

**SOCIETATEA PE ACTIUNI
"DARNIC-GAZ,,**

Aprobat



**Director
SA" DARNIC-GAZ,,
Mereacre Filaret
30.10.2025**

**MANUALUL CALITĂȚII
DE ACTIVITATE ÎN CONSTRUCȚII**

Data intrării în vigoare:

De la 30.10.2025

CHIȘINĂU 2025

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 2 din 43

Conținut:

Capitol 0 Caracteristici generale

Capitol 1. Dispoziții generale

Capitol 2. Referințe normative

Capitol 3. Definiții și prescurtări

Capitol 4. Contextul organizațional

- 4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează
- 4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate
- 4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management
- 4.4. Sistemul de management al calității și procesele sale

Capitol 5. Leadership

- 5.1. Angajamentul managementului
- 5.2. Orientare către client - Politica referitoare la calitate
- 5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Capitol 6. Planificare

- 6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților
- 6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor
- 6.3. Planificarea schimbărilor

Capitol 7. Realizarea serviciului – Suport

- 7.1. Resurse
- 7.2. Competențe
- 7.3. Conștientizare
- 7.4. Comunicare
- 7.5. Informații documentate

Capitolul 8. Operare

- 8.1. Planificare și control operațional
- 8.2. Cerințe pentru produse și servicii
- 8.3. Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor
- 8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior
- 8.5. Controlul proceselor și serviciilor furnizate de organizație
- 8.6. Eliberarea produselor și serviciilor
- 8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 3 din 43

Capitolul 9. Evaluarea performanței

9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.2. Audit intern

9.3. Analiza efectuată de management

Capitolul 10. Îmbunătățire

10.1. Generalități

10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

10.3. Îmbunătățire continuă

Anexe:

Anexa 1: Organigrama S.A. DARNIC-GAZ

Anexa 2: Lista Personal S.A. DARNIC-GAZ

Anexa 3: Lista utilajul și echipament tehnic S.A. DARNIC-GAZ

Anexa 4: Lista instrumentelor metrologice S.A. DARNIC-GAZ

Capitolul 0

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 4 din 43

Caracteristici generale

01 Firma S.A. DARNIC-GAZ

Prezentul **MANUAL al CALITĂȚII** descrie făcând referință la Procedurile oportune – modalitățile cu ajutorul cărora întreprinderea satisface condițiile standardului **SM EN ISO 9001:2015/A1:2024** și **COD Nr. 434 URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR**, din 28.12.2023 modificat din 20.02.25, **MO135-138/17.03.25 art.131**; în vigoare 17.04.25, **LP 236 din 10.07.25, MO426-429/12.08.25 art.580**; în vigoare 12.09.25 pentru a demonstra capacitatea proprie de a furniza cu regularitate produse care satisfac condițiile clienților și a cele impuse prin lege pentru a crește satisfacerea consumatorilor, aplicând eficace Sistemul de Management al Calității.

Întreprinderea aplică condițiile standardului în scopuri interne, în scopuri contractuale și în scopul certificării S.A. DARNIC-GAZ cu codul fiscal 1003601006407 a fost fondată la data de 09.06.1997, extras din Registrul de stat al persoanelor juridice nr. 173703 actualizat la 04.04.2025

S.A. DARNIC-GAZ se axează pe următoarele genuri de activitate:

1. Comerțul cu ridicata pe bază de tarife sau contracte;
2. Distribuția și comercializarea combustibilului gazos prin conducte;
3. Producerea gazelor naturale; transportul gazelor naturale; distribuția gazelor naturale; stocarea gazelor naturale; furnizarea gazelor naturale; furnizarea gazelor naturale comprimate pentru vehicule la stațiile de alimentare;
4. Construcțiile de clădiri și (sau) construcții ingineresti, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucțiile, consolidările, restaurările;
5. Servicii anexe extracției petrolului și gazelor naturale;
6. Activitatea de proiectare pentru toate categoriile de construcții, pentru urbanism, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții, restaurări;
7. Alte activități de servicii prestate întreprinderilor, neincluse în alte categorii;
8. Închirierea bunurilor imobiliare proprii.

Personalul companiei include 14 angajați, inclusiv 5 ingineri, locul desfășurării activității:

Adresa juridică:

str. Ștefan cel Mare 1a, or. Straseni, Republica Moldova

Experiența bogată și cunoștințele inginerilor, tehnicienilor, muncitorilor permit companiei să aplice

soluții tehnice moderne și să lanseze pe piața Moldovei produse și servicii de cea mai înaltă calitate.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 5 din 43

Executarea: Construcții generale de clădiri, construcțiile de clădiri și (sau) construcții inginerești, instalații și rețele tehnico-edilitare, restaurările, consolidările, reconstrucțiile, activități de proiectare, urbanism, inginerie și alte servicii tehnice legate de construcțiile civile, lucrări de construcții a drumurilor și autostrăzilor, lucrări de instalații electrice.

Specialiștii companiei depun eforturi ca să satisfacă cele mai înalte exigențe ale clienților.

Compania colaborează cu organizații de proiectare, organizații din domeniul construcțiilor, firme de consultanță specializate în domeniul managementului pentru a găsi soluții optime și a asigura satisfacția clienților.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 6 din 43

Capitol 1

Dispoziții generale:

Administrator – **MEREACRE Filaret.**

Reprezentantul managementului pentru calitate – au fost înființat – Scobici Sergiu.

Persoane responsabile de calitatea lucrărilor la obiectele – Lazari Alexei (ordin nr. 1/2), Chiriac Constantin (ordin nr. 1/3), Mancuș Liviu (ordin nr. 1/4).

1.1. Abordare bazată pe proces.

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

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

1.2. Legăturile cu standardul SM EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28.12.2023 URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR (1).

Întreprinderea activează respectând condițiile standardului SM EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28.12.2023 URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR (1). Cu toate acestea, în sistemul de management al calității sunt aplicate unele elemente ale standardului.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 7 din 43

Lista editiilor/reviziilor Manualului Calitatii

Cap.	Fișe de modificări						
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 8 din 43

2. Referințe normative

COD Nr. 434 URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR, din 28.12.2023, modificat prin 20.02.25, MO135-138/17.03.25, art. 131; în vigoare 17.04.25, LP 236 din 10.07.25, MO426-429/12.08.25, art. 580; în vigoare 12.09.25 (1).

SM EN ISO 9001:2015/A1:2024 – Sisteme de management al calității. Cerințe. Amendament 1: Acțiuni referitoare la schimbările climatice.

SM EN ISO 9004:2018 – Managementul calității. Calitatea unei organizații. Ghid pentru atingerea succesului durabil.

SR EN ISO 9000:2016 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

SR EN ISO 19011:2018 – Ghid pentru audierea sistemelor de management al calității și/sau de mediu. Linii directoare pentru audierea sistemelor de management, standard ce oferă o abordare uniformă și armonizată, permițând în același timp o audiere eficientă a mai multor sisteme.

Întreprinderea, în elaborarea Sistemului de management al calității, utilizează unele instrumente prevăzute de standardul SM EN ISO 9004:2018 – Managementul calității. Calitatea unei organizații. Ghid pentru atingerea succesului durabil. În ceea ce privește activitățile tehnice de producere și control și cele comerciale, întreprinderea se ghidează de standardele naționale și legile în vigoare, conform listei DN.

În particular:

Hotărârea Guvernului nr. 913 din 25.07.2016 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea ghiseului unic de eliberare a certificatului de atestare tehnico-profesională a specialiștilor în construcții. Modificat prin HG 14 din 10.01.24, MO55-57/06.02.24, art. 96; în vigoare 06.11.24.

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

CP A.08.09:2015 – Recomandări de aplicare a normelor, regulilor și procedurilor la executarea lucrărilor de finisare.

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

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

NCM C.04.02:2017 Iluminatul natural și artificial. Amendament NCM 04.02:2017/A1:2018.

NCM G.05.01:2014 Sisteme de distribuțiile a gazelor.

Amendament NCN G 05.01:201/A5:2020.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 9 din 43

NCM G.04.07:2014 Rețele termice.

CP G .05.02-2014 Proiectare și construcție a conductelor de gaze din șevi din metal .

NCM G.03.01:2014 Stații de capacitate mică de epurare a apelor uzate comunale.

NCM G.03.03:2014 Rețele și însălți exterioare de canalizare.

NCM G.03.02:2014 Rețele și însălți iteroare de alimentare cu apă și canalizare.

NCM G.05.01:2014/A5:2020 Sisteme de distribuțiile a gazelor.

Amendament NCM G.05.01:2014/A5:2020

NCM C.01.08:2016 Bloc locative.

NCM D.03.02:2014 Proiectarea drumurilor publice.

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

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

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

SM SR EN 932-1:2013 Încercări pentru determinarea caracteristicilor generale ale agregatelor.

Partea 1: Metode de eșantionare.

