

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 22 /42



7.4. Comunicare. În cadrul organizației comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management al calității au fost 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: Ședințele Director cu RMC, cel puțin o dată pe lună, la care participă Președintele Director (Manager), Directorul tehnic, Contabil, invitați și Juristul, respectiv ca invitat fără drept de vot Reprezentantul sindical. Ședințe lunare, la care participă derijinte de șantier, șefii de secții, compartimente și laboratoare și, ca invitate permanente, aceste ședințe pot fi înlocuite de Raportul de garda 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, sarcinile, responsabilitățile și termenele 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 semestriale ale Comitetului consultativ. Rezultatele acestor ședințe sunt înregistrate în Procesele verbale. Raportul zilnic, la care participă Directorul tehnic, RMC În cadrul raportului de gardă sunt discutate problemele legate de activitatea din ziua precedentă, sunt aduse la cunoștință hotărârile aceia, respectiv sunt prezentate de către Directorul tehnic sarcinile din Fișa de lucru, stabilite de către Manager în cadrul ședințelor de lucru săptămânale. Notele interne și Deciziile întocmite de Jurist, aprobate de Manager și transmise funcțiilor la care se referă de către Secretară. Informări sau alte documente emise de autorități.

Acestea sunt vizate de către Manager și sunt multiplicare și transmise funcțiilor interesate de către Secretară. Celelalte mijloace de comunicare internă, utilizate în cadrul sistemului de management al calității (de exemplu: acțiunile corective și preventive, analiza efectuată de management) sunt descrise în 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 managementului privind îmbunătățirea performanțelor și aspectele semnificative de calitate ale organizației. Procesul de comunicare externă are în vedere primirea, documentarea și transmiterea răspunsurilor

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 23 /42

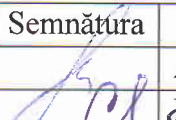
corespunzătoare la solicitările pertinente ale părților interesate din exterior. În cazul în care Reprezentantul managementului calitatii consideră că sunt necesare comunicările externe privind sistemul de management al calității stabilește și documentează modalitățile de comunicare. Reprezentantul managementului calitatii, prin Secretariat, înregistrează informațiile transmise și primite în Fișa de evidență comunicări externe/Registrul intrari-iesiri, care conține cel puțin modul de comunicare, data transmiterii /primirii, parte interesată, tematică, dată și mod de răspuns. Reprezentantul managementului calitatii informează Managerul privind problemele semnalate și răspunde de soluționarea și urmărirea acestora în Fișa de evidență comunicări externe/Registru intrariiesiri. Reprezentantul managementului calitatii, prin Secretariat, transmite răspunsurile la solicitările pertinente ale părților interesate din exterior.

#### 7.5. Informații documentate.

Informatiile 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 documentelor nevalabile sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile și retragerea celor nevalabile, distrugerea sau arhivarea documentelor perimate, conform procedurilor standardului ISO 9001:2015. Prin reglementările referitoare la documente se asigură:

- disponibilitatea edițiilor în vigoare ale documentelor în toate locurile unde acestea reglementează activitățile respective,
- retragerea documentelor nevalabile din 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 activității, dezvoltării organizației, etc.) se asigură: efectuarea, analiza și aprobarea modificărilor de către aceleași funcții care au elaborat, au analizat și au aprobat documentul original, punerea la dispoziția utilizatorilor/ funcțiilor implicate a documentului modificat.
- Analiza documentelor sistemului de management al calității are loc cu ocazia auditurilor interne și a sediilor de lucru. Informațiile documentate sunt identificate în mod univoc, sunt păstrate de la Punctele de informare stabilite la secretariatele fiecărei clinici, de unde pot fi consultate de către

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 24 /42

funcțiile responsabile, pe perioada și în modul stabilit prin documentele elaborate. Sistemul de management al calității conține procedurile documentate conform standardului

SR EN ISO 9001:2015 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 retragerea celor nevalabile, distrugerea sau arhivarea documentelor perimate. Prin reglementările referitoare la documente se asigură: disponibilitatea edițiilor în vigoare ale documentelor în toate locurile prestabilite de organizație,

– unde acestea reglementează activitățile respective, numite puncte de informare și pe rețea intranet. retragerea documentelor nevalabile din toate locurile unde sunt difuzate, la difuzarea

– documentelor valabile, identificarea documentelor,

– păstrarea documentelor perimate în scopuri juridice și/ sau de conservare a informațiilor și

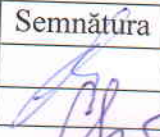
– identificarea acestora în mod corespunzător. În cazul în care sunt necesare modificări ale documentelor (de exemplu: modificări datorate cerințelor legale sau ale clientului, îmbunătățirii calității, dezvoltării organizației, etc.) se asigură: efectuarea, analiza și aprobarea modificărilor de către 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–i modificat. Analiza documentelor sistemului de management al calității are loc cu ocazia auditurilor interne și Sedintelor de lucru ale structurii de revizuire a protocoalelor și Sedintelor structurii de managementul riscurilor, dacă este necesar, sunt modificate conform Procedurii de sistem.

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



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 25 /42

### 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 și 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 Registrului.

## 8. Operare.

### 8.1 Planificare si control operațional.

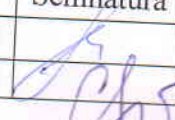
Planificarea sistemului de management al calității s-a realizat pe parcursul elaborării documentației și implementării acesteia, iar rezultatul este documentat în prezentul Manual al calității. În cadrul planificării sistemului de management al calității sunt stabilite următoarele:

succesiunea și interacțiunea proceselor care concură la realizarea cerințelor specificate,

– metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei funcționări și reglementări eficace, alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a surselor de informații necesare.

– există planificări pentru toate secțiile institutului bazate pe bugete alocate și pe îndeplinirea indicatorilor de performanță specifici. Intern, îndeplinirea indicatorilor se discută și la fiecare Raport (sedință de lucru zilnică a personalului)

-schimbările planificate sunt analizate în sesiunile de lucru, iar consecințele schimbărilor neintenționate sunt minimizate prin acțiuni de diminuare a efectelor negative.

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

MQ	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.</b>
		<b>Pag 26 /42</b>

-caracteristicile comenzilor se verifica intotdeauna de catre o comisie formată, cel puțin din: persoana responsabila cu comanda si/sau utilizarea, in cazul materialelor, sau o persoana din partea Biroului aprovizionare.

8.2 Cerințe pentru produse si servicii. Cērințele, respectiv criteriile pentru acceptarea produselor si serviciilor sunt documentate in contractul/comanda produsului, inainte de livrare si în documentele de livrare. Cerințele specifice pentru acțiunile de urgență sunt documentate în procedura

– Achizitia de urgență. Analiza cerințelor pentru produse, din punct de vedere a cerințelor legale si reglementate aplicabile produselor si serviciilor se face, pe baza Referatului de necesitate, de către Comisia de licitatie, la care participă atât reprezentantul echipei tehnice, reprezentantul departamentului aprovizionare, directorul or RMC cât si reprezentantul managementului. Urmare a acestor sedinte rezultă Caietul de sarcini a produsului cu toate cerințele acceptate. Modificările cerințelor pentru produse si servicii sunt tratate la fel.

8.2.1. Planificarea realizării serviciului.

Procese 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 serviciile.

În acest sens:

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

– stabilite astfel încât să asigure satisfacerea legislației și reglementărilor în vigoare, in limita bugetului si contractului, respectiv satisfacerea cerințelor, sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, validare, monitorizare, măsurare,

– inspecție și încercare specifice serviciilor tehnice, precum și criteriile de acceptare, landu-se in considerare si cerintele 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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
laborat	R. Scamina	08.07.2024			
verificat	Camerzan Stanislav	08.07.2024		Actualizarea	Ex.
				Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 27 /42

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

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

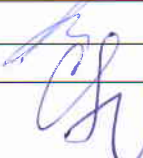
– finanțare servicii specifice prin definirea și identificarea fluxurilor de finanțare și negocierea și semnarea contractului cu existența și punerea la dispoziție în timp util a tuturor mijloacelor necesare satisfacerii

– cerințelor (personal instruit, documente, echipamente, mediu de lucru adecvat). Realizarea cerințelor clienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capacitatea organizației de a satisface cerințele a avut un rezultat pozitiv. Sunt menținute înregistrări adecvate care asigură documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma efectuării analizei. În vederea realizării condițiilor convenite cu 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.

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

8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor.

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

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



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 28 /42

8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior Sarcinile și responsabilitățile legate de selectarea, evidența și evaluarea-reevaluarea furnizorilor, precum și cele legate de activitățile de aprovizionare cu produse și servicii și modul de elaborare, analiză și aprobare a documentelor de aprovizionare, respectiv verificarea produsului/ serviciului aprovizionat sunt reglementate în fișele posturilor compartimentului achizitiei și Biroului Aprovizionare. Procesul de aprovizionare este reglementat prin Procedura de Sistem Aprovizionare.

#### 8.4.1. Procesul de aprovizionare.

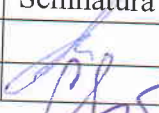
Prin sistemul de management al calității implementat se asigură ca produsul/ serviciul aprovizionat să fie conform cu cerințele de aprovizionare specificate. Tipul și amploarea controlului aplicat furnizorului și produsului/ serviciului aprovizionat este în concordanță cu efectul acestuia asupra serviciilor 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 menținute înregistrări adecvate legate de selectarea, evaluarea, reevaluarea furnizorilor și ale acțiunilor inițiate pe baza acestor evaluări.

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 relevante.

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

#### 8.4.3. Verificarea produsului/ serviciului aprovizionat.

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 29 /42

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.

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, Deriginte 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.

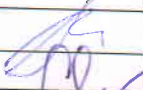

8.5.1. Serviciile sunt planificate și se desfășoară în condiții controlate conform reglementărilor din Procedurile operaționale. În vederea derulării în condiții controlate a acestor procese se asigură: documentație, specificații, prescripții, proceduri, instrucțiuni care descriu modul de realizare a

- serviciilor, echipamente de monitorizare și măsurare și mediu de lucru adecvate,
- criterii de acceptare pentru serviciile furnizate,
- respectarea specificațiilor referitoare la furnizarea de servicii conform solicitărilor clienților
- activități de confirmare a conformității serviciului, (inclusiv și laboratorul de încercări)

8.5.2. Identificare și trasabilitate.

Stadiul serviciilor furnizate de organizație poate fi identificat în raport cu cerințele de măsurare și monitorizare și se asigură trasabilitatea serviciilor pe parcursul realizării și până la finalizare.

Reglementările referitoare la identificarea și trasabilitatea serviciilor sunt cuprinse în Procedura de sistem și Procedurile operaționale.

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



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 30 /42

### 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.

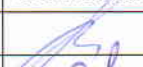
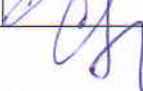
8.5.4. Păstrarea produsului. Produsele utilizate la realizarea serviciilor sunt păstrate în spații desemnate, în condiții care previn deteriorarea lor. Activitățile și responsabilitățile legate de manipularea, identificarea, depozitarea și protecția produselor depozitate sunt reglementate în Procedura 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 menținute înregistrări ale modului de respectare 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 echipamentelor de măsurare și monitorizare În vederea asigurării conformității serviciilor cu condițiile specificate: sunt definite măsurătorile și precizia de măsurare necesare, pe baza cărora se aleg echipamentele de monitorizare și măsurare corespunzătoare, sunt menținute înregistrările privind etalonarea și verificarea echipamentelor de monitorizare și măsurare, ajustările și reajustările echipamentelor de monitorizare și măsurare sunt 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 echipamente de monitorizare și măsurare necorespunzător sunt evaluate și

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 31 /42

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".

## 9. Evaluarea Performantei

9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare.

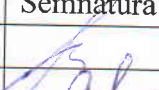

9.1.1. Pentru a demonstra conformitatea sistemului de management al calității, a proceselor și a serviciilor cu cerințele clienților și cu obiectivele stabilite, respectiv pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității, organizația aplică metode și mijloace de monitorizare, 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 client, 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 Secretară, 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 facute de către proprietarii de proces (sefi de secție, comp.).

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 32 /42

a) Ce necesita sa fie monitorizat si masurat?

- Nivelul calitativ al procesului
- Numarul de sesizări venite de la clienți
- Comenzile de achizitie - Indicatorii de performanță

b) Metode de monitorizare, masurare, analizare si evaluare pentru a ne asigura ca rezultatele sunt valide,


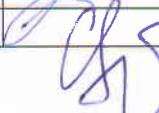
- Inspectie vizuală
- Măsurarea/verificarea materialelor folosind echipamente si instrumente de măsurare (unde este cazul)
- Rapoarte generate de programul „Info World” si platformele statistice
- Formulare de aprobare ale comenzilor de achizitie
- Formulare de eliberare ale materialelor

c) Cand trebuie efectuate monitorizarea si masurarea?

- In momentul receptiei mărfurilor, pe flux si la final
- Lunar
- La fiecare comanda de achizitii.

d) Informatii documentate pastrate de noi care sa ateste monitorizarea si masurarea

- Referate de necesitate
- Rapoarte de neconformitate
- Rapoarte de verificare finala a produselor aprovizionate
- Alte rapoarte arhivate si salvate in fisiere dedicate
- Evidentierea stării “eliberat” pe comenzile de achizitie si de productie. 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 de sprijin, respectiv stabilirea acțiunilor corective și preventive necesare sunt efectuate în cadrul auditurilor interne. În cadrul ședințelor conducerii și în cadrul analizei managementului sau ori de câte ori este necesar sunt evaluate monitorizările și măsurările efectuate și sunt întreprinse corecții sau acțiuni corective în vederea îmbunătățirii eficacității sistemului de management al calității și a

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



MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 33 /42

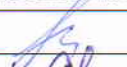
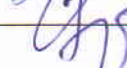
proceselor sale, respectiv Managerul stabilește, dacă este necesar, alți indicatori pentru măsurarea și monitorizarea proceselor și responsabilii cu urmărirea și evaluarea acestora.

9.1.4. Monitorizarea și măsurarea serviciului În cadrul organizației sunt aplicate metode de monitorizare 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 reprezentanții, iar rezultatele acestor verificări sunt înregistrate în rapoartele emise de acestea. 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 și a domeniilor auditate, rezultatele auditurilor precedente, modificările care influențează organizația, necesitatea verificării eficacității acțiunilor corective întreprinse. Ordinea auditurilor, programarea în timp, procesele auditate, precum și persoanele care auditează sunt documentate. Auditurile interne sunt efectuate de personal instruit și independent de domeniul auditat. În vederea eliminării neconformităților detectate cu ocazia auditurilor interne și a cauzelor neconformităților, sunt întreprinse acțiuni a căror aplicare este verificată și rezultatele sunt raportate managementului. Rezultatele auditurilor interne sunt analizate și evaluate cu ocazia ședințelor de analiză a managementului sau ori de câte ori este necesar.

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

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 34 /42

data desfășurării ședinței, consultându-se cu Managerul. Participanții la ședință sunt: Managerul, Directorul Executiv ( inginer), Directorul financiar-contabil, Sef Sectie (inginer, diriginte de șantier), Sef Birou administrativ, Sef Birou aprovizionare și Reprezentantul managementului calității. Reprezentantul managementului calității poate invita la ședință și angajații care au primit sarcini la ședința anterioară.

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.

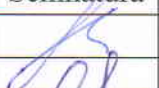
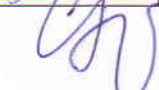
Domeniile evaluate în cadrul ședinței de analiză a managementului sunt: Domeniu Responsabil: Actualitatea politicii referitoare la calitate, realizarea obiectivelor, obiectivele calității pentru perioada următoare Manager, Reprezentantul managementului calității Analiza acțiunilor stabilite cu ocazia ședinței anterioare de analiză a managementului Responsabilii desemnați Rezultatele auditurilor interne și externe ale sistemului de management al calității Reprezentantul managementului calității. Analiza observațiilor, reclamațiilor precum și a gradului de satisfacție a clienților Reprezentantul managementului calității. Stadiul acțiunilor corective și preventive Reprezentantul managementului calității. Schimbările care ar putea să influențeze sistemul de management al calității- Reprezentantul managementului calității, Directorul general, Directorul financiar-contabil.

9.3.2. Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management

Deciziile luate în cadrul ședinței de analiză a managementului, legate de domeniile analizate, se referă la: îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității,

- îmbunătățirea serviciilor speciale 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 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

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 35 /42

desemnate, iar verificarea efectuării acestora este responsabilitatea Rezentantului managementului calității. În cadrul ședințelor managementului, atunci când este necesar, Rezentantului managementului calității informează conducerea cu privire la verificarea și realizarea sarcinilor.

## 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.


Pentru îmbunătățirea proceselor sunt utilizate rezultatele măsurării și analizei proceselor. 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 system ”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 în acest mod la îmbunătățirea calității serviciilor și funcționarea sistemului de management al calității. Acțiunile corective se aplică în situații în care apar probleme legate de:

- produsele/ serviciile aprovizionate,
- reclamații de la clienți.

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

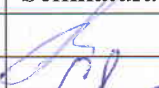
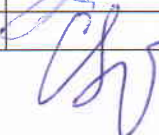


MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 36 /42

– Sarcinile și responsabilitățile privind identificarea neconformităților existente, analiza cauzelor neconformităților, stabilirea de acțiuni în scopul înlăturării cauzelor neconformităților sunt în sarcina responsabilului cu managementul calitatii 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 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.

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

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	" ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.
		Pag 37 /42

**POLITICA REFERITOARE LA CALITATE**

**Managementul " ANCAROS CONSTRUCT" SRL**

**"ANCAROS CONSTRUCT" SRL acordă o atenție deosebită**


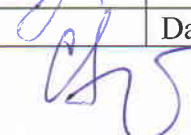
**implementării propriei politici referitoare la calitate, care este parte integrantă a  
politicii generale a întreprinderii.**

**Conducerea " ANCAROS CONSTRUCT" SRL 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 EN ISO 9001:2015 și îmbunătățirii continue a eficacității sistemului  
de management al calității implementat în cadrul întreprinderii, își propune  
următoarele obiective generale și de calitate: Satisfacerea în timp real a cerințelor  
clienților, obținerea unui grad ridicat de satisfacție a clienților noștri. Realizarea de  
servicii de lucrări speciale cu un înalt grad de profesionalism. Instruirea personalului  
în vederea îmbunătățirii cunoștințelor profesionale; sensibilizarea întregului personal  
pentru înțelegerea și însușirea politicii de calitate; dezvoltarea culturii  
organizaționale participative în care personalul este informat în luarea deciziilor.  
Cunoașterea documentelor sistemului de management al calității, însușirea și  
aplicarea reglementărilor de către întregul personal al întreprinderii. Preocupare  
permanentă în vederea asigurării funcționării întreprinderii conform principiilor de  
bună practică din domeniul serviciilor .**

**Asigurarea pe termen lung a funcționării profitabile a întreprinderii. