

**” MASTER CONSTRUCT”
Societatea cu Răspundere Limitată**



**Aprobat:
Administrator**

**”MASTER CONSTRUCT” S.R.L
TECLENCO Ștefan
” 03” octombrie 2025**

**MANUALUL CALITĂȚII
DE ACTIVITATE ÎN CONSTRUCȚII
(Modificare)**

**Data intrării în vigoare:
de la 03 octombrie 2025**

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

” 03” 10 2025

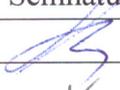


Chișinău 2025

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	"MASTER- CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 1 /40

LISTA DE DIFUZARE .

Nº	Denumirea posesorului	Numele, prenumele	Semnătura	Data
1.	Administrator	Teclenco Ștefan	✓	03.10.2025
2.	RSM Director Executiv	Teclenco Ștefan	✓	03.10.2025
3.	Contabil-șef	Antanaciuc Diana	✓	03.10.2025
4.	Diriginte de șantier	Teclenco Ștefan	✓	03.10.2025

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	03.10.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Teclenco Ștefan	03.10.2025	✓	Data	Nr.

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 1	Listă modificărilor.pag.2	Schimbarea DN și elaborarea CUC nr.434/23	03.10.2025 Scamina R. 	03.10.2025 Teclenco Ș. ✓	03.10.2025 Teclenco Ș. ✓
	Cap.0 pag 5 Cap.1 pag.6 Referințe normative pag.8 cap.5. pag.15 cap.8. pag.26 <i>POLITICA REFERITOIA RE LA CALITATE Pag.36</i>	SM SR EN ISO 9001:2015- la SM EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28.12.2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCTIILOR modificat din 20.02.25, MO135-138/17.03.25 art.131; în vigoare 17.04.25, LP 236 din 10.07.25, MO426-429/12.08.25 art.580; în vigoare 12.09.25			

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	03.10.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Teclenco Ștefan	03.10.2025	✓	Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	"MASTER- CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 5 /40

Capitolul 0

Caracteristici generale

01 Firma "MASTER-CONSTRUCT" S.R.L.

. Prezentul MANUAL al CALITĂȚII descrie - făcând referință la Procedurile oportune - modalitățile cu ajutorul cărora întreprinderea satisface condițiile standardului *SM EN ISO 9001:2015/A1:2024* 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 "MASTER-CONSTRUCT" S.R.L. cu codul fiscal 1019600004236 a fost fondată la data de 01.02 2019, extras din Registrul de stat al persoanelor juridice nr 11370 din 15.08.2022.

"MASTER-CONSTRUCT" S.R.L.se axează pe următoarele genuri de activitate: Prestări serviciu a construcție, servicii speciale , servicii de finisare, produse și instalare elementelor din metal, lemn, profil din aluminiu și PVC, produse mobilă. Personalul companiei include 10 angajați, inclusiv 4 ingineri (1- atestați), 2 muncitori atestați, locul desfășurării activității : Adresa oficiu:

MD 3739, s. Zubrești, r-l Strășeni, Republica Moldova.

Adresa juridică: str. Ștefan cel Mare, 119, mun. Strășeni, Republica Moldova.

Experiența bogată și cunoștințele inginerilor, tehnicienilor, muncitorilor permit companiei să aplice soluții tehnice moderne și să lanseze pe piața Moldovei produse materialelor și cerviciilor de cea mai înaltă calitate. Executarea lucrari la construirea clădirilor și construcțiilor cu mai multe etaje, clădiri și structuri industriale, cabane, case de țară, birouri, depozite, poduri, tunele, unități comerciale, instalare construcții din metal, lemn, acoperișuri. Reparații cosmetice și majore de apartamente (cladiri noi, fond de locuințe), magazine, cafenele, spații comerciale, industriale și alte spații la cheie. Montaj si dezmembrari. Design interior. Mobilă la comandă.

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

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	03.10.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Teclenco Ștefan	03.10.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	"MASTER- CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 6 /40

Capitol 1

Dispoziții generale:

Administrator (Director Genera)- Teclenco Ștefan

Reprezentantul managementului pentru calitate– Teclenco Ștefan, ordin nr. 12 din 10.05.2023

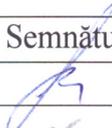
1.1. Abordare bazată pe proces

Întreprinderea a adoptat abordarea pe proces în dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea eficacității Sistemului de Management al Calității, cu scopul de a asigura și a spori continuu satisfacția clienților prin respectarea condițiilor înaintate. Scopul abordării pe procese este de a menține continuu un control atât a procesului în parte, cât și a interacțiunilor cu alte procese.

1.2. Legăturile cu standardul *SM EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434*

URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR, din 28.12.2023 modificat din 20.02.25, MO135-138/17.03.25 art.131; în vigoare 17.04.25, LP 236 din 10.07.25, MO426-429/12.08.25 art.580; în vigoare 12.09.25

Întreprinderea activează respectând condițiile standardului *SM EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR, din 28.12.2023 modificat din 20.02.25, MO135-138/17.03.25 art.131; în vigoare 17.04.25, LP 236 din 10.07.25, MO426-429/12.08.25 art.580; în vigoare 12.09.25* Cu toate acestea, În sistemul de management al calității sunt aplicate unele elemente ale standardului *SM EN ISO 9001:2015/A1:2024* pentru a asigura eficacitatea sistemului și pentru îmbunătățirea lui continuă.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	03.10.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Teclenco Ștefan	03.10.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	”MASTER- CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 12 /40

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 EN ISO 9001:2015/A1:2024* este substituit de termenii "întreprindere"; termenul "produs" este utilizat pentru a defini un produs destinat sau cerut de către .Client și pentru a defini un produs cerut de la furnizor. Categoria de „produs” se referă și la serviciile subcontractate sau prestate clienților. *Conform Articolul 334 (din COD 434 (1):*

Sistemul calității în construcții cuprinde următoarele componente:

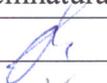
- a) elaborarea normativelor tehnice în construcții;*
- b) elaborarea și expertizarea documentației de amenajare a teritoriului și de urbanism;*
- c) elaborarea documentației de proiect;*
- d) verificarea și expertizarea documentației de proiect;*
- e) atestarea specialiștilor care desfășoară activitate în construcții și contractarea unor lucrători calificați, care să dețină acte ce atestă calificarea acestora, conform nomenclatorului lucrărilor de construcții care se execută;*
- f) managementul calității în construcții și asigurarea calității în construcții;*
- g) desfășurarea activității metrologice în construcții;*

4. Contextul Organizatiei

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

4.2. Intelegerea necesitatilor si a asteptarilor partilor interesate Partile interesate, relevante, recunoscute de intrprinerea sunt: Director General (Administrator), furnizorii de materiale pentru lucrări speciale, furnizorii de servicii utilajul, bancile colaboratoare, clienții, agentiile de autorizare.

Asteptarile legale ale partilor interesate sunt analizate prin documentarea legislatiei aplicabile, iar

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	03.10.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Teclenco Ștefan	03.10.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	”MASTER- CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 26 /40

organizație). Responsabilitățile legate de procesele referitoare la relația cu clientul sunt reglementate în Procedurile operaționale și mai multe Instrucțiuni de Lucru.

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

- finanțare servicii specifice prin definirea și identificarea fluxurilor de finanțare și negocierea și semnarea contractului cu existența și punerea la dispoziție în timp util a tuturor mijloacelor necesare satisfacerii
- cerințelor (personal instruit, documente, echipamente, mediu de lucru adecvat). Realizarea cerințelor poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capacitatea organizației de a satisface cerințele a avut un rezultat pozitiv. Sunt menținute înregistrări adecvate care asigură documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma efectuării analizei. În vederea realizării condițiilor convenite cu pacienții, informațiile referitoare la realizarea serviciului sunt transmise tuturor funcțiilor implicate în realizarea acestuia. *Reglementările privind analiza cerințelor referitoare la realizarea serviciilor sunt cuprinse în Procedurile operaționale și secț. 6-a a COD Nr. 434 din 28.12.2023 URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR, (1).*

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

8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor.

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

8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior Sarcinile și responsabilitățile legate de selectarea, evidența și evaluarea-reevaluarea furnizorilor, precum și cele legate de activitățile de aprovizionare cu produse și servicii și modul de elaborare, analiză și aprobare a

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	03.10.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Teclenco Ștefan	03.10.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	"MASTER- CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 36 /40

POLITICA REFERITOARE LA CALITATE
Managementul " MASTER-CONSTRUCT" S.R.L

" MASTER-CONSTRUCT" S.R.L acordă o atenție deosebită implementării propriei politici referitoare la calitate, care este parte integrantă a politicii generale a întreprinderii.

Conducerea " MASTER-CONSTRUCT" S.R.L

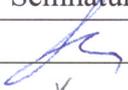
consideră satisfacerea cerințelor clienților ca un element primordial și definitiv în activitatea sa. Managerul întreprinderii își ia angajamentul desfășurării serviciilor de lucrări în construcție și lucrărilor speciale din construcție în concordanță cu cerințele standardului SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024, COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR (1) și îmbunătățirii continue a eficacității sistemului de management al calității implementat în cadrul întreprinderii, își propune următoarele obiective generale și de calitate: Satisfacerea în timp real a cerințelor clienților, obținerea unui grad ridicat de satisfacție a clienților noștri. Realizarea de servicii de lucrări speciale cu un înalt grad de profesionalism. Instruirea personalului în vederea îmbunătățirii cunoștințelor profesionale; sensibilizarea întregului personal pentru înțelegerea și însușirea politicii de calitate; dezvoltarea culturii organizaționale participative în care personalul este informat în luarea deciziilor. Cunoașterea documentelor sistemului de management al calității, însușirea și aplicarea reglementărilor de către întregul personal al întreprinderii. Preocupare permanentă în vederea asigurării funcționării întreprinderii conform principiilor de bună practică din domeniul serviciilor .

Asigurarea pe termen lung a funcționării profitabile a întreprinderii. Asigurarea unor condiții de lucru bune, a motivației și atractivității pentru angajați. Dezvoltarea activităților științifice, de cercetare și didactice. Desfășurarea serviciilor în concordanță cu cerințele standardului SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024, COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR (1) și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității implementat în cadrul " MASTER-CONSTRUCT" S.R.L

Administrator " MASTER-CONSTRUCT" S.R.L

✓

Teclenco Ștefan

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	03.10.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Teclenco Ștefan	03.10.2025	✓	Data	Nr.