



# MANUALUL CALITATII

Versiunea 1

Intocmit 11.02.2019

Nr. exemplar ①

Copie controlată ☒Copie necontrolată ☐

In conformitate cu cerințele standardului SM EN ISO 9001:2015

Coordonat:

Agenția pentru Supraveghere Tehnică



14/02/2019 anul 2019

|           | INTOCMIT         | VERIFICAT RMC    | APROBAT DIRECTOR |
|-----------|------------------|------------------|------------------|
| Nume      | Tatiana Placinta | Tatiana Placinta | Igor Cebotarenco |
| Semnatura |                  |                  |                  |
| Data      | 11.02.2019       | 11.02.2019       | 11.02.2019       |

(c) Copyright 5AQ INVEST SRL; toate drepturile rezervate. Acest document contine informatii proprietare si poate fi transmis terților numai cu aprobarea conducerii.

Aprobat:

Director general

„5AQ INVEST” SRL

\_\_\_\_\_

”\_\_\_\_\_”

Aprobat:

Director general

„5AQ INVEST” SRL

\_\_\_\_\_

”\_\_\_\_\_”

Aprobat:

Director general

„5AQ INVEST” SRL

\_\_\_\_\_

”\_\_\_\_\_”

Aprobat:

Director general

„5AQ INVEST” SRL

\_\_\_\_\_

”\_\_\_\_\_”

Aprobat:

Director general

„5AQ INVEST” SRL

\_\_\_\_\_

”\_\_\_\_\_”

Aprobat:

Director general

„5AQ INVEST” SRL

\_\_\_\_\_

”\_\_\_\_\_”

Aprobat:

Director general

„5AQ INVEST” SRL

\_\_\_\_\_

”\_\_\_\_\_”

Aprobat:

Director general

„5AQ INVEST” SRL

\_\_\_\_\_

”\_\_\_\_\_”

## CUPRINS

|            |                                                                              |           |
|------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.0        | Prezentarea companiei                                                        | 3         |
| 2.0        | Despre manualul calitatii                                                    | 3         |
| 2.1        | Obiectiv                                                                     | 3         |
| 2.2        | Domeniu de aplicare                                                          | 4         |
| 2.3        | Declaratie de autorizare                                                     | 4         |
| 2.4        | Control si distributie                                                       | 4         |
| 2.4.1      | Structura                                                                    | 4         |
| 2.4.2      | Responsabilitate                                                             | 5         |
| 2.4.3      | Distributie                                                                  | 5         |
| 3.0        | Termeni si definitii                                                         | 6         |
| <b>4.0</b> | <b>Contextul organizatiei</b>                                                | <b>6</b>  |
| 4.1        | Intelegerea organizatiei si a contextului in care activeaza                  | 6         |
| 4.2        | Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate                | 7         |
| 4.3        | Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii | 7         |
| 4.4        | Sistemul de management al calitatii si procesele sale                        | 7         |
| 4.4.1      | Identificarea procesului                                                     | 7         |
| 4.4.2      | Obiectivele si controlul proceselor                                          | 8         |
| 4.4.3      | Procese externalizate                                                        | 9         |
| <b>5.0</b> | <b>Leadership</b>                                                            | <b>9</b>  |
| 5.1        | Leadership si angajament                                                     | 9         |
| 5.1.1      | Generalitati                                                                 | 9         |
| 5.1.2      | Orientarea catre client                                                      | 10        |
| 5.2        | Politica                                                                     | 10        |
| 5.2.1      | Stabilirea politicii referitoare la calitate                                 | 11        |
| 5.2.2      | Comunicarea politicii referitoare la calitate                                | 12        |
| 5.3        | Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati                       | 12        |
| <b>6.0</b> | <b>Planificare</b>                                                           | <b>13</b> |
| 6.1        | Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor                           | 13        |
| 6.2        | Obiectivele referitoare la calitate si planificarea realizarii lor           | 14        |
| 6.3        | Planificarea schimbarilor                                                    | 15        |
| <b>7.0</b> | <b>Suport</b>                                                                | <b>16</b> |
| 7.1        | Resurse                                                                      | 16        |
| 7.1.1      | Generalitati                                                                 | 16        |
| 7.1.2      | Personal                                                                     | 17        |
| 7.1.3      | Infrastructura                                                               | 17        |
| 7.1.4      | Mediu pentru operarea proceselor                                             | 17        |
| 7.1.5      | Resurse de monitorizare si masurare                                          | 17        |
| 7.1.5.1    | Generalitati                                                                 | 18        |
| 7.1.5.2    | Masurarea trasabilitatii                                                     | 18        |
| 7.1.6      | Cunostinte organizationale                                                   | 19        |
| 7.2        | Competenta                                                                   | 19        |
| 7.3        | Constientizare                                                               | 20        |
| 7.4        | Comunicare                                                                   | 20        |
| 7.5        | Informatii documentate                                                       | 20        |
| 7.5.1      | Generalitati                                                                 | 20        |
| 7.5.2      | Creare si actualizare                                                        | 21        |
| 7.5.3      | Controlul informatiei documentate                                            | 22        |
| <b>8.0</b> | <b>Operare</b>                                                               | <b>24</b> |
| 8.1        | Planificare si control operational                                           | 24        |
| 8.2        | Cerinte pentru produse si servicii                                           | 25        |
| 8.2.1      | Comunicarea cu clientul                                                      | 25        |
| 8.2.2      | Determinarea cerintelor pentru produse si servicii                           | 25        |

---

|             |                                                                        |           |
|-------------|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 8.2.3       | Analizarea cerintelor pentru produse si servicii                       | 25        |
| 8.2.4       | Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii                   | 27        |
| 8.3         | Proiectarea si dezvoltarea produselor si serviciilor                   | 27        |
| 8.3.1       | Generalitati                                                           | 27        |
| 8.3.2       | Planificarea proiectarii si dezvoltarii                                | 27        |
| 8.3.3       | Elemente de intrare ale proiectarii si dezvoltarii                     | 27        |
| 8.3.4       | Controale ale proiectarii si dezvoltarii                               | 27        |
| 8.3.5       | Elementele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii                    | 27        |
| 8.3.6       | Modificari ale proiectarii si dezvoltarii                              | 27        |
| 8.4         | Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior | 27        |
| 8.4.1       | Generalitati                                                           | 27        |
| 8.4.2       | Tipul si amploarea controlului                                         | 28        |
| 8.4.3       | Informatii pentru furnizorii externi                                   | 29        |
| 8.5         | Productie si furnizare de servicii                                     | 30        |
| 8.5.1       | Controlul productiei si al furnizarii de servicii                      | 30        |
| 8.5.2       | Identificare si trasabilitate                                          | 31        |
| 8.5.3       | Proprietate care apartine clientilor sau furnizorilor externi          | 31        |
| 8.5.4       | Pastrare                                                               | 32        |
| 8.5.5       | Activitati post-livrare                                                | 32        |
| 8.5.6       | Controlul modificarilor                                                | 32        |
| 8.6         | Eliberarea produselor si serviciilor                                   | 33        |
| 8.7         | Controlul elementelor de iesire neconforme                             | 33        |
| <b>9.0</b>  | <b>Evaluarea performantei</b>                                          | <b>34</b> |
| 9.1         | Monitorizare, masurare, analiza si evaluare                            | 34        |
| 9.1.1       | Generalitati                                                           | 34        |
| 9.1.2       | Satisfactia clientului                                                 | 35        |
| 9.1.3       | Analiza si evaluare                                                    | 36        |
| 9.2         | Audit intern                                                           | 36        |
| 9.3         | Analiza efectuata de management                                        | 37        |
| 9.3.1       | Generalitati                                                           | 37        |
| 9.3.2       | Elementele de intrare ale analizei efectuate de management             | 38        |
| 9.3.3       | Elementele de iesire ale analizei efectuate de management              | 39        |
| <b>10.0</b> | <b>Imbunatatire</b>                                                    | <b>39</b> |
| 10.1        | Generalitati                                                           | 39        |
| 10.2        | Neconformitate si actiune corectiva                                    | 40        |
| 10.3        | Imbunatatire continua                                                  | 41        |
|             | <b>Anexe</b>                                                           | <b>41</b> |

**Lista reviziilor si modificarilor manualului calitatii**

| Versiune | Data       | Natura modificarilor | Aprobat          |
|----------|------------|----------------------|------------------|
| 1        | 11.02.2019 | Editia originala     | Igor Cebotarenco |
|          |            |                      |                  |
|          |            |                      |                  |
|          |            |                      |                  |

## **1.0 Prezentarea companiei**

Compania 5AQ INVEST SRL este o întreprindere care activează pe piața construcțiilor din Republica Moldova din anul 2008 și are statut juridic de Societate cu Răspundere Limitată.

Obiectivul companiei este de a pune la dispoziție clienților săi cunoștințele și experiența acumulată în domeniul construcțiilor pentru a contribui la alegerea și definitivarea unor decizii cât mai profitabile.

Din echipa noastră fac parte profesioniști cu o bună pregătire inginerescă ce pot oferi soluții complete privitor lucrărilor de construcții.

## **2.0 Despre manualul calitatii**

### **2.1 Obiectiv**

Prezentul manual este elaborat cu scopul de a defini viziunea organizatiei cu privire la standardul SM EN ISO 9001:2015 cat si pentru a demonstra modalitatea in care organizatia se conformeaza standardului.

Totodata el reprezinta un instrument pentru:

- comunicarea politicii referitoare la calitate;
- instruirea personalului;
- asigurarea mentinerii integritatii SMC;
- efectuarea auditurilor interne;
- evaluarea SMC de catre clienti si alte parti interesate.

Aplicarea unui sistem de management al calitatii are ca scop gasirea solutiilor optime de rezolvare atat a nevoilor si intereselor societatii, cat mai ales a nevoilor si asteptarilor clientilor, a castigarii pietelor si increderii clientilor in capacitatea societatii de a furniza calitatea dorita.

## 2.2 Domeniul de aplicare

Prezentul manual este intocmit pe baza orientarilor continute de standardul SM SR ISO 9001:2015 pentru proiectarea, dezvoltarea si furnizarea de:

- servicii de constructii de cladiri si constructii ingineresti,
- instalatii si retele tehnico-edilitare,
- reconstrucii, consolidari si restaurari.

## 2.3 Declaratie de autorizare

Organizatia este dedicata crearii si mentinerii sistemului de management al calitatii prezentat in acest manual si implementat in vederea indeplinirii cerintelor SM EN ISO 9001:2015.

Membrii organizatiei vor respecta cu strictete diversele proceduri operationale standardizate si de calitate, in conformitate cu politicile prezentate in cadrul acestui manual.

Tatiana Placinta – manager calitate, a fost numit responsabil al sistemului de management al calitatii in cadrul organizatiei. RMC este responsabil pentru asigurarea conformitatii cu cerintele de calitate stipulate in acest manual. El este autorizat sa se asigure de faptul ca sistemul de calitate este elaborat, implementat, imbunatatit si mentinut de catre 5AQ INVEST SRL. Directorii si celelalte esaloane de conducere vor oferi sprijin deplin si vor coopera cu RMC avand in vedere ca el este autorizat sa se asigure ca sistemul este implementat in cadrul organizatiei si intreg personalul de management trebuie sa implementeze sistemul.

Igor Cebotarenco

  
*Semnatura directorului*

## 2.4 Control si distributie

### 2.4.1 Structura

Manualul este elaborat respectand structura prezentata a cuprinsului. Primele trei capitole ale manualului prezinta informatii generale. Urmatoarele capitole abordeaza elementele sistemului de management al calitatii SM EN ISO 9001:2015, avand in componenta capitolele 4-10, urmand structura standardului. Asadar capitolului intitulat "Planificare" i se desemneaza numarul 6, similar cu capitolul 6 "Planificare" din cadrul standardului SM EN ISO 9001:2015.

Manualul este asistat de informatii documentate in vederea elaborarii unui bun sistem de calitate, incluzand diagrame flux si proceduri standard de operare.

## 2.4.2 Responsabilitate

Directorul organizatiei aproba continutul manualului calitatii. Controlul si mentenanta manualului cade in sarcina responsabilului sistemului de management al calitatii, care detine si originalul manualului. Implementarea acestui manual este obligatorie pentru toate departamentele. Modificarile facute in cadrul acestui manual au loc in urma unui control documentat, fiind necesara aprobarea directorului. Totodata in cazul unor modificari (amendamente), pagina respectiva este analizata de director si modificarile sunt aprobate de acesta, anterior tiparii editiei revizuite.

## 2.4.3 Distributie

Dupa necesitate copii dupa manualul calitatii sunt distribuite departamentelor intr-o forma "controlata". Copiile "controlate" sunt acelea care contin "revizui". Copiile "necontrolate" sunt cele in care nu se regasesc potentialele amendamente (modificari).

Copiile "controlate" ale manualului calitatii vor fi stampilate pe prima pagina cu mentiunea "copie controlata" si vor primi un numar unic de inregistrare. Copia controlata sub forma digitala este distribuita prin partajarea dosarului sistemului de management al calitatii, avand acces doar pentru citire (read only) toti sefii de departament.

Responsabilul sistemului de management al calitatii pastreaza lista principala si lista de distributie a exemplarelor manualului calitatii, copiile numerotate ale acestuia fiind distribuite corespunzator detinatorilor.

Amendamentele si paginile revizuite ale manualului calitatii sunt eliberate de responsabilul sistemului de management al calitatii detinatorilor copiilor controlate ale manualului prin intermediul unei "note de modificare". La primirea modificarilor, primitorul va inlocui paginile anterioare ale manualului cu cele revizuite.

Copiile "necontrolate" pot fi oferite de RMC catre clientii potentiali sau altor parti interesate, la cererea sefilor de departament, dar primitorul nu va primi si modificarile/reviziile ulterioare.

RMC este responsabil pentru completarea listei de amendamente cu toate modificarile aprobate; toate informatiile cu privire la revizui sunt distribuite detinatorilor copiilor manualului calitatii. Daca modificarile conduc la schimbari ale numerotatiei paginilor, atunci vor fi operate si modificarile corespunzatoare in cadrul cuprinsului manualului calitatii.

