

MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**” SERVICE TULIS”  
S.R.L.**

Pag 41 /50

Lista Personal S.R.L.”IMIX SERVICE TULIS”

Anexa 2

Nr.	Denumirea posesorului	Numele, prenumele, educație	Experiența de lucru (an)
1.	Director general	Ionaș Ion, superior	
2.	RSM	Ionaș Ilie superior	
3.	Diriginte de șantier		
4.	Contabil-șef	superior,	
5.	Șef garaj	Învățământ secundar special.	
6.	Muncitori	Învățământ secundar special.	
7.	Operator	Învățământ secundar special.	
8.	Instalatori	Învățământ secundar special.	
9.	Tractorist-buldozerist	Învățământ secundar special.	
10.	Șofer	Învățământ secundar special.	
11.	Mecanic	Învățământ secundar special.	

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionaș Ion	16.06.2023		Data	N.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 42 /50

## Lista utilajul și echipament tehnic S.R.L." SERVICE TULIS"

Anexa 3

Nr.	Denumirea	buc	note	Contract
1.	Clădire administrativă	1	proprie	
	Garaj cu stație de alimentație	2	proprie	-
	Spațiu de depozitare	1	proprie	
	Ateliere de reparație	1	proprie	
	Fabrica	1	proprie	
2.	Autocamion BOMAG	2	proprie	
3.	Pompa	1	proprie	
4.	Ekscavator	1	proprie	
5.	Tractor	1	proprie	
6.	Generator electric pe combustibil	2	proprie	-
7.	Compresor	2	proprie	-
8.	Perforator	1	proprie	-

## Lista instrumentelor metrologica S.R.L." SERVICE TULIS"

Anexa 4

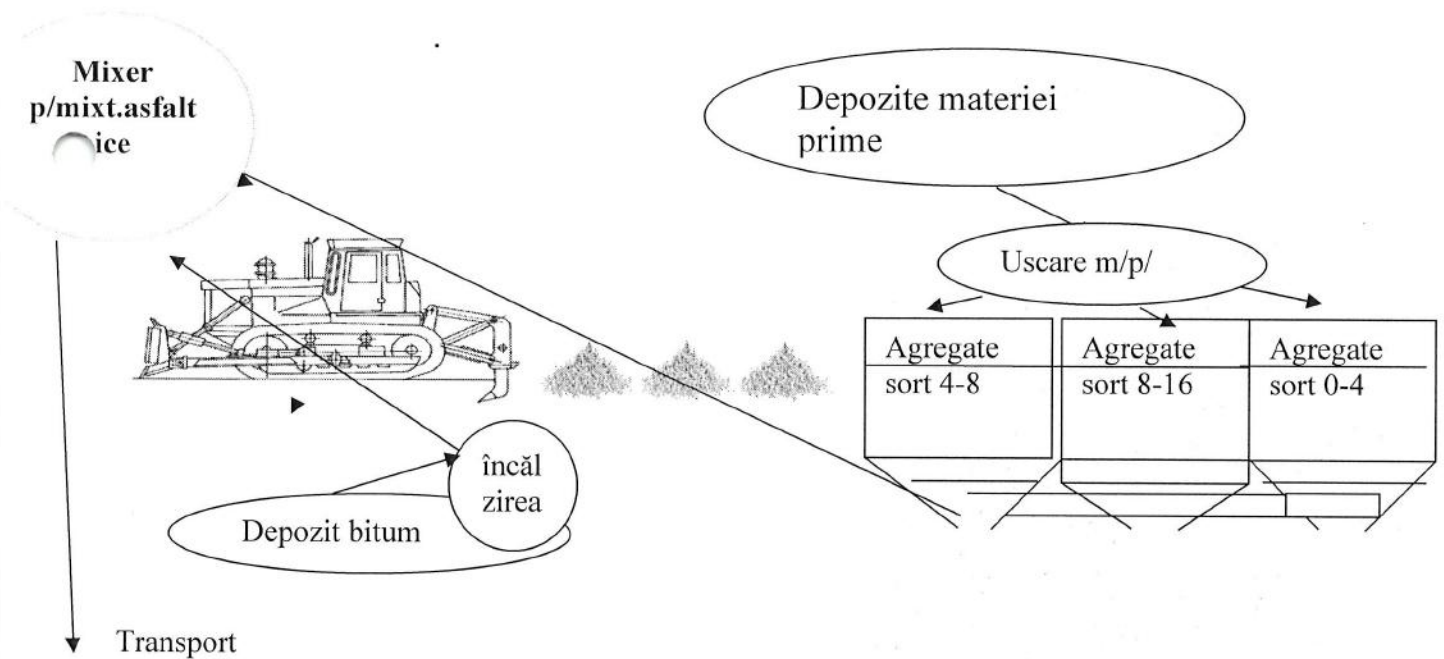
Nr.	Denumirea	buc	note	Contract
1.	Dozator , tip	1		proprie
2.	Balanță tip	1	-	proprie


## Fișa tehnologică pentru producerea beton și mixturi asfaltice

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.

S.R.L.” SERVICE TULIS”

Anexa 5



	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionuț Ionuț	16.06.2023			



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 44 /50

Anexa 6

BON DE CÎNTĂRIRE Nr. \_\_\_\_\_

data \_\_\_\_\_

Întreprindere \_\_\_\_\_ Locul \_\_\_\_\_

Marca și numărul vehiculului	Tipul de marfă	Control		
		greutatea de încărcătură brută	greutatea netă a sarcinii	documente / Registre , confirmă acuratețea sarcinii
				ACT confirmă faptul de transport posibilă reconciliere în ceea ce privește următoarele documente : a ) scrisoarea de trăsură b ) factură de expediție.
Numele și poziția persoanelor prezente și semnăturile acestora				
Data de preparare				

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 45 /50

## **Bon de livrare beton-ciment Nr.                      Data**

Nr.	Denumirea indicii	Date	Note
1	<i>Numele stației de producere</i>		
2	<i>Numărul serie a betonului</i>		
3	<i>Data și ora de încărcare, adică primul contact între ciment și apă</i>		
4	<i>Numărul autovehiculului sau identificarea vehiculului și șofer</i>		
5	<i>Numele cumpărătorului</i>		
6	<i>Numele și localizarea șantierului</i>		
7	<i>Detalii sau referințele la specificații ,de exemplu,numărul de cod, de comandă</i>		
8	<i>Cantitatea de beton în metro cubi</i>		
9	<i>-Declarația de conformitate cu referințe la specificații și la acest standard</i>		
10	<i>Numele sau marca organismul de certificare, dacă este cazul</i>		
11	<i>Ora de sosire a betonului la șantier</i>		
12	<i>Ora de începere a descărcării</i>		
13	<i>Ora de terminare descărcării</i>		
14	<i>Pentru beton Trebuie să furnizeze detalii:</i>		
15	<i>Clasa de rezistență</i>		
16	<i>Clasa de expunere</i>		
17	<i>Clasa de conținut de cloruri</i>		
18	<i>Clasa de consistență</i>		
19	<i>Valorile limităde compoziție a betonului</i>		
20	<i>Tipul de clasa de rezistență a cimentului tipul aditivilor și adaoselor</i>		
21	<i>Tipul de conținut nde fibre</i>		
22	<i>Proprietăților special</i>		
23	<i>D max</i>		

L.Ș.

