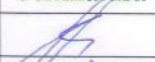
NCM G.03.01:2017 Stații de capacitate mică de epurare a apelor uzate comunale

NCM G.03.02:2015 Rețele și instalații exterioare de canalizare

NCM G.03.03:2015 Instalații interioare de alimentare cu apă și canalizare

CP G.03.01-2006 Proiectarea și montarea conductelor sistemelor interioare de alimentare cu apă rece și fierbinte cu utilizarea țevelor de oțel cu acoperire de polimeri

CP G.03.02-2006 Proiectarea și montarea conductelor sistemelor de alimentare cu apă și canalizare din materiale de polimeri.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 11 /46

CP G.03.03-2011 Proiectarea și montarea conductelor subterane de alimentare cu apă din țevi de masă plastică cu fibre de sticlă.

CP G.03.05-2011 Proiectarea și montarea sistemelor interioare de alimentare cu apă și încălzire a clădirilor din țevi de cupru.

CP G.04. Instalații termice, de ventilare și condiționare a aerului

NCM G.04.05:2016 Surse autonome pentru alimentare cu căldură

Amendament NCM G.04.05:2016/A1:2019

Amendament NCM G.04.05:2016/A2:2020

NCM G.04.07:2014 Rețele termice

CP G.04.03-2005 Instrucțiuni tehnice pentru proiectarea și exploatarea instalațiilor de încălzire locală pe gaz cu elemente radiante infraroșu

CP G.04.13:2016 Proiectarea punctelor termice.

CP G.04.15:2019 Procedura de inspecție a sistemelor de climatizare din clădiri

G.05. Instalații de gaze

NCM G.05.01:2014 Sisteme de distribuție a gazelor

Amendament NCM G.05.01:2014/A4:2018

Amendament NCM G.05.01:2014/A5:2020

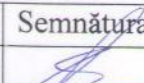
CP G.05.01:2014 Dispoziții generale de proiectare și construcție a sistemelor de distribuție a gazelor

din țevi de metal și polietilenă.

Amendament CP G.05.01:2014/A1:2018,

Amendament CP G.05.01:2014/A2:2020

CP G.05.02-2014 Proiectarea și construcția conductelor de gaze din țevi de metal.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 12 /46

3. Definiții și prescurtări Calitate:

Măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele. Sistem de management al calității: sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea. Politica referitoare la calitate: intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel. Manualul calității: document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații. Furnizor: organizație sau persoană care furnizează un produs.

Neconformitate: neîndeplinirea unei cerințe.

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

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

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

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

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

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

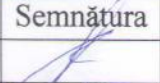
Acțiune preventivă-gândirea pe bază de risc: acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite. Risc: efectul incertitudinii asupra realizării obiectivelor.

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

Audit: proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit. Criterii de audit: ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință.

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 13 /46

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

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

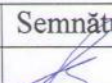
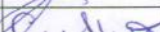
În ceea ce privește definițiile tehnice, întreprinderea utilizează definițiile prezentate în standardele naționale de referință sau în cele internaționale.

În prezentul MANUAL al CALITĂȚII și în alte documente ale Sistemului de management al calității termenul "organizație" prevăzut de către standardul SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 este substituit de termenii "întreprindere"; termenul "produs" este utilizat pentru a defini un produs destinat sau cerut de către Client și pentru a defini un produs cerut de la furnizor. Categoria de „produs” se referă și la serviciile subcontractate sau prestate clienților.

Conform secț.a 6-a Secțiunea a 6-a și Conform Articolul 354 al CUC 434/2023 ”Managementul calității în construcții și asigurarea calității în construcții”:

Sistemul de management al calității în construcții și asigurarea calității în construcții sunt componente ale sistemului calității în construcții și reprezintă funcții obligatorii de conducere în cadrul unei întreprinderi în construcții care execută lucrări de construcții.

Sistemul de management al calității și asigurarea calității în construcții stabilesc și transpun în fapt politica în domeniul calității construcțiilor, prin activități planificate și sistematice, destinate să prevină lucrările de construcții neconforme, să asigure realizarea, atestarea și garantarea calității cerute de normativele tehnice în construcții și clauzele contractuale, în condiții raționale de cost și termen, și să ofere încredere în capacitatea întreprinderilor în construcții implicate în activitatea de execuție a construcțiilor.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 14 /46

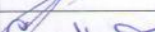
4. Contextul Organizatiei

4.1. Intelegerea organizatiei si a acontextului in care activeaza Organizația funcționează conform Organigrama este prezentată în Anexa 1. Aspecte relevante privind monitorizarea sistemului si managementului se găsesc in procedurile de sistem, procedurile operationale si instructiunile de lucru existente în organizatie si prevăzute exemplificative.

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

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii În cadrul realizării sistemului de management al calității sunt determinate procesele, succesiunea și interacțiunea acestora. Sunt determinate criteriile și metodele necesare pentru funcționarea proceselor și sunt asigurate resursele și informațiile necesare. Aceste procese sunt monitorizate și măsurate și rezultatele obținute sunt utilizate pentru îmbunătățirea proceselor. Procesele externe organizației și care influențează calitatea serviciilor firmei sunt:

- întreținerea sistemului informatic;
- întreținerea echipamentelor și a instalațiilor
- servicii de curățenie
- servicii de colectare și utilizare deșeurilor.
- Aceste procese sunt ținute sub control conform reglementărilor Procedurii de sistem corespunde.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	CUTUM Viorica	06.02.2025		Data	Nr

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 15 /46

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

4.4. Sistemul de management al calitatii si procesele sale.

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

Monitorizarea si evaluarea proceselor și serviciilor,

Planificare,

Audituri interne (Cap.9),

Planificare și control operațional

Controlul neconformităților,

Acțiuni corective,

Analiza datelor,

Îmbunătățire (Cap.10)

Planificarea SMC (Cap.6),

RU si Infrastructură (Cap.7),

Asigurarea resurselor (Cap.8),

Orientarea către client (Cap.5),

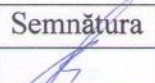
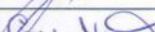
Planificarea schimbărilor proces principal:

Realizarea serviciilor

4.5 Analiza datelor

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

- analiza satisfacției clientului, conform procedurii,
- analiza conformității cu cerințele referitoare la servicii,
- analiza neconformităților constatate pe parcursul realizării serviciilor,
- precum și analiza caracteristicilor și tendințelor proceselor și oportunitățile pentru acțiuni preventive, conform procedurilor interne,

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 16 /46

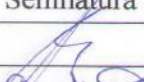
- analiza capacității furnizorilor, conform procedurii. Pe baza rezultatelor obținute Managerul decide asupra modificării metodelor de lucru.