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

NCM C.04.04:2015 Pardoseli. Norme de proiectare

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

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

Amendament NCM E.03.02:2014/A1:2021

NCM G.01.01:2016 Proiectarea alimentării cu energie electrică a întreprinderilor industriale.

Norme de proiectare tehnologică.

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 10 din 43

NCM G.01.03:2016 Dispozitive electrotehnice.

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

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 11 din 43

3. Definiții și prescurtări, Calitate.

Măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele. Sistem de management al calității: sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

Politica referitoare la calitate: intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

Manualul calității: document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații.

Furnizor: organizație sau persoană care furnizează un produs.

Neconformitate: neîndeplinirea unei cerințe.

Îmbunătățirea continuă: activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe.

Infrastructură: sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații.

Mediu de lucru: ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea.

Satisfacția clientului: percepție a client despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.

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

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

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

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

Audit: proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit. Criterii de audit: ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință.

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

Servicii speciale: servicii de producere, îndepărtarea deșeurilor, etc.

Întreprinderea utilizată în elaborarea Sistemului de Management al calității terminologia și definițiile prezentate de către standardul SM EN ISO 9000:2016 - Sisteme de Management al calității. Noțiuni de bază și formulare.

În cazul când definițiile prezentate în standardul menționat nu sunt suficiente, întreprinderea va prezenta în Procedurile de management al calității, în Instrucțiunile operaționale și în Planurile calității definițiile utilizate.

În ceea ce privește definițiile tehnice, întreprinderea utilizează definițiile prezentate în standardele naționale de referință sau în cele internaționale.

În prezentul MANUAL AL CALITĂȚII, prevăzut de către standardul COD Nr. 434 din 28.12.2023 URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR,(1) este utilizat pentru a defini un produs destinat ca cerut de către Client și pentru a defini un produs cerut de la furnizor. Categoria de „produs” se referă și la serviciile subcontractate sau prestate clienților. Conform COD 434/2023 (1)

Sistemul de management al calității în construcții și asigurarea calității în construcții sunt componente

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 12 din 43

ale sistemului calității în construcții și reprezintă funcții obligatorii de conducere în cadrul unei întreprinderi în construcții care execută lucrări de construcții.

Conform Articolul 334 (din COD 434 (1))

Sistemul calității în construcții cuprinde următoarele componente:

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

Sistemul de management al calității și asigurarea calității în construcții stabilesc și transpun în fapt politica în domeniul calității construcțiilor, prin activități planificate și sistematice, destinate să prevină lucrările de construcții neconforme, să asigure realizarea, atestarea și garantarea calității cerute de normativele tehnice în construcții și clauzele contractuale, în condiții raționale de cost și termen, și să ofere încredere în capacitatea întreprinderilor în construcții implicate în activitatea de execuție a construcțiilor.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 13 din 43

4. Contextul Organizației

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

4.2. Înțelegerea necesităților și a așteptărilor părților interesate Partile interesate, relevante, recunoscute de întreprindere sunt: Director (Administrator), furnizorii de materiale pentru construcție și lucrări speciale, furnizorii de servicii utilaj, bancile colaboratoare, clienții, agențiile de autorizare. Așteptările legale ale părților interesate sunt analizate prin documentarea legislației aplicabile, iar necesitățile lor sunt documentate în contracte sau cereri de ofertă. Orientare către clienți. Așteptările și cerințele lor (inclusiv cerințele legislative și reglementare aferente) sunt clarificate cu ocazia înțelegerilor între părți și în cadrul planificării sistemului de management al calității și sunt transpuse în cerințe documentate într-o formă care asigură îndeplinirea întocmai a acestora în domeniile implicate (capitolele 7.2, 8.2.1). În scopul creșterii satisfacției clienților, îndeplinirea actelor la cerințelor acestuia și a cerințelor legislative și reglementare aferente sunt analizate în mod reglementat, cu ocazia controalelor efectuate pe parcursul proceselor și cele finale, iar rezultatele sunt acceptate numai în cazul în care aceste cerințe sunt îndeplinite în întregime.

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității În cadrul realizării sistemului de management al calității sunt determinate procesele, succesiunea și interacțiunea acestora. Sunt determinate criteriile și metodele necesare pentru funcționarea proceselor și sunt asigurate resursele și informațiile necesare. Aceste procese sunt monitorizate și măsurate și rezultatele obținute sunt utilizate pentru îmbunătățirea proceselor. Procesele externe organizației și care influențează calitatea serviciilor firmei sunt:

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

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

4.4. Sistemul de management al calității și procesele sale.

Legăturile și interacțiunile dintre procese și diversele departamente sunt prezentate în figura

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 14 din 43

organigrama (vezi anexa 1) pentru departamentul principal.

Leadership, responsabilitatea managementului, procese de sprijin:

Monitorizarea și evaluarea proceselor și serviciilor,

Planificare,

Audituri interne (Cap. 9),

Planificare și control operațional,

Controlul neconformităților,

Acțiuni corective,

Analiza datelor,

Îmbunătățire (Cap. 10),

Planificare SMC (Cap. 6),

RU și Infrastructură (Cap. 7),

Asigurarea resurselor (Cap. 8),

Orientarea către client (Cap. 5).

Planificarea schimbărilor proces principal:

Realizarea serviciilor

4.5. Analiza datelor

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

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

5. Leadership

5.1. Leadership și angajament.

Declarația managerială de demarare a procesului de implementare al sistemului de management al calității SM EN ISO 9001:2015/A1:2024 și importanței unui management eficace al calității și al conformării cu cerințele sistemului de management al calității rezultă din procesele verbale de instruire păstrate la documentația de sistem.

În vederea promovării îmbunătățirii calității serviciilor s-a creat un departament special: Managementul Calității, care include și managementul de calitate conform SM EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 15 din 43

Nr. 434 din 28.12.2023 (1).

Conducerea, prin funcționarea eficientă a organizației, asigură identificarea precisă și satisfacerea cerințelor clienților, cu scopul ca satisfacția lor să se îmbunătățească continuu.

Acest lucru îl putem obține prin realizarea la un nivel cât mai înalt a serviciilor firmei. Cu ajutorul paginii „Pagina Clientului” de pe site-ul nostru, organizația permite exprimarea opiniilor referitoare la calitatea serviciilor sale.

Totodată, există formularul de satisfacție a clientului, la birourile firmei, care se colectează periodic din fișele clienților puse la dispoziție de operator.

Opiniile formulate pe baza evaluării chestionarelor returnate se iau în considerare de conducerea societății, care analizează măsurile modificate de îmbunătățire a calității și stabilește concluziile corespunzătoare, decizând asupra modului de implementare.

Conducerea se angajează să furnizeze resursele necesare desfășurării activităților și să promoveze o comunicare eficientă, astfel încât obiectivele de calitate să fie cunoscute, înțelese și realizate la toate nivelurile organizației.

5.2. Politica Managementului de calitate și satisfacția clientului.

Politica referitoare la calitate este concepută astfel încât să reflecte misiunea, viziunea și valorile firmei, fiind orientată spre satisfacerea cerințelor clienților și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. Managementul se asigură că Politica referitoare la calitate să fie cunoscută de întregul personal, iar cu ocazia auditurilor interne ale calității se verifică dacă aceasta este cunoscută și dacă activitatea ce se desfășoară în cadrul organizației este în conformitate cu cele declarate.

Analiza actualității Politicii referitoare la calitate, respectiv analiza posibilităților de îmbunătățire a sistemului de management al calității, au loc în cadrul analizei efectuate de management.

Trebuie să fie corespondente Secțiunea a 6-a „Managementul calității în construcții și asigurarea calității în construcții” al COD Nr. 434 din 28.12.2023 (1), Articolul 354. „Aplicarea sistemului de management al calității în construcții și asigurarea calității în construcții”; Articolul 355. „Asigurarea calității execuției lucrărilor de construcții” al COD Nr. 434 (1).

5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Sistemul de management al calității a fost elaborat astfel încât să funcționeze eficace și flexibil, luând în considerare prevederile legale aferente, precum și conformitatea cu cerințele stabilite în Politica referitoare la calitate și standardul SM EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28.12.2023 (1) (Articolul 334. Aplicarea sistemului de management al calității în construcții și asigurarea calității în construcții și art. 338 „Atestarea tehnico-profesională a specialiștilor”).

Fiecare angajat al organizației este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite în Manualul calității, Proceduri de sistem, Proceduri operaționale, Instrucțiuni de lucru, respectiv în Fișele postului.

Responsabilitățile și autoritățile stabilite sunt comunicate funcțiilor implicate. Relațiile de colaborare

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 16 din 43

din cadrul organizației sunt stabilite în organigramă.

Responsabilitățile funcțiilor din organizație sunt definite în cadrul fișei postului.

Managementul a desemnat un membru al său Responsabil de Managementul Calității. Reprezentant al managementului calității, a cărui principală responsabilitate este asigurarea îndeplinirii cerințelor standardului SM EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28.12.2023 (1) (Articolul 334. Aplicarea sistemului de management al calității în construcții și asigurarea calității în construcții, secț. 3–38).

