

**” ANCAROS-CONSTRUCT”**  
**Societatea cu Răspundere Limitată**

**Aprobat:**  
**Administrator**  
**” ANCAROS-CONSTRUCT”SRL**



**Camerzan Stanislav**

” ”  
\_\_\_\_\_ **2024**

**MANUALUL CALITĂȚII**  
**DE ACTIVITATE ÎN CONSTRUCȚII**

**Data intrării în vigoare:**  
**de la** \_\_\_\_\_ **2024**

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



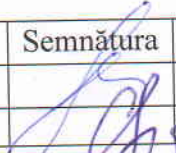
” ”  
\_\_\_\_\_ **2024**

**Chișinău 2024**

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 1 /42

LISTA DE DIFUZARE .

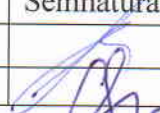
Nº	Denumirea posesorului	Numele, prenumele	Semnătura	Data
1.	Director General	Camerzan Stanislav		08.07.2024
2.	Director Executiv	Camerzan Vladimir		08.07.2024
3.	Contabil-șef	Costiuc Anngela		08.07.2024
4.	Diriginte de șantier	Vrabie Tudor		08.07.2024
5.	Diriginte de șantier	Rotari Dmitrii		08.07.2024

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 2 /42

**03. Listă modificărilor**  
**Indicatorul aprobărilor și al reviziilor**  
**Fișa de modificării**

Ediția nr. / Revizia nr./Data aplicării	Nr.capitolului/ paginilorși conținutul sumar al actualizării	Scopul reviziei	Nume, prenume , Semnătura		
			Elaborat	Verificat	Aprobat
Ediția 1 revizia 0			08.07.2024		

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 3 /42

## Conținut:

**Capitol 0** Caracteristici generale

**Capitol 1.** Dispoziții generale

**Capitol 2.** Referințe normative

**Capitol 3.** Definiții și prescurtări

**Capitol 4.** Contextul organizational

4.1. Intelegerea organizatiei si a contextului in care activeaza

4.2. Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management

4.4. Sistemul de management al calitatii si procesele sale

**Capitol 5.** Leadership

5.1. Angajamentul managementului

5.2. Orientare către client - Politica referitoare la calitate

5.3. Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati

**Capitol 6.** Planificare .

6.1 Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor

6.2. Obiectivele referitoare la calitate si planificarea realizarii lor

6.3. Planificarea schimbarilor

**Capitol 7.** Realizarea serviciului – Suport

7.1. Resurse

7.2. Competente

7.3. Constientizare

7.4. Comunicare

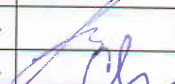

7.5. Informatii documentate

**Capitol 8.** Operare

8.1. Planificare si control operational

8.2. Cerinte pentru produse si servicii

8.3. Proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 4 /42

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 Imbunatatire

**Capitul 10** Îmbunatatire

10.1 Generalitati

10.2 Neconformitate si actiune corectiva

10.3 Imbunatatire continua

Anexe 1. Organigrama ” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.

Anexa 2. Lista Personal ” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.

Anexa 3 Lista utilajul și echipament tehnic ” ANCAROS CONSTRUCT ” S.R.L.

Anexa 4 Lista instrumentelor metrologica ” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.

Numele,prenumele

Data

Semnătura

Elaborat

R. Scamina

08.07.2024

Actualizarea

Ex.

Verificat

Camerzan Stanislav

08.07.2024

Data

Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 5 /42

## Capitolul 0

### Caracteristici generale

#### 01 Firma " ANCAROS CONSTRUCT " S.R.L.

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 " ANCAROS CONSTRUCT " S.R.L. cu codul fiscal 1020600041743 a fost fondată la data de 25.11.2020, extras din Registrul de stat al persoanelor juridice actualizat cu nr. 112607 din 23.05.2023;

" ANCAROS CONSTRUCT " S.R.L. se axează pe următoarele genuri de activitate

Prestări servicii a construcțiile de clădiri și (sau) construcții rezidențiale și nerezențiale, lucrări de demolare construcțiilor, lucrări de pregătire a terenului de construcție, lucrări de foraj și sondaj, reparație, instalații și rețele tehnologice , tehnico-sanitare, alimentare de gaze, încălzire, aer condiționat și electrice, lucrări de tencuire, tâmplărie și dulgherie, lucrări de vopsitorie, zugraveli, montări de geamuri, lucrări de învălitori, șarpante și terase, comerț cu amănuntul al articolelor de lemn și echipamente sanitare, articole de fierare, din sticlă, și a celor pentru vopsit în magazine specializate

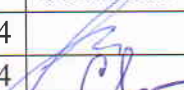
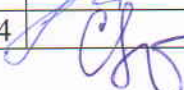
Personalul companiei include 25 angajați, inclusiv 5 ingineri, 20 muncitor , locul desfășurării activității:

- Adresa oficiu: str. Sarmidegetusa, 15, of.302 A.