5. Leadership

5.1. Leadership si angajament. Declarația managerială de demarare al procesului de implementare al sistemului de management al calitatii SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și, importanței unui management eficace al calitatii si a conformării cu cerințele sistemului de management al calitatii rezulta din procesele verbale de instruire pastrate la documentatia de sistem. In vederea promovării îmbunătățirii calității serviciilor s-a creat un department special: Managementul Calității, care include și managementul de calitate conform SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28.12.2023 URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR, modificat LP 203 din 25.07.2024, în vigoare 30.01.2025 și . Conducerea, prin funcționarea eficientă a organizației asigură identificarea precisă și satisfacerea cerințelor clienților cu scopul ca satisfacția lor să se îmbunătățească continuu. Acest lucru îl putem obține prin realizarea la un nivel cât mai înalt srvicele firmei. Cu ajutorul paginii „Pagina Clientului” de pe site-ul nostru, organizatia permite exprimarea opiniilor referitoare la calitatea serviciilor săi. Totodată, există si formularul de satisfactia clientului, la birourile firmei, care se colectează periodic din fișe clienților, puse la dispozitie pe obiectele. Opiniile formulate pe baza evaluării chestionarelor returnate se iau în considerare de conducerea societății, în cadrul analizei efectuate de management. În cazul opiniilor semnificativ negative conducerea decide asupra modului de îmbunătățire a calității produsului. Prin luarea în considerare a cerințelor legale, organizatia noastră dorește satisfacerea cerințelor și așteptărilor, atât a clienților respectiv a utilizatorilor finali cât și a următoarelor părți:

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 17 /46

Analiza actualității Politicii referitoare la calitate, respectiv analiza posibilităților de îmbunătățire a sistemului de management al calității au loc în cadrul analizei efectuate de management.

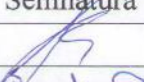
5.3. Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati Sistemul de management al calității a fost elaborat astfel încât să funcționeze eficace și flexibil, luând în considerare prevederile legale aferente, precum și conformitatea cu cerințele stabilite în Politica referitoare la calitate și standardul SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR. Fiecare angajat al organizației este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite în Manualul calității, Proceduri de sistem, Proceduri operaționale, Instrucțiuni de lucru, respectiv în Fișele postului. Responsabilitățile și autoritățile stabilite sunt comunicate funcțiilor implicate. Relațiile ierarhice din cadrul organizației sunt stabilite în organigramă. Responsabilitățile funcțiilor din organigramă sunt definite în Fișele postului. Managementul a desemnat un membru al său -Responsabil de Managementul Calității- ca Reprezentant al managementului calității, a cărui principală responsabilitate este asigurarea îndeplinirii cerințelor standardului SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR . (Articolul 354. Aplicarea sistemului de management al calității în construcții și asigurare a calității în construcții și secț.3-a "Atestarea tehnico-profesională a specialiștilor").

Responsabilitățile Reprezentantului managementului calității sunt cuprinse în Fișa postului. Reprezentantul managementului calității răspunde de: determinarea proceselor necesare sistemului de management al calității,

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

6. Planificare

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GIUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 18 /46

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

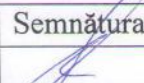
6.2. Obiectivele referitoare la calitate.

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

6.3. Planificarea schimbărilor.

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

succesiunea și interacțiunea proceselor care concură la realizarea cerințelor specificate,

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTHUM Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 19 /46

- metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei
- funcționări și reglementări eficace, alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a surselor de informații necesare
- Prin planificarea sistemului de management al calității și aplicarea măsurilor stabilite se asigură integritatea, actualitatea și eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv pe parcursul dezvoltării organizației sau în cazul eventualelor schimbări din cadrul organizației. Elaborarea Planurilor de măsuri, care au ca scop atingerea obiectivelor calității stabilite prin planificarea sistemului de management al calității este responsabilitatea persoanelor desemnate de către Manager. Planurile de măsuri conțin sarcini, responsabilii cu efectuarea acestora, resursele necesare și termenul de realizare. Persoanele desemnate urmăresc realizarea măsurilor stabilite, verifică efectuarea și înregistrează în Planurile de măsuri etapele realizate. În cazul în care constată abateri de la Planurile de măsuri, persoanele desemnate mențin înregistrări și stabilesc, respectiv aplică măsuri adecvate în SC " GRAFICON -AV " SRL

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

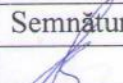
7 Realizarea Serviciului. Suport.

7.1. Resurse.

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

- să asigure funcționarea eficace a sistemului de management al calității și îmbunătățirea continuă a acestuia,
- să asigure creșterea satisfacției clienților prin îndeplinirea cerințelor acestora, în condiții de eficacitate.

Sarcinile și activitățile Managementului de la cel mai înalt nivel privind stabilirea și asigurarea resurselor necesare sunt reglementate în capitolele prezentului Manual al calității.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 20 /46

Cerințele referitoare la resurse, disponibilitatea și conformitatea acestora sunt verificate în mod sistematic cu ocazia analizei solicitării clienților, în cadrul planificării proceselor și realizării produselor și serviciilor, precum și cu ocazia auditurilor interne ale sistemului de management al calității și ale reprezentanților la Comitetul Tehnic.

7.1.2. Resurse umane.

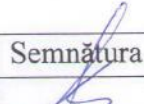
Cerința fundamentală pentru fiecare angajat al organizației care efectuează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile este să dispună de calificarea, cunoștințele, abilitățile și experiența necesare funcției pe care o îndeplinește, să cunoască, în concordanță cu Politica referitoare la calitate, obiectivele stabilite, cerințele concrete și reglementările care se referă la activitățile în care este implicat. Activitățile legate de gestionarea resurselor umane sunt reglementate în Procedura de sistem. Întreprinderea a analizat și aprobat resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității. Prin ordin fost înființat și a fost numit responsabilul cu managementul calității (RMC) la obiecte firmei, în același document fiind determinate responsabilitățile și autoritățile acestuia. Conformitatea infrastructurii, a echipamentelor, inclusiv hardware și software, este monitorizată de către șefii de secții în custodia cărora se afla aceste echipamente. Atestarea tehnico-profesională a specialiștilor conform secț. 3-a CUC 434/2023 modificat.

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

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

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

- în cazul asimilării de noi metode de lucru conform reglementărilor din capitolul 5.4.2, în cadrul planificării calității,

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTUIM Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

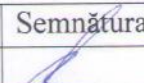
MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 21 /46

- în cazul realizării serviciilor, conform reglementărilor capitolului 5.6, în cadrul analizelor efectuate de management. Activitățile necesare pentru asigurarea conformității infrastructurii sunt reglementate în Procedura de sistem, respectiv în Procedura operațională.

Asigurarea resurselor financiare aferente întreținerii infrastructurii este responsabilitatea Managerului.