Responsabilitățile Reprezentantului managementului calității sunt înscrise în fișa postului.

Reprezentantul managementului calității răspunde de:

- determinarea aplicabilității și menținerea sistemului de management al calității,
- elaborarea, implementarea și actualizarea documentelor sistemului de management al calității,
- transmiterea informațiilor referitoare la performanțele sistemului de management al calității,
- promovarea conștientizării cerințelor clienților în întreaga organizație.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 17 din 43

6. Planificare

6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

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

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

6.2. Obiectivele referitoare la calitate

În vederea îndeplinirii cerințelor referitoare la realizarea serviciilor, a funcționării eficiente și a îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității implementat, Managementul a stabilit obiectivele calității pentru organizație, astfel încât acestea să fie măsurabile, să aibă resursele, responsabilul și timpul de realizare desemnate și să fie în concordanță cu Politica referitoare la calitate.

Obiectivele calității sunt analizate în cadrul ședințelor managementului și sunt aprobate de către Manager. La stabilirea obiectivelor calității se ține cont de îndeplinirea cerințelor legislative și reglementărilor în vigoare referitoare la realizarea serviciilor.

Urmărirea și realizarea obiectivelor calității este responsabilitatea șefilor departamentelor și a persoanelor implicate în procesul de muncă. Atingerea obiectivelor calității este analizată continuu și documentată prin comunicări, respectiv în analizele anuale efectuate de management, dacă este cazul, sunt întreprinse măsuri adecvate. În aceste analize se face evaluarea gradului de realizare a obiectivelor și a rezultatelor acțiunilor de reducere a riscurilor identificate și de valorificare a oportunităților de îmbunătățire.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 18 din 43

7. Realizarea Serviciului. Suport.

7.1. Resurse.

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

- să asigure funcționarea eficace a sistemului de management al calității și îmbunătățirea continuă a acestuia,
- să asigure creșterea satisfacției clienților prin îndeplinirea cerințelor acestora, în condiții de eficacitate.

Sarcinile și activitățile Managementului de la cel mai înalt nivel privind stabilirea și alocarea resurselor sunt descrise în corespondență prezentului Manual al calității. Criteriile referitoare la resurse, disponibilitatea și conformitatea acestora sunt verificate în cadrul analizelor efectuate de management și ale clienților, în cadrul planificării proceselor și managementului activităților și serviciilor ce sunt incluse ulterior în sistemul de management al calității și supuse prezentării lor la RMC.

7.1.2. Resurse umane.

Sunt desemnate pentru fiecare arie al organizației care efectuează activități ce influențează calitatea, persoane calificate în baza unor studii, instruirii, experiență și abilități profesionale, în conformitate cu reglementările în vigoare. Cerințele de competență profesională sunt stabilite conform reglementărilor care se referă la activitățile în care sunt implicate. Activitățile legate de gestionarea resurselor umane sunt reglementate în Procedura de sistem.

Întreprinderea a analizat și aprobat resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității. Prin ordin de fond s-a înființat și a fost numit responsabilul cu managementul calității (RMC) la obiect și atelierul firmei, în același document fiind determinate responsabilitățile și autoritățile acestuia.

Conformitatea infrastructurii, a echipamentelor, inclusiv hardware și software, este monitorizată de către șefii de secții în custodia cărora se află aceste echipamente. Atestarea tehnico-profesională a specialiștilor conform secț. 3-a, art. 338 al COD 434/2023 (1).

7.1.3. Infrastructură.

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

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 19 din 43

Identificarea și asigurarea spațiilor de lucru și a condițiilor aferente, a mijloacelor (inclusiv de comunicații și siguranță informațională) se vor asigura pentru menținerea asigurării conformității serviciilor specifice și cerințele efectuate după cum urmează:

- în cazul asimilării de noi tehnologii și echipamente menționate mai sus din capitolul 5.4.2, în cadrul planificării calității;
- în cazul realizării serviciilor, conform necesităților din capitolul 5.1.6, în cadrul analizelor efectuate de management și la solicitarea acestora.

Asigurarea resurselor financiare destinate întreținerii infrastructurii este responsabilitatea Managementului.

7.1.4. Mediul de lucru.

Mediul de lucru reprezintă condițiile (inclusiv factorii fizici, de mediu și alți factori psihologici) în care se desfășoară activitățile necesare pentru realizarea de servicii conforme.

Organizația, prin conducerea sa, determină condițiile de mediu de lucru necesare realizării eficiente a activităților, luând în considerare reglementările în vigoare aferente este reglementat în Procedura de sistem. Managementul asigură pentru angajați condițiile de muncă necesare realizării eficiente a activităților, luând în considerare reglementările în vigoare aferente domeniului firmei. Există aparate de aer condiționat și elemente de birotică necesare în fiecare birou unde este necesar. Anual se organizează masa de revelion a angajaților. Se aprobă, anual, instruirea unui număr de cel puțin 3 persoane.

Activitățile de monitorizare și măsurare a furnizării serviciilor, serviciilor suport și servise sunt înregistrate, iar rezultatele obținute din prelucrarea informațiilor sunt centralizate în Rapoarte elaborate de către șefii de departamente și monitorizate de Managementul unității.

Monitorizarea funcționării corespunzătoare a proceselor, respectiv stabilirea acțiunilor corective și preventive necesare sunt efectuate în cadrul auditurilor interne și Registrului de Risc. În cadrul ședințelor conducerii sunt evaluate monitorizările și măsurările efectuate și sunt întreprinse corecții sau acțiuni corective în vederea îmbunătățirii eficacității sistemului de management al calității și a proceselor sale. În vederea asigurării conformității activităților specifice sunt definiți parametrii pe baza cărora se aleg echipamentele de monitorizare și măsurare corespunzătoare, sunt menținute înregistrările privind etalonarea și verificarea echipamentelor de monitorizare și măsurare, funcționarea și întreținerea lor sunt verificate conform planificărilor stabilite în cadrul întreprinderii.

Toate echipamentele de monitorizare și măsurare sunt identificate și menținute într-o stare funcțională, sub supravegherea responsabilului de calitate. Responsabilitățile legate de monitorizare și măsurare și măsurile revin Responsabilului de calitate al obiectului.

7.2. Competențe.

Competențele necesare personalului care lucrează în cadrul organizației sunt definite în manualul de funcții și fișele de post. Personalul este obligat să respecte prevederile sistemului de management al calității. Lista instruirilor de instruire și atestare este SM F5 din ISO 9001:2015. Atestarea și reatestarea

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 20 din 43

personalului se realizează anual, conform art. 338 alin (4) și art. 434 alin (2) al COD RM. Ultima atestare – 28.12.2023.

Se aprobă anual lista cu necesarul de resurse umane și cursuri aprobări Managerului Director. Cerințele de competențele necesare pentru personalul ce desfășoară activități care influențează calitatea serviciilor speciale sunt cuprinse în Procedura de sistem.

Activitatea de instruire este planificată astfel încât să furnizeze fiecărui angajat elementele necesare și/sau utile desfășurării în mod optim și integral a activităților din propria competență și, în particular, a acelor care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la servicii.

În particular, perfecționarea și instruirea sunt efectuate:

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

Prin instruire organizația se asigură că personalul său este conștient de relevanța și importanța activităților pe care le desfășoară și de modul în care contribuie la realizarea obiectivelor calității. Instruirea și perfecționarea pot fi efectuate în cadrul organizației sau în afara acesteia, pe baza unui suport de instruire corespunzător și eficient.

Eficacitatea activității de formare/instruire este verificată în mod direct sau indirect prin modul de aplicare în practică a cunoștințelor însușite.

Dovezile referitoare la studii, instruire, abilități și experiență sunt păstrate conform Procedurii de Sistem.

7.3. Conștientizare.

Personalul din cadrul organizației a fost instruit cu referire la politica referitoare la calitate, revizuită în 2025, la obiectivele referitoare la calitate care se află la nivelul unității, precum și la cerințele sistemului de management al calității, inclusiv menținerea performanțelor atinse. Implicarea personalului în menținerea calității și îmbunătățirea sistemului de management al calității este determinată de nivelul de conștientizare și de cunoștințele referitoare la activitatea proprie și impactul acesteia asupra calității serviciilor.

Modalitățile de conștientizare și comunicare internă sunt efectuate sistematic și reglementate în cadrul organizației prin mijloace definite și determinate. Aceste definiții se regăsesc în Manualul Calității și în Proceduri de Sistem.