### 3.0 Termeni si definitii

În cadrul propriului sistem de management al calitatii, 5AQ INVEST SRL foloseste o serie de termeni si definitii conform detaliilor prezentate mai jos. În caz ca nu este prezentata nicio definitie, în mod implicit, organizatia adopta definitiile din cadrul standardului **ISO 9000: Managementul calitatii – Fundamente si vocabular**. În unele cazuri, o serie de documentatii sau proceduri specifice pot furniza o definitie diferita, de utilizat în contextul aceluï document; în aceste cazuri respectiva definitie va înlocui pe cea furnizata de manualul calitatii sau standardul ISO 9000.

#### Terminologie

**Document** – informatie scrisa, utilizata pentru a descrie modalitatea de realizare a unei activitati.

**Inregistrare** – dovada consemnata cu privire la realizarea unei activitati.

**Nume organizatie** – denumirea societatii care utilizeaza prezentul manual al calitatii

**MC** – manualul calitatii

**SMC** – sistem de management al calitatii.

**Risc** – efect negativ al incertitudinii.

**Oportunitate** – efect pozitiv al incertitudinii.

**Incertitudine** – deficienta de informatie cu privire la intelegerea sau cunoasterea unui eveniment, la consecintele urmare a derularii lui sau la probabilitatea de aparitie a acestuia.

**Reparare**: actiune de aducere la conformitate a produsului neconform printr-o serie de operatiuni suplimentare care modifica designul initial al produsului.

### 4.0 Contextul organizatiei

#### 4.1 Intelegerea organizatiei si a contextului în care activeaza

5AQ INVEST SRL a examinat si analizat cele mai importante aspecte cu privire la ea însasi si la toate partile interesate, în vederea determinarii propriiei directii strategice. Aceasta analiza necesita intelegerea factorilor interni si externi importanti pentru organizatie si pentru partile interesate (conform paragrafului 4.2 de mai jos); partile interesate sunt identificate în cadrul procedurii **Contextul organizatiei, PS5**.

Aceste aspecte sunt monitorizate si actualizate când este necesar, fiind discutate în cadrul analizelor efectuate de management.

## 4.2 Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate

Factorii determinati in cadrul paragrafului 4.1 sunt identificati cu ajutorul unei analize a riscurilor cu care se confrunta organizatia si partile interesate. Prin parti interesate intelegem acele entitati care receptioneaza produsele sau serviciile organizatiei, entitati asupra carora produsele sau serviciile organizatiei au impact sau care au interese semnificative in cadrul companiei. Partile interesate sunt identificate in cadrul unei proceduri documentate, **Contextul organizatiei**.

Ulterior informatiile colectate sunt utilizate de conducerea de varf in vederea determinarii directiei strategice a organizatiei. Aceasta este definita in cadrul inregistrarilor analizelor efectuate de management, fiind actualizata periodic pe masura ce conditiile si situatiile se schimba.

## 4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii

Bazandu-se pe analiza aspectelor relevante prezentate in paragrafele anterioare, obiectivele partilor interesate si luand in considerare propria gama de produse si servicii, 5AQ INVEST SRL a determinat domeniul de aplicare al sistemului de management ca fiind:

- Constructii de cladiri si constructii ingineresti, instalatii si retele tehnico-edilitare, reconstrucții, consolidari si restaurari.

Sistemul de calitate se aplica pentru toate procesele, activitatile si angajatii din cadrul organizatiei. Sediul organizatiei se gaseste la urmatoarea adresa:

Bd. Dacia, 40/2,

mun. Chișinău, Moldova, MD-2062

Tel. Mob.: +373 686 89 778

Tel./Fax: +373 /22/ 57 33 66

Web: [www.5aq.md](http://www.5aq.md)

Email: [invest@5aq.md](mailto:invest@5aq.md)

5AQ INVEST SRL declara ca nu exista exceptii de la normativele standardului SM EN ISO 9001:2015.

## 4.4 Sistemul de management al calitatii si procesele sale

### 4.4.1 Identificarea procesului

5AQ INVEST SRL a adoptat o abordare procesuala a propriului sistem de management al calitatii.

Prin identificarea celor mai importante procese din cadrul companiei si prin gestionarea optima a acestora se reduce probabilitatea descoperirii unor produse/servicii neconforme, fie in cadrul proceselor finale sau dupa livrare/prestare. Astfel neconformitatile si riscurile sunt identificate in timp real, prin actiuni luate in cadrul fiecarui proces important.

In cadrul 5AQ INVEST SRL au fost identificate urmatoarele procese de maxima importanta:

- procesul de management al calitatii;
- procesul de management al relatiilor cu clientii;
- procesul de Constructii de cladiri si constructii ingineresti, instalatii si retele tehnico-edilitare, reconstrucții, consolidari si restaurari;
- procesul de planificare resurse financiare;
- procesul de management resurse umane;
- procesul de aprovizionare;
- procesul de asigurare si mentinere mijloace de masurare;
- procesul de documentare a SMC.

Fiecare proces poate fi asistat de alte activitati, precum sarcini sau subproces. Monitorizarea si controlul proceselor de importanta maxima asigura implementarea efectiva si controlul tuturor sarcinilor sau subproceselor subordonate.

Fiecarui proces de maxima importanta i se ataseaza un document specific, **Definirea procesului** care prezinta:

- elementele de intrare si iesire aplicabile
- detinatorul procesului
- autoritatile si responsabilitatile aplicabile
- riscurile si oportunitatile aplicabile
- resursele critice
- criterii si metode folosite pentru a asigura eficienta procesului
- obiectivele de calitate legate de respectivul proces

Succesiunea interactiunii acestor procese este ilustrata in **Anexa 2**.

#### 4.4.2 Obiectivele si controlul proceselor

Fiecare proces are cel putin un obiectiv stabilit; acesta reprezinta o declaratie referitoare la scopul procesului. Ulterior fiecare obiectiv este asistat de cel putin un indicator valoric sau de performanta, care este masurat pentru a determina capacitatea procesului de a indeplini obiectivul de calitate.

De-a lungul anului datele valorice sunt masurate si colectate de responsabilii procesului sau de alti manageri desemnati, in vederea prezentarii informatiilor catre Managerul tehnic. Ulterior datele sunt analizate de catre Directorul general astfel incat acesta sa elaboreze tintele si sa faca ajustari, avand ca scop imbunatatirea continua pe termen lung. Obiectivele de calitate specifice pentru fiecare proces

sunt prezentate detaliat in cadrul **Anexei 5**.

Datele valorice impreuna cu situatiile curente si tintele de atins sunt consemnate in inregistrarile analizelor efectuate de management.

Cand un proces nu atinge parametrii tintiti sau intampina o problema neasteptata, se implementeaza procesul actiunilor corective pentru a analiza si rezolva problema. In plus se cauta si se implementeaza oportunitati de imbunatatire pentru procesele identificate.

#### **4.4.3 Procese externalizate**

Orice proces derulat de o terta parte se considera a fi un "proces externalizat". Acesta trebuie sa fie controlat. Procesele externalizate ale organizatiei precum si metodele de control implementate pentru fiecare dintre ele sunt definite intr-un document dedicat, **Procese externalizate, PO4**.

La stabilirea tipului si gradului de extindere al controlului aplicabil proceselor externalizate se ia in considerare:

- a) impactul potential al proceselor externalizate asupra capacitatii companiei de a furniza produse conforme cerintelor,
- b) gradul in care partajat controlul asupra procesului,
- c) capacitatea obtinerii controlului necesar prin intermediul cerintelor din contractul de achizitie.

## **5.0 Leadership**

### **5.1 Leadership si angajament**

#### **5.1.1 Generalitati**

Conducerea superioara participa la diverse sedinte si prezinta probe cu privire la angajamentul sau legat de dezvoltarea si implementarea sistemului de management al calitatii, pentru imbunatatirea continua a eficientei acestuia.

Conducerea superioara a 5AQ INVEST SRL ofera dovezi cu privire la conduita, implicarea si angajamentul in dezvoltarea si implementarea sistemului de management al calitatii si in imbunatatirea continua a eficientei acestuia prin:

- a) preluarea responsabilitatii cu privire la eficacitatea sistemului de management al calitatii si revizuirea obiectivelor generale si functionale ale organizatiei;
- b) asigurarea elaborarii politicii si obiectivelor de calitate pentru sistemul de management precum

- si a compatibilitatii acestora cu directia strategica si contextul in care actioneaza organizatia;
- c) asigurarea integrarii cerintelor sistemului de management in cadrul celorlalte procese de afaceri ale organizatiei, dupa cum se considera necesar;
  - d) elaborarea prezentarilor proceselor, cu riscurile si oportunitatile corespunzatoare acestora; de asemenea se prezinta riscurile la care este supusa organizatia alaturi de planul de diminuare a acestora, cu monitorizarea implementarii;
  - e) contribuirea la difuzarea abordarii pe baza de procese;
  - f) asigurarea disponibilitatii resurselor necesare pentru sistemul de management al calitatii si discutarea acestor aspecte in cadrul sedintelor formale/informale;
  - g) comunicarea importanței eficienței unui sistem de management al calitatii cat si a conformarii fata de cerintele acestuia; comunicarea se face in cadrul sedintelor interne si a analizelor efectuate de management;
  - h) asigurarea obtinerii rezultatelor prevazute de catre sistemul de management al calitatii si verificarea acestor aspecte cu ajutorul auditurilor interne si a analizelor obiectivelor;
  - i) antrenarea, coordonarea si sprijinirea personalului pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management al calitatii;
  - j) sustinerea imbunatatirii continue;
  - k) sprijinirea altor persoane de conducere relevante in demonstrarea angajamentului si implicarii fata de sistemul de calitate, in domeniul de activitate specific.

### 5.1.2 Orientarea catre client

Conducerea superioara a 5AQ INVEST SRL adopta o abordare care pune accentul pe client, care asigura identificarea necesitatilor si asteptarilor acestuia (prin analiza contractelor, chestionarelor si a informatiilor primite direct), convertirea acestora in cerinte si indeplinirea lor, cu scopul cresterii gradului de satisfactie al clientului final.

Aceasta abordare se realizeaza prin asigurarea:

- a) identificarii, intelegerii si indeplinirii cerintelor statutare si reglementatoare precum si cele ale clientilor;
- b) identificarii si tratarii riscurilor si oportunitatilor care pot afecta conformitatea produselor si serviciilor precum si capacitatea de a imbunatati gradul de satisfactie al clientilor;
- c) comunicarii si promovarii importanței indeplinirii cerintelor consumatorilor precum si a cerintelor reglementatoare si legale; pastrarii concentrarii pe imbunatatirea gradului de satisfactie al clientilor.

## 5.2 Politica

### 5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate

Conducerea superioara a 5AQ INVEST SRL a pus bazele unei politici de calitate care guverneaza operatiunile cotidiene ale organizatiei in vederea asigurarii calitatii.

Politica de calitate este difuzata si ca document de sine statator, fiind comunicata si implementata in cadrul intregii organizatii.

Politica de calitate a 5AQ INVEST SRL este dupa cum urmeaza:

In relatiile de afaceri, 5AQ INVEST S.R.L. acorda o atentie deosebita clientilor sai, pentru a se asigura ca cerintele si asteptarile acestora sunt determinate si indeplinite, urmarind cresterea satisfactiei clientilor, in conditii de eficienta economica si profit.

5AQ INVEST S.R.L. a dezvoltat si implementat un sistem de management al calitatii care satisface cerintele standardului SM EN ISO 9001:2015 si cerintele legale si de reglementare, identificate ca fiind aplicabile domeniului de activitate al organizatiei. Acest sistem se aplica in toata organizatia si este cunoscut, inteles si respectat de tot personalul.

In calitate de Director General al 5AQ INVEST S.R.L. promovez o cultura a organizatiei, orientata spre imbunatatirea continua si eficacitate, atat a lucrarilor de constructie executate clientilor, cat si a Sistemului de Management al Calitatii.

Respectarea prevederilor si dispozitiilor, precizate in documentatia sistemului de management al calitatii, constituie angajamentul meu, ca lucrarile de constructie executate clientilor nostri satisfac cerintele referitoare la calitate, cuprinse in contracte, reglementari si legislatia in vigoare.

Acord intreaga autoritate si responsabilitate RMC, pentru gestionarea Sistemului de Management al Calitatii, conform prevederilor Manualului Calitatii.

Aceasta politica cat si obiectivele referitoare la calitate vor fi analizate anual, sau ori de cate ori este necesar, pentru a se asigura adecvarea lor continua. In acest sens personalul organizatiei este instruit cu privire la politica referitoare la calitate, iar obiectivele acestei politici sunt afisate in cadrul tuturor compartimentelor functionale.

In scopul realizarii obiectivelor referitoare la calitate, asiguram resursele necesare pentru implementarea si mentinerea sistemului de management al calitatii, instrument care ne permite sa imbunatim continuu performantele de calitate. De asemenea punem la dispozitie mijloacele necesare pentru ca sistemul de management al calitatii sa fie revizuit la intervale regulate de timp.

Convingerea top managementului este ca toti angajatii firmei inteleg si participa la aplicarea acestei politici in scopul imbunatatirii afacerii si calitatii lucrarilor de constructie executate.

Data: 11.02.2019



**DIRECTOR GENERAL,**  
**Igor Cebotarenco**

### 5.2.2 Comunicarea politicii de calitate

Prezentarea politicii de calitate este expusa in cadrul sediului central al 5AQ INVEST SRL. Politica de calitate este disponibila public atat pe site-ul web al societatii cat si la receptia sediului central, fiind disponibila, de asemenea, tuturor partilor interesate, precum angajati, furnizori externi, distribuitori etc. Politica de calitate este revizuita o data pe an in cadrul sedintelor de analiza efectuate de management, pentru imbunatatirea continua a eficacitatii sistemului de management al calitatii.

Tuturor angajatilor li se recomanda dupa angajare sa fie instruiti cu privire la politica de calitate. De asemenea, in cazul in care apar modificari ale politicii de calitate, angajatii sunt informati imediat. RMC se asigura ca respectivii angajati inteleg politica de calitate si se conformeaza informatiilor documentate ale sistemului de management al calitatii.