7.1.4. Mediu de lucru.

Mediul de lucru necesar funcționării proceselor (inclusiv factori fizici, de mediu și alți factori) trebuie să corespundă principiilor practicii generale specifice realizării eficiente a serviciilor speciale, care au fost și sunt luate în considerare la crearea mediului de lucru existent în organizație. Pentru angajați Managementul asigură condițiile de muncă necesare realizării eficiente a activităților, luând în considerare reglementările în vigoare aferente este reglementat în Procedura de sistem. Managementul asigură pentru angajați condițiile de muncă necesare realizării eficiente a activităților, luând în considerare reglementările în vigoare aferente domeniului firmei. Există aparate de aer condiționat și elemente de birotică necesare în fiecare birou unde este necesar. Anual se organizează masa de revelion a angajaților. Se aproba, anual, instruirea unui număr de cel puțin 3 persoane. Activitățile de monitorizare și măsurare a furnizării serviciilor, serviciilor suport și servizare sunt înregistrate, iar rezultatele obținute din prelucrarea informațiilor sunt centralizate în Rapoarte elaborate de către șefii de departamente și monitorizate de Managementul unității. Monitorizarea funcționării corespunzătoare a proceselor, respectiv stabilirea acțiunilor corective și preventive necesare sunt efectuate în cadrul auditurilor interne și Registrul de Risc. În cadrul ședințelor conducerii sunt evaluate monitorizările și măsurările efectuate și sunt întreprinse corecții sau acțiuni corective în vederea îmbunătățirii eficacității sistemului de management al calității și a proceselor sale. În vederea asigurării conformității activității specificate: sunt definiți parametrii pe baza cărora se aleg echipamentele de monitorizare și măsurare corespunzătoare, sunt menținute înregistrările privind etalonarea și verificarea echipamentelor de monitorizare și măsurare, echipamentele de monitorizare și măsurare sunt identificate în vederea determinării stării de etalonare, sunt asigurate condițiile necesare menținerii stării și preciziei echipamentelor de monitorizare și măsurare în timpul manipulării și depozitării. Responsabilitățile legate de

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 22 /46

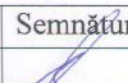
controlul echipamentelor de monitorizare și măsurare revin Responsabilului de sector/departament/obiect.

7.2. Competență.

Competențele necesare persoanelor care lucrează în cadrul organizației sunt definite în momentul luării deciziei de angajare a unei noi persoane. Persoanelor respective li se cer diplome de studii sau de calificare, precum și dovada experienței pretinsă. Nivelul competenței fiecărui post este prevăzut în statele de funcții aprobate de Ministerul și în legislația specifică conform COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR cu modificării. Lista cu instruirile propuse diferitelor poziții se întocmește de către departamentul de resurse umane, fiind supusă aprobării Managerului/ Director. Cerințele de competență necesare pentru personalul ce desfășoară activități care influențează calitatea serviciilor speciale sunt cuprinse în Procedura de sistem. Activitatea de instruire este planificată astfel încât să furnizeze fiecărui angajat elementele necesare și/ sau utile desfășurării în mod optim și integral a activităților din propria competență și în particular a acelor care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile. În particular perfecționarea și instruirea sunt efectuate:

- la angajarea de personal nou sau schimbarea postului,
- la introducerea unor metode de lucru noi,
- pentru cunoașterea cerințelor legislației și reglementate, în vigoare,
- pentru cunoașterea cerințelor sistemului de management al calității,
- pentru dobândirea competențelor necesare sau îmbunătățirea nivelului cunoștințelor profesionale. Prin instruire organizația se asigură că personalul său este conștient de relevanța și importanța activităților pe care le desfășoară și de modul în care contribuie la realizarea obiectivelor calității. Instruirea și perfecționarea pot fi efectuate în cadrul organizației sau în afara acesteia, pe baza unui suport de instruire corespunzător și eficient. Eficacitatea activității de formare/ instruire este verificată în mod direct sau indirect prin modul de aplicare în practică a cunoștințelor însușite.

Dovezile referitoare la studii, instruire, abilități și experiență sunt păstrate conform Procedurii de sistem.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GLITIUM Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 23 /46

7.3. Constientizare

Persoanele din cadrul organizatiei au fost instruite cu referire la politica referitoare la calitate, revizuită în a. 2025, la obiectivele relevante referitoare la calitate care se emit la nivel unității, la contributia lor la eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv beneficiile performantei îmbunătățite. Implicatiile neconformării cu cerintele sistemului de management sunt tratate.

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

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTHU M. V.	06.02.2025			N.

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

7.4.2 Comunicare externă.

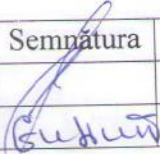
În cadrul comunicării externe, părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității, Politica referitoare la calitate, angajamentul managementului privind îmbunătățirea performanțelor și aspectele semnificative de calitate ale organizației. Procesul de comunicare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

Reprezentantul managementului calității, prin Secretariat, înregistrează informațiile transmise și primite în Fișa de evidență comunicări externe/Registru intrari-iesiri, care conține cel puțin modul de comunicare, data transmiterii /primirii, parte interesată, tematică, dată și mod de răspuns. Reprezentantul managementului calității informează Managerul privind problemele semnalate și răspunde de soluționarea și urmărirea acestora în Fișa de evidență comunicări externe/Registru intrari-iesiri. Reprezentantul managementului calității, prin Secretariat, transmite răspunsurile la solicitările pertinente ale părților interesate din exterior.

7.5. Informații documentate.

Informațiile documentate sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile și retragerea celor nevalabile, distrugerea sau arhivarea documentelor perimate, conform procedurilor standardului SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024. Prin reglementările referitoare la documente se asigură:

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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 25 /46

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

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

- Analiza documentelor sistemului de management al calității are loc cu ocazia auditurilor interne și a sediilor de lucru. Informațiile documentate sunt identificate în mod univoc, sunt păstrate de la Punctele de informare stabilite la secretariatele fiecărei clinici, de unde pot fi consultate de către funcțiile responsabile, pe perioada și în modul stabilit prin documentele elaborate. Sistemul de management al calității conține procedurile documentate conform standardului SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și documentele necesare funcționării eficiente a proceselor. Structura documentației este următoarea:

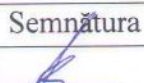
Politica referitoare la calitate obiective, planuri de măsuri manualul calității proceduri de sistem proceduri operaționale instrucțiuni de lucru înregistrări.

7.5.1. Controlul documentelor interne.

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

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

- unde acestea reglementează activitățile respective, numite puncte de informare și pe rețea intranet. retragerea documentelor nevalabile din toate locurile unde sunt difuzate, la difuzarea
- documentelor valabile, identificarea documentelor,
- păstrarea documentelor perimate în scopuri juridice și/ sau de conservare a informațiilor și
- identificarea acestora în mod corespunzător. În cazul în care sunt necesare modificări ale documentelor (de exemplu: modificări datorate cerințelor legale sau ale clientului,

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GIUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 26 /46

îmbunătățirii calității, dezvoltării organizației, etc.) se asigură: efectuarea, analiza și aprobarea modificărilor de către aceleași funcții care au elaborat, au:

- analizat și au aprobat documentul original, accesul funcției care modifică, analizează și aprobă documentele la informațiile necesare,
- identificarea univocă a modificărilor și a stadiului revizuirii curente a documentelor
- precizarea naturii modificării, dacă este posibil,
- punerea la dispoziția utilizatorilor/ funcțiilor implicate a documentului și modificat. Analiza documentelor sistemului de management al calității are loc cu ocazia auditurilor interne și Sedințelor de lucru ale structurii de revizuire a protocoalelor și Sedințelor structurii de managementul riscurilor, dacă este necesar, sunt modificate conform Procedurii de sistem.

