

REPUBLICA MOLDOVA

"SERPAVIS" SRL

APROB:  
Director

"SERPAVIS" SRL

Popovici Sergiu

01.07.2019



# MANUALUL CALITATII

DE ASIGURARE A CALITĂȚII LUCRĂRILOR DE  
CONSTRUCȚIE-MONTAJ

*COD: MC – SERPAVIS*

|             |                 |                 |                 |
|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Etapa       | Elaborare       | Verificare      | Aprobare        |
| Responsabil | Popovici Sergiu | Popovici Sergiu | Popovici Sergiu |
| Data        |                 |                 |                 |
| Semnătura   |                 |                 |                 |

Verificat  
05.08.19  
J. Severin

## Cuprins

### Indicatorul reviziilor

3

### **Secțiunea I – Introducere**

|                                             |   |
|---------------------------------------------|---|
| Capitolul 1. Prezentarea organizației ..... | 4 |
|---------------------------------------------|---|

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| Capitolul 2. Domeniu de aplicare ..... | 4 |
|----------------------------------------|---|

|                         |   |
|-------------------------|---|
| 2.1. Generalități ..... | 4 |
|-------------------------|---|

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 2.2. Referințe. Normative ..... | 4 |
|---------------------------------|---|

|                                         |   |
|-----------------------------------------|---|
| Capitolul 3. Termeni și definiții ..... | 5 |
|-----------------------------------------|---|

### **Secțiunea II - Prezentarea Sistemului de Management al Calității**

|                                                              |   |
|--------------------------------------------------------------|---|
| Capitolul 4. Sistemul de Management al Calității (SMC) ..... | 7 |
|--------------------------------------------------------------|---|

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| 4.1. Cerințe generale pentru SMC ..... | 7 |
|----------------------------------------|---|

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 4.2. Manualul calității ..... | 11 |
|-------------------------------|----|

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| 4.3. Controlul documentelor calității ..... | 12 |
|---------------------------------------------|----|

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 4.4. Controlul înregistrărilor calității ..... | 12 |
|------------------------------------------------|----|

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Capitolul 5. Responsabilitatea managementului ..... | 12 |
|-----------------------------------------------------|----|

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 5.1. Angajamentul managementului ..... | 12 |
|----------------------------------------|----|

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 5.2. Orientarea către client ..... | 12 |
|------------------------------------|----|

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| 5.3. Politica referitoare la calitate ..... | 12 |
|---------------------------------------------|----|

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 5.4. Obiectivele calității ..... | 13 |
|----------------------------------|----|

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 5.5. Planificarea SMC ..... | 13 |
|-----------------------------|----|

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 5.6. Responsabilitate și autoritate ..... | 13 |
|-------------------------------------------|----|

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 5.7. Reprezentantul managementului ..... | 15 |
|------------------------------------------|----|

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| 5.8. Analiza efectuată de management ..... | 16 |
|--------------------------------------------|----|

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Capitolul 6. Managementul resurselor ..... | 16 |
|--------------------------------------------|----|

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 6.1. Asigurarea resurselor ..... | 16 |
|----------------------------------|----|

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 6.2. Resurse umane ..... | 17 |
|--------------------------|----|

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 6.3. Infrastructura ..... | 17 |
|---------------------------|----|

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 6.4. Mediul de lucru ..... | 17 |
|----------------------------|----|

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Capitolul 7. Realizarea serviciului ..... | 17 |
|-------------------------------------------|----|

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 7.1. Planificarea realizării serviciului ..... | 17 |
|------------------------------------------------|----|

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 7.2. Procese referitoare la relația cu clientul ..... | 17 |
|-------------------------------------------------------|----|

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 7.3. Proiectarea și dezvoltarea serviciului ..... | 18 |
|---------------------------------------------------|----|

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 7.4. Aprovizionarea ..... | 20 |
|---------------------------|----|

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| 7.5. Realizarea și furnizarea serviciului ..... | 21 |
|-------------------------------------------------|----|

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 7.6. Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare ..... | 22 |
|-----------------------------------------------------------------|----|

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| Capitolul 8. Măsurare, analiză, îmbunătățire ..... | 22 |
|----------------------------------------------------|----|

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 8.1. Monitorizarea și măsurarea satisfacției clientului ..... | 22 |
|---------------------------------------------------------------|----|

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 8.2. Monitorizarea și măsurarea proceselor și a serviciului ..... | 22 |
|-------------------------------------------------------------------|----|

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 8.3. Controlul produsului neconform ..... | 22 |
|-------------------------------------------|----|

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 8.4. Analiza datelor ..... | 23 |
|----------------------------|----|

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 8.5. Îmbunătățire: Acțiuni corective/preventive ..... | 23 |
|-------------------------------------------------------|----|

[illegible]

## SECȚIUNEA I – INTRODUCERE

### CAPITOLUL 1 – Prezentarea organizației ("SERPAVIS" SRL)

#### **Scurt istoric**

"SERPAVIS" SRL în prezent - realizează lucrări de: executarea construcțiilor, construcții din zidărie cu înălțimea limitată la două nivele, construcție acclădirilor și edificiilor cu înălțimea limitată la două nivele din elemente prefabricate din beton armat și beton, protecție a construcțiilor și utilajelor, lucrări de finisare a construcțiilor.

În decursul timpului, "SERPAVIS" SRL a realizat sute de lucrări de toate tipurile menționate, pentru un număr foarte mare de beneficiari, cu rezultate dintre cele mai bune. Dovada o constituie lipsa cazurilor de respingere sau refacere a lucrărilor, precum și continua creștere a numărului și volumului comenzilor.

Prevederile Manualului Calității și procedurilor elementelor de sistem se aplică pe parcursul desfășurării activităților specifice contractate de "SERPAVIS" SRL:

- executarea construcțiilor,
- construcții din zidărie cu înălțimea limitată la două nivele,
- construcție acclădirilor și edificiilor cu înălțimea limitată la două nivele din elemente prefabricate din beton armat și beton,
- protecție a construcțiilor și utilajelor,
- lucrări de finisare a construcțiilor.

#### **Elemente de identificare și contactare**

##### **DIRECTOR**

**DI Popovici Sergiu**

Telefon /Fax: 069016232

s. Banesti, r-nul Telenesti

Republica Moldova

### CAPITOLUL 2 – DOMENIU DE APLICARE

#### **2.1. GENERALITĂȚI**

În cadrul "SERPAVIS" SRL, calitatea constituie un obiectiv strategic și ca urmare a fost elaborat prezentul Manual al Calității atât în scopul utilizării interne în sensul :

- documentării sistemului calității;
- folosirii lui ca document de referință pentru implementarea, menținerea în funcțiune și îmbunătățirea sistemului calității proiectat;
- stabilirii politicii și obiectivelor "SERPAVIS" SRL în domeniul calității;
- stabilirii unei structuri de bază a sistemului calității;
- asigurării unei baze documentate pentru auditarea internă și externă a sistemului calității proiectat și implementat în societate;

cât și pentru prezentări externe (licitații, certificarea sistemului, reclamă, etc);

Manualul calității, procedurile elementelor de sistem și procedurile operaționale documentează sistemul calității proiectat, aplicat și menținut în cadrul "SERPAVIS" SRL, astfel încât să fie satisfăcute cerințele clienților și îmbunătățite continuu performanțele în domeniul construcțiilor și lucrărilor de construcții.