Sămăntură

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionuț Ion	16.06.2023			



# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 46 /50

**Bon de livrare beton-asfalt**                      **Nr.**                      **Data**

<b>Nr.</b>	<b>Denumirea indicii</b>	<b>Date</b>	<b>Note</b>
1	<i>Numele producătorului și adresa acestuia</i>		
2	<i>Numărul serie a betonului</i>		
3	<i>Numărul și data emiterii documentului;</i>		
4	<i>Numele și localizarea șantierului</i>		
5	<i>Tipul amestecului turnat (număr de compoziție conform nomenclatorului producătorului);</i>		
6	<i>Temperatura amestecului turnat la expediere</i>		
7	<i>Marca liantului utilizat și denumirea standardului conform căruia a fost produs;</i>		
9	<i>Saturația cu apă;</i>		
10	<i>Adâncimea de indentare a matriței (inclusiv o creștere a indicelui după 30 de minute);</i>		
11	<i>Porozitatea părții minerale</i>		
12	<i>Ora de sosire a betonului la șantier</i>		
13	<i>Ora de începere a descărcării</i>		
14	<i>Ora de terminare descărcării</i>		
	<i>Pentru beton Trebuie să furnizeze detalii:</i>		
15	<i>Porozitate reziduală;</i>		
16	<i>Omogenitatea amestecului turnat (conform rezultatelor încercărilor din perioada anterioară);</i>		
17	<i>Activitate eficientă specifică a radionuclizilor naturali;</i>		
18	<i>Compoziția granulometrică a părții minerale</i>		
19	<i>Valorile limităde compoziție a betonului</i>		

L.Ș.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 47 /50

Lista utilajul și echipament tehnic SRL"SERVICE TULIS" anexa 3

Nr.	Denumire	Note
1	Distribuitor de asfalt Sas200	proprie
2	.Fabrica de Asfalt	proprie
3	.Incapere de tip Steelboc 15.20.3 Paza	proprie
4	. Incapere de tip Steelboc 20.30.3 Cintar	proprie
5	Instalatie de pulverizare a emulsiei de bitum bs-500	proprie
6	. Instalatie de ridicare coborire crane lift	proprie
7	Mini Statie de epurare 2600 L	proprie
8	Statie de asfalt marini be tower 200p	proprie
9	Utilaj de asfaltare power curber 115 000 eur	proprie
10	Utilaj de curatare jcb sc240	proprie
11	Utilaj pentru reciclarea asfaltului veb4000	proprie
12	Compactor bomag asfalt bw161ad-50- tbf 993	proprie
13	Compactor bomag bw161ac-50- tbe 961	proprie
14	Accesoriu concasator de asfalt rsl20k3	proprie
15	Bloc de sistem/ procesorbm/inte	proprie
16	Bobcat echipament de debitat asfalt cu rindea	proprie
17	Calculator ACER 27.01.23	proprie
18	Ciocan de demolare1	proprie
19	Ciocan de demolare2	proprie
20	Ciocan demolator	proprie
21	Compactor bomag utilaj de reciclare si stabilizare a asfaltului rs460-tbe 958	proprie
22	Compactor sf 2204 (finisor de beton)-nivelator folosit de beton TEREX-TBJ	proprie
23	Compactor bomag bt 65 mai	proprie
24	Compactor bomag bw 900-50- tbk 728	proprie
25	Concasor de asfalt new rsl 20k way impact	proprie
26	Concasor de asfalt pe senile metso lokotrack lt100653 1993	proprie
27	Excavator frontal jcb 3cx tay-40	proprie
28	Finisor de asfalt pe senile bomag bf200c s200- tbi 43	proprie
29	Finisor de asfalt pe senile bomag bf900c s500- tbg 483	proprie
30	Generator gsw 225i-kpr premium phs	proprie
31	Grup de iluminare mobil	proprie
32	Hot box lada termica pentru asfalt proteus	proprie
33	Incarcator frontal bobcat s630 t4 skid steer loader tbk 517	proprie
34	Incarcator frontal sdlg 1956fh- tbe 959	proprie
35	Linie de reciclare a asfaltului km 2-18x	proprie
36	Masina-Dozator p/u amestecat mater mine cu bitum UYGAR ENDUSTRY(p/u prodemulsie)	proprie
37	Meb3 masina pt amestecat raspindit bitum	proprie
38	Pompa dragflow	proprie

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Janos Jan	16.06.2023			



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 48 /50

39	Pompa joval bj 627-20 18,5 kw	proprie
40	Pompa rezervor de combustibil mobil 1600lt banded	proprie
41	Power curber 57c04 matricea fabricarea bordurei	proprie
42	Printer canon i-sensys x 1238i mfd	proprie
43	Remorca pentru linia de reciclare a asfaltului	proprie
44	Semiremorca cisterna brendon powerwasher bb1000- rth 100	proprie
45	Separator Hidrocarbur 3000 litre(statie de epurare)	proprie
46	Spalator electric mobil brendon powerwasher	proprie
47	Utilaj de taiat asfalt cedima	proprie
48	Utilaj de taiat asfalt cedima 2	proprie
49	Compactor bomag asfalt bw214d-5 2022 - tbf 996	proprie
50	Compactor bomag vibrator p/u asfalt bw219d-5 2022- tbi 438	proprie
51	Autocamion daf if m4sn3 wincod xlras75pc0g002529 cisterna -vew 059	proprie
52	Autogreider VOLVO TAW 773	proprie
53	Ccitroen jumpy hff 370 x vin:vf7xs9hm0fz033748	proprie
54	Citroen nemo vf7aa8hsca8031326- tcc 867	proprie
55	Compactor asfalt tander roller hamm vin cod h 1840109 -tax 672	proprie
56	Dodge ram1500 bmb366 1c6srft5kn746683- bmb 366	proprie
57	Excavator frontal jcb 3cx tay-405	proprie
58	Ford transit ryw481	proprie
59	Ford transit tourneo a.f. 2012 wfonxxttfncal6112- ama 814	proprie
60	FORD TRANSIT TOURNEO KIPPER FT 350 A.F. 2013 WF0FXXTTFFDM14901 -TCC 792	proprie
61	MERCEDES 2541 L OKE 857	proprie
62	Remorca BOMAG DISTRIBUTOR DE LIANTI BS10 2022- RTI 809	proprie
63	Tractor Pronar TAT936	proprie
64	Volkswagen Caddy HFF 431	proprie
65	Generator PRAMAC GSW650V	proprie
66	Pompa de emulsie	proprie
67	Pompa E-Tech EH5/8 50Hz	proprie
68	COMPACTOR BOMAG BT 65 MAI	proprie
69	Dacia Duster HFF306	proprie
70	DACIA Sandero III PBJ631	proprie
71	GENERATOR GSW 225I-KPR PREMIUM PHS	proprie
72	Generator PRAMAC GSW650V	proprie
73	Utilaj BOMAG BM 600/15/ Masina de frezat asfalt-TBK 234	proprie
74	UTILAJ DE TAIAT ASFALT CEDIMA 2	proprie
75	Utilaj/ROLLERS BOMAG 161AD50 AM/101921151031-TBJ303	proprie
76	Utilaj/ROLLERS BOMAG BW 24RH/961538211960-TBJ302	proprie