7.4.1. Comunicare internă

Metodele de comunicare internă utilizate de către organizație sunt:

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 21 din 43

- Ședințele Administratorului cu RMC, cel puțin o dată pe lună, la care participă Președintele Director (Manager), Responsabil tehnic (la fiecare subdiviziune), contabili, invitați și Juristul (prin contract), respectiv ca invitat fără drept de vot Reprezentantul sindical.
- Ședințe lunare, la care participă diriginții de șantier, șefii de secții, compartimente și laboratoare și, ca invitați permanenți, aceste ședințe pot fi înlocuite de Raportul de gardă la care participă aceleași persoane, zilnic și de ședințele săptămânale.
- Ședința de lucru săptămânală a echipei manageriale, la care participă șefii de birouri și servicii din domeniul administrativ și Managerul. În cadrul acestor ședințe sunt discutate problemele tehnice și administrative ale organizației, sarcini, responsabili și termene stabilite fiind înregistrate de către Manager în Fișa de lucru, care este transmisă și participanților la ședință.
- Ședințele organizate în conformitate cu legislația în vigoare: ședințele pe comisii (atunci când este cazul) și ședințele săptămânale ale Comitetului consultativ. Rezultatele acestor ședințe sunt înregistrate în Procese verbale.
- Raportul zilnic, la care participă Directorul, RMC. În cadrul raportului de gardă sunt discutate probleme legate de activitatea din ziua precedentă, inclusiv cu clienții, înregistrările acestora sunt prezentate de către Director tehnic zilnic în Fișa de lucru, stabilite de către Manager în cadrul ședinței săptămânale. Notițele interne și Deciziile emise de Jurist, aprobate de Manager și transmise în scris la care se referă către Secretariat. Informații sau alte documente sunt arhivate și notificate.

Toate datele transmise de către Manager și sunt multiplicare și transmise ulterior destinației de către Secretariat. Mijloacele utilizate pentru transmiterea și diseminarea informațiilor referitoare la managementul calității (de exemplu: anunțuri, comunicări scrise și previzuale, afișarea acestora) sunt realizate conform definițiilor din capitolele Manualului calității.

7.4.2. Comunicare externă

În cadrul comunicării externe, părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității. Politica referitoare la calitate, angajamentul conducerii și informațiile privind sistemul de management al calității sunt diseminate prin afișare la locurile de muncă, corespondență oficială și publicare în documentația organizației. Procesul de comunicare externă are în vedere primirea, documentarea și transmiterea răspunsurilor corespunzătoare la solicitările pertinente ale părților interesate din exterior.

În cazul în care Reprezentantul managementului calității consideră că sunt necesare comunicările externe privind sistemul de management al calității, stabilește și documentează modalitățile de comunicare.

Reprezentanții managementului calității, prin Secretariat, înregistrează informațiile transmise și primite în Fișa de evidență a comunicării externe / Registrul intrări-ieșiri, care conține cel puțin modul de comunicare, data transmiterii/primirii, părțile interesate, tematica, data și mod de răspuns. Reprezentantul managementului calității informează Managerul privind problemele semnalate și răspunde de soluționarea și urmărirea acestora în Fișa de evidență a comunicării externe / Registrul intrări-ieșiri.

Reprezentantul managementului calității, prin Secretariat, transmite răspunsurile la solicitările pertinente ale părților interesate din exterior.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 22 din 43

7.5. Informații documentate.

Informațiile documentate sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării de documente nevalabile și pentru asigurarea utilizării numai a edițiilor difuzate a documentelor valabile și retragerea celor nevalabile, sistemul de management al calității al organizației, conform procedurii proprii, respectă standardul SM EN ISO 9001:2015/A1:2024.

- disponibilitatea edițiilor în vigoare ale documentelor în toate locurile unde acestea sunt reglementate și aplicabile;
- identificarea revizuirilor relevante în toate locurile unde sunt difuzate, la difuzarea documentelor valabile;
- identificarea documentelor. În cazul în care sunt necesare modificări ale informațiilor documentate (de exemplu: modificări datorate cerințelor legale, îmbunătățirii calității serviciilor etc.), documentele sunt revizuite și re-aprobate înainte de utilizare. Copia modificărilor de către aceiași funcții care au elaborat, au analizat și au aprobat varianta originală, punerea la dispoziția utilizatorilor/funțiilor implicate a documentului modificat.
- Analiza documentelor sistemului de management al calității are loc cu ocazia auditurilor interne și a ședințelor de lucru. Informațiile documentate sunt identificate în mod univoc, sunt păstrate la Punctele de informare stabilite la secretariatele fiecărei clinici, de unde pot fi consultate de către funcțiile responsabile, pe perioadă și în modul stabilit prin documentele elaborate. Sistemul de management al calității conține procedurile documentate conform standardului SM EN ISO 9001:2015/A1:2024, COD Nr. 434 din 28.12.2023 (1) și documentele necesare funcționării eficiente a proceselor. Structura documentației este următoarea, conform: Secțiunea a 4-a, Normativele tehnice în construcții și documentele necesare funcționării eficiente a proceselor. Structura documentației este următoarea:

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

7.5.1. Controlul documentelor interne.

Documentele sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile și/sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile și de retragere a celor nevalabile, respectiv arhivarea documentelor perimate. Prin reglementările referitoare la elaborarea și arhivarea SMG: dispozițiile privind:

- cunoașterea și reglementarea activităților existente, numite puncte de informare și se retea unde este reglementată activitatea și se stabilesc procedurile difuzate, la difuzare se anexează lista documentelor difuzate;
- păstrarea documentelor pe termen în scopuri juridice și/sau de conservare a informațiilor și a datelor de referință pentru activitățile ulterioare. În cazul în care se modifică referințialul de

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 23 din 43

activitate, documentele se actualizează, accesul funcției care modifică, analizează și aprobă documentele la informațiile necesare.

- identificarea acestora în mod corespunzător. În cazul în care sunt necesare modificări ale documentelor (de exemplu: modificări datorate cerințelor legale sau ale clientului, îmbunătățirii calității, dezvoltării organizației, etc.) se asigură: efectuarea, analiza și aprobarea modificărilor de către aceleași funcții care au elaborat, au:
- analizat și au aprobat documentul original, accesul funcției care modifică, analizează și aprobă documentele la informațiile necesare,
- identificarea univocă a modificărilor și a stadiului revizuirii curente a documentelor,
- precizarea naturii modificării, dacă este posibil,
- punerea la dispoziția utilizatorilor/funcțiilor implicate a documentului și modificat. Analiza documentelor sistemului de management al calității are loc cu ocazia auditurilor interne și Ședințelor de lucru ale structurilor de revizuire a protocoalelor și Ședințelor structurii de managementul riscurilor, dacă este necesar, sunt modificate conform Procedurii de sistem.

7.5.2. Controlul documentelor externe.

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

7.5.3. Controlul înregistrărilor.

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

Cartea tehnică a obiectului sunt, de asemenea, elemente ale sistemului de calitate și reflectă toate etapele de control în conformitate cu reglementările.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 24 din 43

8. Operare.

8.1 Planificare și control operațional.

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

- metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei funcționări și reglementări eficiente, alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a surselor de informații necesare.
- există planificări pentru toate secțiunile instituției bazate pe bugetele alocate și pe îndeplinirea indicatorilor de performanță specifici. Intern, îndeplinirea indicatorilor se discută și la fiecare Raport (ședință de lucru zilnică a personalului):
- schimbările planificate sunt analizate în ședințele de lucru, iar consecințele schimbărilor neintenționate sunt minimizate prin acțiuni de diminuare a efectelor negative.
- caracteristicile comenzilor se verifică întotdeauna de către o comisie formată, cel puțin din: persoana responsabilă cu comanda și/sau utilizarea, în cazul materialelor, sau o persoană din partea Biroului aprovizionare.

8.2 Cerințe pentru produse și servicii.

Cerințele, respectiv criteriile pentru acceptarea produselor și serviciilor sunt documentate în contractul/comanda produsului, manualele de livrare și în documentele de livrare. Cerințele specifice pentru acțiunile de urgență sunt documentate în procedura

– Achiziția de urgență. Analiza cerințelor pentru produse, din punct de vedere al cerințelor legale și reglementare aplicabile produselor și serviciilor se face, pe baza Referatului de necesitate, de către Comisia de achiziții, în baza caietului de sarcini întocmit de compartimentul determinant (compartimentul aprovizionare, directorul, RMC etc.) și aprobat de conducerea unității. Urmarea acestor acțiuni este rezultatul Caietului de sarcini a produsului cu cerințele acceptate. Modificările cerințelor pentru produse și servicii sunt tratate la fel.

8.2.1. Planificarea realizării serviciului.

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

În acest sens:

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 25 din 43

- stabilite astfel încât să asigure satisfacerea legislației și reglementărilor în vigoare, în limita bugetului și contractului, respectiv satisfacerea cerințelor, sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, validare, monitorizare, măsurare;
- inspecție și încercare specifică serviciilor tehnice, precum și criteriile de acceptare, luându-se în considerare și cerințele standardului, sunt menținute înregistrările necesare pentru a dovedi că activitățile realizate satisfac cerințele (capitolul 4.2.4). Identificarea și reglementarea proceselor s-a realizat prin elaborarea sistemului de management al calității. În cazul în care este necesară modificarea proceselor sau reglementarea unor procese noi, acestea sunt efectuate și implementate conform reglementărilor de mai sus și luând în considerare cerințele planificării calității (capitolul 5.4.2 al Manualului calității).

8.2.2. Determinarea cerințelor referitoare la servicii

La primirea solicitărilor se determină cerințele specificate de client și se asigură că cerințele referitoare la realizarea serviciilor să fie definite și documentate (inclusiv cerințele necesare și cerințele legale și reglementare aplicabile sau orice alte cerințe suplimentare considerate ca necesare de organizație). Responsabilitățile privind aceste procese referitoare la relația cu clientul sunt prezentate în Procedurile operaționale și mai multe Instrucțiuni de Lucru.

8.2.3. Analizarea cerințelor referitoare la servicii.

Înainte de realizarea serviciilor se asigură:

- finanțarea necesară din bugetul aprobat, stabilirea surselor fluxurilor de finanțare și negocierea necesarului financiar, în conformitate cu condițiile contractuale, în timp util a tuturor mijloacelor necesar satisfacerii.
- cerințelor (personal instruit, documente, echipamente, mediu de lucru adecvat). Realizarea cerințelor clienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capacitatea organizației de a satisface cerințele a avut un rezultat pozitiv. Sunt menționate înregistrările adecvate care asigură documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma efectuării analizei. În vederea realizării condițiilor convenite cu clienții, informațiile referitoare la realizarea serviciului sunt transmise tuturor funcțiilor implicate în realizarea acestuia. Reglementările privind analiza cerințelor referitoare la realizarea serviciilor sunt cuprinse în Procedurile operaționale și secț. 6-a a COD Nr. 434 din 28.12.2023 URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR, (1).

8.2.4. Comunicarea cu clienții.

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

8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 26 din 43

Întreprinderea nu este proprietarul sau inițiatorul studiilor, nu este beneficiarul datelor rezultate și nu are controlul deciziilor relevante privind modificarea, dezvoltarea studiului. Activitățile sunt prestate, colaborator și funcție de aceste colaborări se implementează procedurile activităților respective, care are la bază așteptările proprietarilor studiului, sugestiile, necesitatea unor noi produse, servicii, sondamentul de piață avut în vedere, etc.

8.4 Controlul procurărilor.

În scopul asigurării calității produselor și serviciilor furnizate din exterior Sarcinile și responsabilitățile legate de selectarea, evaluarea și evaluarea-reevaluarea furnizorilor, procesul de selecție al activităților de aprovizionare a produselor și serviciilor și modul de elaborare, completare și aprobare a documentelor de aprovizionare, respectiv verificarea produsului/serviciului achiziționat sunt menționate în fișele posturilor compartimentului achiziții și Biroului Aprovizionare. Procesul de aprovizionare este reglementat prin Procedura de Sistem.

Aprovizionare. Procedura de aprovizionare, calitatea materialelor trebuie coordonat cu COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR (1).

8.4.1. Procesul de aprovizionare.

Prin sistemul de management al calității implementat se asigură ca produsul/serviciul aprovizionat să fie conform cu cerințele de aprovizionare specificate. Tipul și amploarea controlului aplicat furnizorului și produsului/serviciului aprovizionat este în concordanță cu efectul acestuia asupra serviciilor tehnice și cu prevederile legale. Selectarea și evaluarea furnizorilor se realizează cu scopul stabilirii capabilității acestora de a furniza produse și servicii care să asigure îndeplinirea cerințelor clienților și a prevederilor legale. La selectarea și evaluarea furnizorilor sunt luate în considerare următoarele criterii: conformitatea produsului/serviciului aprovizionat cu cerințele specificate,

- dacă este cazul, stadiul sistemului de management al calității al furnizorului,
- cerințele legale și reglementate în vigoare,
- alte condiții (preț, condiții de plată (termen de plată), disponibilitate, receptivitate, etc.),
- pentru asigurarea produselor/serviciilor în conformitate cu cerințele specificate, furnizorii sunt selectați și evaluați, iar cei evaluați și acceptați sunt luați în evidență și reevaluați anual.

Sunt stabilite și menționate înregistrări adecvate legate de selectarea, evaluarea, reevaluarea furnizorilor și ale acțiunilor inițiate pe baza acestor evaluări conform art. 361 al COD Nr. 434 din 28.12.2023 (1).
Capitolul II CALITATEA PRODUSELOR PENTRU CONSTRUCȚII.

8.4.2. Informații pentru aprovizionare

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

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 27 din 43

8.4.3. Verificarea produsului/serviciului aprovizionat.

Volumul și natura verificărilor efectuate la primirea produselor și serviciilor aprovizionate sunt determinate în funcție de amploarea controlului exercitat la furnizor, precum și în funcție de dovezile furnizate de către acesta referitoare la conformitatea produsului sau serviciului și de efectul produsului/serviciului aprovizionat asupra serviciilor. Documentelor de calitate materialelor de construcție trebuie să fie înregistrat în Cartea Tehnică obligatoriu!

La primirea produselor/serviciilor aprovizionate sunt efectuate verificări privind conformitatea cu specificațiile pe baza cărora acestea au fost comandate și sunt înregistrate rezultatele obținute. Serviciile furnizate din exterior sunt comandate pe baza contractelor de prestări servicii (spălătorie, colectare deșeuri, etc.). Comunicarea cu furnizorii este realizată de către departamentul Administrativ. Comunicarea cu furnizorii este realizată de secțiile și de către departamentul Contabilitate. Aprobarea consulturilor se face de către Șef Secție, Director tehnic, Diriginte de șantier. Activitatea este procedurată.

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

8.5 Furnizare de servicii. Controlul realizării serviciilor.

8.5.1. Serviciile e sunt planificate și se desfășoară în condiții controlate conform reglementărilor din Procedurile operaționale. În vederea derulării în condiții controlate a acestor procese se asigură: documentație, specificații, prescripții, instrucțiuni care descriu modul de realizare:

- serviciilor, echipamente de monitorizare și măsurare și mediu de lucru adecvat,
- criteriile de acceptare pentru serviciile furnizate,
- înregistrări adecvate care să furnizeze dovezi de realizare a serviciilor conform cerințelor clientului.

8.5.2. Servicii în tranzacție.

Serviciile în tranzacție sunt realizate conform planificării și în raport cu cerințele de măsurare a satisfacției și asigurării trasabilității modului de parcurs al realizării și finalizării. Reglementările referitoare la identificarea și trasabilitatea serviciilor sunt cuprinse în Procedura de sistem și Procedurile operaționale.

8.5.3. Proprietatea clientului.

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

8.5.4. Păstrarea produsului.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 28 din 43

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

8.6. Eliberarea produselor și serviciilor.

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

8.6.1. Validarea proceselor.

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

8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme.

Se urmărește indicatorul durată medie de spitalizare. În cazul în care clientul nu întrunește condițiile de ameliorare a stării de așteptare, nu se efectuează externarea sa.

8.7.1. Controlul neconformităților.

Înregistrările neconformităților se măsoară și monitorizează în vederea confirmării respectării cerințelor specificate. Sunt menținute înregistrările referitoare la natura neconformităților, măsurile adoptate și rezultatele înregistrate. Măsurile adoptate includ și analiza urmărite, echipamentele de monitorizare și măsurare sunt identificate în vederea determinării stării de etalonare, sunt păstrate dovezile care atestă că verificările echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt efectuate cu referințe recunoscute, având trasabilitate la etaloane naționale sau internaționale, măsurările anterioare efectuate cu un echipament de monitorizare și măsurare necorespunzător sunt evaluate și sunt menținute înregistrări privind rezultatul evaluării și a acțiunilor întreprinse, sunt asigurate condițiile necesare menținerii stării și preciziei echipamentelor de monitorizare și măsurare în timpul manipulării și depozitării, echipamentele de monitorizare și măsurare sunt protejate împotriva ajustărilor care ar putea invalida rezultatul măsurării, înregistrările referitoare la evidența și verificarea echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt gestionate conform procedurii de sistem corespunzătoare. Responsabilitățile legate de controlul echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt reglementate în Procedura de sistem „Controlul echipamentelor de măsurare”.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 29 din 43

9. Evaluarea Performanței

9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare.

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

9.1.2. Monitorizare și măsurare.

Satisfacția clienților în vederea măsurării satisfacției clienților, organizația monitorizează informațiile referitoare la percepția lor asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității. Informațiile legate de satisfacția clienților sunt obținute cu ajutorul Chestionarelor, elaborate de Manager. Chestionarul trebuie să furnizeze informații referitoare la client, tipul serviciului de care a beneficiat clientul, calitatea serviciului (îngrijirea primită, atitudinea personalului, curățenie, timp de așteptare), impresia generală despre serviciile primite, observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive sau negative ale obținerii serviciilor tehnice. Informațiile din Chestionarele completate de clienți sunt prelucrate de către Secretariat, rezultatele fiind prezentate în ședințele managementului și postate pe pagina WEB a organizației.