#### **2.2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ**

|                                 |                    |             |
|---------------------------------|--------------------|-------------|
| Ediția: 1<br>Revizia paginii: 0 | Data: 1 iulie 2019 | Pagina 4/24 |
|---------------------------------|--------------------|-------------|



- 2.2.1. Standardul SR EN ISO 9000 :2001 – Principii fundamentale și vocabular.  
 2.2.2. Standardul SR EN ISO 9001 :2008 – Sisteme de management al calității. Cerințe.  
 2.2.3. Standardul SR EN ISO 9004 :2001 - Sisteme de management al calității . Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor.  
 2.2.4. Standardul SR EN ISO 19011:1993– Ghid pentru auditarea sistemului de management al calității și de mediu.  
 2.2.5 Standardul ГОСТ 24866-99 – Стеклопакеты клееные строительного назначения. Технические условия

### Capitolul 3. - Termeni și definiții. Abrevieri

#### 3.1. TERMENI ȘI DEFINIȚII

În manualul calității se utilizează termeni și definiții conform documentelor de referință de la pct. 2.2. Pentru o mai bună înțelegere se rețin explicit următorii termeni:

- **calitate:** măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele;
- **cerințe:** nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie;
- **satisfacție a clientului:** pePR-MQeție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite;
- **managementul calității:** activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ceea ce privește calitatea;
- **sistem de management al calității:** sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea;
- **asigurarea calității:** parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite;
- **politica referitoare la calitate:** intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate, așa cum sunt ele exprimate oficial de către managementul la cel mai înalt nivel;
- **obiectiv al calității:** ceea ce urmărește sau este avut în vedere referitor la calitate;
- **planificarea calității:** parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale și resursele aferente necesare pentru a îndeplini obiectivele calității;
- **planul calității:** document care specifică ce proceduri și resurse asociate trebuie aplicate pentru un anumit proiect, produs, proces sau contract;
- **îmbunătățirea calității:** parte a managementului calității concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințe ale calității;
- **îmbunătățirea continuă:** activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe;
- **eficacitate:** măsură în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate;
- **eficiență:** relație între rezultatul obținut și resursele utilizate;
- **proces:** ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrările în ieșiri;
- **produs:** rezultat al unui proces;
- **proiect :** proces unic care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu dată de început și de finalizare, întreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerințelor specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse;
- **proiectare și dezvoltare:** ansamblu de procese care transformă cerințe în caracteristici specificate sau în specificații ale unui produs, proces sau sistem;
- **procedură:** mod specificat de desfășurare a unei activități sau a unui proces;
- **trasabilitate:** abilitatea de a regăsi istoricul, realizarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare;
- **conformitate:** îndeplinirea unei cerințe;
- **neconformitate:** neîndeplinirea unei cerințe;
- **acțiune corectivă:** acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, existente, în scopul prevenirii repetării acestora;
- **acțiune preventivă:** acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, posibile, în scopul prevenirii apariției acestora;

- **corecție:** acțiune întreprinsă pentru a elimina o neconformitate;
- **specificație:** document care stabilește cerințe;
- **manualul calității:** document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații;
- **înregistrare:** document prin care se declară rezultate obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate;
- **inspecție:** evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite după caz, de măsurare, înregistrare sau prin alte mijloace;
- **verificare:** confirmare prin furnizare de dovezi obiective a faptului ca au fost îndeplinite condițiile specificate;
- **validare:** confirmare prin furnizare de dovezi obiective a faptului ca au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau o aplicare intenționată;
- **analiză:** activitate de determinare a potrivirii, adecvării și eficienței în ceea ce privește îndeplinirea obiectivelor stabilite;

**SECȚIUNEA II - PREZENTAREA SISTEMULUI  
DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII  
CAPITOLUL 4. Sistemul de Management al Calității**

**4.1. CERINȚE GENERALE PENTRU SMC**

"SERPAVIS" SRL și-a stabilit, documentat și menține în funcție un sistem de management al calității (în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008 capitolele 4, 5, 6, 7, 8.

Pentru a implementa acest sistem au fost identificate și determinate:

Procesele necesare pentru sistemul de management al calității;

Sucesiunea și interacțiunea acestor procese;

Criteriile și metodele solicitate pentru asigurarea funcționării și monitorizării afective și controlul acestor procese;

Informațiile necesare pentru susținerea funcționării efective și controlul acestora;

Măsurările, monitorizările și analizele necesare pentru implementarea acțiunilor necesare obținerii rezultatelor planificate.

Au fost identificate 3 grupe de procese necesare pentru realizarea serviciului. Procesele sunt prezentate sub forma unei fișe descriptive:

|                                                                                                             |                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descriere:</b><br>Activitățile realizate în proces<br>- subactivități                                    |                                                                                   |
| <b>Schema:</b><br>reprezentarea interfețelor procesului (intrări, ieșiri, interacțiuni, înregistrări, etc.) |                                                                                   |
| <b>Responsabilitate:</b><br>responsabilul procesului                                                        | <b>Monitorizare și măsurare</b><br>Mijloace și metode de monitorizare și măsurare |
| <b>Interacțiuni:</b><br>interacțiunile dintre procese                                                       | <b>Indicatori de eficacitate</b><br>Mijloace și metode de masura                  |

Descrierea proceselor este completată prin proceduri de sistem și proceduri operationale.

Dovada de punere în practică a procedurilor este reprezentată de înregistrări ale caror modele sunt anexate procedurilor corespunzătoare.

Felul cum sistemul de management al calitatii documentar raspunde la exigentele normelor de referinta prin procesele si procedurile documentate.

Legenda:

-  - activitate proces;
-  - înregistrare;
-  - interacțiune cu alte procese;
-  - flux de informații;
- (M) - proces de management
- (R) - proces de realizare
- (S) - proces suport

## FISA PROCES: MANAGEMENT

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descriere:</b><br>Documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC la UTCB-DCPD înseamnă:<br>comunicarea cu clientul și evaluarea satisfacției acestuia;<br>stabilirea politicii și a obiectivelor calității<br>identificarea proceselor și activităților de realizare a serviciului, definirea responsabilităților;<br>identificarea competențelor necesare și asigurarea lor;<br>identificarea și punerea la dispoziție a resurselor materiale necesare;<br>colectarea de informații pentru analizele DCPC;<br>evaluarea stării de management, analiza indicatorilor;<br>urmărirea auditurilor interne / externe;<br>planificarea SMC;<br>îmbunătățirea SMC, a proceselor și serviciilor prin acțiuni corective și preventive;<br>comunicarea internă;<br>comunicare cu clientul pe tot parcursul realizării serviciului;<br>urmărirea contractelor clientului |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Schema:</b><br>Vezi ANEXA II                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Responsabilitate:</b><br>R / PR-MQ/ IG - MQ / SS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Monitorizare și măsurare</b><br>audituri interne;<br>rapoarte uzuale de analiza a stadiului realizării serviciului;<br>analiza efectuată de management<br>planuri de acțiune                                                                             |
| <b>Interacțiuni:</b><br>Acest proces interacționează cu toate celelalte procese punând la dispoziția acestora toate resursele materiale, umane și financiare necesare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Indicatori de eficacitate</b><br>atingerea (sau nu) a obiectivelor fixate;<br>(indicatori de performanță, progres, monitorizare);<br>rezultate financiare;<br>reclamații clienți / evaluarea satisfacție clienților;<br>rezultatele auditurilor interne. |

## FISA PROCES: REALIZARE SERVICIU

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descriere:</b><br>Planificarea, proiectarea și dezvoltarea, realizarea și livrarea serviciului înseamnă:<br>colectarea cerințelor clientului (licitații, cereri de ofertă)<br>stabilirea de soluții tehnice;<br>comunicare cu clientul asupra aspectelor tehnice<br>realizarea / modificarea planului de activități (obiective, faze intermediare / finală, durata și plasarea în timp a fazelor, componența echipelor de lucru, reuniuni de avizare);<br>stabilirea resurselor necesare;<br>proiectarea serviciului;<br>verificarea și validarea proiectării serviciului (calculare alternative, verificarea documentațiilor, comparare);<br>realizarea și livrarea serviciului;<br>gestionarea DMM-urilor (programe de verificare și etalonare) |
| <b>Schema:</b><br>PLANIFICAREA REALIZĂRII SERVICIULUI – ANEXA III;<br>PROIECTAREA –DEZVOLTAREA SERVICIULUI – ANEXA IV;<br>REALIZAREA SI LIVRAREA SERVICIULUI – ANEXA V                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsabilitate:</b><br>R / PR - MQ / RLC / RL / SS                                                                                                                                                                     | <b>Monitorizare și măsurare</b><br>audituri interne<br>reuniuni de avizare (stare indicată)<br>rapoarte uzuale de analiza a stadiului realizării serviciului;<br>analiza înregistrărilor |
| <b>Interacțiuni:</b><br>(M) – alocarea resurselor specifice (materiale, umane, financiare);<br>(M) – masurare, analiza, îmbunătățire;<br>(CS) – documentație pt. decontare lucrare;<br>(A) – necesar de produse / servicii. | <b>Indicatori de eficacitate</b><br>neconformități interne<br>reclamații client<br>satisfacție client<br>nr. modificări (tehnice și termene)                                             |