7.5.2. Controlul documentelor externe.

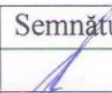
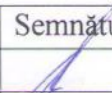
Prin respectarea reglementărilor Procedurii de sistem referitoare la documentele externe se asigură identificarea și difuzarea controlată a versiunilor valabile ale documentelor determinate de organizație ca fiind necesare pentru planificarea și operarea sistemului de management al calității, respectiv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

7.5.3. Controlul înregistrărilor Înregistrările necesare pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele și pentru a demonstra funcționarea eficientă a sistemului de management al calității sunt stabilite în capitolele Manualului calității, respectiv în procedurile de sistem. și sunt ținute sub control. Înregistrările sunt identificate în mod univoc, sunt păstrate de către funcțiile, pe perioada și în modul stabilit prin documentele elaborate și sunt stabilite modalitățile de eliminare ale acestora. Reglementările referitoare la identificarea, păstrarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor sunt cuprinse în Procedura de sistem. Înregistrările la care se face referire în Manualul calității sunt gestionate conform Registru.

8. Operare.

8.1 Planificare și control operațional.

Planificarea sistemului de management al calității s-a realizat pe parcursul elaborării documentației și implementării acesteia, iar rezultatul este documentat în prezentul Manual al calității. În cadrul planificării sistemului de management al calității sunt stabilite următoarele: succesiunea și interacțiunea proceselor care concură la realizarea cerințelor specificate,

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTERMAN	06.02.2025		Revisiune	N.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 27 /46

- metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei

- funcționări și reglementări eficace, alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a surselor de informații necesare.

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

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

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

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

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

8.2.1. Planificarea realizării serviciului.

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

În acest sens:

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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTHUM Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 28 /46

- stabilite astfel încât să asigure satisfacerea legislației și reglementărilor în vigoare, în limita bugetului și contractului, respectiv satisfacerea cerințelor, sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, validare, monitorizare, măsurare,

- inspecție și încercare specifice serviciilor tehnice, precum și criteriile de acceptare, landu-se în considerare și cerintele standardului , sunt menținute înregistrările necesare pentru a dovedi că activitățile realizate satisfac cerințele (capitolul 4.2.4). Identificarea și reglementarea proceselor s-a realizat prin elaborarea sistemului de management al calității. În cazul în care este necesară modificarea proceselor sau reglementarea unor procese noi, acestea sunt efectuate și implementate conform reglementărilor de mai sus și luând în considerare cerințele planificării calității (capitolul 5.4.2 al Manualului calității).

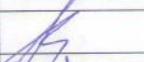
8.2.2. Determinarea cerințelor referitoare la servicii

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

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

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

- cerințelor (personal instruit, documente, echipamente, mediu de lucru adecvat). Realizarea cerințelor clienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capacitatea organizației de a satisface cerințele a avut un rezultat pozitiv. Sunt menținute înregistrări adecvate care asigură documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma efectuării analizei. În vederea realizării condițiilor convenite cu clienții, informațiile referitoare la realizarea serviciului sunt transmise tuturor funcțiilor implicate în realizarea acestuia. Reglementările privind analiza cerințelor referitoare la realizarea serviciilor sunt cuprinse în Procedurile operaționale și secț.6-a a CUC 434/2023.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	CUTURU M. Virginia	06.02.2025		Data	Nr

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 29 /46

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

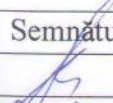
8.3 Proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor.

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

8.4 Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior Sarcinile și responsabilitățile legate de selectarea, evidența și evaluarea-reevaluarea furnizorilor, precum și cele legate de activitățile de aprovizionare cu produse și servicii și modul de elaborare, analiză și aprobare a documentelor de aprovizionare, respectiv verificarea produsului/ serviciului aprovizionat sunt reglementate în fișele posturilor compartimentului achizitiei și Biroului Aprovizionare. Procesul de aprovizionare este reglementat prin Procedura de Sistem Aprovizionare.Procedura de aprovizionare , calitatea materialelor trebuie coordonat cu COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR cu modificări LP 203 din 25.07.2024; în vigoare 30.01.2025 .

8.4.1. Procesul de aprovizionare.

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTUIM Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 30 /46

și evaluarea furnizorilor sunt luate în considerare următoarele criterii: conformitatea produsului/ serviciului aprovizionat cu cerințele specificate,

- dacă este cazul, stadiul sistemului de management al calității al furnizorului
- cerințele legale și reglementate în vigoare;
- alte condiții (preț, condiții de plată (termen de plata), disponibilitate, receptivitate, etc.)
- pentru asigurarea produselor/ serviciilor în conformitate cu cerințele specificate, furnizorii sunt selectați și evaluați, iar cei evaluați și acceptați sunt luați în evidență și reevaluați anual. Sunt stabilite și menținute înregistrări adecvate legate de selectarea, evaluarea, reevaluarea furnizorilor și ale acțiunilor inițiate pe baza acestor evaluări conform cap.II art.361 al CUC 434/2023 cu modificări.

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

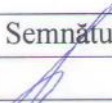
Înainte de transmiterea documentelor de aprovizionare furnizorilor, acestea sunt aprobate pentru confirmarea faptului că sunt respectate condițiile specificate.

8.4.3. Verificarea produsului/ serviciului aprovizionat.

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

La primirea produselor/ serviciilor aprovizionate sunt efectuate verificări privind conformitatea cu specificațiile pe baza cărora acestea au fost comandate și sunt înregistrate rezultatele obținute. Serviciile furnizate din exterior sunt comandate pe baza contractelor de prestări servicii (spălătorie, colectare deșeuri, etc). Comunicarea cu furnizorii este realizată de către departamentul Administrativ. Comunicarea cu furnizorii este realizată de secțiile și de către departamentul Contabilitate. Aprobarea consulturilor se face de către Sef Secție, Director tehnic, Deriginte de șantier. Activitatea este procedurată

- Informațiile pentru furnizorii externi sunt verificate și confirmate, de către manager, departamentul de achiziții. Comenzile și contractele se înregistrează în sistemul informatic.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTHERMAN	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 31 /46

Comanda este supusa aprobarii interne, procedurale si financiare. Eliberarea produselor si serviciilor este reglementata in contractul dintre parti.

8.5 Furnizare de servicii. Controlul realizării serviciilor.

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

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

8.5.2. Identificare și trasabilitate.

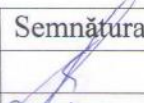
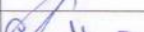
Stadiul serviciilor furnizate de organizație poate fi identificat în raport cu cerințele de măsurare și monitorizare și se asigură trasabilitatea serviciilor pe parcursul realizării și până la finalizare. Reglementările referitoare la identificarea și trasabilitatea serviciilor sunt cuprinse în Procedura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

8.5.3. Proprietatea clientului.

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

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 32 /46

8.6.1. Validarea proceselor. Procesul din cadrul serviciilor al cărui elemente de ieșire rezultate nu pot fi verificate prin măsurare sau monitorizare ulterioare și în consecință deficiențele devin evidente numai după realizarea serviciilor este efectuat de personal calificat, sunt stabilite condițiile referitoare la realizarea proceselor și sunt menținute înregistrări ale modului de respectare a parametrilor de proces reglementați conform . Procedurii operaționale "Validarea".

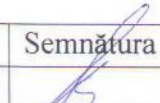
8.7 Controlul elementelor de iesire neconforme Se urmărește indicatorul durată medie de spitalizare. In cazul în care clientul nu întrunește condițiile de ameliorare a stării de așteptate, nu se efectuează externarea sa.

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

9. Evaluarea Performantei

9.1 Monitorizare, măsurare, analizare si evaluare.

9.1.1. Pentru a demonstra conformitatea sistemului de management al calității, a proceselor și a serviciilor cu cerințele clienților și cu obiectivele stabilite, respectiv pentru a îmbunătăți

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	CUTILU M. Viorel	06.02.2025			N.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 33 /46

continuu eficacitatea sistemului de management al calității, organizația aplică metode și mijloace de monitorizare, măsurare și evaluare adecvate.

9.1.2. Monitorizare și măsurare.

Satisfacția clienților În vederea măsurării satisfacției clienților, organizația monitorizează informațiile referitoare la percepția lor asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității. Informațiile legate de satisfacția clienților sunt obținute cu ajutorul Chestionarelor, elaborate de Manager. Chestionarul trebuie să furnizeze informații referitoare la client, tipul serviciului de care a beneficiat client, calitatea serviciului (îngrijirea primită, atitudinea personalului, curățenie, timp de așteptare), impresia generală despre serviciile primite, observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive sau negative ale obținerii serviciilor tehnice. Informațiile din Chestionarele completate de clienți sunt prelucrate de către Secretară, rezultatele fiind prezentate în ședințele managementului și postate pe pagina WEB a organizației.

9.1.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

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

a) Ce necesita sa fie monitorizat si masurat?

- Nivelul calitativ al procesului (în conformitate cu DN și H.G.)

- Numarul de sesizări venite de la clienți

- Comenzile de achizitie - Indicatorii de performanță

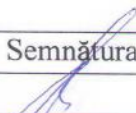
b) Metode de monitorizare, masurare, analizare si evaluare pentru a ne asigura ca rezultatele sunt valide,

- Inspectie vizuală

- Măsurarea/verificarea materialelor folosind echipamente si instrumente de măsurare (unde este cazul)

- Rapoarte generate de programul „Info World” si platformele statistice

- Formulare de aprobare ale comenzilor de achizitie

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	CLUTHEA				

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 34 /46

- Formulare de eliberare ale materialelor

c) Cand trebuie efectuate monitorizarea si masurarea?

- In momentul receptiei mărfurilor, pe flux si la final

- Lunar

- La fiecare comanda de achizitii.

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

- Referate de necesitate

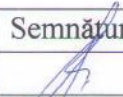
- Rapoarte de neconformitate

- Rapoarte de verificare finala a produselor aprovizionate

- Alte rapoarte arhivate si salvate in fisiere dedicate

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTERMAN	06.02.2025			

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 35 /46

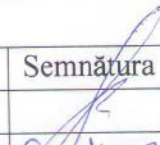
înregistrările corespunzătoare astfel încât: să poată fi observată la timp orice abatere de la condițiile specificate

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

9.2 Audit intern. Activitățile și responsabilitățile legate de planificarea și efectuarea auditurilor interne sunt reglementate în Procedura de sistem. Auditurile interne se aplică asupra fiecărui element al sistemului de management al calității, pentru a verifica dacă procesele și rezultatele aferente acestora sunt conforme cu reglementările cuprinse în documentele sistemului de management al calității elaborate și documentele de referință, respectiv pentru a evalua eficacitatea sistemului de management al calității implementat în cadrul organizației. Planificarea auditurilor interne se face luând în considerare importanța proceselor și a domeniilor auditate, rezultatele auditurilor precedente, modificările care influențează organizația, necesitatea verificării eficacității acțiunilor corective întreprinse. Ordinea auditurilor, programarea în timp, procesele auditate, precum și persoanele care auditează sunt documentate. Auditurile interne sunt efectuate de personal instruit și independent de domeniul auditat. În vederea eliminării neconformităților detectate cu ocazia auditurilor interne și a cauzelor neconformităților, sunt întreprinse acțiuni a căror aplicare este verificată și rezultatele sunt raportate managementului. Rezultatele auditurilor interne sunt analizate și evaluate cu ocazia ședințelor de analiză a managementului sau ori de câte ori este necesar.

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

9.3.1. Elementele de intrare ale analizei efectuate de management În cadrul ședinței de analiză a managementului sunt evaluate stadiul de realizare a sarcinilor și oportunitățile de

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 36 /46

îmbunătățire în domeniile prezentate mai jos. Pentru fiecare domeniu Responsabilii desemnați pot să pregătească materialele necesare în vederea luării deciziilor, pe care le transmit Reprezentantului managementului calității.

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

9.3.2. Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management

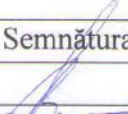
Deciziile luate în cadrul ședinței de analiză a managementului, legate de domeniile analizate, se referă la: îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității,

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

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

10. Îmbunătățire

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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.

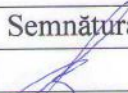
MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 37 /46

maximă. Pentru îmbunătățirea proceselor sunt utilizate rezultatele măsurării și analizei proceselor. Acțiunile de îmbunătățire a proceselor sunt inițiate cu ocazia analizei efectuate de management, iar direcția și obiectivele acestora sunt stabilite în Politica referitoare la calitate și în obiectivele calității. Îmbunătățirile privind procesele, precum și funcționarea sistemului de management al calității sunt urmărite cu ajutorul analizei datelor și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective sau preventive. Realizarea îmbunătățirilor prevăzute este verificată cu ocazia analizei efectuate de management și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective.

10.2 Neconformitate si acțiune corectivă În cadrul organizației, în cazul apariției de neconformități legate de serviciile, respectiv pentru prevenirea realizării de servicii neconforme, sunt stabilite modalitățile de ținere sub control a acestor neconformități. Controlul are în vedere identificarea, documentarea, evaluarea produsului/ serviciului neconform, stabilirea măsurilor necesare pentru înlăturarea neconformităților și înștiințarea funcțiilor implicate. Controlul neconformităților și responsabilitățile aferente sunt reglementate în Procedura de system "Neconformitate si acțiune corectivă". În cazul apariției de neconformități legate de procesele sistemului de management al calității, se întreprind acțiuni corective în scopul înlăturării cauzelor acestor neconformități. Toți angajații organizației au responsabilitatea de a rezolva neconformitățile constatate în sfera lor de activitate, contribuind în acest mod la îmbunătățirea calității serviciilor și funcționarea sistemului de management al calității. Acțiunile corective se aplică în situații în care apar probleme legate de: realizarea serviciilor,

- produsele/ serviciile aprovizionate,
- reclamații de la clienți.

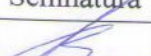
- Sarcinile și responsabilitățile privind identificarea neconformităților existente, analiza cauzelor neconformităților, stabilirea de acțiuni în scopul înlăturării cauzelor neconformităților sunt în sarcina responsabilului cu managementul calitatii și responsabililor de domeniu; verificarea modului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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 38 /46

10.3 Îmbunătățire continuă.

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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	CUTUMAR				

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 39 /46

POLITICA REFERITOARE LA CALITATE

Managementul SC " GRAFICON -AV " SRL

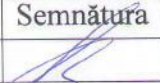
SC " GRAFICON-AV " SRL acordă o atenție deosebită implementării propriei politici referitoare la calitate, care este parte integrantă a politicii generale a întreprinderii.

Conducerea SC " GRAFICON -AV " SRL consideră satisfacerea cerințelor clienților ca un element primordial și definitoriu în activitatea sa. Managerul întreprinderii își ia angajamentul desfășurării serviciilor de lucrări în construcție si lucrărilor speciale din construcție în concordanță cu cerințele standardului SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024, COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR modificat LP 203 din 25.07.2024; în vigoare 30.01.2025 și îmbunătățirii continue a eficacității sistemului de management al calității implementat în cadrul întreprinderii, își propune următoarele obiective generale si de calitate: Satisfacerea în timp real a cerințelor clienților, obținerea unui grad ridicat de satisfacție a clienților noștri. Realizarea de servicii de lucrări speciale cu un înalt grad de profesionalism. Instruirea personalului în vederea îmbunătățirii cunoștințelor profesionale; sensibilizarea întregului personal pentru înțelegerea și însușirea politicii de calitate; dezvoltarea culturii organizaționale participative în care personalul este informat în luarea deciziilor. Cunoașterea documentelor sistemului de management al calității, însușirea și aplicarea reglementărilor de către întregul personal al întreprinderii. Preocupare permanentă în vederea asigurării funcționării întreprinderii conform principiilor de bună practică din domeniul serviciilor .

Asigurarea pe termen lung a funcționării profitabile a întreprinderii. Asigurarea unor condiții de lucru bune, a motivației și atractivității pentru angajați. Dezvoltarea activităților științifice, de cercetare și didactice.

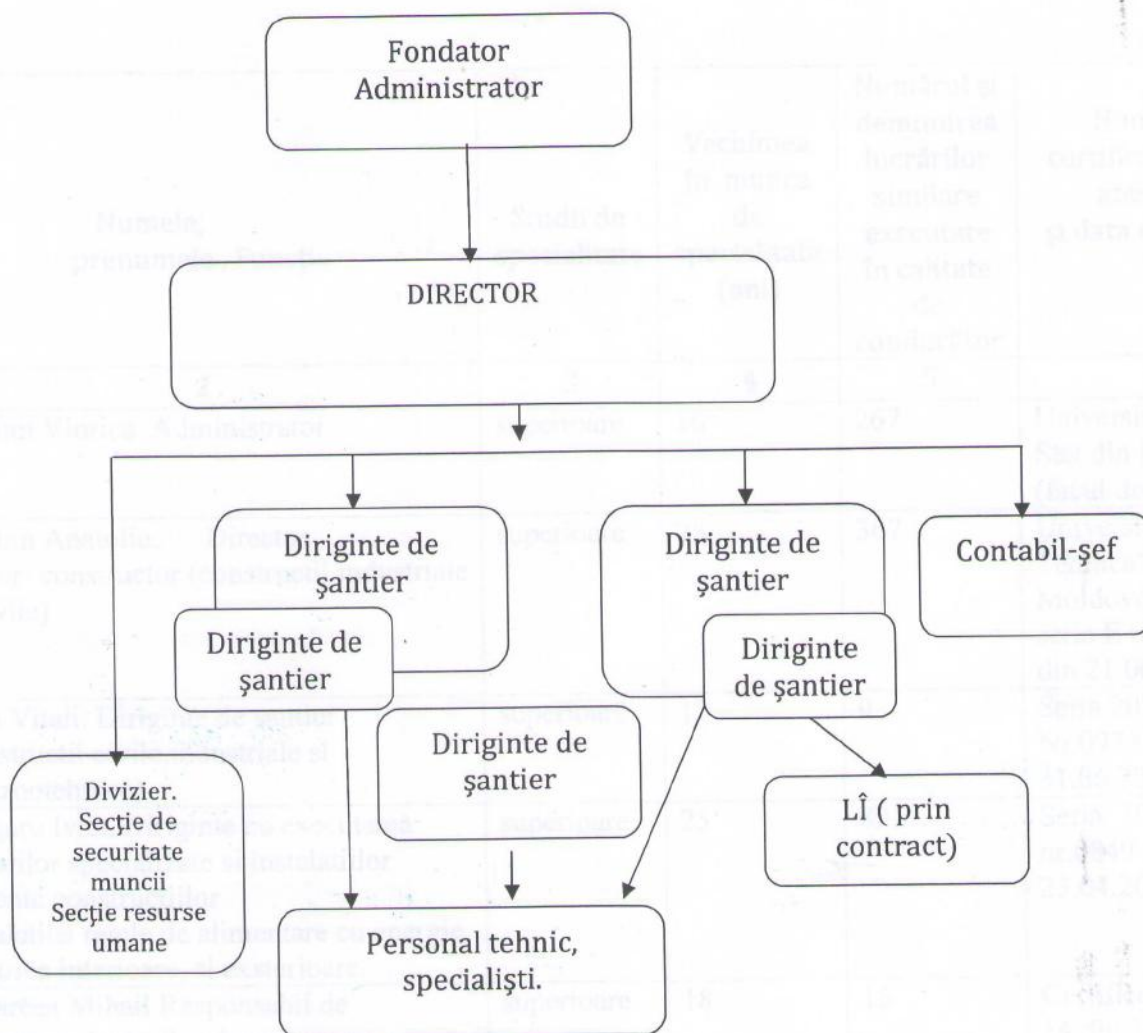
Desfășurarea serviciilor în concordanță cu cerințele standardului SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024, COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității implementat în cadrul SC " GRAFICON -AV " SRL