9.1.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

– Analiză și evaluare. Pentru a demonstra conformitatea sistemului de management al calității, a proceselor și a serviciilor cu cerințele clienților și cu obiectivele stabilite, respectiv pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității, organizația aplică metode și mijloace de monitorizare, măsurare și evaluare adecvate. Monitorizările sunt făcute de către proprietarii de procese (șefi de secție, comp.). (Capitolul II „CALITATEA PRODUSELOR PENTRU CONSTRUCȚII”). Documentele de calitate materialelor de construcție trebuie să fie înregistrat în Cartea Tehnică obligatoriu!

a) Ce necesită să fie monitorizat și măsurat?

- Nivelul calitativ al procesului (în conformitate cu DN și H.G.)
- Numărul de sesizări venite de la clienți
- Comenzile de achiziție - Indicatorii de performanță

b) Metode de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare pentru a ne asigura că rezultatele sunt valide,

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 30 din 43

c) Când trebuie efectuate monitorizarea și măsurarea?

- În momentul recepției mărfurilor, pe flux și la final
- Lunar
- La fiecare comandă de achiziții

d) Informații documentate păstrate de noi care să ateste monitorizarea și măsurarea

- Referate de necesitate
- Rapoarte de neconformitate
- Rapoarte de verificare finală a produselor aprovizionate
- Alte rapoarte arhivate și salvate în fișiere dedicate
- Evidențierea stării „eliberat” pe comenzile de achiziție și de producție. Procesele sunt planificate astfel încât modul de efectuare a activităților să asigure satisfacerea așteptărilor și cerințelor clienților. Activitățile de monitorizare și măsurare a serviciilor sunt reglementate în Procedura operațională iar rezultatele obținute din prelucrarea informațiilor sunt centralizate în Raportul de activitate elaborat anual de către Manager. Monitorizarea funcționării corespunzătoare a proceselor și serviciilor, respectiv stabilirea acțiunilor corective și preventive se efectuează prin audituri interne. În cadrul ședințelor conducerii și în cadrul analizelor managementului au loc evaluări ale necesității evaluatorilor monitorizărilor și măsurărilor pentru a se asigura eficacitatea continuă și pentru îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității și a proceselor sale, respectiv Managerul stabilește, dacă este necesar, alți indicatori pentru măsurarea și monitorizarea proceselor și responsabilul cu urmărirea și evaluarea acestora.

9.1.4. Monitorizarea și măsurarea serviciului

În cadrul organizației sunt aplicate metode de monitorare și măsurare a caracteristicilor serviciilor speciale, pentru a dovedi că rezultatele lor sunt conforme cu cerințele specificate. Serviciile realizate în cadrul organizației sunt verificate de reprezentanți, iar rezultatele acestor verificări sunt înregistrate în rapoartele emise de aceștia. Verificările efectuate la recepția produselor și serviciilor aprovizionate, respectiv pe parcursul derulării serviciilor sunt efectuate conform Procedurii de sistem, respectiv conform Procedurilor operaționale iar rezultatele lor sunt consemnate în înregistrările corespunzătoare astfel încât:

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

9.2 Audit intern.

Activitățile și responsabilitățile legate de planificarea și efectuarea auditurilor interne sunt reglementate în Procedura de sistem. Auditurile interne se aplică asupra fiecărui element al sistemului de management al calității, pentru a verifica dacă procesele și rezultatele aferente acestora sunt conforme cu reglementările cuprinse în documentele sistemului de management al calității elaborate și documentele de referință, respectiv pentru a evalua eficacitatea sistemului de management al calității implementat în cadrul organizației. Planificarea auditurilor interne se face luând în considerare importanța proceselor

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 31 din 43

și a domeniilor auditate, rezultatele auditurilor anterioare, modificările care influențează calitatea, necesitatea verificării conformității sistemului cu cerințele contractuale și reglementările aplicabile. Ordinea auditurilor, programarea în timp, procesul de analiză și responsabilitățile sunt menționate în documentația auditului intern.

Auditurile interne se efectuează conform unui program aprobat de către managementul calității și rezultatele sunt analizate de către conducerea organizației pentru stabilirea măsurilor de îmbunătățire a sistemului de management al calității. Rezultatele auditurilor sunt documentate în rapoarte de audit intern și în cadrul ședințelor de analiză ale managementului. Rezultatele auditurilor sunt aduse la cunoștință conducătorilor compartimentelor auditate.

9.3. Analiza efectuată de management.

În vederea asigurării funcționării eficiente a sistemului de management al calității, Managementul analizează și evaluează cel puțin o dată pe an funcționarea sistemului, în cadrul ședințelor de analiză a managementului. Convocarea ședinței de analiză a managementului este responsabilitatea Reprezentantului managementului calității, care stabilește data desfășurării ședinței, consultându-se cu Managerul. Participanții la ședință sunt: Managerul, Directorul tehnic (inginer), Directorul financiar-contabil, Șef Secție (inginer, manager, maistru), Șef Birou administrativ, Șef Birou aprovizionare și Reprezentantul managementului calității. Reprezentantul managementului calității poate invita la ședință și angajați care au primit sarcini în ședințele anterioare.

9.3.1. Elementele de intrare ale analizei efectuate de management.

În cadrul ședinței de analiză a managementului sunt evaluate stadiul de realizare a sarcinilor și oportunitățile de îmbunătățire în domeniile prezentate mai jos. Pentru fiecare domeniu, Responsabilii desemnați pot să pregătească materialele necesare în vederea luării deciziilor, pe care le transmit Reprezentantului managementului calității. Domeniile evaluate în cadrul ședinței de analiză a managementului sunt: Domeniu Responsabil, Actualitatea politicii referitoare la calitate, realizarea obiectivelor, obiectivele calității pentru perioada următoare, Manager, Reprezentantul managementului calității. Analiza acțiunilor stabilite cu ocazia ședinței anterioare de analiză a managementului. Responsabilii desemnați. Rezultatele auditurilor interne și externe ale sistemului de management al calității. Reprezentantul managementului calității analizează observațiile, reclamațiile, neconformitățile, precum și gradul de satisfacție a clienților. Reprezentantul managementului calității. Stadiul acțiunilor corective și preventive implementate. Reprezentantul managementului calității. Schimbările care ar putea să influențeze sistemul de management al calității. Reprezentantul (reprezentanții) managementului calității, Directorul tehnic, Directorul financiar-contabil.

9.3.2. Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management.

Deciziile luate în urma ședinței de analiză a managementului, legate de domeniile analizate, au ca bază:

- îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității,
 - îmbunătățirea serviciilor specifice în raport cu cerințele clienților,
 - resursele necesare pentru îmbunătățire și planificarea asigurării acestora (capitolul 5.4.2).
- Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management și deciziile luate sunt documentate de

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI "DARNIC-GAZ,, Pag 32 din 43

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 33 din 43

10. Îmbunătățire

10.1 Generalități

Organizația și-a luat angajamentul de a îmbunătăți continuu procesele, în vederea satisfacerii solicitărilor clienților în mod eficace și în condiții de eficiență economică maximă. Acțiunile de îmbunătățire a proceselor sunt inițiate cu ocazia analizei efectuate de management, iar direcția și obiectivele acestora sunt stabilite în Politica referitoare la calitate și în obiectivele calității. Îmbunătățirile privind procesele, precum și funcționarea sistemului de management al calității sunt urmărite cu ajutorul analizei datelor și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective sau preventive. Realizarea îmbunătățirilor prevăzute este verificată cu ocazia analizei efectuate de management și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective.

10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

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

- produse/servicii de livrare,
- reclamații de la clienți.

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

10.3 Îmbunătățire continuă.

Organizația și-a luat angajamentul de a îmbunătăți continuu procesele, în vederea satisfacerii solicitărilor clienților în mod eficace și în condiții de eficiență economică maximă. Pentru îmbunătățirea proceselor sunt utilizate rezultatele măsurării și analizei proceselor și sunt luate în considerare principiile stabilite la planificarea calității și reglementarea proceselor, precum și informațiile privind satisfacția clienților. Acțiunile de îmbunătățire a proceselor sunt inițiate cu ocazia analizei efectuate de management, iar direcția și obiectivele acestora sunt stabilite în Politica referitoare la calitate și în obiectivele calității. Îmbunătățirile privind procesele, precum și funcționarea sistemului de management al calității sunt urmărite cu ajutorul analizei datelor (vezi capitolul 8.4) și, dacă este necesar, se inițiază

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 34 din 43

acțiuni corective sau preventive. Realizarea îmbunătățirilor prevăzute este verificată cu ocazia analizei efectuate de management și, dacă este necesar, se inițiază acțiuni corective sau preventive.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 35 din 43

POLITICA REFERITOARE LA CALITATE
Managementul SA ”DARNIC-GAZ,,

SA ”DARNIC-GAZ,, acordă o atenție deosebită implementării propriei politici referitoare la calitate, care este parte integrantă a politicii generale a întreprinderii.

Conducerea SA ”DARNIC-GAZ,, consideră satisfacerea cerințelor clienților ca un element primordial și definitoriu în activitatea sa. Managerul întreprinderii își ia angajamentul desfășurării serviciilor de lucrări în construcție și lucrărilor speciale din construcție în concordanță cu cerințele standardului **SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024, COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR (1)** și îmbunătățirii continue a eficacității sistemului de management al calității implementat în cadrul întreprinderii, și propune următoarele obiective generale și de calitate:

- Satisfacerea în timp real a cerințelor clienților, obținerea unui grad ridicat de satisfacție a clienților noștri.
- Realizarea de servicii de lucrări speciale cu un înalt grad de profesionalism.
- Instruirea personalului în vederea îmbunătățirii cunoștințelor profesionale.
- Sensibilizarea întregului personal pentru înțelegerea și însușirea politicii de calitate.
- Dezvoltarea culturii organizaționale participative în care personalul este informat în luarea deciziilor.
- Cunoașterea documentelor sistemului de management al calității, însușirea și aplicarea reglementărilor de către întregul personal al întreprinderii.
- Preocupare permanentă în vederea asigurării funcționării întreprinderii în conformitate cu principiilor de bună practică din domeniul serviciilor.

Asigurarea pe termen lung a funcționării profitabile a întreprinderii.
Asigurarea unor condiții de lucru favorabile, sănătoase și sigure, atractive pentru angajați.
Dezvoltarea activităților științifice, de cercetare și didactice.

Desfășurarea serviciilor în concordanță cu cerințele standardului **SM EN ISO 9001:2015/A1:2024, COD Nr. 434 (1)** și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității implementat în cadrul SA ”DARNIC-GAZ,,.

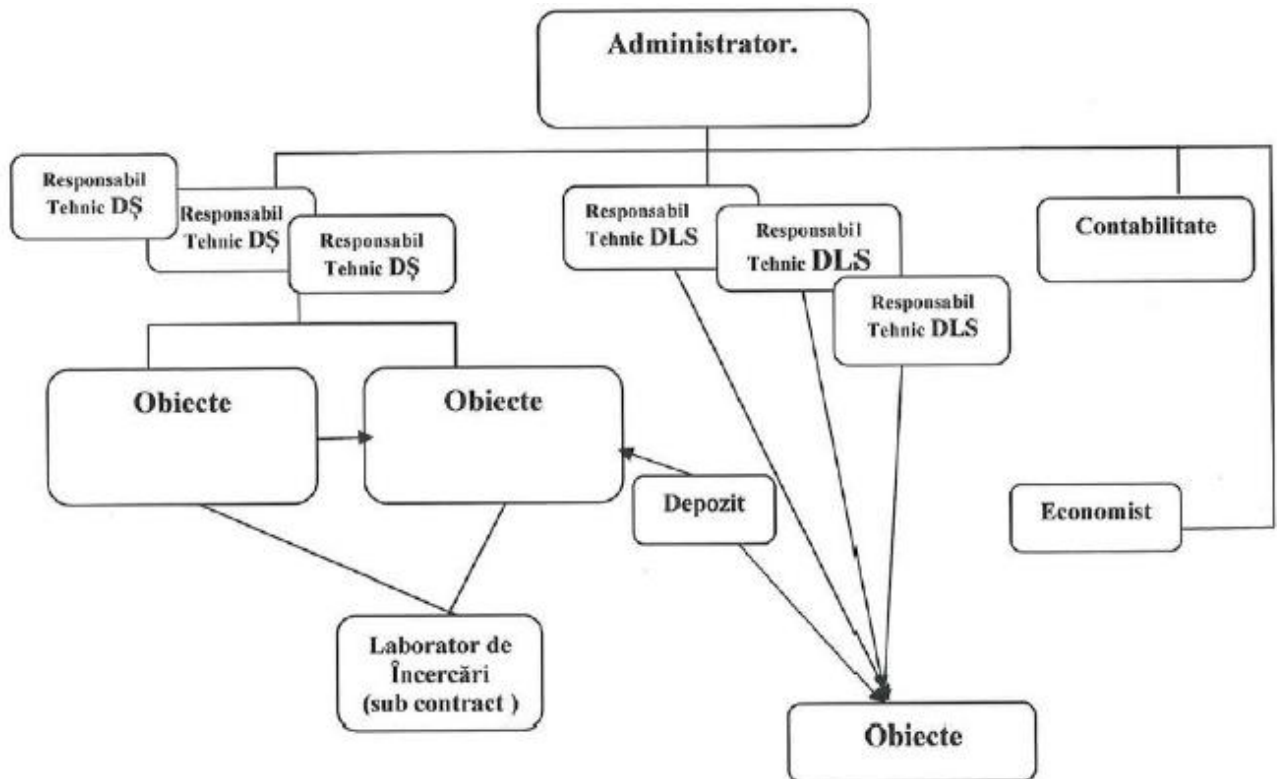
Administrator
SA ”DARNIC-GAZ,,
(semnătură)
MEREACRE Filaret

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 36 din 43

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,, Pag 37 din 43
----	--------------------	--

Organigrama ”SA DARNIC-GAZ”

Anexa 1



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 38 din 43

Lista personalului calificat angajat al companiei SA Darnic Gaz

Anexa 2

Nr. d/o	Funcția	Studii de specialitate	Vechimea în munca în specialitate (ani)	Numărul certificatului de atestare Data eliberării
1	2	3	4	5
1.	Mereacre Filaret – Director	Studii superioare	40	
2.	Scobici Sergiu – Responsabil tehnic / Conducător al lucrărilor de sudură în ramura construcțiilor	Studii superioare	22	Certificat Responsabil tehnic Seria 2023-DȘ. nr.1921 / Certificat Responsabil tehnic Seria 2024-DLS nr. 0781 / Permis de exercitare nr. 132 – conducător al lucrărilor de sudură
3.	Chiriac Constantin– Responsabil tehnic lucrări speciale	Studii superioare	7	Certificat Responsabil tehnic Seria 2024-DLS nr.0794
4.	Lazari Alexei –Responsabil tehnic / Conducător al lucrărilor de sudură în ramura construcțiilor	Studii superioare	10	Certificat Responsabil tehnic Seria 2023-DȘ. nr.1913 / Certificat Responsabil tehnic Seria 2024-DLS nr. 0779 Permis de exercitare nr. 127 – conducător al lucrărilor de sudură / Permis de exercitare nr. 0679-19 – sudor mase plastice
5.	Mancuș Liviu - Responsabil tehnic lucrări speciale	Studii superioare	18	Certificat Responsabil tehnic Seria DLS-2021 nr. 0546 din 22.09.2021
6.	Mereacre Liuba - Inginer	Studii superioare	3	
7.	Gumeniuc Elena–Contabil sef	Studii superioare	8	
8.	Sîrbu Irina – Jurist	Studii superioare	8	
9.	Meriacre Vladimir- Sudor PE	Studii medii	8	Permis de exercitare Sudor mase plastice Nr. 25105
10.	Lazari Alexei - Sudor Oțel	Studii medii	15	Permis de exercitare Sudor (oțel) Nr. 90/24.
11.	Carafizi Piotr - Depozitar	Studii medii	4	
12.	Carafizi Nicolae - Sudor	Studii medii	20	
13.	Gușan Ion - Sudor	Studii medii	20	

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 39 din 43

Lista utilajului și echipament tehnic SA ”DARNIC-GAZ”

Anexa 3

Nr. crt.	Denumirea principalelor utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (ateliere, depozite, spații de cazare) și laboratoare propuse de ofertant ca necesare pentru executarea lucrării, rezultate în baza tehnologiilor pe care el urmează să le adopte	Unitatea de măsură (bucăți și seturi)	Asigurate din dotare	Asigurate de la terți sau din alte surse
0	1	2	3	4
1.	Autobasculanta – macara 10t Mercedes Benz ATEGO 262	1 buc	proprie	
4.	Aparat pentru forare ”GHIROFOR” model UPKT 50 V	1 buc	proprie	
3.	Camaz-5410 SA AA -541	1 buc	proprie	
4.	Buldo/Excavator Volvo BL-61	1 buc	proprie	
5.	Excavator JCB 3CX Sitemaster ECO	1 buc	proprie	
6.	Excavator JCB 3CX	1 buc	proprie	
7.	Excavator Atlas STA620	1 buc	proprie	
8.	Estacadă	1 buc	proprie	
9.	Buldoexcavator Komatsu PC-78 MR-G	1 buc	proprie	
10.	Mini-Excavator JCB 8018 CTS	1 buc	proprie	
11.	Autobasculantă-macara Mercedes Benz 413	1 buc	proprie	
12.	Autobasculantă-macara Auto Volkswagen LT-35	1 buc	proprie	
13.	Tractor IUMZ – 6 TAV 548	1 buc	proprie	
14.	Tractor IUMZ6 CUB 2789	1 buc	proprie	
15.	Grup electrogen DWG 180 FE	1 buc	proprie	
16.	Masina de taiat asfalt PP450-KM186FEMDIZEL	1 buc	proprie	
17.	MAI COMPACTOR BOMAG BT	1 buc	proprie	
18.	Mai compactor Waker BS 650	1 buc	proprie	
19.	Vibrotrambovca s dvig. HONDA GX100	1 buc	proprie	
20.	Aparat de sudat cap la cap	1 buc	proprie	
21.	Aparat de sudat cap la cap Delta Basic 315	1 buc	proprie	
22.	Masina de sudura AL500 CNC 180-500mm	1 buc	proprie	
23.	Motopompa HPP-100	1 buc	proprie	