Elaborat	Numele,prenumele	Data	Semnatura	Actualizarea	Ex.
Verificat	R. Scamina	16.06.2023		Data	Nr
	Ionas Ion	16.06.2023			





MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 49 /50

Anexa 4

enumirea	
Fabrica de Asfalt	
Bivol Ion	Funcția
Borta Ana	
Bosuntea Oleg	Specialist în sanatate și securitate în munca
Dobrosevschi Mihaela	Operator/operatoare în servicii de evidență contabilă și financiară
Grosu Elena	Inginer/ingineră căi ferate, drumuri și poduri
Malcoci Arinna	Contabil sef
Marusic Mircea	Contabila
Teaca Alina	Manager în domeniul dezvoltării și planificării
Aftenii Alexandru	Specialist în achiziții publice
Argatu Anatolii	Contabila
Bivol Nicanor	Operator la panoul principal de comanda
Bivol Valentin	Muncitor auxiliar
Bivol Victor	Mecanic auto
Caldari Gheorghe	Muncitor necalificat/muncitoare necalificată în întreținerea drumurilor, șoselelor, podurilor, baraj
Capatina Tudor	Operator la panoul principal de comanda
Ceban Grigore	Diriginte de șantier în construcții
Ceban Victor	Conducător/conducătoare auto
Cimpoaca Serghei	Muncitor auxiliar
Codreanu Vasile	Macaragiu
Colin Dumitru	Conducător incarcator
Cupcea Vitalii	Muncitor auxiliar
Derin Oleg	Muncitor necalificat/muncitoare necalificată în întreținerea drumurilor, șoselelor, podurilor, baraj
Golea Stelian	Muncitor auxiliar
Grigorița Marian	Masinișt la autogreider
Lebediuc Sergiu	Mașinișt/mașiniștă la mașina de turnat beton asfaltic
Malii Andrei	Muncitor auxiliar
Midoni Constantin	Muncitor auxiliar
Mocreac Fiodor	Muncitor auxiliar/muncitoare auxiliară
Mocreac Veaceslav	Conducător incarcator
Negru Anton	Muncitor auxiliar
Norosean Natalia	Muncitor auxiliar
Oleinic Igor	Muncitor auxiliar
Pavalachi Grigore	Șef/șefă laborator în construcții
Popa Alexandru	Muncitor auxiliar
Sanduta Nicolae	Conducător autocamion
Stoianenko Vladyslav	Sef departament constructii
Teaca Valentin	Masinișt la ruloul compactor
Topaloglu Yunus	Operator la panoul principal de comanda
Turcanu Constantin	Tehnician mecanic în expl. tehnica a masinilor și utilajului p/u construcția și mentenanța drumurilor
Vinari Mihail	Muncitor auxiliar/muncitoare auxiliară

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	N



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 50 /50

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr



*" SERVICE TULIS" S.R.L.*

Aprobat:

Director general

*" SERVICE TULIS" S.R.L.*

IONAȘ Ion

2023



# MANUALUL CALITĂȚII DE ACTIVITATE ÎN CONSTRUCȚII

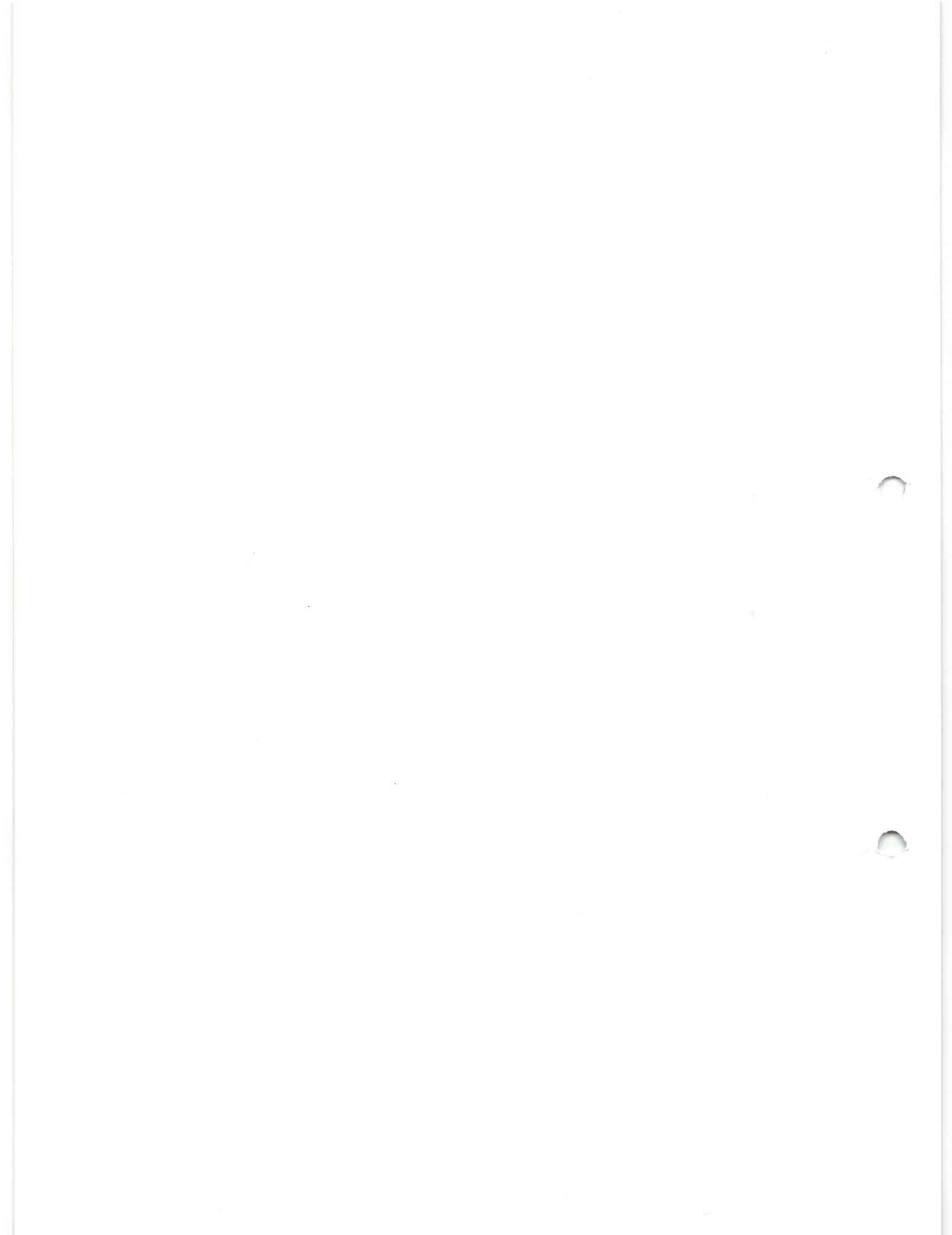
Data intrării în vigoare:

de la \_\_\_\_\_ 2023

ELABORAT:  
ICSC "INCERCOM" ÎS

\_\_\_\_\_ 2023







MQ

**MANUALUL  
CALITĂȚII****” SERVICE TULIS”  
S.R.L.**

Pag 1 /50

**LISTA DE DIFUZARE .**

<b>Nº</b>	<b>Denumirea posesorului</b>	<b>Numele, prenumele</b>	<b>Semătura</b>	<b>Data</b>
1.	Director general	IONAȘ Ion		16.06.2023
2.	RSM	Ionaș I.		16.06.2023
3.	Contabil-șef	Dobrosevșchii Mihaela		16.06.2023
4.	Manager in domeniul dezvoltarii si planificarii	Malcoci Arinna		16.06.2023
5.	Contabila	Teaca Alina		16.06.2023
6.	Specialist in sanatate si securitate in munca	Malcoci Arinna		16.06.2023
7.	Operator/operatoare în servicii de evidență contabilă și financiară	Borta Ana		16.06.2023
8.	Specialist in achizitii publice	Marusic Mircea		16.06.2023
9.	Tehnician mecanic in expl. tehnica a masinilor si utilajului p/u constructia si mentenanta drumurilor	Teaca Valentin		16.06.2023
10.	Inginer/ingineră căi ferate, drumuri și poduri	Bosuntea Oleg		16.06.2023
11.	Specialist in sanatate si securitate in munca	Bivol Ion		16.06.2023
12.	Diriginte <u>de șantier în construcții</u>	Caldari Gheorghe		16.06.2023
13.	Compartiment AQ	Ionaș I.		16.06.2023

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionaș Ion	16.06.2023		Data	N.





MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**" SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 3 /50

## Conținut:

**Capitol 0** Caracteristici generale

**Capitol 1.** Dispoziții generale

**Capitol 2.** Referințe normative

**Capitol 3.** Definiții și prescurtări

**Capitol 4.** Contextul organizational

4.1. Intelegerea organizatiei si a contextului in care activeaza

4.2. Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management

4.4. Sistemul de management al calitatii si procesele sale

**Capitol 5.** Leadership

5.1. Angajamentul managementului

5.2. Orientare către pacient - Politica referitoare la calitate

5.3. Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati

**Capitol 6.** Planificare .

6.1 Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor

6.2. Obiectivele referitoare la calitate si planificarea realizarii lor

6.3. Planificarea schimbarilor

**Capitol 7.** Realizarea serviciului – Suport

7.1. Resurse

7.2. Competente

7.3. Constientizare

7.4. Comunicare

7.5. Informatii documentate

**Capitol 8.** Operare

8.1. Planificare si control operational

8.2. Cerinte pentru produse si servicii

8.3. Proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 4 /50

- 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 S.R.L." CERVICE TULIS"

Anexa 2 Lista Personal S.R.L." CERVICE TULIS"

Anexa 3 Lista utilajul și echipament S.R.L." CERVICE TULIS"

Anexa 4 Lista instrumentelor metrologica S.R.L." CERVICE TULIS".

Anexa 5 Fișa tehnologică S.R.L." CERVICE TULIS"

Anexa 6 Bon de cântarire S.R.L." CERVICE TULIS"

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr





MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**” SERVICE TULIS”  
S.R.L.**

Pag 5 /50

## Capitolul 0

### Caracteristici generale

Firma S.R.L.”IMIX CERVICE TULIS”

Prezentul MANUAL al CALITĂȚII descrie - făcând referință la Procedurile oportune - modalitățile cu ajutorul cărora întreprinderea satisface condițiile standardului

SM SR EN ISO 9001:2015 pentru a demonstra capacitatea proprie de a furniza cu regularitate produse care satisfac condițiile clienților și a cele impuse prin lege pentru a crește satisfacerea consumatorilor, aplicând eficace Sistemul de Management al Calității.

Întreprinderea aplică condițiile standardului în scopuri interne, în scopuri contractuale și în scopul certificării S.R.L.” CERVICE TULIS” cu codul fiscal 1008600055838 a fost fondată la data de 13.07 2022, extras din Registrul de stat al persoanelor juridice nr. 107745 din 06.02.2023.

S.R.L.” CERVICE TULIS”. se axează pe următoarele genuri de activitate: Prestări serviciu a construcție. Personalul companiei include 20 angajați, inclusiv 13 ingineri , 9 muncitori atestați, Locul desfășurării activității : Baza de producere: s. Costeși, rl. Ialoveni, Republica Moldova. Adresa juridică: S.R.L.” CERVICE TULIS”., str. Ștefan cel Mare, 117, s.Costești 6813, rl. Ialoveni, Republica Moldova.

Experiența bogată și cunoștințele inginerilor, tehnicienilor, muncitorilor permit companiei să aplice soluții tehnice moderne și să lanseze pe piața Moldovei produse materialelor de cea mai înaltă calitate. Executarea lucrari la produse materialelor pentru construcțiilor și drumurilor: beton, elemente din beton, beton pentru asfalt, mastic bitumnoase, serviciile specializată pentru construcție.

S.R.L.” CERVICE TULIS” face lucrări de instalație clădirilor și alte activități anexe transporturilor de călători și de mărfuri.

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	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



# MANUALUL CALITĂȚII

**” SERVICE TULIS”  
S.R.L.**

Pag 6 /50

## Capitol 1

### Dispoziții generale:

Administrator – IONAȘ ION .

Reprezentantul managementului pentru calitate– Ionaș Ilie

#### 1.1. Abordare bazată pe proces

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

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

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionaș Ion	16.06.2023		Data	Nr.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 7 /50

## Lista edițiilor/reviziilor Manualului Calității

Ediția	Nr.1.	Revizia	Nr.0.	-	Data:	16.06.2023
Ediția	Nr.2	Revizia	Nr.	-	Data:	
Esența modificărilor:						
Ediția	Nr.	Revizia	Nr.	-	Data:	
Esența modificărilor:						
Ediția	Nr.	Revizia	Nr.	-	Data:	
Esența modificărilor:						

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



## 2. Referințe normative

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

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

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

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

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

În particular:

Codul Muncii al RM, 28.03.2003

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

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

Codul vamal 1149, 20.07.2000.

Legea cu privire la standardizare Nr. 590 din 22.09.1995.

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

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

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

Hotărîre pentru aprobarea Reglementări tehnice cu privire la produsele pentru construcții Nr.226 din 29.02.2008.

Hotărîre cu privire la modificarea Anexei la HG nr.226 din 29.02.2008 nr.611 din 11.08.2011.

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

Legea Nr.19 din 04.03.2016

Legea Nr.20 din 04.03.2016 Cu privire de standartizare națională

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 9 /50

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

Hotărârea Guvernului nr.285 di 23 .05.1996 cu privire la aprobarea Regulamentul 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 privier la organizarea și funcționarea ghișeul unic de eliberarea a certificatului de atestarea tehnico-profesionalăa specialiștilor în construcții.

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

Regulamentul cu privire la deriginții de șantier atestați.

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

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

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

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

Hotărârea Guvernului nr.362 din 25.07.1996

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

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

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

NCM F .05.01-2007 Proectarea construcțiilor din lemn.

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

” SERVICE TULIS”  
S.R.L.

Pag 10 /50

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

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

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

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

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

CP G .04.02-2003 Regulament privind auditul energetic al clădirilor existente și a instalațiilor de încălzire și preparare a apei calde menajere.

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

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

CP G .04.14-2018 Procedura de inspecție a sistemelor de încălzire de clădiri, ecipate cu cazane.

CP G .05.01-2014 dispoziții generale de proiectare și construcție a sistemelor de distribuție a gazelor din țevi din metal și polietilenă.

*Amendament CP G .05.02-2014 /A1:2018 Amendament CP G .05.02-2014 /A2:2020.*

CP G .05.01-2014 Proiectarea și construcți conductelor de gaze din țevi de metal.

CP D .02.01-2012 Ghid privind construcția fundațiilor și îmbrăcăminților din beton de ciment vibrocilindrat.

CP D .02.02-2013 Organizarea executării lucrărilor la întreprinderea și reparația drumurilor.gidul maistru rutier.

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

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

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

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

NCM C.01.08:2016 Blocative.

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

NCM C.04.04:2015 Pardoseli. Norme de proiectare

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

NCM E.03.02:2014 Protecția împotriva incendiilor a clădirilor și instalațiilor.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**” SERVICE TULIS”  
S.R.L.**

Pag 11 /50

Amendament NCM E.03.02:2014/A1:20212

NCM D.03.02:2014 Proiectarea drumurilor publice.

NCM G.01.01:2016 Proiectarea alimentării cu energie electrică a întreprinderelor industriale. Norme de proiectare tehnologică.

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

NCM G.01.03:2016 Dispozitive electrotehnice.

Ordin cu privire la modificare Regulamentului privind procedura generală de evaluare a conformității produselor pentru construcții-Nr. 152.din 08.09.2014.

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

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

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

SM EN 933-1:2016 Încercări pentru determinarea caracteristicilor geometrice ale agregatelor. Partea 1: Determinarea granulozității. Analiza granulometrică prin cernere

SM EN 933-2:2020 Încercări pentru determinarea caracteristicilor geometrice ale agregatelor. Partea 2: Analiză granulometrică. Site pentru încercare, dimensiuni nominale ale ochiurilor.

SM SR EN 932-1:2013 Incercări pentru determinarea caracteristicilor generale ale agregatelor. Partea 1: Metode de eșantionare.

SM SR EN 1097-3:2011 Încercări pentru determinarea caracteristicilor mecanice și fizice ale agregatelor. Partea 3: Metode pentru determinarea masei volumice în vrac și a porozității intergranulare.

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

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

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

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	N



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 12 /50

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

### 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 livrare și așezarea beton asphalt la drumuri, instalare și beton -ciment la obiecte.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Jonas Ion	16.06.2023		Data	Nr





MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

” SERVICE TULIS”  
S.R.L.

Pag 13 /50

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 este substituit de termenii "întreprindere"; termenul "produs" este utilizat pentru a defini un produs destinat sau cerut de către. Client și pentru a defini un produs cerut de la furnizor. Categoria de „produs” se referă și la serviciile subcontractate sau prestate clienților.

## 4. Contextul Organizatiei.

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

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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 14 /50

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:

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

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

4.4. Sistemul de management al calitatii si procesele sale.

Legăturile și interacțiunile dintre procese și diversele departamente sunt prezentate în figura organigrama, (vezi anexa 1) pentru departamentul principal. Leadership Responsabilitatea managementului Procese de sprijin. Monitorizarea și 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 și Infrastructură (Cap.7), Asigurarea resurselor (Cap.8), Orientarea către client (Cap.5), Planificarea schimbărilor proces principal: Realizarea serviciilor și producție.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr



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

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

## 5. Leadership

### 5.1. Leadership si angajament.

Declarația managerială de demarare al procesului de implementare al sistemului de management al calitatii ISO 9001, importanței unui management eficace al calitatii și a conformării cu cerințele sistemului de management al calitatii rezulta din procesele verbale de instruire pastrate la documentatia de sistem. In vederea promovarii imbunatatirii calității serviciilor s-a creat un department special: Managementul Calității , care include și managementul de calitate conform SM SR ISO 9001:2015. Conducerea, prin funcționarea eficientă a organizației asigură identificarea precisă și satisfacerea cerințelor clienților cu scopul ca satisfacția lor să se îmbunătățească continuu. Acest lucru îl putem obține prin realizarea la un nivel cât mai înalt serviciile firmei. Cu ajutorul paginii „Pagina Clientului” de pe site-ul nostru, organizatia permite exprimarea opiniilor referitoare la calitatea serviciilor săi. Totodată, există și 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 stabilit Politica referitoare la calitate , în care a declarat angajamentul său pentru satisfacerea cerințelor și îmbunătățirea continuă a eficacității

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Jana Jan	16.06.2023		Data	N.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 16 /50

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

5.3. Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati Sistemul de management al calității a fost elaborat astfel încât să funcționeze eficace și flexibil, luând în considerare prevederile legale aferente, precum și conformitatea cu cerințele stabilite în Politica referitoare la calitate și standardul SM SR EN ISO 9001:2015.

Fiecare angajat al organizației este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite în Manualul calității, Proceduri de sistem, Proceduri operaționale, Instrucțiuni de lucru, respectiv în Fișele postului. Responsabilitățile și autoritățile stabilite sunt comunicate funcțiilor implicate. Relațiile ierarhice din cadrul organizației sunt stabilite în organigramă. Responsabilitățile funcțiilor din organigramă sunt definite în Fișele postului. Managementul a desemnat un membru al său -Responsabil de Managementul Calității- ca Reprezentant al managementului calității, a cărui principală responsabilitate este asigurarea îndeplinirii cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015.

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 17 /50

## 6. Planificare

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

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

### 6.2. Obiectivele referitoare la calitate.

În vederea îndeplinirii cerințelor referitoare la realizarea serviciilor, a funcționării eficiente și a îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității implementat, Managementul a stabilit obiectivele calității pentru organizație, astfel încât acestea să fie măsurabile, să aibă resursele, responsabilul și timpul de realizare desemnate și să fie în concordanță cu Politica referitoare la calitate. Obiectivele calității sunt analizate în cadrul ședințelor managementului și sunt aprobate de către Manager. La stabilirea obiectivelor calității se ține cont de îndeplinirea cerințelor legislative și reglementările în vigoare referitoare la realizarea serviciilor. Urmărirea și documentarea realizării obiectivelor calității este responsabilitatea șefilor departamentali sau a persoanelor imputernicite .

Atingerea obiectivelor calității este analizată în cadrul ședințelor periodice ale conducerii, respectiv la analizele anuale efectuate de management și, dacă este necesar, sunt întreprinse măsuri adecvate. În funcție de aceste obiective se stabilesc riscurile sau oportunitățile care derivă din acestea. Apoi se face analiza riscurilor respective.

### 6.3. Planificarea schimbărilor.

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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Iones Ion	16.06.2023		Data	Nr.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 18 /50

-succesiunea și interacțiunea proceselor care concură la realizarea cerințelor specificate,  
– metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei-  
funcționări și reglementări eficiente, alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a surselor  
de informații necesare.