## FISA PROCES: APROVIZIONARE

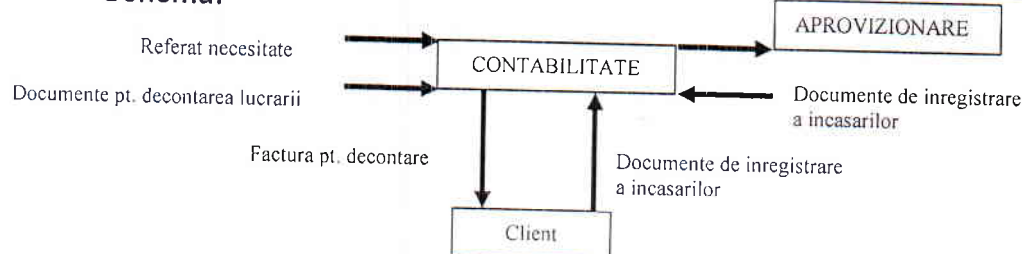
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descriere:</b><br>Asigurarea necesarului de materiale echipamente și servicii (etalonari și verificări periodice ale dispozitivelor de măsurare și control) pentru DCPD:<br>definirea specificațiilor de aprovizionare (cantitate, calitate, caracteristici echipament);<br>comenzi de aprovizionare (anunțuri de licitații, licitații); stabilirea prețului de achiziție;<br>comandă aprovizionare;<br>verificare produs aprovizionat (nr. comandă, document de recepție, document de însoțire, certificat de calitate);<br>punerea la dispoziția DCPC a produsului / serviciului aprovizionat;<br>gestiunea furnizorilor:<br>- selecția furnizorilor<br>- urmărirea comenzilor până la plată;<br>- reclamații / comandă |                                                                                                                                                |
| <b>Schema:</b> <pre> graph TD     A[Referat necesitate] --&gt; B[APROVIZIONARE]     B --&gt; C[Produs / serviciu disponibil]     B -- Comanda --&gt; D[Furnizor]     D -- "• Produs / serviciu<br/>• Factura" --&gt; B </pre>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                |
| <b>Responsabilitate:</b><br>responsabil aprovizionare                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Monitorizare și măsurare</b><br>audit intern;<br>analiza furnizori;<br>analiza înregistrărilor.                                             |
| <b>Interacțiuni:</b><br>(M) - retur de informații;<br>(R) - respectarea referatului de necesitate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Indicatori de eficacitate</b><br>neconformitate la furnizori;<br>neconformitate la aprovizionare;<br>penalități pentru întârzieri la plată. |

## FISA PROCES: CONTABILITATE

|                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descriere:</b><br>Furnizează către conducerea DCPC și a RL informații necesare controlului cheltuielilor (manoperă, materiale, regie);<br>urmărirea și controlul cheltuielilor pe fiecare contract;<br>urmărirea legislației; |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

întocmirea de rapoarte financiare;  
 pregătirea de informații economico-financiare ale DCPC pentru dosarele de licitații;  
 înregistrare contracte;  
 urmărirea facturi;  
 realizarea de inventare de mijloace fixe;  
 avizarea devizelor antecalcul și postcalcul, plan de realizare;  
 avizare comenzi de aprovizionare.

**Schema:**



**Responsabilitate:**

Responsabil contabilitate

**Monitorizare și măsurare**

auditori cu privire la principii și regulamente contabile în vigoare;  
 analiza înregistrărilor.

**Interacțiuni:**

(M) - retur de informații;

**Indicatori de eficacitate**

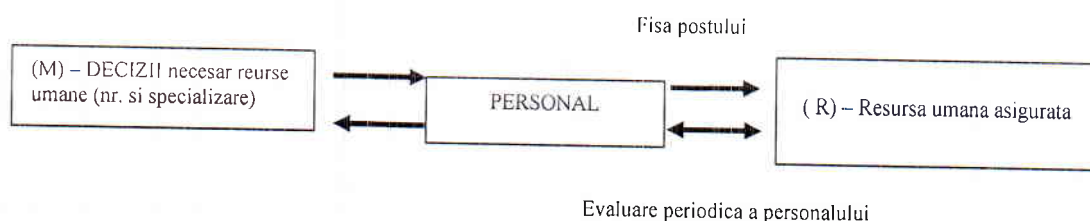
indicatori financiare; stare indicatori;  
 facturi neîncasate;  
 erori în documentele de plată

**FISA PROCES: PERSONAL**

**Descriere:**

Asigurarea necesarului și competenței resurselor umane ale "SERPAVIS" SRL prin:  
 definirea posturilor, responsabilităților și abilităților;  
 realizarea de interviuri și aplicarea de tehnici de angajare personale;  
 gestiunea posturilor;  
 instruirea personalului;  
 urmărirea legislației relativ la muncă și securitatea persoanei;  
 promovarea și participarea la conceperea de sisteme de recunoaștere a meritelor.

**Schema:**



**Responsabilitate:**

responsabil personal

**Monitorizare și măsurare**

audit intern;  
 anchete, interviuri, chestionare, teste;  
 program de instruire;  
 studii individuale de instruire, intretinere si imbunatatire a competentelor.

**Interacțiuni:**

(M) - retur de informații;  
 (R) - necesar de resurse umane.

**Indicatori de eficacitate**

rotația personalului  
 absenteeism

## FISA PROCES: CONSULTANTA JURIDICA

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descriere:</b><br>Consultanță destinată sa ajute RL să aleagă varianta optimă din ansamblul de posibilități:<br>condițiile contractuale, clauze, rezolvarea litigiilor, conciliere, etc.<br>prezentarea de informații juridice;<br>avizari documente contractuale;<br>solutionarea facturilor emise si neancasate. |                                                                                |
| <b>Schema:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                |
| <b>Responsabilitate:</b><br>responsabil compartiment juridic CJ                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Monitorizare și măsurare</b><br>- analiza inregistrarilor.                  |
| <b>Interacțiuni:</b><br>- (M) – retur de informații;<br>- (R) – conditii contractuale                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Indicatori de eficacitate</b><br>- analiza cazuri solutionate/negestionate. |

## FISA PROCES: GESTIUNEA INFORMATIEI

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descriere:</b><br>Gestiunea și prezentarea datelor și informațiilor interne și externe, menținerea legăturii între cei implicați în realizarea:<br>colectarea datelor și informații pentru transmiterea pe suport informatic;<br>comunicare internă - menținerea legaturilor între cei implicați;<br>comunicare externă – INTERNET;<br>contacte cu clienți,<br>asigurarea securității informației (măsuri de protecție);<br>pregătirea de planuri de control a sistemului informatic;<br>pregătirea de planuri de intervenție în cazul opririi momentane a sistemului de lucru;<br>controlul și evaluarea periodică a mijloacelor informatice;<br>verificarea transmisiilor de informații. |                                                                                                               |
| <b>Schema:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                               |
| <b>Responsabilitate:</b><br>Șef complex sistem informatic                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Monitorizare și măsurare</b><br>auditori interne;<br>planuri de control și intervenție                     |
| <b>Interacțiuni:</b><br>- (M) – informație, comunicare internă<br>- (R) – securizare date<br>- Client - distribuție informații externe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Indicatori de eficacitate</b><br>reclamații personal;<br>întârzieri de informare<br>număr erori de sistem; |



#### 4.2. MANUALUL CALITĂȚII

Manualul calității este identificat prin codul MC – “SERPAVIS” SRL

“SERPAVIS” SRL a elaborat și menține acest manual al calității care include domeniile sistemului de management al calității, inclusiv justificările necesare pentru excluderile efectuate față de exigențele standardului de referință SR EN ISO 9001 -2008.

Manualul calității include referiri la procedurile documentate prevăzute în standardele de referință și descrie succesiunea și interacțiunea proceselor cuprinse în sistemul de management al calității al “SERPAVIS” SRL.

#### 4.3. CONTROLUL DOCUMENTELOR

Documentele necesare pentru sistemul de management al calității sunt controlate.