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,		
		Pag 40 din 43		

24.	Compresor porsnevii	1 buc	proprie	
25.	compresor statia	1 buc	proprie	
26.	aparata de sudat PE	1 buc	proprie	
27.	aparata de sudat 220 V	1 buc	proprie	
28.	aparata de sudat electric	1 buc	proprie	
29.	aparata de sudat venta 220	1 buc	proprie	
30.	Ciocan rotopercutor HR 4003C	1 buc	proprie	
31.	Compactor pe pneuri sau mecanic 150 - 200 kg Pneumo	1 buc	proprie	
32.	Compactor pe pneuri sau mecanic 150 - 200 kg Sakai 4,5T	2 buc	proprie	
33.	Compactor pe pneuri sau mecanic 150 - 200 kg HAMM 2520D	2 buc	proprie	
34.	Generator Hagel 7500 CL 6.0KW 220V benzina	1 buc	proprie	
35.	Perforator HR2470	1 buc	proprie	
36.	Dispozitiv p/u rulare (tip I-2222)	1 buc	proprie	
37.	Aparata de sudare inventar Paton	1 buc	proprie	
38.	Aparata de sudat cu invertor HAMMER 220V/50 Hz 200A	1 buc	propriu	
39.	Aparata de sudat metal 160AH inventar	1 buc	propriu	
40.	Aparata de sudat metal 200A inventar	1 buc	propriu	
41.	aparata de taiat tevi 3/28 mm Gadget	1 buc	propriu	
42.	Aparata sudura PPR set 16-40 Pilsa	1 buc	proprie	
43.	Aparata taiat faianta manual 500mm	1 buc	proprie	
44.	Arzator de taiat de propan R3P-02M	1 buc	proprie	
45.	Arzator gaz cu duza 50mm	1 buc	proprie	
46.	Betoniera MR 180	1 buc	proprie	
47.	Masina gaurit cu diamant Yato YT81980 2200W	1 buc	proprie	
48.	Masina gaurit/insurubat impact cu acum.16.8V	1 buc	proprie	
49.	Perforator RH 26G 800W 5100 RPM	1 buc	proprie	
50.	Polizor unghiular 125 mm	1 buc	proprie	
51.	Polizor unghiular 2200W D230mm DeWalt	1 buc	proprie	
52.	Polizor unghiular 2200W D230mm Hitachi	1 buc	proprie	
53.	Polizor unghiular 230	1 buc	proprie	

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI ”DARNIC-GAZ,,
		Pag 41 din 43

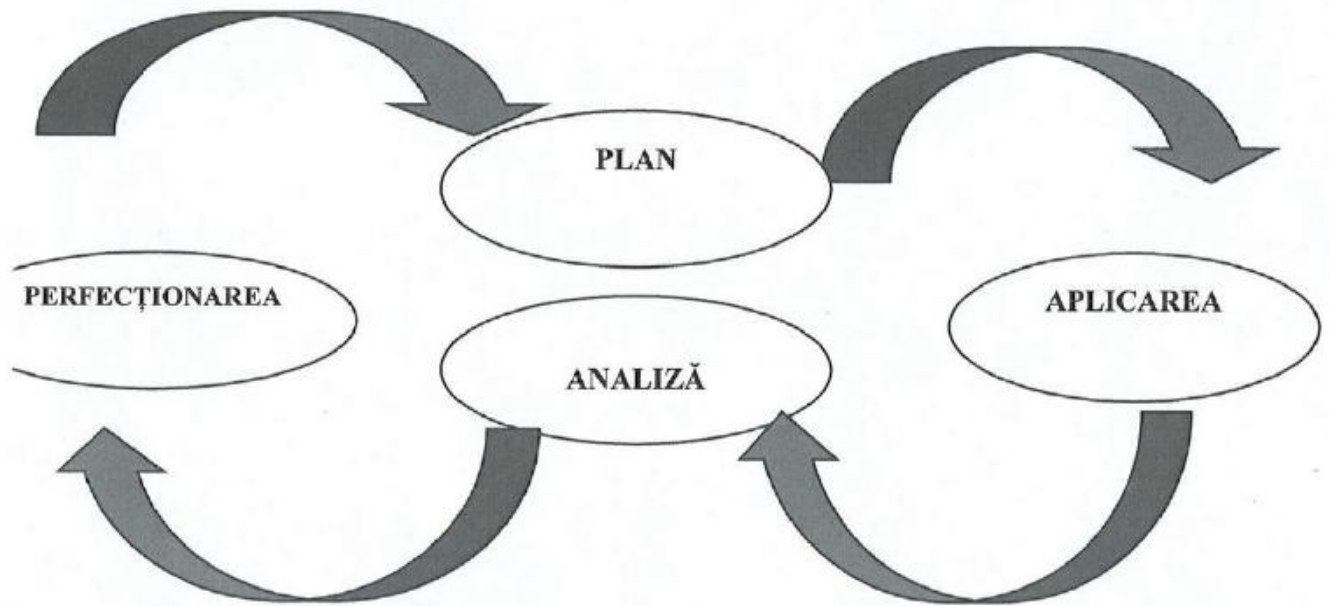
Lista mijloacelor de măsurare SA ”DARNIC-GAZ”

Anexa 4

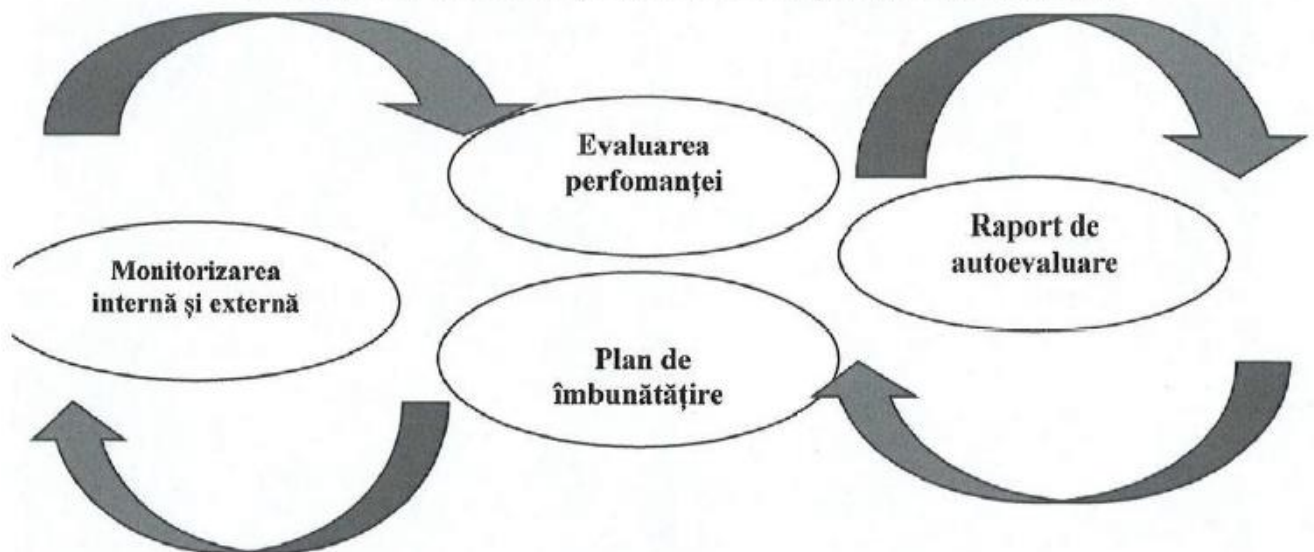
1. Miră de nivelment tip Bosch GR 500 – 1 buc.
2. Nivelmetru tip Bosch GOL32G – 1 buc.
3. Ruletă metalică tip Ракета L=5 m – 1 buc.
4. Rigla gradată metalică – 1 buc.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI "DARNIC-GAZ,,
		Pag 42 din 43

SCHEMA PERFECTIONĂRII CONTINUĂ



AUTOEVALUAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	SOCIETATEA PE ACȚIUNI "DARNIC-GAZ,,
		Pag 43 din 43