### 5.3 Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati

Conducerea superioara a atribuit gradele de responsabilitate si autoritate pentru fiecare pozitie ierarhica relevanta din cadrul organizatiei. Acestea sunt comunicate in cadrul organizatiei prin intermediul organigramei si a fiselor posturilor.

Reprezentantul managementului pentru problematica referitoare la calitate a fost desemnat in persoana Tatiana Placinta. Alte atributii specifice acestui rol sunt prezentate mai jos sau in cadrul unor proceduri documentate suplimentare.

- A. Fisele postului sunt elaborate pentru toti angajatii, cu toate detaliile legate de gradele de autoritate si responsabilitate. Directorul a definit responsabilitatile, autoritatile si interdependentele intre toate persoanele angajate, acestea fiind comunicate la nivelul intregii organizatii. Toti membrii personalului sunt responsabili pentru pastrarea calitatii la nivelul propriei activitati si pentru informarea superiorilor cu privire la orice aspecte care pericliteaza calitatea muncii sau care au impact negativ asupra operarii satisfacatoare a sistemului de calitate. Anexa 1 la manualul calitatii include structura organizationala a companiei.
- B. La toate nivelurile ierarhice personalul companiei este responsabil si are autoritate definita in domeniul de control pentru:
  - a. Calitatea activitatii desfasurate
  - b. Initierea de actiuni pentru prevenirea aparitiei de produse neconforme
  - c. Identificarea si inregistrarea problemelor de calitate
  - d. Initierea, recomandarea si oferirea de solutii la problemele de calitate
  - e. Verificarea eficacitatii solutiilor
  - f. Controlul proceselor ulterioare pana cand toate conditiile sunt satisfacatoare

Urmatoarele responsabilitati si autoritati cu privire la sistemul de management al calitatii sunt atribuite de catre managementul de top dupa cum urmeaza:

- a. asigurarea conformitatii sistemului de management al calitatii la cerinte – conducerea superioara
- b. asigurarea livrarii rezultatelor intentionate de catre toate procesele – responsabilul procesului
- c. raportarea managementului de varf cu privire la performanta sistemului de management al calitatii, la oportunitatile de imbunatatire si la nevoile de schimbare si inovare – responsabilul sistemului de management
- d. asigurarea promovarii orientarii spre client in cadrul intregii organizatii – conducerea superioara
- e. asigurarea mentinerii integritatii sistemului de management al calitatii, atunci cand sunt planificate si implementate modificari ale SMC - conducerea superioara

- C. Gradele de autoritate si responsabilitate pentru intreg personalul sunt documentate in fisele posturilor si comunicate corespunzator, in vederea facilitarii unui sistem de management al calitatii eficient. Aceste informatii sunt comunicate si intelese de intreg personalul, RMC asigurandu-se ca fiecare persoana a citit propria fisa a postului si si-a inteles rolul, responsabilitatea si gradul de autoritate in cadrul organizatiei. Toate copiile fiselor de post sunt oferite tuturor partilor interesate. In caz de absenteism sau vacantare a postului, delegarea autoritatii va fi la nivelul ierarhic superior iar responsabilitatea la nivelul ierarhic inferior, in caz ca nu exista alte specificatii.

## 6.0 Planificare

### 6.1 Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor

5AQ INVEST SRL ia in considerare riscurile si oportunitatile la derularea actiunilor din cadrul sistemului de management, precum si la implementarea si imbunatatirea acestuia; de asemenea, acestea sunt tratate in concordanta cu produsele si serviciile. Riscurile si oportunitatile sunt identificate in cadrul procedurii **Contextul organizatiei**, cod: PS5, dar si pe parcursul tuturor celorlalte activitati ale sistemului de management al calitatii.

Riscul si oportunitatile sunt gestionate in concordanta cu procedura **Managementul riscurilor si al oportunitatilor, PS8**. Acesta procedura defineste modalitatea in care riscurile sunt gestionate in vederea minimizarii impactului negativ si a probabilitatii de aparitie; de asemenea este definita modalitatea de gestionare a oportunitatilor in vederea cresterii probabilitatii de aparitie si a beneficiilor.

Riscurile si oportunitatile identificate permit:

- a. asigurarea faptului ca sistemul de management poate atinge obiectivele propuse
- b. imbunatatirea rezultatelor dorite
- c. prevenirea sau diminuarea rezultatelor nedorite
- d. realizarea imbunatatirii continue

- e. planificarea de actiuni specifice pentru abordarea acestor riscuri si oportunitati
- f. integrarea si implementarea de actiuni in cadrul proceselor sistemului de management al calitatii
- g. evaluarea eficacitatii acestor actiuni

Se pregateste o fisa de analiza a riscurilor pentru majoritatea riscurilor majore, cu prezentarea unui plan de diminuare a acestora. In cadrul fisei de analiza a riscurilor si a diagramei fluxului procesual sunt identificate si documentate actiunile de diminuare a riscurilor. Ca parte a planificarii, riscurile sunt divizate in riscuri mari, medii si mici. In cazul in care un anumit risc atinge un nivel inalt sunt initiate actiuni specifice, in conformitate cu fisa de analiza a riscurilor. Eficienta actiunii luate este analizata de RMC in cazul riscurilor majore iar in cazul riscurilor procesuale de catre seful de departament. Actiunea de analiza se repeta lunar. Actiunile necesare includ reducerea riscului, limitarea acestuia sau crearea de oportunitati prin introducerea de noi produse, abordarea unor pietee, tehnologii, clienti sau parteneriate noi.

## **6.2 Obiectivele referitoare la calitate si planificarea realizarii lor**

**6.2.1** Ca parte a abordarii bazata pe procese, 5AQ INVEST SRL utilizeaza obiectivele propriilor procese, luate in discutie in cadrul paragrafului 4.4 de mai sus, drept obiective principale de calitate pentru sistemul de management al calitatii. Acestea cuprind obiectivele generale de calitate referitoare la executarea lucrarilor de constructie. Alte obiective de calitate suplimentare referitoare la executarea lucrarilor de constructie pot fi definite in cadrul instructiunilor de lucru sau in cadrul cerintelor primite de la clienti.

Aceste obiective ale proceselor au fost elaborate tinand cont ca ele sa fie:

- a) congruente cu politica de calitate;
- b) masurabile;
- c) in acord cu cerintele aplicabile;
- d) relevante pentru conformitatea executarea lucrarilor de constructie si pentru satisfactia clientilor;
- e) monitorizabile;
- f) comunicate partilor interesate;
- g) actualizabile atunci cand este necesar.

Obiectivele de calitate ale proceselor sunt definite in procesele verbale intocmite in urma analizelor efectuate de management, in conformitate cu prevederile paragrafului 9.3. Planificarea obiectivelor de calitate ale proceselor este definita in cadrul sectiunii 4.4 de mai sus.

| Obiective de calitate                                            |                |
|------------------------------------------------------------------|----------------|
| Parametri                                                        | Obiectiv anual |
| • Atingerea nivelului de satisfactie al consumatorului           | Min 95%        |
| • Dezvoltarea executarii lucrarilor de constructie per trimestru | Min 25%        |
| • Cresterea cifrei de afaceri prin marirea volumului de vanzari  | Min 50%        |
| • Numarul maxim de reclamatii primite de la client pe trimestru  | Max 1          |
| • Reducerea costului de constructie                              | Min 10%        |
| • Reducerea numarului de probleme calitative                     | Min 1%         |

- Se elaboreaza obiectivele, sefii de departamente monitorizeaza lunar stadiul in care se afla indeplinirea in cadrul foii de monitorizare a obiectivelor. Obiectivele sunt comunicate tuturor partilor implicate, fiind actualizate anual in urma discutiilor din cadrul sedintelor de analiza efectuate de management.
- Obiectivele de calitate masurabile sunt elaborate pe baza politicii de calitate documentate, fiind conforme politicii de calitate. Criteriile masurabile sunt dinamice si revizuite in cadrul analizelor efectuate de management, reflectand angajamentul pentru imbunatatirea continua.

**6.2.2** Planul de management al obiectivului se pregateste in vederea atingerii obiectivelor de calitate, incluzand detalii cu privire la:

- Ce se va face
- Ce resurse sunt necesare
- Cine este responsabil
- Data limita de indeplinire
- Metoda de evaluare a rezultatelor.

### 6.3 Planificarea schimbarilor

Modificarile la sistemul de management al calitatii si la procesele sale se efectueaza intr-o maniera planificata, conform procedurii **Managementul schimbarii, PS9**.

Managementul de varf va analiza documentele managementului calitatii la intervale regulate si va determina daca sunt necesare sau nu modificari la sistemul de management al calitatii.

Cand modificarile transforma sistemul de management al calitatii, organizatia ia in considerare:

- a) Scopul modificarilor si potentialele consecinte
- b) Daca se mentine integritatea sistemului de management al calitatii
- c) Disponibilitatea resurselor
- d) Revizuirea autoritatii si responsabilitatii in cadrul fiselor de post.

## **7.0 Suport**

### **7.1 Resurse**

#### **7.1.1 Generalitati**

5AQ INVEST SRL identifica si furnizeaza resursele necesare pentru:

- a) implementarea si sustinerea sistemului de management al calitatii precum si pentru imbunatatirea continua a eficientei acestuia;
- b) imbunatatirea gradului de satisfactie al clientilor, prin indeplinirea cerintelor acestora.

Alocarea resurselor se face tinand cont de nivelul resurselor interne existente, de constrangerile privitoare la acestea precum si de necesitatile referitoare la asteptarile furnizorilor.

Problematika referitoare la resurse si la modalitatile de alocare a acestora se ia in discutie cu ocazia sedintelor efectuate de management.

5AQ INVEST SRL a identificat cerintele legate de resurse si a furnizat la timp resurse sub forma de personal calificat, echipament, utilaje, facilitati. Sunt furnizate resurse pentru implementarea si mentinerea sistemului de management al calitatii precum si pentru imbunatatirea eficientei acestuia. Sunt identificate si furnizate resurse adecvate pentru imbunatatirea gradului de satisfactie al clientului prin indeplinirea ireprosabila a cerintelor acestuia.

Se evalueaza gradul de adecvare al resurselor in cadrul:

- Analizelor efectuate de management
- Analizei contractelor
- Analizei rezultatelor auditului intern cu privire la calitate
- Analizei reclamatilor clientilor

RMC evalueaza capacitatile si constrangerile cu privire la resursele interne. In caz ca exista limitari legate de resursele proprii se apeleaza la serviciile furnizate de entitati externe.

### 7.1.2 Personal

Conducerea superioara se asigura de existenta unui personal suficient pentru operarea eficienta a sistemului de management al calitatii si a proceselor identificate.

Personalul a carui activitate influenteaza conformitatea produsului fata de cerinte este instruit corespunzator si/sau format profesional. Competenta personalului se verifica tinand cont de aspecte precum educatia, pregatirea, abilitatile personale si experienta. Se alocă personal competent pentru implementarea eficienta a sistemului de management al calitatii si pentru operarea/controlul proceselor interne.

### 7.1.3 Infrastructura

Se identifica, alocă si intretin facilitati corespunzatoare pentru obtinerea conformitatii executarea lucrarilor de constructie. In momentul de fata detinem o infrastructura adecvata pentru implementarea sistemului de management al calitatii, sub forma de:

- a) Cladiri si utilitati asociate
- b) Echipamente, inclusiv hardware si software,
- c) Mijloace de transport
- d) Tehnologii de informatii si comunicare; computere integrate in retele locale; pachete software ERP.

Echipamentul este validat prin intermediul procedurii **Validarea echipamentului, PO10** si este intretinut conform procedurii **Intretinere preventive, PO8**.

### 7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

Sefii de departament identifica cerintele cu privire la mediul de lucru, in vederea derularii corespunzatoare a proceselor. Se asigura si intretine un mediu de lucru adecvat, potrivit pentru realizarea conformitatii serviciilor/produselor. Se asigura o buna iluminare si ventilatie corespunzatoare.

Mediul de lucru de la santiere este asigurat conform cu normele securitatii si sanatatii muncii, personalul este echipat corespunzator, regulile de securitate sunt continuu urmarite si respectate.

S-au luat toate masurile pentru crearea unui mediu social corespunzator, nu se fac discriminari intre diversii angajati. Se asigura un mediu de lucru calm si confortabil.

### 7.1.5 Resurse de monitorizare si masurare

In cazul in care echipamentul este utilizat pentru activitati de masurare critice precum verificarea, acestea vor fi subiectul unei proceduri de control si de calibrare sau verificare. Pentru mai multe detalii consultati procedura **Calibrare, PO7**.

### 7.1.5.1 Generalitati

5AQ INVEST SRL a identificat si oferit resursele necesare pentru a se asigura obtinerea de rezultate valide si sigure in urma monitorizarii proceselor si verificarii lucrarilor de constructie. Monitorizarile se deruleaza pentru verificarea lucrarilor de constructie, in vederea respectarii cerintelor de catre acestea.

Se are in vedere si un anumit grad de toleranta la selectarea echipamentelor de masurare si monitorizare. Echipamentele de masurare/monitorizare sunt pastrate in mod corespunzator, gradul lor de adecvare este analizat de catre seful de departament. Se decide si implementeaza frecventa activitatilor de mentenanta preventiva. Se pastreaza informatii documentate cu privire la inregistrarile privind mentenanta preventiva pentru a se asigura perfecta functionalitate a echipamentelor. Lista de verificare a activitatii de mentenanta preventiva se realizeaza pe baza sugestiilor producatorului de echipamente. Se respecta prevederile listei in vederea implementarii la timp a activitatilor de mentenanta preventiva. Fiecare defectiune a echipamentelor si utilajelor este tratata cu atentie, fiind pastrata ca informatie documentata in registrul de evidenta a echipamentelor.

### 7.1.5.2 Masurarea trasabilitatii

Echipamentele de masurare (instrumentar, software etc.) folosite in cadrul 5AQ INVEST SRL sunt selectate avand la baza capacitatea, acuratetea si precizia masuratorilor care urmeaza a fi facute.