Administrator SC " GRAFICON -AV " SRL GUTIU Viorica

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

ORGANIGRAMA SC " GRAFICON -AV " SRL

Anexa 1



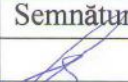
	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 41 /46

Lista Personal SC " GRAFICON -AV " SRL

Anexa 2

Nr. d/o	Numele, prenumele , Funcția	Studii de specialitate	Vechimea în munca de specialitate (ani)	Numărul și denumirea lucrărilor similare executate în calitate de conducător	Numărul certificatului de atestare și data eliberării
1	2	3	4	5	6
1	Gutium Viorica Administrator.	superioare	16	267	Universitatea de Stat din Moldova (facul drept)
2	Gutium Anatolie. Director injiner- constructor (constructii industriale si civile)	superioare	25	367	Universitatea Tehnica a Moldovei.Diploma seria E nr.006902 din 21 06 1993
3	Raiu Vitali. Diriginte de santier (constructii civile,industriale si agrozootehnice)	superioare	12	9	Seria 2020 – DS Nr.0973 din 31.06.2020
4	Bulgaru Ivan. Diriginte cu executarea lucrarilor specializate si instalatiilor aferente constructiilor Instalatiisi retele de alimentare cu energie electrica interioare, si exsterioare.	superioare	25	89	Seria 2024 – DLS nr.0849 din 23.04.2024
5	Tabarcea Mihail Responsabil de executarea lucrarilor de sudura.	superioare	18	15	Certificat nr.0020-14 din 17.10.2014
6	Toporet Valentin .Diriginte la executarea lucrarilor specializate si instalatiilor aferente constructiilor.. . Instalatii si retele electrice.	superioare	25	11	Seria 2021- DLS nr.0457 din 10.02.2021
7	Seremet Lilian. Diriginte cu executarea lucrarilor specializate si instalatiilor aferente constructiilor. Instalatii si retele interioare,exterioare (apa, canalizare, incalzire)	superioare	25	3	Seria 2022-DLS nr.0622 din 20.07.2022

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTUM Viorica	06.02.2025			

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL			
		Pag 42 /46			

8	Rusu Sergiu (resonsabil de executarea lucrarilor de sudura cu arc electric a armaturilor p/u constructie din beton armat prin suprapunere in toate pozitiile ,rețele termice si constructiilor metalice din otel carbon in toate ozitiile)	tehnicum	5	4	Proces-verbal nr.24-26 din 04.01.2024
9	Coscodan Victor. Divizier	superioare	7	67	
10	Cozaru Mariana. Contabil sef	superioare	12		
11	Specialistii....	profesion	12 ani		Colegiul de constructie nr.3 proces-verbal nr.157 din 04.10.2009
	Tencuitor constructor categ 4				
12	Electrogazosudor categ 4	profesion	13 ani		Certificat seria ASPP-1 nr. 0008675 din 21 06.2002
13	Sudor cu arc electric a construct metalice si armaturilor p/u constructii din beton armat suprapunere din otel in toate pozitile	Medii	5 ani		Proces-verbal nr 24-26 din 19.01.2024
14	Zidar – tencuitor categ 3	profesion	11 ani		Colegiul deconstructii nr.215 proces-verbal nr.23 din 23.11.2013
15	Lacatus- electric p/u constructii categ 4	profesion	25 ani		Diploma D nr.438216 din 20.06.1983
16	Instalator aparataj electric	profesion	6 ani		Certificat de calificare profesionala seria ACR nr 71/2018 din 25.05.2018
17	Faiantator	medii	18 ani		
18	Faiantator	Superioare	17 ani		

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	CUTELU M. Viorica	06.02.2025			

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 43 /46

19	Tencuitor-zugrav categ 3	profesion	21 ani		Certificat de studii profesionale seria ASP nr.0041667 din 25.05.1998
20	Zugrav	medii	13 ani		
21	Zugrav	medii	14 ani		
22	Instalator membrane bitumoase	medii	8 ani		
23	Muncitori auxiliari - 2	medii	5 – 7 ani		
24	Lemnari	superioare	9 ani.		
25	Finisori	medii	17 ani		
26	Finisori	medii	7 ani		
27	Lacatus instalator tehnica sanitara (santehnic apa,canalizare,incalzire)	medii	14 ani		Certificat seria ACM nr 00508805 din 25.06.2010
28	Santehnic apa,canalizare incalzire	medii	18 ani		

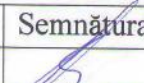
	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL
		Pag 44 /46

Lista utilajul și echipament tehnic SC " GRAFICON -AV " SRL

Anexa 3

Nr. d/o	Denumirea principalelor utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (ateliere, depozite, spații de cazare) și laboratoare propuse de ofertant ca necesare pentru executarea lucrării, rezultate în baza tehnologiilor pe care el urmează să le adopte	Unitatea de măsură (bucăți și seturi)	Asigurate din dotare (cantitatea)	Asigurate de la terți sau din alte surse
0	1	2	3	4
	Oficiu amplasat pe adresa str, Industrială 10 .mun, Chisinau	buc	1	contractul de locatiune Nr.14/2025 din 23.12.24.
1.	Masina de taiat(bolgarca) D-72622 Metabo W 14-150 Ergo Germany	buc	3	proprie
2.	Masina de frezat K-390 Italia	buc	1	proprie
3.	Perforator GBH 2-26 DFR Bosch Germany	buc	4	proprie
4.	Perforator MIL WAUKEE 1-1/2 ROTARY HAMMER S.U.A	buc	1	propriu
5.	Vibrator mechanic BU-1-16-3+transformator Rusia	buc	2	propriu
6.	Masina de taiat (bolgarca) 6WS-20-230J Bosch Germany	buc	1	proprie
7.	Ferestru electric Makita Germany	buc	1	propriu
8.	Masina de taiat (bolgarca) WX 20-230 S Metabo Germany	buc	1	proprie
9.	Ruleta PLE 50 LASER Bosch Germany	buc	2	proprie
10.	Pistol de montare PT-84 Rusia	buc	3	propriu
11.	Pistol de montare MEGA Polonia	buc	3	propriu
12.	Aparat de sudat electric 220 v Moldova	buc	2	propriu
13.	Masina de slefuit "Stern" Austria	buc	1	proprie
14.	Masina de gaurit electrica Rusia	buc	1	proprie
15.	Electrolobzic Pover-6 T Austria	buc	1	propriu
16.	Vibrocompactor. HCR-8056H	buc	1	propriu
17.	Betoniera 0,25m ³	buc	5	proprie
18.	Mixster p/u mortare electrice	buc	6	propriu

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SC " GRAFICON -AV " SRL			
		Pag 45 /46			