Documentele cerute de SMC sunt disponibile la toate punctele de utilizare.

Exemplele scrise pe hârtie se distribuie controlat.

#### 4.4. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR CALITĂȚII

Documentele sistemului de management al calității care sunt menținute pentru a furniza dovada conformității cu exigențele standardului de referință precum și informații despre funcționarea efectivă a SMC, sunt înregistrările calității.

Înregistrările calității cerute de SMC sunt controlate.

### CAPITOLUL 5. – Responsabilitatea managementului

#### 5.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Directorul “SERPAVIS” SRL, se angajează să dezvolte și să îmbunătățească continuu un sistem de management al calității conform cu standardul de referință ca principal mijloc de a furniza încredere asupra capacității firmei de a executa servicii conforme.

În acest scop “SERPAVIS” SRL și-a stabilit politica în domeniul calității și obiectivele calității pe termen scurt și mediu. Directorul conduce personal analizele efectuate de management cu scopul de a asigura disponibilitatea resurselor necesare.

Întreg personalul este constientizat asupra importanței satisfacerii cerințelor clienților ca și a cerințelor legale și reglementare.

#### 5.2. ORIENTAREA CĂTRE CLIENT

Nevoile și așteptările clientului sunt evaluate ca fiind rezonabile, transformate în cerințe și îndeplinite, în condițiile respectării reglementărilor aplicabile.

#### 5.3. POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Politica în domeniul calității este definită prin Declarația privind politica “SERPAVIS” SRL, pe care o reproducem în continuare:

În strategia definită de conducere pentru menținerea și consolidarea poziției “SERPAVIS” SRL în domeniile sale de competență, obiectivul prioritar îl constituie îmbunătățirea continuă a calității serviciilor furnizate, în concordanță cu cererile clienților și în vederea creșterii satisfacției acestora.

În acest sens, Directorul “SERPAVIS” SRL stabilește ca elemente ale politicii “SERPAVIS” SRL în domeniul calității următoarele:

- proiectarea, implementarea și menținerea funcțională a unui sistem al calității, la nivelul întregii structuri tehnice a “SERPAVIS” SRL, conform cu prevederile Standardului Internațional SR EN ISO 9001:2008, sistem care să asigure atingerea obiectivelor universității în domeniul calității și îmbunătățirii continue a SMC.
- utilizarea managementului calității pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor furnizate de “SERPAVIS” SRL clienților săi, folosind prevederile și recomandările aplicabile din standardul EN ISO 9001:2008;



- asigurarea unei comunicări continue cu clienții și analiza informațiilor de feed-back pentru evaluarea satisfacției acestora; asigurarea compatibilității celorlalte politici ale institutului cu politica în domeniul calității;
- informarea și motivarea pentru calitate a întregului personal al firmei; asumarea responsabilităților referitoare la calitate de către personalul de conducere și execuție din "SERPAVIS" SRL;
- analiza cauzelor abaterilor de la politica și obiectivele "SERPAVIS" SRL în domeniul calității și stabilirea de măsuri de îmbunătățire.
- analiza adecvării continue a politicii și obiectivelor la cerințele pieței și la împrejurări conjuncturale ce pot apare.

Directorul asigură:

- resurse adecvate tehnologice, umane și financiare;
- analiza periodică a adecvării și eficacității sistemului calității;
- desemnarea personalului care execută și verifică activități referitoare la calitate;
- aducerea la cunoștința întregului personal al firmei care are activități în activități ce tine de serviciile prestate în domeniul calității.

Prin politica în domeniul calității și obiectivele aferente, Directorul "SERPAVIS" SRL împreună cu întreg personalul firmei care activează permanent sau conjunctural urmăresc satisfacerea deplină a așteptărilor clienților în condiții de eficiență economică și satisfacție profesională.

#### 5.4. OBIECTIVELE CALITĂȚII

Prin implementarea și funcționarea eficientă a sistemului calității în cadrul "SERPAVIS" SRL, Directorul urmărește atingerea următoarelor obiective :

consolidarea și extinderea poziției "SERPAVIS" SRL în domeniul executării construcțiilor, construcțiilor din zidărie cu înălțimea limitată la două nivele, construcțiilor clădirilor și edificiilor cu înălțimea limitată la două nivele din elemente prefabricate din beton armat și beton, protecției construcțiilor și utilajelor, lucrărilor de finisare a construcțiilor prin creșterea numărului contractelor în domeniu și creșterea veniturilor proprii rezultate din această activitate.

- identificarea de noi domenii tehnice de activitate. Pe termen scurt, secțiile vor dispune, la cerere, de baze de date pentru cePR-MQetarea contractuală;
- identificarea și reducerea continuă a costurilor datorate neconformităților prin reducerea numărului și complexității neconformităților și reducerea costurilor implicate de rezolvarea acestora. Pe termen scurt, toate secțiile "SERPAVIS" SRL vor oferi toate informațiile necesare pentru buna desfășurare a proceselor legate de calitate, pentru documentarea și pregătirea deciziilor, pentru evaluarea rezultatelor acestora.
- creșterea calității lucrărilor elaborate prin respectarea planificărilor, reducerea situațiilor de avize cu observații.
- creșterea comunicării cu clientul pe durata elaborării lucrării prin contacte și consultări cu acesta.

Obiectivele calitatii, se aproba anual, la prima analiza efectuata de management, de catre Director.

Obiectivele calitatii sunt masurabile si includ referinte pentru respectarea cerintelor pentru serviciu.

## 5.5. PLANIFICARE SMC

Planificarea este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor prevăzute în Manual și pentru a se asigura integritatea sistemului atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale sistemului de management al calității.

## 5.6. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE

Structura organizatorică a "SERPAVIS" SRL asigură cadrul de lucru pentru funcțiile calității și condițiile necesare implementării sistemului de management al calității.

Directorul își asumă responsabilitatea, autoritatea și independența necesară pentru identificarea problemelor de calitate și inițierea acțiunilor corective și/sau preventive care să asigure eliminarea neconformităților existente sau potențiale.

Documentele care cuprind responsabilitățile și autoritatea sunt :

- Regulamentul de organizare și funcționare al "SERPAVIS" SRL,
- Organigrama,
- Fișele de post din cadrul "SERPAVIS" SRL,
- Procedurile sistemului de management al calității,
- Înregistrări ale SMC ,
- Alte documente specifice: programe, planuri, acțiuni corective, preventive.

Responsabilitățile și autoritatea principalelor funcții implicate în funcționarea SMC sunt:

### Directorul "SERPAVIS" SRL

- stabilește politica privind calitatea și obiectivele calității pentru "SERPAVIS" SRL;
- aprobă documentele generale ale SMC, respectiv Manualul Calității și reviziile acestora;
- numește prin decizie Reprezentantul conducerii pentru SMC;
- analizează modul de funcționare și eficiența sistemului calității programând analize anuale.

### Reprezentantul Conducerii

Pentru a asigura implementarea și funcționarea sistemului calității în cadrul "SERPAVIS" SRL Directorul numește prin ordin Reprezentantul conducerii pentru calitate persoană din cadrul "SERPAVIS" SRL, care:

- avizează documentele generale ale SMC și reviziile acestora;
- urmărește stabilirea, implementarea și menținerea proceselor necesare SMC;
- prin delegare de către Director, analizează modul de funcționare și eficiența sistemului calității efectuând analize anuale sau de câte ori situația o impune;
- raportează rectorului situația privind funcționarea SMC;
- avizează programele de îmbunătățire pentru a fi aprobate de Director;
- urmărește și raportează realizarea acestora Directorului;
- asigură utilizarea optimă a resurselor necesare implementării, funcționării și îmbunătățirii sistemului;
- coordonează activitățile de audit intern și analiza datelor;
- pregătește analiza efectuată de management, urmărește și raportează realizarea măsurilor stabilite;
- asigură promovarea în cadrul organizației a conștientizării referitoare la cerințele clientului
- reprezintă societatea în relațiile cu părți externe în probleme legate de SMC.

### Contabilul șef - CS

- stabilește politica "SERPAVIS" SRL în domeniul financiar;
- negociază cu sub-contractanții valorile de contracte;
- participă, alături de responsabilul de lucrare, la analiza ofertelor și răspunde de elaborarea documentelor finale de atribuire a lucrărilor achiziționate prin licitații;
- avizează ofertele/contractele elaborate în cadrul "SERPAVIS" SRL;

- avizează propunerile pentru achiziționarea de echipamente și software pentru proiectare și dezvoltare destinate "SERPAVIS" SRL;
- răspunde de elaborarea Fișei postului pentru toate funcțiile din subordine care deservește "SERPAVIS" SRL;
- propune inițierea de acțiuni corective/preventive;
- aprobă sau avizează comenzile de aprovizionare pentru "SERPAVIS" SRL;
- avizează devizul antecalcul și devizul de cheltuieli (final);
- aprobă și urmărește onorarea facturii de încasare a lucrării.

#### **Responsabil Aprovizionare – RA**

- avizează propunerile pentru comenzile de aprovizionare, propuse de RL;
- asigură aprovizionarea materialelor și dotărilor aprobate, prin preluare de la Direcția Administrativă și Aprovizionare.

#### **Responsabil Personal – Salarizare - RPS**

- răspunde de păstrarea înregistrărilor permanente referitoare la calificările și instruirile profesionale ale personalului "SERPAVIS" SRL;
- răspunde de păstrarea Fișei postului pentru toate funcțiile specificate în organigramă.

#### **Responsabilul de lucrare – RL**

- elaborează propunerea Deciziei de lansare a lucrării, și o supune avizării șefilor de secții și aprobării PR;
- întocmește planul calității (numai dacă clientul cere prin contract);
- răspunde de elaborarea ofertelor/contractelor pentru clienții "SERPAVIS" SRL, împreună cu RLC;
- participă la concilierea contractelor;
- susținerea avizării (recepția) lucrării la beneficiar (dacă este cazul și beneficiarul acceptă);
- concilierea observațiilor beneficiarului;
- asigură completarea lucrării conform observațiilor acceptate ale beneficiarului;
- asigură vizarea modificărilor acceptate (dacă privesc probleme de fond); Trimiterea lucrării completate
- urmărește primirea avizului „bun de plată” de la beneficiar;
- elaborează programele de lucru pentru lucrarea pe care o coordonează;
- propune componența colectivelor de lucru, modul de rezolvare a lucrărilor și timpul necesar pentru efectuarea acestora;
- menține relația de interfață cu clienții;
- controlează personalul pentru verificări în timpul și la finalul execuției lucrărilor;
- verifică procedurile/instrucțiunile operaționale elaborate de personalul din subordine;
- analizează soluțiile de tratare a neconformităților;
- răspunde de coordonarea execuției lucrărilor executate de personalul din subordine;
- identifică și documentează neconformități pe paPR-MQursul și la finalul execuției lucrărilor;
- răspunde de închirierea echipamentelor și utilajelor eventual necesare execuției lucrării;
- avizează (elaborează) propunerile de comenzi de aprovizionare;
- propune repartizarea manoperei pentru personalul întocmitor al lucrării.

#### **Personalul executant**

- elaborează lucrarea conform documentelor aprobate, conform temelor și reglementărilor, la termenele stabilite prin programele de lucru;
- aplică prevederile documentelor sistemului calității;
- efectuează prin autocontrol verificări pentru lucrările executate;
- asigură soluționarea acțiunilor corective;
- elaborează comenzile de aprovizionare cu serviciile necesare a fi executate pentru elaborarea lucrărilor contractate de "SERPAVIS" SRL.



## 5.7. REPREZENTANTUL MANAGEMENTULUI

Reprezentantul managementului este – Responsabilul de asigurare a calității SMC numit prin ordinal Directorului “SERPAVIS” SRL și are autoritatea de a se asigura că sunt cunoscute, aplicate și menținute cerințele privind sistemul calitatii în conformitate cu politica în domeniul calitatii și cu SR EN ISO 9001:2008.

Reprezentantul managementului raportează managementului de vârf stadiul realizării sistemului de management al calitatii, inclusiv necesitățile de îmbunătățire și promovează la toate nivelurile firmei importanța cuboasterii și realizării cerințelor clienților.

### **Comunicarea internă**

Comunicarea internă, între funcțiuni și niveluri de management în cadrul firmei este asigurată prin atribuirea, cunoașterea și respectarea structurii ierarhice și a atribuțiilor de către întreg personalul care conduce, verifică și execută activități care influențează calitatea.

## 5.8. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT

Analizele periodice sunt programate de Directorul “SERPAVIS” SRL (sau prin delegare de competență, reprezentantul conducerii PR-MQ), iar participanții la analiza sunt anunțați cu cel puțin trei zile înaintea datei de desfășurare a acesteia.

Scopul analizelor este de a asigura eficiența și adecvarea continuă ale sistemului calitatii în satisfacerea condițiilor din standardul de referință - SR EN ISO 9001:2008, inclusiv a politicii și obiectivelor privind calitatea declarate de “SERPAVIS” SRL.

Atunci când Directorul consideră necesar, poate fi efectuată o analiză pentru o anumită situație, proiect, contract, o necesitate externă sau de reglementare.

Reprezentantul managementului, redactează un raport de informare care include funcționarea curentă în legătură cu următoarele aspecte:

- rezultatele auditurilor interne / externe, satisfacția clienților, inclusiv reclamații;
- funcționarea proceselor în legătură cu serviciile executate;
- situația acțiunilor corective și preventive;
- urmărirea acțiunilor de la analiza anterioară.

Informarea cuprinde și propuneri de schimbări care ar putea influența sistemul de management al calitatii departamentului.

Urmare a analizei se vor stabili acțiuni legate de:

- îmbunătățirea sistemului de management al calitatii;
- îmbunătățirea serviciului în legătură cu cerințele;
- necesarul de resurse.

Desfășurarea și rezultatele analizei se documentează într-un „proces-verbal al rezultatelor analizei de management”.

## CAPITOLUL 6 - Managementul resurselor

### 6.1. ASIGURAREA RESURSELOR

“SERPAVIS” SRL și-a determinat și furnizează, în mod oportun, resursele necesare pentru implementarea proceselor sistemului de management al calitatii și obținerea satisfacției clienților săi.

“SERPAVIS” SRL se asigură că personalul care are responsabilități definite în sistemul de management al calitatii, este competent pentru realizarea activităților. Pregătirea aplicativă, instruirea, priceperea și experiența necesară pentru nominalizarea funcțiilor prevăzute în organigrama sunt stabilite în „Fisa postului”.

Necesitățile de competență ale personalului care îndeplinește activități care afectează calitatea sunt identificate în cadrul analizei efectuate de management.

Se planifică, realizează, verifică și îmbunătățește un „Program de instruire” anual care asigură satisfacerea necesităților de instruire și constientizarea tuturor angajaților asupra relevanței și importanței activităților pe care le desfășoară și asupra modului în care fiecare, la locul sau de muncă poate contribui la atingerea obiectivelor calitatii.



Pentru personalul care ocupa funcțiile de management sunt menținute înregistrări referitoare la pregătire, experiență, instruire și calificări.

## 6.2. RESURSE UMANE

"SERPAVIS" SRL dispune virtual de întreg personalul necesar pentru executarea lucrărilor de construcții prevăzute în lista de activități, compus din ingineri constructori, dirigenți de șantier, verficatori, ingineri, tehnologi și personal etnic(executor, muncitori, constructori), dintre care se selectează în funcție de fiecare comandă în parte, responsabilii de lucrări, întocmitori și verficatorii, etc.. Apartenența întregului personal la "SERPAVIS" SRL este stabilită prin formația de lucru, stabilită prin Decizia de lansare a lucrării (DLL) pentru fiecare contract în parte.

Personalul este angajat al "SERPAVIS" SRL, în condițiile specifice acestei instituții prin contractual de muncă individual.

În cadrul "SERPAVIS" SRL, instruirea personalului se realizează numai în domeniul calității, întrucât formarea profesională nu este necesară în condițiile specifice.

Instruirile în domeniul calității sunt efectuate de IG - MQ sau de personal al unor organizații externe specializate. Personalul institutului este informat de evoluția în timp a "SERPAVIS" SRL, de strategia și politica adoptată, de rezultatele și de progresele obținute în domeniul asigurării calității.

Evidența calificărilor și a instruirii se ține și se păstrează în dosarul fiecărui angajat pe perioadă nelimitată.

## 6.3. INFRASTRUCTURA

Infrastructura formată din sediul "SERPAVIS" SRL, birourile de lucru, echipamentele de lucru (aparate de măsură, echipament de multiplicare,) programele soft de proiectare, utilitățile asociate sediului, mijloacele de transport permit desfășurarea în condiții optime a activităților specifice "SERPAVIS" SRL. Acestea sunt administrate și sunt utilizate de "SERPAVIS" SRL, pentru care se reține valoarea corespunzătoare prin cota de regie la devizele de cheltuieli pentru toate lucrările executate de "SERPAVIS" SRL.

Mentenanța instalațiilor, echipamentelor informatice și mijloacelor de transport se realizează prin grija "SERPAVIS" SRL, de către personalul care le deservește, iar reparațiile de către societăți specializate.

## 6.4. MEDIUL DE LUCRU

Mediul de lucru la sediul sau pe teren este asigurat astfel încât să nu fie afectată calitatea lucrărilor. Lucrările la sediu se desfășoară în birouri dotate cu mobilier și utilități adecvate; la lucrările la client, organizarea locului de muncă se face de către "SERPAVIS" SRL în colaborare cu clientul, respectându-se normele de securitatea muncii, la producere sunt asigurate locurile de muncă cu utilaj corespunzător la fel respectându-se normele de securitatea muncii.

Climatul de muncă este menținut prin asigurarea unei discipline de lucru și recunoașterea meritelor și motivarea personalului.

# CAPITOLUL 7. Realizarea serviciului

## 7.1. PLANIFICAREA REALIZĂRII SERVICIULUI

Planificarea realizării serviciului cuprinde prevederi pentru următoarele aspecte:

- Obiectivele calitatii pentru serviciu, proiect, produs sau contract;
- Necesitatea de a elabora un plan de realizare a serviciului și de a furniza resurse;
- Activitățile de verificare și criteriile de acceptabilitate;
- Înregistrările necesare pentru a furniza încercare în conformitatea serviciului, produsului.

## 7.2. PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL

### *Determinarea cerințelor referitoare la serviciu*

Cerintele pentru serviciu specificate de către client, obligațiile în legătură cu serviciul, inclusiv cerințele legale și reglementare sunt cuprinse în :

- Specificație de produs / serviciu;
- Standard, sau normativ;
- Caiet de saPR-MQini, proiect, contract;
- Cerere de ofertă, comandă.



### **Analiza cerințelor referitoare la servicii**

Încă înainte de a se angaja realizarea serviciului (de ex. cu ocazia propunerii unei oferte, acceptarea unui contract sau a unei comenzi, RL se asigură ca:

- Cerințele pentru serviciu sunt definite;
- Cerințele contractului sau ale comenzii, altele decât cele anterior exprimate (de ex. în oferta sau la licitație) sunt rezolvate;
- "SERPAVIS" SRL are capacitatea să realizeze cerințele definite.

Decizia finală în legătură cu capacitatea departamentului revine Directorului "SERPAVIS" SRL.

Dacă pe paPR-MQursul realizării serviciului cerințele se modifică, RL va asigura amendarea documentației.

### **Comunicarea cu clientul**

Pentru fiecare client, contract, comandă, "SERPAVIS" SRL solicită clientului să definească modalitățile de comunicare în legătură cu informarea asupra stadiului realizării serviciului și transmiterea modificărilor.

Comunicarea externă, de promovare, se realizează prin activități cum ar fi:

- Promovarea firmei prin reclame, prezentări ale instituției în catalogul organizațiilor certificate, crearea unui web-site;
- Marketing –ofertare;
- Feedbackul de la clienți, inclusiv tratarea observațiilor și reclamațiilor primite de la aceștia;

"SERPAVIS" SRL menține înregistrări cu privire la toate aprecierile clientului, inclusiv reclamațiile acestuia, în „Condica de sugestii și reclamații primite de la clienți”.

## **7.3. PROIECTAREA ȘI DEZVOLTAREA SERVICIULUI**

### **Planificarea proiectării și dezvoltării serviciului**

Pentru proiectarea și dezvoltarea serviciilor de: cercetare-dezvoltare, proiectare, testare și analize tehnice, inginerie și servicii de consultanță, întocmire de normative, instrucțiuni și prescripții privind proiectarea, executia și exploatarea lucrărilor de construcții în domeniile: topo-geodezie și cadastru, hidrologie și calcule hidraulice, geologie, hidrogeologie, geotehnică, seismologie, încercări pe materiale de construcții și structuri de beton în situ și în laborator, RL identifică și planifică etapele ce urmează a fi executate, conform:

- a) specificației tehnice aferentă fiecărui contract încheiat cu clienții;
- b) planului de realizare pe faze de execuție;

Proiectarea în condiții controlate implică identificarea caracteristicilor importante pentru calitatea serviciilor furnizate de "SERPAVIS" SRL și stabilirea modului în care aceste caracteristici pot fi realizate pentru a asigura conformitatea acestora.

RL verifică în cursul procesului de realizare a lucrării dacă:

- activitatea de proiectare se desfășoară pe baza planului (calendarului) de realizare actualizat atunci când este necesar. Planul de realizare conține toate etapele de execuție a proiectelor, punctele de verificare pentru aceste etape, resursele (umane, materiale, financiare) necesare, echipa de lucru, obiectivele etapelor;
- sunt stabilite interfețe de comunicare între persoanele responsabile pentru realizarea proiectului precum și responsabilitățile și autoritățile adecvate;
- temele de proiectare sunt clar definite și sunt analizate identificându-se aspectele și procesele de proiectare care necesită dezvoltare;
- proiectele sunt întocmite de personal calificat și conțin datele și condițiile necesare pentru execuția acestuia;
- proiectele sunt analizate și verificate de personal competent înainte de predarea acestora la client;
- modificările proiectului sunt documentate, analizate și aprobate de Director.

Activitățile de control ale lucrărilor în "SERPAVIS" SRL includ, după cum este aplicabil, următoarele:

a) proceduri/instrucțiuni operaționale ce documentează metodele de lucru aplicate de personalul de conducere și execuție din "SERPAVIS" SRL la realizarea serviciilor. Aceste proceduri cuprind după caz următoarele:

- metodologia cadru de execuție a lucrării;
- caracteristicile lucrărilor ce trebuie supravegheate și realizate;
- responsabilități referitoare la conducere, execuție și verificări;
- criterii de acceptare pentru materiale sau date de intrare în proces;
- echipamentele adecvate necesar a fi utilizate la realizarea lucrărilor;
- metode de prelevare a datelor, măsurare și prelucrare a rezultatelor utilizate la lucrări;
- documentarea, înregistrarea și transmiterea rezultatelor.

Înregistrările privind execuția proceselor, echipamentele utilizate și personalul calificat sunt păstrate de RL.

Datele de intrare ale proiectării serviciilor sunt:

- specificații tehnice sau teme de conținut întocmite de clienți;
- date tehnice de exploatare puse la dispoziție de către client;
- date tehnice de specialitate obținute prin interfețele externe ale "SERPAVIS" SRL cu instituții specializate;
- date și informații tehnice din teren prelevate de personalul de proiectare sau rezultate din expertizării și analize efectuate anterior;
- teme de proiectare transmise de clienți.
- cerințe legale și reglementări aplicabile;
- informații derivate din proiecte similare – atunci când este aplicabil.

Datele de ieșire ale proiectării serviciilor sunt furnizate astfel încât să poată fi verificate în raport cu datele de intrare. Aprobarea, înainte de difuzare, confirmă că proiectul realizat:

- satisface cerințele cuprinse în elementele de intrare;
- furnizează date corespunzătoare pentru aprovizionare, execuție, livrare;
- conține sau face referire la criteriile de acceptare a serviciului;
- specifică caracteristicile serviciului care sunt esențiale pentru utilizarea corectă a acestuia.