– Prin planificarea sistemului de management al calității și aplicarea măsurilor stabilite se asigură  
integritatea, actualitatea și eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv pe parcursul  
dezvoltării organizației sau în cazul eventualelor schimbări din cadrul organizației.

Elaborarea Planurilor de măsuri, care au ca scop atingerea obiectivelor calității stabilite prin  
planificarea sistemului de management al calității este responsabilitatea persoanelor desemnate de  
către Manager. Planurile de măsuri conțin sarcini, responsabilii cu efectuarea acestora, resursele  
necesare și termenul de realizare. Persoanele desemnate urmăresc realizarea măsurilor stabilite,  
verifică efectuarea și înregistrează în Planurile de măsuri etapele realizate. În cazul în care constată  
abateri de la Planurile de măsuri, persoanele desemnate mențin înregistrări și stabilesc, respectiv  
aplică măsuri adecvate în S.R.L." "SERVICE TULIS" „schimbarile majore se planifica, analizeaza si  
aproba in cadrul sedintelor la Director General. In cadrul acestor sedinte se analizeaza: scopul  
schimbarilor si consecintele potentiale ale acestora, integritatea sistemului de management al  
calității, disponibilitatea resurselor, alocarea sau realocarea responsabilităților. In urma Hotărârilor  
Direcției, RMC cu Director, în anumite domenii de activitate se solicită și aprobarea . La cel mai  
înalt nivel se solicită și aprobarea Ministerul infrastructurii și Dezvoltări Regionale, ordonator  
principal.

## 7 Realizarea Serviciului - Suport

### 7.1. Resurse.

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

- să asigure funcționarea eficientă a sistemului de management al calității și îmbunătățirea continuă a  
acestuia,
- să asigure creșterea satisfacției pacienților 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	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



Cerințele referitoare la resurse, disponibilitatea și conformitatea acestora sunt verificate în mod sistematic cu ocazia analizei solicitării pacienților, în cadrul planificării proceselor și realizării serviciilor medicale, precum și cu ocazia auditurilor interne ale sistemului de management al calității și ale reprezentanților Corpului Auditori ai Ministerului Sănătății și la Evaluarea periodică a angajaților.

#### 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 Administrator și a fost numit responsabilul cu managementul calității la obiectul (RMC), în același document fiind determinate responsabilitățile și autoritățile acestuia.

Conformitatea infrastructurii, a echipamentelor, inclusiv hardware și software, este monitorizată de către șefii de secții în custodia cărora se afla aceste echipamente.

#### 7.1.3. Infrastructură.

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

- clădiri, spații de lucru și utilitățile asociate,
- echipamente necesare realizării serviciilor speciale,
- servicii suport pentru realizarea proceselor. Identificarea și asigurarea spațiilor de lucru și a condițiilor aferente, a mijloacelor (inclusiv de comunicații și sisteme informatice) și serviciilor necesare asigurării conformității serviciilor speciale cu cerințele este efectuată după cum urmează:
  - în cazul asimilării de noi metode de lucru conform reglementărilor din capitolul 5.4.2, în cadrul planificării calității,
  - în cazul realizării serviciilor medicale, conform reglementărilor capitolului 5.6, în cadrul analizelor efectuate de management. Activitățile necesare pentru asigurarea conformității infrastructurii sunt

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



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 medicale, serviciilor suport și servisirii 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 controlul echipamentelor de monitorizare și măsurare revin Responsabilului de sector/departament.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.





MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**” SERVICE TULIS”  
S.R.L.**

**Pag 21 /50**

## 7.2. Competență.

Competențele necesare persoanelor care lucreaza în cadrul organizației sunt definite în momentul luării deciziei de angajare a unei noi persoane. Persoanelor respective li se cer diplome de studii sau de calificare, precum și dovada experienței pretinsă. Nivelul competenței fiecărui post este prevăzut în statele de funcții aprobate de Ministerul și în legislația specifică. Lista cu instruirile propuse diferitelor pozitii 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 .

## 7.3. Conștientizare.

Persoanele din cadrul organizației au fost instruite cu referire la politica referitoare la calitate, revizuită în 16.06.2023, la obiectivele relevante referitoare la calitate care se emit la nivel unității, la contribuția lor la eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite. Implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management sunt tratate .

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Jana Jan	16.06.2023			



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 22 /50

## 7.4. Comunicare.

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

### 7.4.1. Comunicare internă.

Metodele de comunicare internă utilizate de către organizație sunt: Ședințele Director cu RMC, cel puțin o dată pe lună, la care participă Președintele Director General (Manager), Directorul tehnic, Contabil, invitați și Juristul, invitat și reprezentantul Laborator de încercări și reprezentant al serviciului de mediu.

Reprezentantul respectiv ca invitat fără drept de vot Reprezentantul sindical. Ședințe lunare ale, 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, responsabilii și termenele stabilite fiind înregistrate de către Manager în Fișa de lucru, care este transmisă și participanților la ședință. Ședințele organizate în conformitate cu legislația în vigoare: ședințele pe comisii (atunci când – este cazul) și ședințele semestriale ale Comitetului consultativ. Rezultatele acestor ședințe sunt înregistrate în Procese verbale. Raportul de gardă zilnic, la care participă Directorul tehnic, RMC. În cadrul raportului de gardă sunt discutate problemele legate de activitatea firmei din ziua precedentă, sunt aduse la cunoștință hotărârile aceia, respectiv sunt prezentate de către Directorul tehnic sarcinile din Fișa de lucru referitoare, stabilite de către Manager în cadrul ședințelor de lucru săptămânale. Notele interne și Deciziile întocmite de Jurist, aprobate de Manager și transmise funcțiilor la – care se referă de către Secretară. Informări sau alte documente emise de autorități.

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr



#### 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 ISO 9001:2015.

Prin reglementările referitoare la documente se asigură:

- disponibilitatea edițiilor în vigoare ale documentelor în toate locurile unde acestea reglementează activitățile respective,
- retragerea documentelor nevalabile din toate locurile unde sunt difuzate, la difuzarea documentelor valabile,
- identificarea documentelor. În cazul în care sunt necesare modificări ale informațiilor documentate (de exemplu: modificări datorate cerințelor legale, îmbunătățirii calității activității, dezvoltării organizației, etc.) se asigură: efectuarea, analiza și aprobarea modificărilor de către aceleași funcții

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Jana Jan	16.06.2023			



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 24 /50

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 posturi, de unde pot fi consultate de către funcțiile responsabile, pe perioada și în modul stabilit prin documentele elaborate. Sistemul de management al calității conține procedurile documentate conform standardului SR EN ISO 9001:2015 și documentele necesare funcționării eficiente a proceselor. Structura documentației este următoarea:

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

### 7.5.1. Controlul documentelor interne.

Documentele sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile și/ sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile și retragerea celor nevalabile, distrugerea sau arhivarea documentelor perimate. Prin reglementările referitoare la documente se asigură

- : disponibilitatea edițiilor în vigoare ale documentelor în toate locurile prestabilite de organizație,
- unde acestea reglementează activitățile respective, numite puncte de informare și pe rețea intranet.
- retragerea documentelor nevalabile din toate locurile unde sunt difuzate, la difuzarea– documentelor valabile, identificarea documentelor,
- păstrarea documentelor perimate în scopuri juridice și/ sau de conservare a informațiilor și
- identificarea acestora în mod corespunzător. În cazul în care sunt necesare modificări ale documentelor (de exemplu: modificări datorate cerințelor legale sau ale clientului, îmbunătățirii calității, dezvoltării organizației, etc.) se asigură: efectuarea, analiza și aprobarea modificărilor de către aceleași funcții care au elaborat, au
- analizat și au aprobat documentul original, accesul funcției care modifică, analizează și aprobă documentele la informațiile necesare,
- identificarea univocă a modificărilor și a stadiului revizuirii curente a documentelor,
- precizarea naturii modificării, dacă este posibil,

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**" SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 25 /50

– punerea la dispoziția utilizatorilor/ funcțiilor implicate a documentului–i modificat.