19.	Ciocan pneumatic DEVOLT 16 kg	buc	1	propriu
20.	Ciocan pneumatic Bosch 5kg	buc	1	propriu
	Utilaj mecanic			
21.	Schele plicuri	comp	10	proprie
22.	Schele pe roti	buc	3	proprie
23.	Ciocane	buc	6	proprie
24.	Nivel	buc	4	proprie
25.	Roaba	buc	4	proprie
26.	Schele pentru fatada	M ²	100	proprie
27.	Roco 2tn	buc	3	proprie
	Transport			proprie
28.	Autovehicul Volkswagen Touareg-2,5dizel CPU-828	buc	1	proprie
29.	BMV X5 KDQ-777	buc	1	proprie

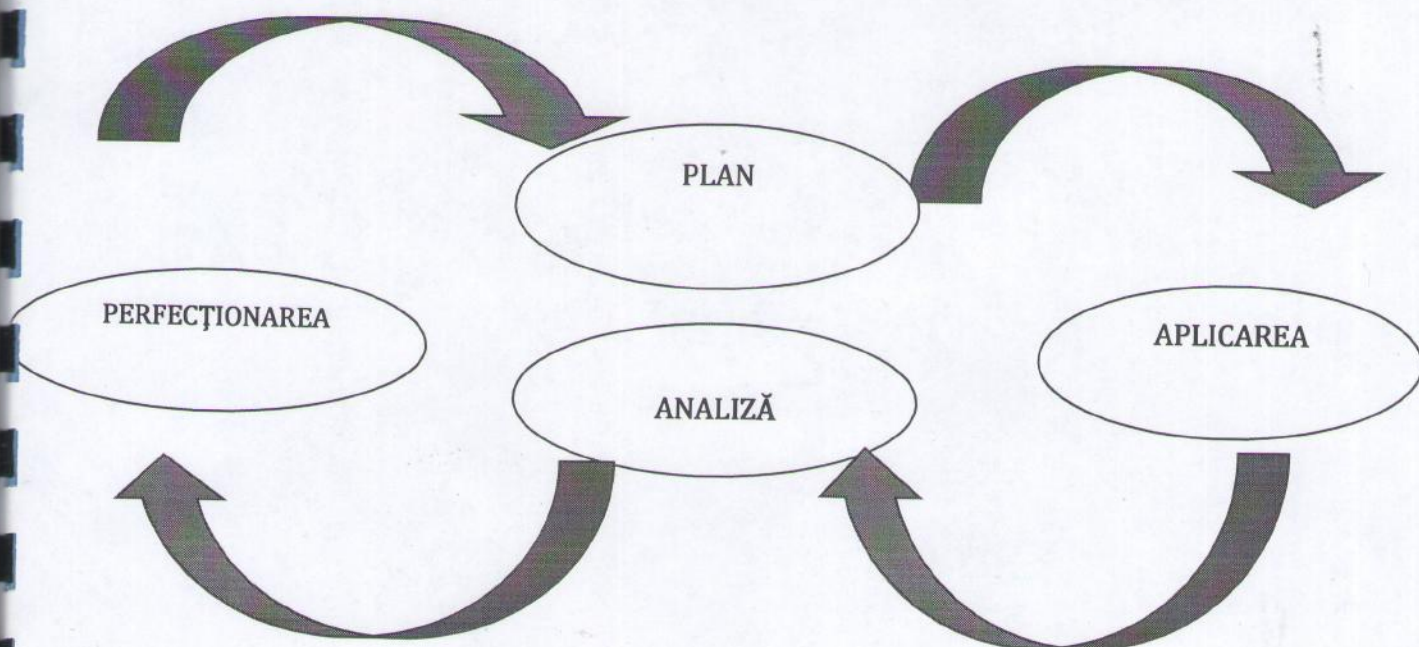
Lista instrumentelor de măsurare SC " GRAFICON -AV " SRL

Anexa 4

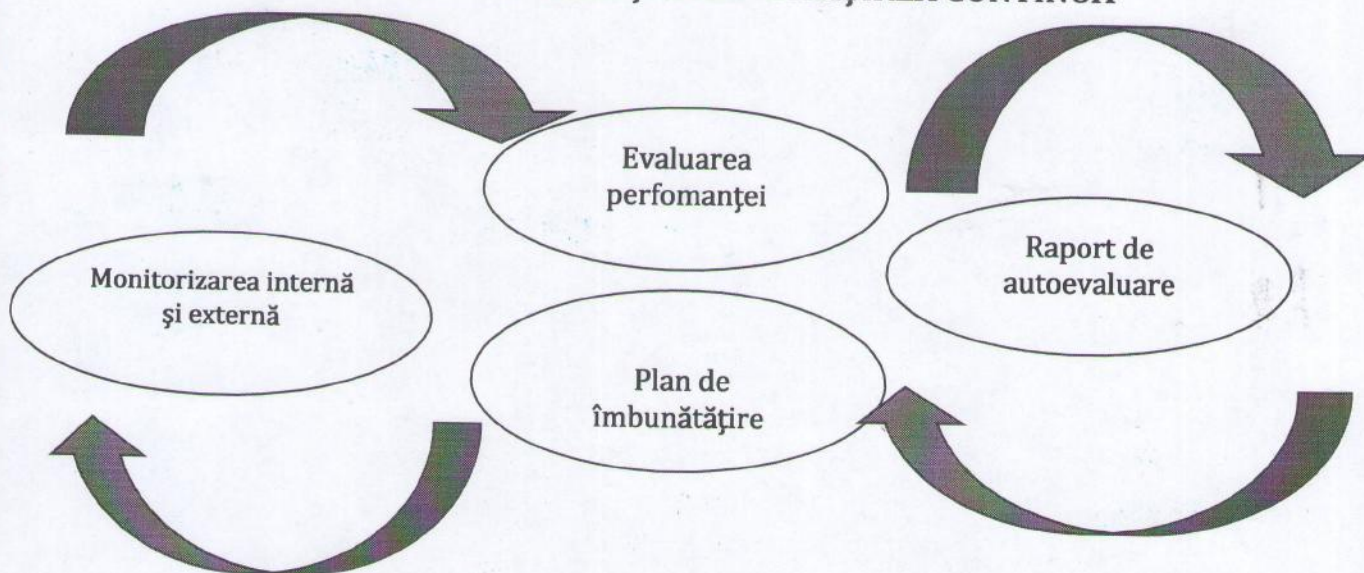
Nr.	Denumirea	buc	note	Contract
1.	Ruleta	1	-	Proprie
2	Mira de nivelment tip Bosch GR 500	buc	1	proprie
3	Nivelmetru tip Topcon AT – B4A	buc	1	proprie
4	Nivelmetru Sokkia B40	buc	1	proprie
5.	Ruleta 20m	buc	5	proprie
6.	Ruleta 10m	buc	6	proprie
7.	Ranga	buc	4	proprie
8.	Pravila 3m, 1,5m, 2m	buc	18	proprie
9.	Rigla 2m	buc	4	proprie

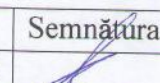
	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr.

SHEMA PERFECTIONĂRII CONTINUĂ



AUTOEVALUAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ



	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	06.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	GUTIU Viorica	06.02.2025		Data	Nr