-Adresa juridică: MD 2015, str. Nicolai Zelinschi, 11, mun. Chișinău, Republica Moldova;

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

Executarea : Prestări servicii a construcțiile de clădiri și (sau) construcții rezidențiale și nerezențiale, lucrări de demolare construcțiilor, lucrări de pregătire a terenului de construcție, lucrări de foraj și sondaj, reparație, instalații și rețele tehnologice , tehnico-sanitare, alimentare de gaze, încălzire, aer condiționat și electrice, lucrări de tencuire, tâmplărie și dulgherie, lucrări de vopsitorie, zugraveli, montări de geamuri,

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 6 /42

lucrări de învălitori, șarpante și terase, comerț cu amănuntul al articolelor de lemn și echipamente sanitare, articole de fierare, din sticlă, și a celor pentru vopsit în magazine specializate..

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.

## Capitol 1

### Dispoziții generale:

Administrator (Director General)- **Camerzan Stanislav**  
Reprezentantul managementului pentru calitate- Camerzan Vladimir.


#### 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 ISO 9001:2015 pentru a asigura eficacitatea sistemului și pentru îmbunătățirea lui continuă.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 8 /42

## 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 DN,

În particular:

Codul Muncii al RM, 28.03.2003

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

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

Codul vamal 1149, 20.07.2000.

Legea cu privire la standardizare Nr. 590 din 22.09.1995.

Legea 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.

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

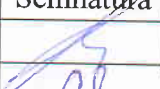
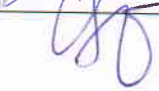
Legea Nr.19 din 04.03.2016 Despre metrologie

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 9 /42

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

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

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

Ordin departamentului Arhitecturii și construcțiilor nr. 65 din 27.05 1996.Regulamentul cu privire de verificare exezecției 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.

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

Hotărîrea 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.


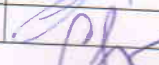
NCM F .03.03-2004 Executarea și recepția lucrărilor de zidărie

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.

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024			
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
				Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 10 /42

- 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 Protecția 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, echipate 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 construcția conductelor de gaze din țevi de metal.
- CP D .02.01-2012 Ghid privind construcția fundațiilor și îmbrăcăminților din beton de ciment vibrocilindrat.
- NCM A.01.02:2016 Sistemul de documente normative în construcție/
- NCM A.02.02:1996 Regulamentul privind conducerea și asigurarea calității
- NCM A.08.01:2016 Organizarea construcțiilor. Amendament NCM A.08.02:2016/A1:2022
- NCM A.08.02:2016 Securitatea și sănătatea muncii în construcții/
- NCM C.01.08:2016 Blocuri locative.
- NCM C.04.03:2015 Invelitori. Norme de proiectare.
- NCM C.04.04:2015 Pardoseli. Norme de proiectare
- NCM C.04.05:2015 Acoperiri de izolare și finisare.
- NCM C.04.02:2017 Iluminatul natural și artificial. Amendament NCM 04.02:2017/A1:2018.
- NCM E.03.02:2014 Protecția împotriva incendiilor a clădirilor și instalațiilor.
- Amendament NCM E.03.02:2014/A1:20212
- NCM E.04.02:2014 Protecția contra zgomotului.
- NCM F. 05.01-2007 Proiectarea construcțiilor din lemn.
- NCM G.01.02:2015 Proiectare și montare instalațiilor electrice în clădirile locative și sociale.
- NCM G.01.03:2016 Dispozitive electrotehnice.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 11 /42

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

СНП 2.03.02-86 Prepararea și aplicarea mortarelor de construcție.

СНП 3.01.04-87. Приемка в эксплуатацию законченных строительством объектов. Основные положения.

СНП III.18-85 Металлические конструкции

СНП 3.05.01-85 Защита строительных конструкций сооружений от коррозии.

SM EN 14351-1+A2 2016 Ferestre și uși. Standard de produs, caracteristici de performanță. Partea 1: Ferestre și uși exterioare pentru pietoni.

SM EN 14351-2:2019 Ferestre și uși. Standard de produs, caracteristici de performanță. Partea 2: Uși interioare pentru pietoni


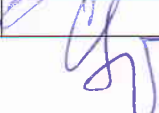
SM SR EN 12337-2 :2010 Sticlă pentru construcții. Geam de sticlă silico-calco-sodică securizat chimic. Partea 2: Evaluarea conformității/Standard de produs

SM EN 13024-1:2013 Sticlă pentru construcții. Geam de securitate borosilicatic securizat termic. Partea 1: Definiții și descriere.

SM SR EN 13024-2 Sticlă pentru construcții. Geam de securitate borosilicatic securizat termic. Partea 2: Evaluarea conformității/Standard de produs

SM SR EN 13279-1:2010 Ipsos și tencuielile pe baza de ipsos. Definiții și condiții.

SM SR EN 13139:2010 Agregate pentru mortare.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 12 /42

### 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 cliențului au fost îndeplinite.

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

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

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

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

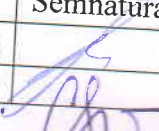
Audit: proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

Criterii de audit: ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință.

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

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

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.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.



MQ	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.</b>
		<b>Pag 13 /42</b>

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 intrprinerea sunt: Director General (Administrator), furnizorii de materiale pentru construcție 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 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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 14 /42

asigurate resursele și informațiile necesare. Aceste procese sunt monitorizate și măsurate și rezultatele obținute sunt utilizate pentru îmbunătățirea proceselor. Procesele externe organizației și care influențează calitatea serviciilor firmei sunt:

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

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

#### 4.4. Sistemul de management al calitatii si procesele sale.

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

Monitorizarea si evaluarea proceselor și serviciilor,

Planificare,

Audituri interne (Cap.9),

Planificare și control operațional

Controlul neconformităților,

Acțiuni corective,

Analiza datelor,

Îmbunătățire (Cap.10)

Planificarea SMC (Cap.6),



RU si Infrastructură (Cap.7),

Asigurarea resurselor (Cap.8),

Orientarea către client (Cap.5),

Planificarea schimbărilor proces principal:

Realizarea serviciilor

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 15 /42

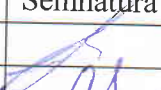

#### 4.5 Analiza datelor

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 și 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 păstrate la documentația de sistem. În vederea promovării îmbunătățirii calității serviciilor s-a creat un departament special: Managementul Calității, care include și managementul de calitate conform 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, organizația permite exprimarea opiniilor referitoare la calitatea serviciilor săi. Totodată, există și formularul de satisfacția clientului, la birourile firmei, care se colectează periodic din fișe clienților, puse la dispoziție 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, organizația noastră dorește satisfacerea cerințelor și așteptărilor, atât a clienților respectiv a utilizatorilor finali cât și a următoarelor părți:

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 16 /42


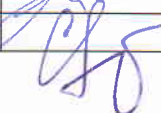
## 5.2. Politica Managementul de la cel mai înalt nivel a stability.

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 17 /42

## 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:

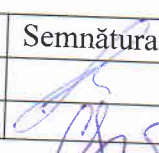
- A da asigurări că sistemul de management al calității poate obține rezultatele intenționate;
- A preveni sau a reduce efectele nedorite;
- A realiza îmbunătățirea.
- Opțiunile de tratare a riscurilor pot include evitarea riscului,
- Asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate, eliminarea sursei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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 18 /42

serviciile nu pot fi îndeplinite prin respectarea prevederilor, se efectuează planificarea calității. În cadrul planificării sistemului de management al calității sunt stabilite următoarele:

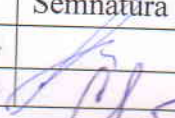
- succesiunea și interacțiunea proceselor care concură la realizarea cerințelor specificate,
  - metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei funcționări și reglementări eficiente, alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a surselor de 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
- " ANCAROS CONSTRUCT " SRL** schimbările majore se planifica, analizeaza si aproba in cadrul sedintelor la Director General. In cadrul acestor sedinte se analizeaza: scopul schimbarilor si consecintele potientiale 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 clienților prin îndeplinirea cerințelor acestora, în condiții de eficiență.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.



MQ	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.</b>
		<b>Pag 19 /42</b>

Sarcinile și activitățile Managementului de la cel mai înalt nivel privind stabilirea și asigurarea resurselor necesare sunt reglementate în capitolele prezentului Manual al calității. Cerințele referitoare la resurse, disponibilitatea și conformitatea acestora sunt verificate în mod sistematic cu ocazia analizei solicitării clienților, în cadrul planificării proceselor și realizării produse și serviciilor, precum și cu ocazia auditurilor interne ale sistemului de management al calității și ale reprezentanților la Comitetul Tehnic.

#### 7.1.2. Resurse umane.

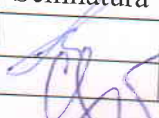
Cerința fundamentală pentru fiecare angajat al organizației care efectuează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile este să dispună de calificarea, cunoștințele, abilitățile și experiența necesare funcției pe care o îndeplinește, să cunoască, în concordanță cu Politica referitoare la calitate, obiectivele stabilite, cerințele concrete și reglementările care se referă la activitățile în care este implicat. Activitățile legate de gestionarea resurselor umane sunt reglementate în Procedura de sistem. Întreprinderea a analizat și aprobat resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității. Prin ordin fost înființat Director Executiv 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 clienților, Managementul determină, asigură și menține o infrastructură adecvată care cuprinde:

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

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

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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.

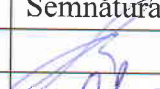

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 20 /42

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

Asigurarea resurselor financiare aferente întreținerii infrastructurii este responsabilitatea Managerului.

#### 7.1.4. Mediu de lucru.

Mediul de lucru necesar funcționării proceselor (inclusiv factori fizici, de mediu și alți factori) trebuie să corespundă principiilor practicii generale specifice realizării eficiente a serviciilor speciale, care au fost și sunt luate în considerare la crearea mediului de lucru existent în organizație. Pentru angajați Managementul asigură condițiile de muncă necesare realizării eficiente a activităților, luând în considerare reglementările în vigoare aferente este reglementat în Procedura de sistem. Managementul asigură pentru angajați condițiile de muncă necesare realizării eficiente a activităților, luând în considerare reglementările în vigoare aferente domeniului firmei. Există aparate de aer condiționat și elemente de birotică necesare în fiecare birou unde este necesar. Anual se organizează masa de revelion a angajaților. Se aproba, anual, instruirea unui număr de cel puțin 3 persoane. Activitățile de monitorizare și măsurare a furnizării serviciilor, serviciilor suport și servisiare 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/obiect.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 21 /42

### 7.2. Competență.

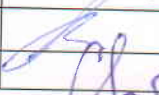
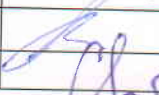
Competențele necesare persoanelor care lucrează în cadrul organizației sunt definite în momentul luării deciziei de angajare a unei noi persoane. Persoanelor respective li se cer diplome de studii sau de calificare, precum și dovada experienței pretinsă. Nivelul competenței fiecărui post este prevăzut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

- la angajarea de personal nou sau schimbarea postului,
- la introducerea unor metode de lucru noi,
- pentru cunoașterea cerințelor legislației și reglementate, în vigoare,
- pentru cunoașterea cerințelor sistemului de management al calității,
- pentru dobândirea competențelor necesare sau îmbunătățirea nivelului cunoștințelor profesionale.

Prin instruire organizația se asigură că personalul său este conștient de relevanța și importanța activităților pe care le desfășoară și de modul în care contribuie la realizarea obiectivelor calității. Instruirea și perfecționarea pot fi efectuate în cadrul organizației sau în afara acesteia, pe baza unui suport de instruire corespunzător și eficient. Eficacitatea activității de formare/ instruire este verificată în mod direct sau indirect prin modul de aplicare în practică a cunoștințelor însușite. Dovezile referitoare la studii, instruire, abilități și experiență sunt păstrate conform Procedurii de sistem.

### 7.3. Conștientizare

Persoanele din cadrul organizației au fost instruite cu referire la politica referitoare la calitate, revizuită în 16.01.2023, 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	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
Verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Data	Nr.