Analiza documentelor sistemului de management al calității are loc cu ocazia auditurilor interne și Sedințelor de lucru ale structurii de revizuire a protocoalelor și Sedințelor structurii de managementul riscurilor, dacă este necesar, sunt modificate conform Procedurii de sistem.

## 7.5.2. Controlul documentelor externe.

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

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

## 8. Operare.

### 8.1 Planificare si control operațional.

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionel Ion	16.06.2023			N



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**” SERVICE TULIS”  
S.R.L.**

Pag 26 /50

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

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

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

## 8.2 Cerințe pentru produse și servicii.

Cerințele, respectiv criteriile pentru acceptarea produselor și serviciilor sunt documentate în contractul/comanda produsului, înainte de livrare și în documentele de livrare. Cerințele specifice pentru acțiunile de urgență sunt documentate în procedura – Achiziția de urgență. Analiza cerințelor pentru produse, din punct de vedere a cerințelor legale și reglementate aplicabile produselor și serviciilor se face, pe baza Referatului de necesitate, de către Comisia de licitație, la care participă atât reprezentantul echipei tehnice, reprezentantul departamentului aprovizionare, directorul or RMC cât și reprezentantul managementului.

Urmare a acestor ședințe 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.

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

În acest sens:

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

– stabilite astfel încât să asigure satisfacerea legislației și reglementărilor în vigoare, în limita bugetului și contractului , respectiv satisfacerea cerințelor ,

-sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, validare, monitorizare, măsurare,

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 27 /50

– inspecție și încercare specifice serviciilor tehnice, precum și criteriile de acceptare, landu-se in considerare si cerintele standardului ,

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

## 8.2.2. Determinarea cerințelor referitoare la servicii

La primirea solicitărilor se determină cerințele specificate de client și se asigură ca cerințele referitoare la realizarea serviciilor să fie definite și documentate (inclusiv cerințele nespecificate și cerințele legale și reglementate aplicabile sau orice alte cerințe suplimentare considerate necesare de organizație). Responsabilitățile legate de procesele referitoare la relația cu pacientul 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 pacienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capabilitatea 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 pacienții, informațiile referitoare la realizarea serviciului sunt transmise tuturor funcțiilor implicate în realizarea acestuia. Reglementările privind analiza cerințelor referitoare la realizarea serviciilor sunt cuprinse în Procedurile operaționale .

## 8.2.4. Comunicarea cu clienții.

Prin comunicarea continuă (în scris, telefonic sau în timpul consultațiilor) se asigură obținerea informațiilor necesare pentru cunoașterea cerințelor acestora, respectiv informarea continuă a acestora privind serviciile realizate. Cerințele privind comunicarea cu clienții (asigurarea

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**" SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 28 /50

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.

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

– dacă este cazul, stadiul sistemului de management al calității al furnizorului reprezentanții al  
organizațiilor de proiectare, reprezentanții al consumatorilor produselor combustibile, transport-  
cerințele legale și reglementate în vigoare;

– alte condiții (preț, condiții de plată (termen de plata), disponibilitate, receptivitate, etc.).

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr





MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**" SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 29 /50

– Pentru asigurarea produselor/ serviciilor în conformitate cu cerințele specificate, furnizorii sunt selectați și evaluați, iar cei evaluați și acceptați sunt luați în evidență și reevaluați anual. Sunt stabilite și menținute înregistrări adecvate legate de selectarea, evaluarea, reevaluarea furnizorilor și ale acțiunilor inițiate pe baza acestor evaluări.

### 8.4.2. Informații pentru aprovizionare.

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

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

### 8.4.3. Verificarea produsului/ serviciului aprovizionat.

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

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

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

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

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

### 8.5 Furnizare de servicii. Controlul realizării serviciilor

8.5.1. Serviciile 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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 30 /50

- 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 clienții,
- activități de confirmare a conformității serviciului, (inclusiv, la laboratorul de încercări)

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

### 8.5.3. Proprietatea clientului.

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

### 8.5.4. Păstrarea produsului .

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

### 8.6. Eliberarea produselor si serviciilor.

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

#### 8.6.1. Validarea proceselor.

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr



### 8.7 Controlul elementelor de iesire neconforme.

Se urmărește indicatorul durată medie de ieșire. În cazul în care clientul nu întrunește condițiile de așteptate, nu se efectuează ieșire de produs.

#### 8.7.1 Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare.

( Verificarea metrologică a dozatoarelor reglarea compozițiilor !).

În vederea asigurării conformității serviciilor medicale 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 sistem ”Controlul echipamentelor de măsurare”.

## 9. Evaluarea Performantei

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

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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Jana J...	16.06.2023			



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**” SERVICE TULIS”  
S.R.L.**

Pag 32 /50

## 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 pacienților sunt obținute cu ajutorul Chestionarelor, elaborate de Manager. Chestionarul trebuie să furnizeze informații referitoare la client, tipul serviciului de care a beneficiat client, calitatea serviciului (îngrijirea primită, atitudinea personalului, curățenie, timp de așteptare), impresia generală despre serviciile primite, observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive sau negative ale obținerii serviciilor tehnice. Informațiile din Chestionarele completate de 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 pacienților și cu obiectivele stabilite, respectiv pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității, organizația aplică metode și mijloace de monitorizare, măsurare și evaluare adecvate. Monitorizările sunt facute de către proprietarii de proces (sefi de secție, comp.).

a) Ce necesita sa fie monitorizat si masurat? - Nivelul calitativ al procesului - Numarul de sesizări venite de la clienți - Comenzile de achizitie - Indicatorii de performanță.

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

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

c) Cand trebuie efectuate monitorizarea si masurarea? - In momentul receptiei mărfurilor, pe flux si la final - Lunar - La fiecare comanda de achizitii.

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



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

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

Toate materialelor-prosuse finite afipmae trebuie să fiu livrat cu ” Declarație de performanța”, document de calitate produse identificată .

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	N.



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

” SERVICE TULIS”  
S.R.L.

Pag 34 /50

## 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, Directorul financiar-contabil, Sef Secție, Sef Birou administrativ, Sef Birou aprovizionare și Reprezentantul managementului calității. Reprezentantul managementului calității poate invita la ședință și angajații care au primit sarcini la ședința anterioară.

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



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

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

Deciziile luate în cadrul ședinței de analiză a managementului, legate de domeniile analizate, se referă la:

- îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității
- îmbunătățirea serviciilor speciale în raport cu cerințele clienților,
- resursele necesare pentru îmbunătățire și planificarea asigurării acestora (capitolul 5.4.2).

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

## 10. Îmbunătățire

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

Pentru îmbunătățirea proceselor sunt utilizate rezultatele măsurării și analizei proceselor.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023			N.



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

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

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

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

### 10.3 Îmbunătățire continuă.

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr





MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

**Pag 37 /50**

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.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr.



MQ

**MANUALUL  
CALITĂȚII****"SERVICE TULIS"  
S.R.L.**

Pag 38 /50

**POLITICA REFERITOARE LA CALITATE****Managementul S.R.L." SERVICE TULIS"**

*S.R.L." SERVICE TULIS" acordă o atenție deosebită implementării propriei politici referitoare la calitate, care este parte integrantă a politicii generale a întreprinderii. Conducerea S.R.L." SERVICE TULIS" consideră satisfacerea cerințelor clientelor să un element primordial și definitoriu în activitatea sa. Managerul întreprinderii își ia angajamentul desfășurării serviciilor de lucrări din construcție și producerea materialelor pentru construcție în concordanță cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 și îmbunătățirii continue a eficacității sistemului de management al calității implementat în cadrul întreprinderii și propune următoarele obiective generale și de calitate: Satisfacerea în timp real a cerințelor clienților, obținerea unui grad ridicat de satisfacție a clienții noștri. Realizarea de lucrări din construcție și producerea materialelor pentru construcție cu un înalt grad de professionalism. 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 speciale. Asigurarea pe termen lung a funcționării profitabile întreprinderii. Asigurarea unor condiții de lucru bune, a motivației și atractivității pentru angajați. Dezvoltarea activităților științifice, de cercetare și didactice. Desfășurarea serviciilor speciale în concordanță cu cerințele standardului SM SR EN ISO 9001:2015 și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității implementat în cadrul S.R.L." SERVICE TULIS".*

**Director S.R.L." SERVICE TULIS".****IONAȘ ION**

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr



MQ

# MANUALUL CALITĂȚII

**” SERVICE TULIS”  
S.R.L.**

Pag 39 /50

## Abrevieri aplicate pentru funcții și departamente

În prezentul Manual al Calității și în alte documente ale Sistemului de Management al Calității se aplică următoarele abrevieri pentru a defini departamentele și funcțiile din întreprindere:

DG - Director General

RMC/director tehnic– Reprezentantul managementului pentru calitate, responsabil control al calității.

SA – Departament aprovizionare

CȘ – Contabilitate

DT – Director tehnic

PM – Serviciul Protecția muncii

SCR – Secretariat

RU – Manager Resurse Umane

LI –Laborator de încercări

Departamentele întreprinderii și poziția lor ierarhică sunt prezentate în organigrama de mai jos.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Jones Ion	16.06.2023		Data	Nu



MQ

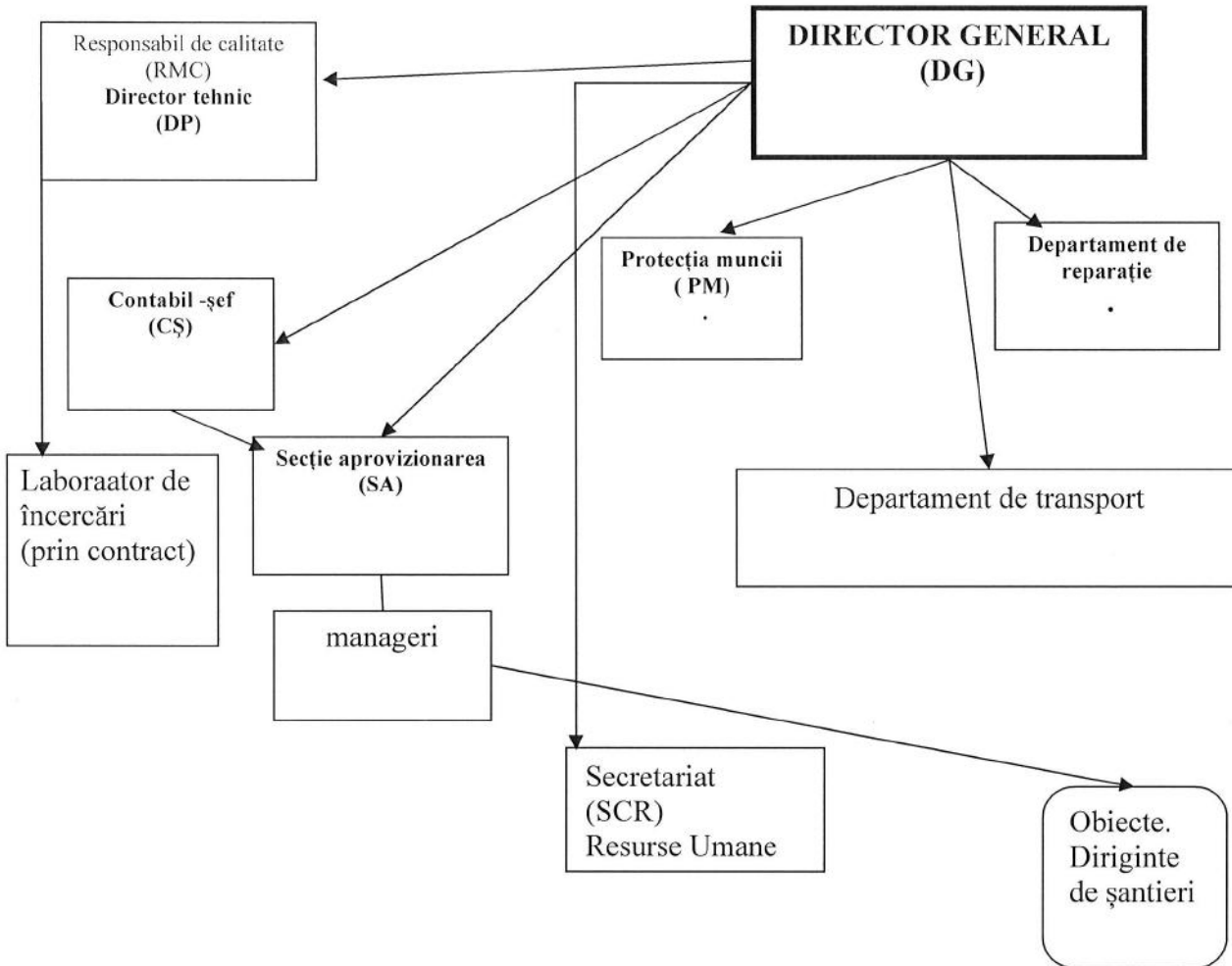
# MANUALUL CALITĂȚII

## "SERVICE TULIS" S.R.L.

Pag 40 /50

Anexa 1

### Organigrama S.R.L. "SERVICE TULIS"



	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	16.06.2023		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ionas Ion	16.06.2023		Data	Nr