1. Instrumentarul este calibrat si ajustat la intervale regulate, programate anterior sau inainte de utilizare/inregistrare. Toate echipamentele critice sunt calibrate in raport cu un instrumentar certificat, cu trasabilitate cunoscuta si valida fata de standardele recunoscute la nivel national/international. Activitatile specifice sunt derulate de personalul companiei, calificat si instruit in prealabil, sau prin folosirea serviciilor unor laboratoare de calibrare externe, cu trasabilitate fata de standardele nationale/internationale. In absenta realizarii trasabilitatii, echipamentul este calibrat in cadrul companiei, pastrandu-se informatii documentate cu privire la procedura. De asemenea echipamentele utilizate pentru masurare si monitorizare sunt incluse procedurii de calibrare/verificare, conform prevederilor, pastrandu-se inregistrari specifice. Se include procedurii de verificare si software-ul computerelor. Frecventa calibrarii este decisa de catre RMC, care se asigura ca procedura se deruleaza la timp.
2. Tuturor instrumentelor li se acorda un numar de identificare, se aplica etichete/colante de identificare, cu informatii despre data urmatoarei calibrari, daca calibrarea a fost efectuata si rezultatul calibrarii. Se pastreaza inregistrari cu privire la calibrari. Se folosesc etichete/autocloante pentru identificarea starii calibrarii echipamentului, pentru efectuarea calibrarii la termenele prestabilite.

3. Echipamentele se manevreaza astfel incat sa se evite deteriorarea si defectarea, pe parcursul transportului, intretinerii si stocarii. Doar personalul instruit trebuie sa manipuleze echipamentele, pentru a se asigura validitatea calibrarii. Echipamentele de masurare si monitorizare sunt monitorizate astfel incat sa se elimine posibilitatea invalidarii calibrarii. In caz contrar se poate efectua o calibrare inaintea utilizarii. Echipamentele noi sau reparate, folosite pentru verificare, se supun initial unui control pentru masurarea preciziei.
4. Daca echipamentul este decalibrat sau daca verificarile anterioare sau rezultatele masurarii dupa calibrare depasesc limita de toleranta, se analizeaza situatia, dupa caz, si se iau actiuni necesare pentru repararea instrumentarului. Echipamentul nu va mai fi folosit pentru monitorizare si masurare decat dupa remedierea deficientelor. Echipamentele noi sau reparate, folosite pentru verificare, se supun initial unui control pentru masurarea preciziei.
5. Daca pentru masurare si monitorizare va fi folosit un anumit software, acesta trebuie sa indeplineasca o serie de cerinte specifice, acestea fiind validate inaintea utilizarii.

#### 7.1.6 Cunoastinte organizationale

Organizatia stabileste nivelul necesar de cunoastinte pentru operarea proceselor interne si pentru realizarea conformitatii produselor si serviciilor. Aceste cunoastinte si informatii pot fi obtinute din:

- a) surse interne, precum experienta acumulata, reactii si concluzii ale expertilor in materie si/sau proprietatea intelectuala;
- b) surse externe precum standardele, mediul academic, conferinte si/sau informatii culese de la clienti sau furnizor.

Aceste cunoastinte trebuie sa fie pastrate si facute disponibile in masura necesitatilor.

Cand se iau in calcul noile tendinte si nevoi, RMC evalueaza nivelul cunostintelor interne si identifica modalitatea de a obtine sau accesa cunoastinte suplimentare sau actualizari necesare. Pentru diseminarea cunostintelor se creaza un birou de informatii; toate erorile si greselile anterioare, alaturi de cauzele lor, vor face parte din lectiile invatate. Se includ aici si detaliile proiectelor care au avut succes si cazurile de imbunatatire a proceselor interne.

#### 7.2 Competenta

RMC identifica gradul de competenta al angajatilor care deruleaza activitati ce inflenteaza conformitatea produsului la cerintele specificate. Acest demers se bazeaza pe analiza performantei, oferindu-se instructajul necesar postului, pentru actualizarea cunostintelor personalului si atingerea competentei necesare. Matricea abilitatilor si competentelor si inregistrarile cu privire la instructaj sunt elaborate sub forma de informatie documentata. In cazul in care apar modificari ale rutinei de lucru sau in cazul oricaror altor modificari se identifica si se furnizeaza instructaj de munca corespunzator.

De asemenea, RMC se asigura ca personalul atinge nivelul necesar de competenta si ca inregistrarile legate de educatie, experienta, instruire si calificare sunt mentinute in cadrul matricei competentelor.

Noul angajat al organizatiei este instruit corespunzator in domeniul in care activeaza, conform descrierii din abordarea procesuala. Eficienta instructajului si a actiunilor derulate in domeniul competentei sunt evaluate, conform descrierii din abordarea procesuala.

Procedura documentata **Formare profesionala, PO1**, defineste in detalii aceste activitati.

### 7.3 Constientizare

Sefii de departament se asigura ca personalul este constient cu privire la politica de calitate, obiectivele relevante de calitate, importanta propriei activitati, modalitatea in care contribuie la eficientizarea sistemului de management al calitatii, beneficiile imbunatatirii performantei si implicatiile neconformitatii fata de cerintele sistemului de management al calitatii.

Se deruleaza programe corespunzatoare de constientizare a sistemului calitatii pentru toate persoanele din cadrul organizatiei pentru a se realiza o buna intelegere a cerintelor acestuia la toate nivelurile.

### 7.4 Comunicare

Organizatia asigura comunicarea interna si externa intre sefii de departament si angajatii din toate nivelurile ierarhice cu privire la procesele sistemului de management al calitatii si la eficienta acestuia. Comunicarea referitoare la sistemul de management al calitatii include aspecte precum:

- a) ce se comunica
- b) cand se comunica
- c) cui i se comunica
- d) cum se comunica
- e) cine comunica

Sedintele ordinare au loc cel putin o data pe saptamana cu angajatii din administratie si se incheie prin elaborarea Procesului-Verbal.

Personalul 5AQ INVEST SRL practica comunicarea prin e-mail.

### 7.5 Informatii documentate

#### 7.5.1 Generalitati

Compania a elaborat, documentat, implementat si mentinut un sistem de management al calitatii si a imbunatatit in permanenta eficienta sa in concordanta cu cerintele standardului SM EN ISO 9001:2015.

Documentarea sistemului de management al calitatii include atat documente cat si inregistrari.

- Am identificat procesele critice necesare sistemului de management al calitatii si modalitatea de aplicare a lor in cadrul intregii organizatii, acestea fiind prezentate in diagrama fluxului de procese.

- Prezentările fluxului de procese includ diagrame pentru fiecare proces, cu elementele de intrare și ieșire corespunzătoare și cu riscurile și oportunitățile specifice.
- Acest document, denumit manualul calitatii, subliniază domeniul de aplicare, structura și principiile generale ale operării sistemului de management al calitatii și servește ca o declarație de intenție a conducerii superioare pentru îndeplinirea deverselor normative ale standardului SM EN ISO 9001:2015.
- Formularele sunt elaborate și completate astfel încât să păstreze informația documentată.

### 7.5.2 Creare și actualizare

Documentele scrise sunt elaborate în cadrul companiei conform listei de mai jos, luându-se în considerare mărimea organizației, tipul activităților derulate, complexitatea proceselor și a interacțiunii lor precum și gradul de competență al personalului.

Structura documentară a 5AQ INVEST SRL cuprinde:

- Declarația documentată a politicii de calitate și a obiectivelor de calitate
- Manualul calitatii
- Prezentările fluxului procesual și procedurile standard de operare
- Înregistrările cu privire la calitate (de asemenea o serie de înregistrări sunt păstrate sub formă electronică)

Toate informațiile documentate sunt identificate pe baza datei de elaborare, numărului versiunii, titlului și numărului de identificare conform modalității de codificare și identificare documentară. Informațiile documentate sunt păstrate sub formă electronică (soft) și sub formă de coli de hartie (hard).

Toate informațiile documentate sunt analizate și aprobate pentru compatibilitate și adecvare de către persoanele autorizate, conform tabelului de mai jos.

| Tabelul 1                                    | Matricea de alocare a responsabilității pentru documente |                                                                               |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Tipul de document                            | Responsabilitate                                         |                                                                               |
|                                              | Analiza modificării documentului și aprobare             | Pătrarea listei master a documentelor și emiterea copiilor pentru distribuție |
| 1. Manualul calitatii                        | Director                                                 | Responsabil SMC                                                               |
| 2. Diagrama flux a procesului                | Responsabil SMC / responsabil departament                | Responsabil SMC                                                               |
| 3. Proceduri standard de operare/ Prezentari | Responsabilul SMC / responsabil departament              | Responsabil SMC                                                               |

| Tabelul 1                                                                                                                                    | Matricea de alocare a responsabilitatii pentru documente |                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Tipul de document                                                                                                                            | Responsabilitate                                         |                                                                                |
|                                                                                                                                              | Analiza modificarii documentului si aprobare             | Pastrarea listei master a documentelor si emiterea copiilor pentru distributie |
| 4. Standardele aplicabile,specificatiile consumatorilor si documentele externe                                                               | Responsabilul SMC                                        | Responsabil SMC                                                                |
| 5. Formulare                                                                                                                                 | Responsabilul SMC / responsabil departament              | Responsabil SMC                                                                |
| <b>Nota:</b> - Copiile master ale tuturor documentelor sunt pastrate de responsabilul SMC, care este autorizat sa le realizeze si distribuie |                                                          |                                                                                |

### 7.5.3 Controlul informatiei documentate

Documentele necesare pentru sistemul de management al calitatii sunt controlate in concordanta cu procedura **Informatii documentate, PS1**. Obiectivul controlului documentar este de a asigura accesul personalului la cele mai noi informatii aprobate si de a restrictiona utilizarea informatiilor neactualizate. Toate procedurile documentate sunt elaborate, documentate, implementate si pastrate.

Procedura definestei mijloacelor de control necesare pentru identificarea, stocarea, identificarea, protejarea si disponerea inregistrarilor de calitate; s-a stabilit si timpul de retinere a acestora.

Aceste mijloace de control sunt aplicabile acelor inregistrari care furnizeaza dovezi cu privire la conformitatea fata de cerinte. Ele pot constitui probe legate de cerintele produsului/serviciului, cerintele contractuale, procedurale sau cele legate de conformitatea fata de cerintele statutare/reglementatoare. In plus, inregistrările cu privire la calitate includ toate inregistrările ce ofera dovezi legate de operarea eficienta a sistemului de management al calitatii.

Toate informatiile documentate cu privire la cerintele sistemului de calitate sunt controlate conform detaliilor prezentate mai jos:

- A) Documentele sunt analizate din punct de vedere al adecvării și sunt aprobate de persoane autorizate, conform tabelului 1 de mai sus.
- B) Documentele sunt actualizate dacă este necesar, analiza și reaprobarea făcându-se de aceeași autoritate. Copiile documentelor înlocuite sunt identificate și reținute, ca necesitate a pastrării trasabilității specificate.
- C) Stadiul curent al versiunii documentului este reflectat de numărul versiunii. De asemenea, cele mai noi schimbări sunt identificate printr-un marcaj potrivit. Fiecare document va avea

propriul numar al versiunii, cu mentionarea datei. Documentele modificate sunt distribuite catre detinatorii copiilor documentelor. Fiecare noua schimbare presupune modificarea numarului versiunii, pe paginile documentului refacut.

- D) Responsabilii de departament sau RMC au sarcina de a se asigura ca cele mai recente versiuni ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctul de lucru, cand si unde este necesar. De asemenea, cade in sarcina lor sa se asigure ca documentele raman lizibile, usor de identificat si de gasit. Informatia documentata este protejata impotriva pierderii confidentialitatii, utilizarii necorespunzatoare sau pierderii integritatii.
- E) Toate documentele controlate sunt identificabile si lizibile, pastrandu-se operationalitatea unui sistem de pregatire, publicare, distribuire si mentenanta a informatiilor documentate.
- F) Responsabilul MC se asigura ca toate documentele externe necesare sistemului de management al calitatii sunt identificate, realizandu-se un control corespunzator al distributiei acestora. Controale similare vor fi aplicate documentelor externe necesare pentru planificarea si operarea sistemului de management al calitatii.
- G) Lista principala si lista de distributie cu versiunile actualizate ale documentelor (ultima versiune) precum si lista de distributie a tuturor documentelor este pastrata si include toate informatiile documentate, in vederea prevenirii utilizarii neintentionate a unor documente anterioare (neactualizate). Daca un document neactualizat se pastreaza pentru referinta, atunci acesta va include un marcaj (stampila) care sa permita identificarea sa ca document neactualizat.

5AQ INVEST SRL a elaborat un sistem in vederea definirii controlului necesar pentru identificarea, pastrarea, protejarea, regasirea, pastrarea si ordonarea informatiei documentate (inregistrari). Informatiile documentate sunt usor identificabile, regasibile si lizibile. Sistemul este descris mai jos:

- a) Pentru toate informatiile documentate numarul curent al versiunii si lista de distributie se pastreaza in cadrul listei principale si in lista de distributie a inregistrarilor. In cadrul listei principale a inregistrarilor se dau detalii cu privire la modalitatea de acces, regasire si utilizare.
- b) Se elaboreaza un sistem de control pentru pastrarea si conservarea informatiei documentate, in vederea asigurarii faptului ca va fi disponibila la nevoie. Copiile hard (coli hartie) sunt depozitate in dulapuri dedicate sau alte locuri sigure. Personalul autorizat se asigura ca inregistrarile sunt lizibile si pastrate in conditii corespunzatoare. Accesul la copiile soft (electronice) se face pe baza controlului autorizarii, cu ajutorul parolelor.
- c) Controlul modificarilor (spre exemplu controlul versiunii) se face pe baza Listelor de modificare, numarul versiunii fiind schimbat in vederea identificarii ultimei copii a informatiei documentate.
- d) Se stabileste perioada de 3 ani de retinere a informatiei documentate; dupa aceasta perioada copia hard a documentului se distruge; copia soft se sterge.

Informatia documentata de origine externa, considerata necesara pentru planificarea si operarea sistemului de management al calitatii, se identifica drept adecvata si se listeaza in lista principala a documentelor. Cele mai noi copii ale acestor informatii documentate se pastreaza si se distribuie persoanelor interesate.

Informatiile documentate pastrate ca dovezi de conformitate sunt protejate de modificarile neintentionate prin parolare sau prin pastrarea in dulapuri cu cheie.

Sistemul este aplicabil atat inregistrarilor hard (coli hartie) cat si celor soft (electronice). Toate formularele utilizate ca inregistrari cu privire la calitate sunt identificate si controlate in mod corespunzator.

## 8.0 Operare

### 8.1 Planificare si control operational

5AQ INVEST SRL planifica si dezvolta procesele necesare pentru realizarea propriilor produse/servicii. Planificarea realizarii produsului/serviciului se face in concordanta cu cerintele celorlalte procese ale sistemului de management. In cadrul activitatii de planificare se analizeaza informatiile legate de contextul organizatiei (sectiunea 2.0 de mai sus), resursele si capacitatile curente precum si cerintele produsului/serviciului.

In cadrul 5AQ INVEST SRL planificam, implementam si controlam procesele conform detaliilor prezentate mai jos:

- Se definesc obiectivele la nivel departamental, fiind monitorizate lunar in vederea realizarii controlului asupra proceselor.
- Se determina cerintele pentru produse si servicii si se pregatesc informatii documentate legate de specificatiile acestora; se includ criterii de clasificare a proceselor in cadrul tabelelor cu ciclul temporar al proceselor; cerintele prevad si criterii de acceptare pentru produsele receptionate, pentru produsele aflate in varii stadii de procesare si pentru produsele finite.
- In vederea realizarii conformitatii fata de cerintele pentru produse/servicii, RMC alocă si asigura totalitatea resurselor necesare.
- Toate procesele de fabricatie sunt controlate, fiind generate informatii documentate definite in fluxul proceselor de documentare. Astfel se creeaza incredere in faptul ca procesele au fost desfasurate conform planificarii prealabile, concomitent cu demonstrarea conformitatii produselor si serviciilor fata de cerintele specifice.

RMC si sefii departamentali controleaza modificarile planificate si analizeaza consecintele schimbarilor neprevazute, actionand, daca e necesar, pentru diminuarea efectelor adverse.

5AQ INVEST SRL se asigura ca procesele sunt controlate (vezi paragraful 8.4).

Controlul proceselor externalizate se realizeaza conform sistemului prestabilit cat si prin controale specifice, stabilite de directorii departamentali.

Modificarile la procesele operationale se fac in concordanta cu procedura **Managementul schimbarii, PS9**.

Procesele externalizate si metodele prin care 5AQ INVEST SRL le controleaza sunt definite in cadrul procedurii documentate **Procese externalizate, PO4**.

## **8.2 Cerinte pentru produse si servicii**

### **8.2.1 Comunicarea cu clientul**

5AQ INVEST SRL a implementat o comunicare eficienta cu proprii clienti, ce acopera urmatoarele aspecte:

- a) furnizarea de informatii cu privire la produse/servicii (de ex. furnizarea de brosure cu profilul companiei si gama de produse realizate cat si prin oferirea de mostre gratuite si prezentarea de informatii in cadrul site-ului web)
- b) gestionarea si controlarea proprietatii clientilor; gestionarea sondajelor, contractelor sau comenzilor, inclusiv modificarile aduse acestora;
- c) obtinerea de reactii de la clienti in ceea ce priveste produsele si serviciile, inclusiv reclamatii; (de ex. - in cadrul 5AQ INVEST SRL RMC a elaborat o procedura pentru gestionarea reactiilor primite din partea clientilor);
- d) elaborarea de cerinte specifice pentru actiunile de gestionare a evenimentelor neprevazute, atunci cand este cazul.

### **8.2.2 Determinarea cerintelor pentru produse si servicii**

De-a lungul derularii proceselor de afaceri, 5AQ INVEST SRL determina cerintele cu privire la executarea lucrarilor de constructie prin colectarea de informatii referitoare la:

- a) cerintele specificate de client, inclusiv cerintele referitoare la activitatile de livrare si post livrare;
- b) cerintele nespecificate de client dar necesare pentru utilizarea specifica sau intentionata, atunci cand sunt cunoscute;
- c) cerinte statutare si reglementatoare cu privire la servicii;
- d) orice cerinte suplimentare determinate de 5AQ INVEST SRL.

Aceste activitati sunt definite detaliat in cadrul procedurii **Analiza comenzii**.

### **8.2.3 Analizarea cerintelor pentru produse si servicii**

Din momentul receptionarii cerintelor, 5AQ INVEST SRL deruleaza o analiza a acestora inaintea

angajarii pentru furnizarea produsului/serviciului. Acesta analiza asigura faptul ca 5AQ INVEST SRL are competenta si capacitatea de a:

- a) indeplini toate cerintele specificate de client, inclusiv cerintele de livrare si post-livrare;
- b) indeplini toate cerintele nespecificate de client dar pe care 5AQ INVEST SRL le stie a fi necesare;
- c) indeplini toate cerintele considerate necesare chiar de 5AQ INVEST SRL;
- d) indeplini toate cerintele statutare si reglementatoare specifice;
- e) indeplini orice cerinta contractuala sau legata de o comanda specifica, diferita de cea specificata anterior (de exemplu o cerinta dintr-o comanda anterioara a clientului).

Aceste activitati sunt definite intr-o maniera detaliata in cadrul procedurii **Analiza comenzii, PO2**.

Ne asiguram de indeplinirea cerintelor contractuale sau celor prevazute de comenzi, diferite de cele definite de organizatie. In acest caz deruam acorduri reciproce iar daca este necesar facem amendamente. In cazul comenzilor interne nu este nevoie de acest tip de analiza a contractului.

Imediat ce solicitarile clientilor sunt primite, echipa comerciala le analizeaza pentru a se asigura ca cerintele sunt identificate si intelese in mod clar dar si ca acestea pot fi indeplinite. Daca clientul nu ofera nicio declaratie documentata cu privire la cerinte, atunci acestea sunt confirmate inaintea acceptarii comenzii. Neclaritatile legate de cerintele contractuale sau ale comenzii sunt rezolvate impreuna cu clientul. Clientii primesc informatii legate de oferta de pret, graficul de executare a lucrarilor; lista utilajului si echipamentului, informatia despre personalul de specialitate informatiile sunt inregistrate in sistemul documentar al clientilor.

Analiza contractului intern se deruleaza conform descrierii din abordarea procesuala, evaluandu-se capabilitatea executare a lucrarilor si de indeplinire a cerintelor. Daca exista diferente fata de specificatiile clientului, acestea pot fi operate in maniera dorita de acesta.

Inaintea angajamentului de executare a lucrarilor de constructie catre beneficiar, comenzile clientilor (scrise/verbale) sunt analizate in vederea asigurarii ca:

- Cerintele clientilor sunt inregistrate in mod clar
- Orice modificare fata de contract este rezolvata
- 5AQ INVEST SRL poate indeplini cerintele contractuale

### **Modificari la contract**

Modificarile contractuale ulterioare sunt documentate, fiind subiectul unor analize. Toate amendamentele la contract sunt identificate si confirmate cu clientul. Amendamentele sunt transmise persoanelor interesate in vederea modificarii cerintelor. Se pastreaza informatiile documentate referitoare la contract.

Pastram ca informatie documentata in conexiune cu contractul:

- a) Rezultatele analizei
- b) Orice noua cerinta cu privire la produse/servicii

Astfel de detalii sunt pastrate si inregistrate, prin trimiterea comenzii de productie/notei de acceptare corespunzatoare comenzii de achizitie/notei de confirmare a comenzii.

#### **8.2.4 Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii**

5AQ INVEST SRL actualizeaza toate cerintele si documentele relevante in cazul in care cerintele sunt modificate, asigurandu-se ca personalul adecvat este informat; pentru mai multe detalii consultati procedura *Managementul schimbarii, PS9*.

### **8.3 Proiectarea si dezvoltarea serviciilor**

Aceasta cerinta a standardului de referinta nu este aplicabila din cauza domeniului de activitate a companiei: Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale și nerezidențiale.

5AQ INVEST SRL nu realizeaza activitati de proiectare. Obiectele de lucru noi se executa in baza proiectelor elaborate de catre client.

### **8.4 Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior**

#### **8.4.1 Generalitati**

5AQ INVEST SRL se asigura ca produsele/serviciile achizitionate din exterior sunt conforme cu cerintele specificate de achizitie. Tipul si gradul de extindere al controlului aplicat furnizorului si produselor/serviciilor achizitionate depind de efectul pe care acestea le au asupra realizarii produsului/serviciului intermediar sau final.

Responsabilul de achizitii identifica mijloacele de control care se aplica proceselor, produselor si serviciilor achizitionate din exterior, in cazul in care:

- a) Se intentioneaza ca produsele si serviciile externe sa fie incorporate in cadrul propriei game de produse si servicii a 5AQ INVEST SRL;
- b) Produsele si serviciile sunt furnizate direct catre client, de catre furnizori externi, in numele organizatiei;
- c) Un proces sau o parte a unui proces este prestat de un furnizor extern ca rezultat a deciziei organizatiei.

In vederea atestarii faptului ca procesele, produsele si serviciile externalizate se conformeaza cerintelor, se elaboreaza mijloace de control corespunzatoare. Tipul si gradul de extindere al

controlului depind de calitatea produsului final; evaluarea si reevaluarea furnizorului extern se realizeaza in conformitate cu normele din cadrul abordarii pe baza de procese.

Sistemul de selectare si evaluare a furnizorilor/subcontractorilor externi a fost elaborat avand la baza capacitatea acestora de a oferi/presta procese, produse si servicii in conformitate cu cerintele organizatiei.

Informatia documentata este pastrata sub forma listei de furnizori externi, care include toate categoriile de procese, produse si servicii furnizate din exterior precum si rezultatele evaluarii si actiunile ulterioare evaluarii. Documentatia specifica se actualizeaza odata la sase luni cu evaluarea furnizorilor si acodarea unui scor acestora (se reevalueaza aspectele critice legate de procesele, produsele si serviciile externalizate). Daca un furnizor extern nu performeaza corespunzator referitor la aspecte precum pret, calitate, livrare sau la indeplinirea normelor legale, acestia sunt avertizati si eliminati din lista, conform procedurii prezentate in diagrama flux a procesului de achizitie.

Aceste activitati sunt definite in mod detaliat in cadrul procedurii **Aprovizionare, PO3**.

#### 8.4.2 Tipul si amplitudinea controlului

In mod normal clientii nostri nu solicita verificarea proceselor, produselor si serviciilor externalizate la locatia subcontractorilor; nici organizatia noastra nu inspecteaza produsele la locatia furnizorilor. In viitor insa, clientii si organizatia noastra propun derularea de activitati de verificare la locatia furnizorilor/ subcontractorilor. In acest caz se transmit vanzatorului informatii cu privire la modalitatile corespunzatoare de inspectare si lansare a produselor, ca parte a informatiilor cu privire la achizitie.

5AQ INVEST SRL se asigura de calitatea produselor achizitionate prin solicitarea certificatelor de calitate /conformitate, declaratii de calitate si alte documente ce demonstreaza corespunderea la cerintele contractului.

Viitoarea verificare a tuturor produselor se deruleaza conform unei analize, in vederea stabilirii mijloacelor de control asupra furnizorului extern.

Responsabilul de achizitii se asigura ca procesele, produsele si serviciile externalizate nu afecteaza in mod negativ capacitatea 5AQ INVEST SRL de a livra in mod corespunzator propriilor clienti produse si servicii conforme. Astfel, Responsabilul de achizitii:

- a) Se asigura ca procesele furnizate din exterior raman sub controlul propriului sistem de management al calitatii;
- b) Defineste atat mijloacele de control pe care organizatia intentioneaza sa le aplice furnizorului extern cat si modalitatea de analiza aplicata rezultatelor furnizorului.
- c) Ia in considerare:

- 1) Potentialul impact al proceselor, produselor si serviciilor externalizate asupra capacitatii organizatiei de a indeplini corespunzator cerintele statutare, reglementatoare si ale clientilor;
  - 2) Eficacitatea controalelor realizate de furnizorul extern.
- d) Deruleaza verificari si alte activitati conexe, necesare pentru indeplinirea cerintelor de catre procesele, produsele si serviciile furnizate din exterior.

5AQ INVEST SRL controleaza operatiunile externalizate de prestare de servicii prin intermediul:

- A) Disponibilitatii informatiilor ce detaliaza caracteristicile serviciului;
- B) Elaborarii de instructiuni de munca si de parametri de control ai proceselor, sub forma documentata, in vederea definirii modalitatii de constructie, aprobarii proceselor, monitorizarii si controlului;
- C) Mentinerii in buna stare, in conformitate cu sistemul de intretinere, a echipamentelor de operare, fiind elaborate inregistrari cu privire la acestea, supuse trimestrial verificarii.
- D) Disponibilitatii si utilizarii controlului proceselor si al instrumentelor/echipamentelor adecvate de masurare, capabile de cuantificare a gradului de precizie si acuratete in care sunt respectate cerintele organizatiei;
- E) Informarii cu privire la modalitatile de constructie, in cadrul implementarii si monitorizarii parametrilor de control ai proceselor externalizate, acestia fiind verificati de catre furnizor si de catre organizatie.

#### 8.4.3 Informatii pentru furnizorii externi

In conformitate cu sistemul nostru de achizitie, furnizorilor externi li se fac comenzi, prin e-mail. Acestea constituie informatie documentata. Cu ajutorul acestor documente transmitem furnizorilor toate cerintele legate de produsul/serviciul dorit, incluzand informatii precum:

- a) Procesele, produsele si serviciile de livrat;
- b) Aprobări cu privire la:
  - 1) Produse si servicii;
  - 2) Metode, procese si echipament;
  - 3) Lansarea produselor si serviciilor;
- c) Gradul de competenta, incluzand nivelul de calificare al personalului;
- d) Interactiunile cu furnizorii externi;
- e) Controlul si monitorizarea performantei furnizorilor externi, incluzand ierarhizarea acestora conform scorului obtinut;

- f) Verificarea si validarea activitatilor pe care departamentul nostru de cercetare /dezvoltare sau clientul nostru doreste sa le efectueze la locatia furnizorului extern.

## 8.5 Productie si furnizare de servicii

### 8.5.1 Controlul productiei si al furnizarii de servicii

In cadrul 5AQ INVEST SRL managerul tehnic controleaza operatiunile legate de lucrarile de constructie, fiind sprijinit in demersurile sale de indeplinirea in mod controlat a urmatoarelor conditii:

- a. Disponibilitatea informatiei documentate, precum procedurile standard de operare, prezentari si foi de observare a proceselor, care definesc:
  1. Caracteristicile serviciilor de prestat sau a activitatilor de derulat;
  2. Rezultatele care urmeaza a fi obtinute;
- b. Disponibilitatea si utilizarea echipamentelor de monitorizare si masurare, cum ar fi Rigla gradate metalica, Masuri termale de unghi echer de verificat, Aparat de masurat multidimensional subler, Panglica de masurat etc;
- c. Implementarea activitatilor de monitorizare si masurare in stadii bine definite, pentru a verifica daca sunt indeplinite criteriile de control ale proceselor sau rezultatelor, sau criteriile de acceptare pentru servicii, in conformitate cu analiza la diverse stadii de constructie;
- d. Utilizarea unei infrastructuri corespunzatoare si mentinerea unui mediu ambiant conform pentru derularea proceselor;
- e. Numirea de persoane competente;
- f. Validarea si verificarea periodica a capacitatii de a indeplinire a rezultatelor planificate, in urma prestarii de servicii; aceste activitati se deruleaza doar pentru procesele speciale unde rezultatele nu pot fi verificate pe baza activitatilor de monitorizare si masurare (de exemplu procesul de sudura);
- g. Implementarea de actiuni in vederea prevenirii erorii umane, realizarea de controale automatizate in vederea minimizarii implicarii umane;
- h. Implementarea activitatilor de lansare, executare, dare in exploatare.

5AQ INVEST SRL nu deruleaza "processe speciale" interne, ale caror rezultate nu pot fi verificate prin monitorizari si masurari ulterioare. Astfel de processe speciale sunt derulate de furnizori externi, fiind controlate precum procesele externalizate, conform procedurii **Procese externalizate, PO4**.

### 8.5.2 Identificare si trasabilitate

Cand este necesar si oportun 5AQ INVEST SRL isi identifica propriile obiecte de constructie sau rezultatele proceselor critice prin metode potrivite. Acest tip de identificare include si stadiul in care se afla obiectul de constructie, cu respectarea cerintelor de monitorizare si masurare. Obiectul de constructie este considerat conform si potrivit utilizarii in caz ca nu se indica altcumva (spre exemplu neconforme, in asteptarea inspectiei sau deciziei finale).

Daca exista cerinte contractuale, reglementatoare sau de alta natura care necesita o trasabilitate speciala, 5AQ INVEST SRL controleaza si inregistreaza identificarea unica a obiectului de constructie finisat.

Reprezentantul Tehnic, angajat al Beneficiarului, semneaza Cartea tehnica a obiectului de constructie.

Reprezentantul Tehnic, angajat al Beneficiarului, si comisia formata de beneficiar semneaza Procesul-verbal de receptie la terminarea lucrarilor.

### 8.5.3 Proprietatea care apartine clientilor sau furnizorilor externi

5AQ INVEST SRL procedeaza cu atentie si interes la gestionarea proprietatii clientilor sau furnizorilor, atat timp cat acesta este sub controlul organizatiei sau folosita de organizatie. Incepand din momentul receptiei acesta proprietate este identificata, verificata, protejata si pazita. Daca acest tip de proprietate este pierduta, deteriorata sau nepotrivita pentru utilizare, aceste aspecte sunt comunicate clientului sau furnizorului si inregistrările corespunzatoare sunt pastrate.

In cazul proprietatii intelectuale a clientului, inclusiv datele furnizate de client pentru proiectare, productie si/sau inspectie, aceasta este identificata, mentinuta si pastrata astfel incat sa se previna pierderea accidentala, deteriorarea sau utilizarea necorespunzatoare.

Aceasta activitate este definita detaliat in cadrul procedurii ***Proprietatea clientului, PO6.***

#### 8.5.4 Pastrare

5AQ INVEST SRL supravegheaza bunul clientului in conformitate cu cerintele clientilor de-a lungul explotarii interne, service-ului si darii in exploatare, respectandu-se cerintele de conformitate, inclusiv cele cu privire la identificarea, manipularea, controlul deteriorarii, darea in exploatare si protejarea obiectului de constructie. De asemenea, se deruleaza controalele necesare pe durata de exploatare daca este semnat un contract in acest sens.

#### 8.5.5 Activitati post-livrare

Atunci cand este cazul, 5AQ INVEST SRL deruleaza urmatoarele activitati, care sunt considerate "activitati post-livare":

Activitatile post-livare sunt derulate in conformitate cu sistemul de management definit aici. La determinarea gradului de extindere al activitatilor post-livare necesare, 5AQ INVEST SRL ia in considerare urmatoarele aspecte:

- a) cerintele statutare si reglementatoare;
- b) potentialele consecinte nedorite asociate cu propriile servicii;
- c) tipul, modalitatea de utilizare si durata de viata prevazuta a produselor/serviciilor;
- d) cerintele clientului;
- e) reactia din partea clientului.

Cerintele specificate de client cu privire la servicii, inclusiv cerintele pentru activitatile post-livrare, includ actiuni legate de prevederile contractuale, dupa caz pot fi serviciile de mentenanta.

#### 8.5.6 Controlul modificarilor

Parametrii de control ai proceselor sunt respectati de catre companie, asigurandu-se faptul ca parametrii critici ai proceselor de prestari servicii de constructie sunt monitorizati prin metode potrivite, in vederea indeplinirii cerintelor clientilor. Aceste metode confirma capacitatea permanenta a fiecarui proces de a fi corespunzator.

Modificarile in cadrul proceselor pot fi identificate in orice moment de catre managerul de departament; aceste modificari sunt justificate de catre managerrul de departament, fiind analizate de RMC si autorizate pentru operare. Aceste modificari pot fi temporare, pentru comenzi specifice, sau permanente. Ulterior se modifica si informatia documentata corespunzatoare, din cadrul sistemului de management al calitatii.

In cadrul 5AQ INVEST SRL analizam si controlam modificarile din cadrul prestarii de servicii, in masura necesara pentru a asigura conformitatea permanenta fata de cerinte. Managerul de departament sau responsabilul sistemului de calitate identifica modificarile ca parte a procesului de imbunatatire; se elaboreaza sablonul modificarii procesului, sub forma de informatie documentata, cu descrierea rezultatelor analizei modificarilor, a persoanelor care autorizeaza modificarile si a actiunilor necesare de derulat in urma analizei.

Managementul procesului de schimbare este definit in cadrul procedurii **Managementul schimbarii, PS9**.

Documentele sunt modificate in concordanta cu procedura **Informatii documentate, PS1**.

## 8.6 Eliberarea produselor si serviciilor

Comisia de receptivitate se formeaza pentru a se asigura ca produsele/serviciile receptionate, in faza finala nu sunt lansate pe piata inainte de a fi verificate cu privire la conformitatea fata de cerintele specifice. Tipul si gradul de extindere al inspectiilor se determina pe baza probelor inregistrate ale performantei anterioare. Responsabilitatea efectuarii inspectiei este a beneficiarului obiectului.

Dovezile cu privire la conformitatea fata de criteriile de acceptare sunt consemnate in inregistrarile cu privire la inspectare, alaturi de semnatura persoanei responsabile de eliberarea produselor/ serviciilor.

Niciun produs/serviciu nu este dat in exploatare inainte ca toate activitatile de inspectie sa fie derulate si ca persoana autorizata sa verifice inregistrarile. Probe documentare sub forma de inregistrari sunt pastrate la toate stadiile inspectiei/verificarii, pentru a se asigura faptul ca produsele/serviciile sunt inspectate si ca ele trec controlul cu privire la criteriile de acceptare. Toate inregistrarile sunt pastrate in Cartea tehnica a constructiei.

Pastram informatii documentate cu privire la eliberarea produselor si serviciilor, sub forma Procesului-verbal de receptie la terminarea lucrarilor.

## 8.7 Controlul elementelor de iesire neconforme

### 8.7.1

Se elaboreaza un sistem detaliat pentru identificarea, documentarea, evaluarea, separarea si eliminarea produselor/serviciilor neconforme (produse sau servicii receptionate, in curs de procesare sau finale) in cadrul zonelor de constructie. Persoanele interesate sunt informate cu privire la eliminarea serviciilor neconforme.

Serviciile neconforme sunt analizate dupa inspectie in concordanta cu prezentarea documentata, putandu-se lua decizii precum:

- Corectare (reconstructia in vederea indeplinirii cerintelor specificate);

- Separare, izolare, returnare sau oprire a prestarii de servicii;
- Informarea clientului;
- Obținerea de autorizare pentru acceptare cu concesi (descalificare, respingere sau scoatere din uz).

Directorul general este responsabil deplin cu privire la înlăturarea lucrărilor de construcție neconforme. De asemenea este responsabil pentru acțiunile de răspuns la respingerea de către clienți a serviciilor de construcție prestate.

### 8.7.2

Detaliile cu privire la neconformități și la concesiile acceptate de clienți și utilizatori finali trebuie să fie raportate și înregistrate. Informația este documentată sub forma registrului neconformităților, ce cuprinde elemente precum:

- Descrierea neconformității;
- Descrierea acțiunilor luate;
- Descrierea concesiilor obținute;
- Identificarea autorității decizionale cu privire la acțiunile privind neconformitățile.

Sunt păstrate probe documentate sub forma înregistrărilor cu privire la eliminarea materialelor neconforme și acceptarea materialelor re-inspectate.

Modalitățile de control pentru aceste neconformități sunt definite în cadrul procedurilor **Controlul serviciului neconform**.

## 9.0 Evaluarea performanței

### 9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare

#### 9.1.1 Generalități

5AQ INVEST SRL a identificat aspectele propriului sistem de management al calității care trebuie monitorizate și măsurate precum și metodele de utilizat și înregistrările ce trebuie menținute, aspecte conținute în acest manual al calității și în cadrul documentației adiacente.

Monitorizarea și măsurarea proceselor, definită în cadrul secțiunii 4.4 de mai sus, asigură ca echipa de management superior evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management al calității.

Planurile de control operațional sunt elaborate și implementate în vederea identificării activității de măsurare și monitorizare, necesare pentru asigurarea conformității și obținerea îmbunătățirii. În cadrul

acestora se includ parametrii ce urmeaza a fi monitorizati si masurati, metodele folosite, caracteristicile metodologiilor folosite si intervalele temporale cand parametrii respectivi sunt masurati si monitorizati. Planul de control include detalii legate de diferitele etape ale inspectiei, criteriile de aprobare, etc.

Sunt definite criteriile de aprobare; daca variabilele masurate si monitorizate depasesc limitele prestabilite atunci serviciul este identificat ca neconform si sunt luate actiuni de eliminare. 5AQ INVEST SRL a planificat si implementat procesele de monitorizare, masurare, analiza si imbunatatire, necesare pentru evaluarea eficacitatii sistemului de management al calitatii si a pastrat ca probe informatii documentate precum dosare tehnice, procese- verbale si registre.

### 9.1.2 Satisfactia clientului

Ca o modalitate de masurare a performantei sistemului de management 5AQ INVEST SRL monitorizeaza informatiile legate de perceptia clientului cu privire la indeplinirea de catre organizatie a cerintelor acestuia. Metodele pentru obtinerea si utilizarea acestor informatii includ:

- inregistrarea reclamatilor clientilor
- refuzul acceptarii serviciului finit sau returnari
- refacerea comenzii pentru serviciul final
- modificarea volumului comenzilor pentru serviciul final
- tendintele in data darii in exploatare a obiectivului
- trimiterea catre clienti a unor chestionare cu privire la gradul lor de satisfactie vizavi de serviciile prestate

Sistemul actiunilor corective va fi utilizat pentru dezvoltarea si implementarea de planuri pentru imbunatatirea gradului de satisfactie al clientilor, sistem care trateaza deficientele identificate pe baza evaluarilor si care estimeaza eficacitatea sistemului.

Anual se efectueaza sondaje in randul clientilor, prin trimiterea unor chestionare in vederea colectarii de informatii cu privire la gradul lor de satisfactie cu privire la servicii. Formularele sunt trimise clientilor importanti din punct de vedere al achizitiilor efectuate sau celor selectionati de catre RMC; formularele nu sunt trimise tuturor clientilor.

Informatiile colectate sunt analizate in vederea masurarii gradului de satisfactie al clientilor, fiind discutate in cadrul sedintelor de analize efectuate de management. De asemenea, informatiile despre gradul de satisfactie al consumatorilor sunt colectate in urma analizei inregistrarilor cu privire la contracte, ca parte a activitatilor de rutina. Am identificat zonele care sunt supuse analizelor cu privire la gradul de satisfactie al consumatorilor, fiind furnizate formulare de raspuns, clientii fiind instruiti sa ofere aprecieri calificative, de la slab la excelent. Perceptia de slab si mediu a parametrului supus analizei se considera a indica un client nesatisfacut de respectivul parametru. In acest fel, prin analiza datelor culese, se calculeaza un scor general care permite cuantificarea indicelui de satisfactie al consumatorului.

Alte metode de masurare a gradului de satisfactie al consumatorului folosite includ analiza informatiilor

date de consumator cu privire la serviciul prestat, analiza afacerilor esuate, scrisorile de multumire, rapoartele primite de la re-vanzatori, analiza reclamatilor si a garantiilor acordate.

Toate aceste informatii sunt investigate in cadrul sedintelor de analiza efectuata de management.

### 9.1.3 Analiza si evaluare

5AQ INVEST SRL analizeaza si evalueaza datele si informatiile rezultate in urma monitorizarii si masurarii, in vederea comensurarii:

- a) conformitatii serviciilor;
- b) gradului de satisfactie al clientilor;
- c) gradului de performanta si eficienta al sistemului de management al calitatii;
- d) implementarii intr-o maniera eficienta a planificarii;
- e) eficientei actiunilor luate pentru tratarea riscurilor si oportunitatilor;
- f) gradului de performanta al furnizorilor externi;
- g) necesitatilor de imbunatatire a sistemului de management al calitatii.

Metodele statistice utilizate pot fi definite in cadrul unor proceduri documentate corespunzatoare; in toate cazurile metodele se bazeaza pe standarde preexistente; in cazul in care nu se bazeaza pe standarde, metodele folosite sunt acceptate si confirmate din punct de vedere al validitatii datelor statistice oferite.

## 9.2 Audit intern

Auditurile sunt derulate la intervale regulate; intervalul dintre doua audituri succesive ale unui anumit departament nu poate depasi sase luni. La nevoie pot fi derulate audituri neprogramate, la latitudinea directorului sau responsabilului sistemului de management al calitatii.

Auditul intern al sistemului de management al calitatii este derulat cel putin o data la sase luni in vederea:

#### A. Determinarii daca sistemul de management al calitatii:

- este conform cerintelor SM EN ISO 9001:2015 si a reglementarilor planificate;
- este implementat si mentinut in conformitate cerintele prevazute de acest manual al calitatii;
- este eficient in indeplinirea politicii si obiectivelor de calitate;

B. Furnizarii de informatii managementului superior cu privire la rezultatele auditurilor, in vederea implementarii eficiente a sistemului de management al calitatii.

RMC este responsabil pentru planificarea si implementarea auditului. Auditorii, care in mod normal sunt selectati din cadrul organizatiei, il vor asista. Auditorii selectati sunt instruiti pentru activitatea de audit, dar nu lucreaza in domeniul auditat. Daca este necesar, pot fi angajati auditori externi, la latitudinea responsabilului sistemului de management al calitatii.

Auditorii interni sunt responsabili sa deruleze auditul conform planului si sa verifice eficacitatea implementarii sistemului de management al calitatii.

In cadrul companiei auditul intern este programat in functie de conjunctura si importanta activitatii auditate, precum si in functie de rezultatele auditurilor precedente. Responsabilul SMC pregateste planul de audit, care acopera domeniul de aplicare, orarul si alte detalii. Se nominalizeaza din cadrul personalului auditorii si li se ofera instructaj specific. Se asigura ca auditorii sunt independenti de activitatile sau domeniile pe care le auditeaza. Planul de audit este pregatit si distribuit inainte cu o saptamana de derularea propriu-zisa a auditului, asigurandu-se disponibilitatea auditorilor si a cadrelor superioare de conducere.

Auditorul verifica implementarea sistemului de management al calitatii in toate sectoarele de interes, evaluand in mod obiectiv structura organizationala, practicile de lucru, resursele, precizia activitatii, masurarea si monitorizarea proceselor, identificarea si tratarea riscurilor si oportunitatilor etc.

Auditorul pregateste raportul cu privire la neconformitati, sub forma de completare la audit; neconformitatile sunt aduse la cunostinta auditatului. Se vor aduce in discutie actiunile corespunzatoare care trebuie luate pentru rezolvarea neconformitatilor, alaturi de un calendar pentru implementarea acestora. Rezultatele auditului sunt documentate si utilizate ca mijloace formale de rezolvare a problemelor si deficientelor detectate in cadrul sistemului de management al calitatii. Sefii de departament aproba calendarul de eliminare a neconformitatilor, acestea fiind remediate in maximum 45 de zile. Copiile raportului de neconformitate sunt oferite auditatului; dupa derularea actiunilor corective auditatul solicita auditorul sa verifice si sa elimine neconformitatile. Dupa verificarea actiunilor corective luate, constatările auditului se considera a fi finalizate. In cadrul urmatorului audit este analizata si documentata eficacitatea implementarii actiunilor corective luate.

Toate constatările auditului si verificarea rezultatelor acestuia sunt raportate managementului de varf, in vederea analizei si evaluarii sistemului, fiind, de asemenea, discutate in cadrul sedintelor de analiza efectuata de management. Planul auditului, raportul cu privire la neconformitati si listele de verificare ale auditului sunt pastrate ca dovada pentru implementarea programului de audit.

Aceste activitati sunt definite in cadrul procedurii **Audit intern, PS6**.

## 9.3 Analiza efectuata de management

### 9.3.1 Generalitati

Sistemul de calitate elaborat este analizat in mod sistematic pentru conformitate si eficacitate, in vederea probarii respectarii cerintelor SM EN ISO 9001:2015. Analiza include punerea in aplicare a

politicii si obiectivelor proprii de calitate, cu identificarea oricarui domeniu care necesita imbunatatiri, evaluandu-se necesitatile de schimbare pentru functionarea eficace a sistemului.

Analiza este efectuata de catre director sau de imputernicitul acestuia. Activitatea se desfasoara in cadrul sedintelor de analiza efectuate de management. Acestea se deruleaza cel putin odata la 12 luni, cu participarea responsabilului sistemului de management al calitatii si a tuturor directorilor de departament.

In cadrul procedurii documentate **Analiza efectuata de management, PS7**, se definesc aspecte legate de frecventa analizelor, elementele de intrare (agenda), rezultatele, participantii, actiunile luate ulterior etc.

In urma sedintelor efectuate de management se pastreaza inregistrari.

### 9.3.2 Elementele de intrare ale analizei efectuate de management

Se aduce la cunostinta tuturor directorilor departamentali si a directorului general ordinea de zi, data si ora sedintei de analiza, astfel incat asistentii sa participe la sedinta cu toate documentele justificative referitoare la punctele de pe ordinea de zi. Elementele de intrare ale analizei efectuate de management includ gradul actual de eficienta al sistemului si oportunitatile de imbunatatire ale acestuia, abordand aspecte precum:

- a) Situatia actiunilor derulate de la sedinta de analiza anterioara;
- b) Schimbarile factorilor interni si externi cu impact asupra sistemului de management al calitatii;
- c) Informatii cu privire la performanta si eficacitatea sistemului de management al calitatii, incluzand tendintele cu privire la:
  - 1) Gradul de satisfactie al consumatorului, reactii din partea partilor interesate relevante si reclamatii ale clientilor,
  - 2) Masura in care s-au indeplinit obiectivele de calitate,
  - 3) Eficienta proceselor si conformitatea serviciilor,
  - 4) Neconformitatile si actiunile corective,
  - 5) Rezultatele monitorizarii si masuratorilor, analiza eficacitatii sistemului in atingerea obiectivelor de calitate,
  - 6) Rezultatele auditului,
  - 7) Gradul de performanta al furnizorilor externi,
- d) Gradul de acedvare al resurselor;
- e) Eficienta actiunilor de tratare a riscurilor si oportunitatilor;
- f) Oportunitati de imbunatatire:
  - 1) Analiza schimbarilor din cadrul tehnologiei, mixului de servicii, pietei etc care afecteaza sistemul de calitate;

- 2) Analiza problematicei specifice (in caz ca exista) pentru eficienta si imbunatatirea sistemului de management al calitatii; recomandari pentru imbunatatirea acestuia.

### 9.3.3 Elementele de iesire ale analizei efectuate de management

In urma analizei efectuate de management au rezultat actiuni in conexiune cu:

- Imbunatatirea eficientei sistemului de management al calitatii si a proceselor acestuia;
- Imbunatatirea serviciilor de constructie in conformitate cu cerintele clientului;
- Necesitatile cu privire la resurse.

Rezultatele de mai sus sunt documentate ca probe pentru actiunile planificate in urma sedintei de analiza efectuata de management. Responsabilul sistemului de management al calitatii are responsabilitatea de a pregati procesul verbal al sedintei de analiza, incluzand elementele de detaliu precum:

- Discutia avuta;
- Actiunile programate;
- Persoana responsabila sa deruleze actiunile programate.

## 10.0 Imbunatatire

### 10.1 Generalitati

Responsabilul sistemului de management al calitatii identifica si selecteaza posibilitatile de imbunatatire si implementeaza actiunile necesare pentru indeplinirea cerintelor si marirea gradului de satisfactie al consumatorului.

In cadrul 5AQ INVEST SRL actiunile de imbunatatire permit:

- a) perfectionarea serviciilor pentru indeplinirea cerintelor curente dar si pentru abordarea potentialelor cerinte si asteptari viitoare
- b) corectarea, prevenirea si reducerea efectelor nedorite
- c) ridicarea nivelului de performanta si eficacitate a sistemului de management al calitatii

In cadrul 5AQ INVEST SRL putem oferi ca exemple de imbunatatiri realizate prin:

- Remediere:
- Actiune corectiva:
- Imbunatatire continua:
- Descoperire si modernizare:
- Inovare si reorganizare:

## 10.2 Neconformitate si actiune corectiva

Compania a elaborat un sistem pentru identificarea, documentarea, evaluarea, izolarea eliminarea neconformitatii, incluzand rezultatele auditurilor si reclamatiiile clientilor. Persoanele interesate sunt instiintate cu privire la eliminarea neconformitatilor.

Actiunile corective sunt stabilite în urma depistării și analizei neconformităților. Actiunile corective sunt documentate în Raportul de neconformitate si actiuni corective si sunt initiate ca rezultat, dar nu limitat la urmatoarele:

- neconformitati identificate în urma auditurilor interne;
- neconformitati identificate în urma auditurilor externe;
- analiza efectuata de management;
- reclamatii ale clientilor;
- probleme la executarea lucrarilor de constructie identificate de personal;
- probleme referitoare la produsele achizitionate de la furnizori;
- înregistrari relevante ale sistemului de management al calitatii.

În formularul Raportul actiuni corective, responsabilul descrie actiunile corective ce trebuie întreprise pentru eliminarea cauzei, în scopul de a preveni reaparitia, numeste persoana responsabila de implementarea acestora si termenul de rezolvare.

RMC raspunde de evidenta Raportul de neconformitate si actiuni corective și verifică realizarea actiunilor corective la timp cu completarea raportului.

Eficacitatea actiunilor corective realizate este evaluată de RMC la sfîrșitul anului de gestiune, înainte sedinței de analiză de management.

Actiunile corective stabilite în Raportul de neconformitate și actiuni corective sunt corespunzătoare impactului problemelor identificate, pentru a minimiza riscul reaparitiei neconformităților.

Planificarea actiunilor corective trebuie sa includa evaluarea semnificatiei problemelor care afecteaza calitatea sau gradul de satisfacere al clientului. Neconformitatile majore sau repetitive sunt identificate în vederea luarii de actiuni corective specifice.

- a. Responsabilii de departament verifica neconformitatile (incluzand reclamatiiile clientilor) identificate în domeniul propriu de coordonare si le analizeaza.
- b. Sunt identificate cauzele principale ale neconformitatii, precum personalul, echipamentul, materialele, sistemul de management, aspectele financiare (resursele).
- c. Sunt evaluate actiunile necesare pentru asigurarea faptului ca neconformitatile nu vor mai aparea, luandu-se în considerare aspecte precum costul neconformitatii vs. actiunile luate, defectele aleatorii, gradul de satisfactie al clientului. Dupa analiza neconformitatilor sau a deficientelor se ia în vedere necesitatea luarii de actiuni corective.
- d. Pe baza analizei cauzei principale se determina care sunt actiunile corective care trebuie derulate. Dacă alt departament are atributii specifice pentru actiunile convenite atunci acesta va primi formularul cu privire la necesarul de actiuni corective. Se implementeaza actiunile corective necesare.

- e. Rezultatele actiunii luate sunt inregistrate in formularul specific, fiind comparate in oglinda rezultatele din timpul existentei neconformitatii cu rezultatele dupa derularea actiunii (lor) corective. Daca in urma reevaluarii rezultatele nu sunt satisfacatoare se repeta intregul proces.

Dupa completare, formularul actiunilor corective este trimis responsabilului sistemului de management al calitatii, in vederea analizei actiunii corective derulate. Acesta analizeaza eficienta actiunii corective pentru a determina gradul de adecvare al acesteia. Aspectele esentiale legate de eficacitatea actiunilor corective sunt discutate si detaliate in cadrul sedintelor de analiza efectuate de management.

Managerul de departament pastreaza informatii documentate cu privire la neconformitatile identificate si a actiunilor luate in cadrul registrului neconformitatilor. Managerul de departament/ RMC deruleaza actiuni corective si pastreaza inregistrari legate de acestea in cadrul rapoartelor de actiuni corective, incluzandu-se rezultatele obtinute in urma desfasurarii acestor actiuni.

Aceste activitati se deruleaza cu ajutorul utilizarii sistemului formal de actiuni corective, definit in cadrul procedurii **Actiune corectiva, PS3**.

### 10.3 Imbunatatire continua

Managerul de departament/RMC deruleaza actiunile necesare pentru imbunatatirea continua a compatibilitatii, adecvarii si eficientei SMC.

Imbunatatirea continua a sistemului de management al calitatii este facilitata prin utilizarea obiectivelor, politicii si rezultatelor auditului de calitate, prin actiunile corective derulate si analiza efectuata de management in vederea identificarii necesitatilor si oportunitatilor.

## ANEXE LA MANUALUL CALITATII

Anexa 1 – Structura organizatiei

Anexa 2 – Harta proceselor

Anexa 3 – Politica de calitate

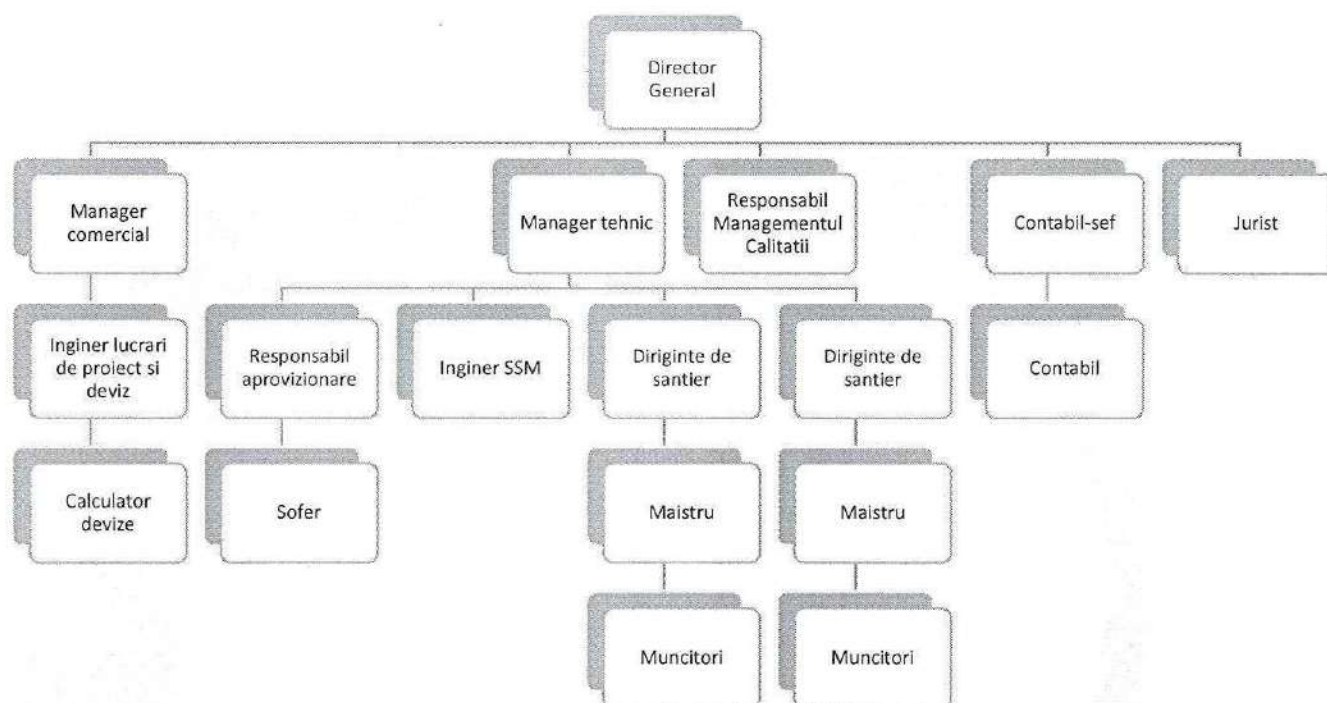
Anexa 4 – Angajamentul managementului

Anexa 5 – Obiectivele de calitate

Anexa 6 – Analiza obiectivelor strategice

Anexa 7 – Schema-flux a procesului de executare a lucrarilor de constructie

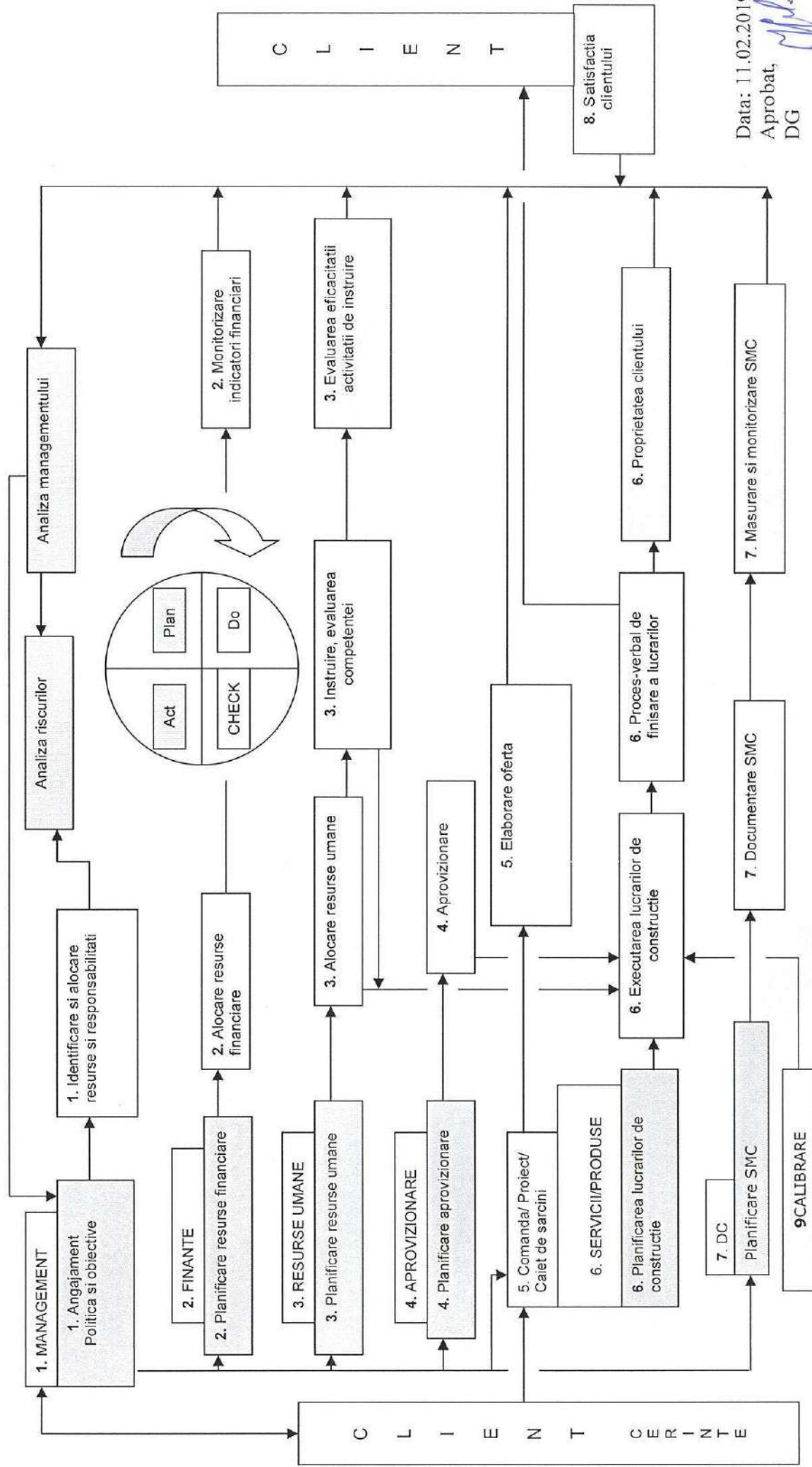
## Organigrama



Data: 11.02.2019

**DIRECTOR GENERAL,**  
**Igor Cebotarenco**

## Harta proceselor



Data: 11.02.2019  
Aprobat,  
DG

## POLITICA DE CALITATE

În relațiile de afaceri, 5AQ INVEST S.R.L. acordă o atenție deosebită clienților săi, pentru a se asigura că cerințele și așteptările acestora sunt determinate și îndeplinite, urmărind creșterea satisfacției clienților, în condiții de eficiență economică și profit.

5AQ INVEST S.R.L. a dezvoltat și implementat un sistem de management al calității care satisface cerințele standardului SM EN ISO 9001:2015 și cerințele legale și de reglementare, identificate ca fiind aplicabile domeniului de activitate al organizației. Acest sistem se aplică în toată organizația și este cunoscut, înțeles și respectat de tot personalul.

În calitate de Director General al 5AQ INVEST S.R.L. promovez o cultură a organizației, orientată spre îmbunătățirea continuă și eficacitate, atât a executării lucrărilor de construcție, cât și a Sistemului de Management al Calității.

Respectarea prevederilor și dispozițiilor, precizate în documentația sistemului de management al calității, constituie angajamentul meu, ca executarea lucrărilor de construcție satisface cerințele referitoare la calitate, cuprinse în contracte, reglementări și legislația în vigoare.

Acord întreaga autoritate și responsabilitate RMC, pentru gestionarea Sistemului de Management al Calității, conform prevederilor Manualului Calității.

Această politică cât și obiectivele referitoare la calitate vor fi analizate anual, sau ori de câte ori este necesar, pentru a se asigura adecvarea lor continuă. În acest sens personalul organizației este instruit cu privire la politica referitoare la calitate, iar obiectivele acestei politici sunt afișate în cadrul tuturor compartimentelor funcționale.

În scopul realizării obiectivelor referitoare la calitate, asigurăm resursele necesare pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității, instrument care ne permite să îmbunătățim continuu performanțele de calitate. De asemenea punem la dispoziție mijloacele necesare pentru ca sistemul de management al calității să fie revizuit la intervale regulate de timp. Personalul companiei înțelege și participă la aplicarea acestei politici în scopul îmbunătățirii afacerii și calității executării lucrărilor de construcție.

Data: 11.02.2019



**DIRECTOR GENERAL,**

**Igor Cebotarenco**

## ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

**In scopul realizării obiectivelor, Directorul General a companiei 5AQ INVEST SRL se angajează să:**

- Asume răspunderea pentru eficacitatea Sistemului de Management;
- Revizuiască periodic politica în domeniul calității și să analizeze stadiul realizării obiectivelor propuse și mă asigur că politica referitoare la calitate este cunoscută, înțeleasă și însușită de întregul personal;
- Asigure că cerințele SMC sunt integrate în procesele de afaceri ale companiei;
- Dezvolte abordarea pe baza de proces a SM și gândirea pe baza de risc;
- Asigură resursele necesare pentru implementarea, mentinerea, îmbunătățirea SMC;
- Comunicarea importanței unui management eficace al calității și conformarea cu cerințele SMC;
- Asigură realizarea politicii și obiectivelor în domeniul calității;
- Asigură angrenarea, direcționarea și susținerea personalului pentru contribuirea la eficacitatea SMC;
- Promovează și asigură cu resurse necesare implementarea deciziilor referitoare la îmbunătățire;
- Mențină un cadru organizatoric adecvat, capabil sa asigure îndeplinirea atribuțiilor și responsabilităților;
- Asigure toate resursele necesare satisfacerii și depășirii așteptărilor clienților.

Data: 11.02.2019



**DIRECTOR GENERAL,  
Igor Cebotarenco**

## OBIECTIVELE DE CALITATE

Obiectivele propuse la nivelul companiei 5AQ INVEST SRL sunt expresia politicii calității și reflectă angajamentul conducerii organizației de a urmări îmbunătățirea continuă a calității proceselor ce au loc în cadrul companiei.

Ca rezultat al unui proces de planificare strategică, la nivelul proceselor derulate în cadrul companiei sunt stabilite pentru anul 2019 următoarele obiective măsurabile:

| Parametri                                                        | Obiectiv anual |
|------------------------------------------------------------------|----------------|
| • Atingerea nivelului de satisfacție al consumatorului           | Min 95%        |
| • Dezvoltarea executării lucrărilor de construcție per trimestru | Min 25%        |
| • Creșterea cifrei de afaceri prin mărirea volumului de vânzări  | Min 50%        |
| • Numărul maxim de reclamații primite de la client pe trimestru  | Max 1          |
| • Reducerea costului de construcție                              | Min 10%        |
| • Reducerea numărului de probleme calitative                     | Min 1%         |

Data: 11.02.2019



**DIRECTOR GENERAL,**  
**Igor Cebotarenco**

## Schema – flux a procesului de executare a lucrarilor de constructie

1. **Cautarea obiectivelor de lucru:**
  1. Participarea la licitatii;
  2. Marketing direct
  3. Primirea cererilor de oferta pentru executarea lucrarilor.
  
2. **Pregatirea ofertei**
  1. Analiza cererii / caietului de sarcini / Proiectului de executie
  2. Elaborarea Devizului, graficul de executie a lucrarilor si a ofertei
  3. Transmiterea ofertei catre beneficiar
  4. Negocierea ofertei
  
3. **Incheierea Contractului de antepriza**
  1. Încheierea Contractului de antepriza si inregistrarea in Registrul de evidenta a contractelor de antepriza
  
4. **Pregatirea pentru executarea lucrarilor de constructii**
  1. Primirea ordinului de executare a lucrarilor de la beneficiar
  2. Numirea persoanei responsabile pentru executarea lucrarilor (diriginte de santier) si a managerului de proiect de catre Directorul general
  3. Analiza Proiectului de executie, dupa caz si/sau a caietului de sarcini
  4. Elaborarea graficului de aprovizionare cu materiale de constructie, in baza Devizului de cheltuieli si graficului de executie a lucrarilor
  5. Elaborarea Necesarului de forta de munca
  6. Elaborarea Necesarului de utilaj si echipament
  7. Mobilizarea personalului (recrutarea, dupa caz) necesar pentru executarea lucrarilor
  8. Mobilizarea utilajului si echipamentului necesar pentru executarea lucrarilor
  9. Negocierea preturilor cu potentialii furnizori de materiale de constructii, utilaje si echipamente si cu potentialii subanteprenori, pentru care nu exista contracte incheiate
  10. Incheierea contractelor cu furnizorii materialelor de constructie si inregistrarea in Registrul de evidenta a contractelor
  11. Incheierea contractelor cu furnizorii / locatorii de utilaj si echipament de constructie si inregistrarea in Registrul de evidenta a contractelor
  12. Incheierea contractelor cu subanteprenorii, dupa caz, si inregistrarea in Registrul de evidenta a contractelor

5.

**Executarea lucrarilor de constructie**

1. Elaborarea Necesarului de aprovizionare
2. Aprovizionarea cu materiale de constructie
3. Executarea lucrarilor de constructie in baza Proiectului de executie, Caietului de sarcini, Graficului de executie a lucrarilor, Contractului de antepriza
4. Elaborarea Proceselor-verbale de lucrari ascunse, dupa caz
5. Completarea periodica a Cartii tehnice a constructiei si anexarea documentelor confirmative (Procese-verbale de lucrari ascunse, Certificate de Conformitate a materialelor de constructie, Rapoarte de incercari, Declaratii de conformitate, Certificat de calitate, agremente tehnice, etc.)
6. Elaborarea Proceselor-verbale lunare de executie a lucrarilor si transmiterea spre verificare Responsabilului tehnic angajat de beneficiar.
7. Elaborarea Facturii fiscale si transmiterea spre aprobare catre beneficiar

6.

**Transmiterea obiectivului catre beneficiar**

1. Completarea finala a Cartii tehnice si transmiterea acesteea Responsabilului tehnic
2. Numirea de catre beneficiar a Comisiei de receptie la terminarea lucrarilor si Comisiei de receptie finala
3. Receptia la terminarea lucrarilor de catre Comisia de receptie, cu elaborarea Procesului-verbal de receptie la terminarea lucrarilor.
4. Inlaturarea neconformitatilor depistate de catre Comisia de receptie in cadrul receptiei la terminarea lucrarilor.
5. Receptia finala de catre Comisia de receptie cu elaborarea Procesului-verbal de receptie finala.

Data: 11.02.2019



**DIRECTOR GENERAL,**

**Igor Cebotarenco**