Elementele de ieșire ale proiectării se concretizează în:

- studii de oportunitate;
- studii de fezabilitate;
- studii de fezabilitate;
- proiecte tehnice;
- caiete de sarcini;
- documentații de execuție;
- detalii de execuție;
- reglementări, norme, condiții tehnice, prescripții;
- tehnologii de mentenanță, reparații și reabilitare;
- alte tipuri de documentații.

### **Analiza proiectării și dezvoltării**

Rezultatele parțiale sau finale ale proceselor de proiectare sunt analizate, după cum este aplicabil, de Formația de avizare pentru a determina:

- a) dacă documentațiile tehnice satisfac cerințele clienților;
- b) dacă rezultatele proiectării sunt conforme cu prevederile standardelor, normelor, prescripțiilor și altor reglementări aplicabile;
- c) dacă documentațiile tehnice satisfac condițiile funcționale și operaționale;
- d) dacă soluțiile alese, inclusiv materiale și facilități corespund obiectivelor proiectării;
- e) dacă rezultatele proiectării satisfac condițiile referitoare la mediu și solicitări.

RL planifică analizele oficiale ale proiectării acestea se efectuează în cadrul ședințelor de avizare.

Rezultatele analizelor efectuate de formația de avizare se documentează prin procese verbale de avizare internă.



La solicitarea elaboratorilor se pot efectua în timpul execuției proceselor de proiectare și analize suplimentare. Rezultatele acestor analize se înregistrează în "Note de analiză" elaborate de responsabilul de lucrare.

#### **Verificarea realizării serviciilor**

În stadii bine precizate de execuție a proceselor de realizare a lucrărilor, părțile componente ale documentațiilor tehnice sunt verificate de personal specializat care sunt și membrii Formației de Avizare - pentru a se determina dacă datele de ieșire satisfac condițiile stabilite prin datele de intrare.

Verificarea urmărește în principal, fără a se limita strict la acestea, piesele, conținutul proiectului și soluționarea observațiilor din partea unui verficator rezultate ca urmare a analizelor proiectării. Confirmarea verificărilor se realizează prin semnarea de către verficatorii desemnați a părților din documentațiile tehnice verificate.

Pentru a se asigura obiectivitatea și eficiența verificărilor, personalul "SERPAVIS" SRL desemnat pentru verificare este diferit de cel care are responsabilitate directă pentru execuția procesului de proiectare verificat.

#### **Validarea proiectării și dezvoltării**

Validarea este efectuată la terminarea proiectării cu scopul de a se asigura ca serviciul rezultat este capabil să satisfacă cerințele pentru aplicări specificate sau utilizări intenționate. Validarea este finalizată înaintea livrării.

#### **Controlul modificărilor realizării serviciilor**

Toate modificările care trebuie efectuate după finalizarea documentațiilor tehnice sunt efectuate de regulă de același personal care a fost implicat și în etapele inițiale de proiectare.

După modificare, documentele sunt analizate, verificate și aprobate în același mod ca documentele inițiale.

### **7.4. APROVIZIONAREA**

#### **Evaluarea furnizorilor**

Procesul de aprovizionare se realizează la "SERPAVIS" SRL în conformitate cu Dispoziția internă emisă din numele Administratorului "SERPAVIS" SRL.

Furnizorii prestatori externi de servicii necesare pentru finalizarea serviciilor contractate de "SERPAVIS" SRL sunt evaluați și selectați astfel încât să fie demonstrată capabilitatea acestora de a livra servicii conforme cu cerințele. Capabilitatea furnizorilor de a livra servicii conforme cu condițiile specificate este stabilită în funcție de:

- experiența altor utilizatori referitoare la serviciile necesare a fi aprovizionate;
- promptitudinea în respectarea termenelor stabilite;
- înregistrările transmise de sub-contractant referitoare la sistemul calității (certificate emise de organisme de certificare acreditate);
- evaluarea înregistrărilor de calitate pentru serviciile aprovizionate;
- pe baza prețului oferit de sub-contractant pentru serviciile aprovizionate.

Identificarea furnizorilor "SERPAVIS" SRL este făcută de compartimentul „Aprovizionare” care elaborează și transmite la aceștia cereri de ofertă pentru diferite servicii.

Ofertele primite de la furnizori sunt transmise pentru evaluare și analiză tehnică secțiilor și RL.

Rezultatele evaluărilor sunt documentate și păstrate de RL. Compartimentul „Aprovizionare” elaborează Lista furnizorilor acceptați, care conține informații despre:

- denumirea furnizorului;
- tipul serviciilor livrate;
- criteriile care au stat la baza selectării furnizorului.

Lista se actualizează ori de câte ori se consideră necesar, dar cel puțin o dată pe an.

La sfârșitul anului se cer oferte despre caracteristicile serviciilor și prețul acestora de la furnizori.

Datele primite sunt analizate și, în funcție de rezultatul analizei, precum și de criteriile prezentate mai sus, se aleg furnizorii de servicii pentru anul următor. Șefii de secții actualizează Lista furnizorilor acceptați, modificând conținutul acesteia după analiza efectuată.

Lista furnizorilor acceptați este aprobată de R.

Documentele contractuale pentru serviciile necesare a fi aprovizionate sunt elaborate de personalul compartimentului „Aprovizionare”. Pentru aprovizionarea cu echipamente/aparate necesare execuției lucrărilor contractate de "SERPAVIS" SRL, furnizorii sunt evaluați în același



mod ca și furnizorii pentru servicii aprovizionate, dar pentru aceștia nu se întocmește o listă de evidență.

Selectarea furnizorilor se face în acest caz pe bază de licitație .

Necesarul de servicii sau echipamente aprovizionate se face pe baza referatului de necesitate al RL cu referire la oferta tehnică/catalogul de produs.

#### **Informații pentru aprovizionare**

Documentele de aprovizionare conțin informații care descriu produsul/serviciul cumparat, ecrinite pentru aprobarea sau calificarea produsului și cerințele sistemului de management al calitatii.

Pentru furniturile constatate la recepție ca fiind neconforme exista, în magazia de materiale a UTCB, o zonă de carantina care permite izolarea până la tratarea neconformității.

#### **Verificarea produsului/serviciului aprovizionat**

Serviciile aprovizionate sunt verificate de RL care le-a solicitat sau de personal desemnat de acesta.

Serviciile sunt verificate la primirea la sediul "SERPAVIS" SRL sau, atunci când se consideră necesar, înainte de livrarea lor de către sub-contractant, la sediul sau în depozitul acestuia. Verificarea calității serviciilor aprovizionate se realizează la primirea la sediul sau în depozitul "SERPAVIS" SRL.

În situația în care sunt făcute verificări ale serviciilor aprovizionate la sediul furnizorilor, acest lucru este specificat în comandă. Persoanele care efectuează aceste verificări sunt numite de RL, iar rezultatele sunt consemnate pe factură.

Atunci când se solicită contractual, clienții pot participa la recepția serviciilor aprovizionate, fie la sediul "SERPAVIS" SRL, fie la sediul sub-contractanților. În acest caz, Responsabilul de lucrare asigură interfața dintre client și sub-contractant.

Inspecțiile de recepție se fac:

- integral la furnizor, când firma efectuează recepția la sediul acestuia;
- la sediul firmei integral sau prin sondaj, pe eșantioane de materiale permise.

Condițiile de recepție sunt stipulate în contract, inclusiv inspecțiile pe care firma le consideră necesare să fie făcute la sediul furnizorului și prevederi pentru soluționarea problemelor survenite la recepție. Eventualele probleme se consemnează în raportul de acceptare, executantul urmând să rezolve observațiile. După rezolvare se face din nou recepția.

Pentru echipamente recepția se face corelat cu cerințele contractuale, norme și standarde aplicabile, precum și având în vedere înregistrările de calitate care însoțesc produsul, referitoare la inspecțiile și încercările efectuate de către furnizor. Eventualele neconformități se tratează conform certificatului de garanție de la furnizor.

Înregistrările rezultate din activitatea de aprovizionare sunt:

- Comenzile de aprovizionare - se păstrează la compartimentul „Aprovizionare”;

## **7.5. REALIZAREA SI FURNIZAREA SERVICIULUI**

### **Controlul realizării și furnizării serviciului**

"SERPAVIS" SRL controlează operațiunile de realizare și livrare a serviciului prin:

- Disponibilitatea pentru serviciul realizat a specificației tehnice;
- Disponibilitatea instrucțiunilor de lucru, unde este necesar;
- Utilizarea și întreținerea echipamentului de lucru, a dispozitivelor de măsură și control;
- Implementarea activităților de execuție aplicabile.

### **Validarea proceselor de realizare a serviciului**

După finalizarea serviciului, documentațiile tehnice sunt analizate și aprobate de formația de avizare.

Rezultatele avizării interne se consemnează în procesul-verbal de avizare.

Livrarea se efectuează în urma validării realizării serviciului prin recepția acestuia de către client (fără observații).

### **Identificare și trasabilitate**

"SERPAVIS" SRL își identifică serviciile realizate prin numărul și data contractului / comenzii. Acest număr asigură identificarea unică a serviciului și este utilizat ca referință pentru toate documentele în legătură cu serviciul respectiv.

### **Proprietatea clientului**

"SERPAVIS" SRL tratează cu toată atenția proprietatea clientului atât timp cât aceasta este utilizată sau se află sub controlul său. Proprietatea clientului poate fi amplasamentul, pot fi materiale sau/si echipamente furnizate de către client pentru utilizare sau incorporare în serviciu, sau informații furnizate în regim de confidențialitate.

Dacă aceasta proprietate este din întâmplare pierdută, defectată sau în orice alt mod găsită necorespunzătoare pentru utilizare, acest lucru se înregistrează într-un proces-verbal și clientul este prompt informat.

### **Păstrarea serviciului**

Documentațiile sunt identificate, îndosariate unitar, multiplicare dacă este cazul, și predate clientului într-un mod în care i se asigură integritatea: prin delegat sau prin poșta cu servicii specializate.

La final originalele sau copiile documentațiilor, precum și dosarul de corespondență al lucrării.

## **7.6. CONTROLUL DISPOZITIVELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE**

Pentru execuția lucrărilor obținerea de date necesare fundamentării acestora sunt utilizate echipamente de măsurare și încercare, a căror întreținere și verificare se asigură de către "SERPAVIS" SRL, care le utilizează și în scopuri proprii procesului de executare a lucrărilor.

Responsabilul de verificarea metrologică al "SERPAVIS" SRL păstrează o Listă de evidență a unităților verificate. În funcție de tipul DMM-ului, de regulamentele specifice și de modul de utilizare ale acestora se fac verificări metrologice periodice.

Dispozitivele metrologice se verifică, prin sub-contractare, la laboratoare specializate autorizate. Comenzile pentru verificările metrologice sunt completate de Responsabilul de verificarea metrologică. DMM-urile care sunt găsite în afara limitelor stabilite de etalonare sau care sunt defecte sunt marcate cu eticheta DEFECT și sunt izolate pentru a nu fi permisă utilizarea lor din neglijență.

Înregistrările referitoare la verificarea DMM (buletinele de verificare emise de laboratoarele autorizate) se păstrează la responsabilul metrologic.

Personalul care utilizează DMM pentru efectuarea de măsurări și încercări are responsabilitatea de a le manipula, conserva și depozita în mod corespunzător, astfel încât pentru acestea să se mențină exactitatea și capacitatea de măsurare prevăzute.

## **CAPITOLUL 8. Măsurare, analiză, îmbunătățire**

### **8.1. MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI**

#### **Satisfacția clientului**

"SERPAVIS" SRL înregistrează și menține informațiile despre satisfacerea sau nesatisfacerea clientului, ca una din principalele dovezi ale funcționării și eficacității sistemului de management al calității. Aceste informații sunt culese pe toată perioada de realizare a serviciului, începând cu analiza cerințelor clientului și terminând cu analiza reclamațiilor primite de la client.

"SERPAVIS" SRL are și continua să obțină recomandări ale unor clienți care declară satisfacția lor în legătură cu serviciile sale.



## 8.2. MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PROCESELOR ȘI A SERVICIULUI

Procesele desfășurate pentru realizarea serviciilor oferite de "SERPAVIS" SRL sunt descrise în procedură. Utilizarea acestei referințe și înregistrarea rezultatelor asigură capacitatea fiecărui proces de a-și atinge scopul (realizarea unor rezultate planificate conforme cu cerințele față de criterii de acceptare definite).

Metodele de monitorizare a proceselor constau în:

- Analiza stadiului lucrării (termene, etc.);
- Verificarea soluțiilor tehnice adoptate;
- Rezultatele avizărilor interne;
- Rezultatele recepțiilor la client;
- Procese verbale de punere în funcțiune.

Înregistrările privind monitorizarea și măsurarea lucrărilor se constituie în:

- Avize CTE;
- Avize de la client și autorități;
- Avize de la verificatori autorizați;
- Chestionar de evaluare a satisfacției clienților.

În procesul de monitorizare și măsurare sunt incluse și semnături:

- de verificare și aprobare pe documente din lucrări;
- verificarea și aprobarea ofertei tehnice și financiare;
- verificarea conținutului dosarului.

## 8.3. CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM

Controlul serviciului neconform definește activitățile de identificare și controlare a serviciului presupus neconform pentru a se preveni astfel utilizarea sau livrarea sa neintenționată.

Serviciul constatat neconform va fi corectat și supus re-verificării după corectare, pentru a i se demonstra conformitatea. Toate activitățile referitoare la serviciul neconform, inclusiv rezultatul re-verificării se înregistrează în documentul „Raport de neconformitate”.

Dacă serviciul neconform este detectat când utilizarea sa a început deja, acțiunile corespunzătoare, referitoare la consecințele neconformității, sunt stabilite împreună cu clientul.

## 8.4. ANALIZA DATELOR

„SERPAVIS” SRL colectează și analizează datele corespunzătoare pentru a determina adecvarea și eficiența propriului sistem de management al calității și pentru a identifica îmbunătățirile care îi pot fi aduse. Principala sursă este activitatea de măsurare și monitorizare definită în acest Manual.

Frecvența acestor analize variază de la o lună, trimestrial, în funcție de natura activităților și structura planului realizare.

În procesul de analiză a datelor se urmăresc aspecte legate de:

- satisfacția clientului, conformarea față de cerințe,
- relațiile cu furnizorii,
- caracteristicile și tendințele proceselor.

Ieșirile din procesul de analiză reprezintă estimări procentuale cantitative sau calitative ale aspectelor analizate. Aceste ieșiri pot fi utilizate pentru identificarea soluțiilor sau programe de îmbunătățire a proceselor, calității lucrărilor și eficacității sistemului. Rezultatele analizei datelor sunt documentate în fișe de analiză care se păstrează la RSM pe o perioadă de 3 ani.



## 8.5. ÎMBUNĂTĂȚIRE

### *Îmbunătățire continuă*

În urma analizei, politici și obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor interne și analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive se stabilesc soluții sau programe de îmbunătățire a eficacității SMC.

De regulă aceste programe rezultă ca date de ieșire ale analizei efectuate de management dar pot să se constituie și în propuneri de îmbunătățire ca urmare a procesului de analiza datelor. Programele de îmbunătățire rezultate în urma procesului de analiza datelor pot să constituie și intrări ale procesului de analiză efectuată de management.

### **Acțiuni corective**

"SERPAVIS" SRL întreprinde acțiuni corective pentru a elimina cauzele neconformităților și pentru a preveni repetarea lor. Acțiunile corective definesc cerințele pentru:

- identificarea neconformităților, inclusiv a reclamațiilor clientilor;
- determinarea cauzelor neconformităților;
- evaluarea necesității de acțiuni care să asigure ca neconformitățile nu se vor mai repeta;
- determinarea și implementarea acțiunilor necesare.

### **Acțiuni preventive**

"SERPAVIS" SRL întreprinde acțiuni preventive pentru eliminarea cauzelor unor neconformități potențiale în scopul prevenirii sau/si repetării lor. Acțiunile preventive definesc cerințele pentru:

- identificarea neconformităților potențiale și a cauzelor posibile;
- determinarea și asigurarea implementării acțiunilor necesare;
- înregistrarea rezultatelor acțiunilor întreprinse în „Raport de acțiuni preventive” și analiza acțiunilor preventive întreprinse.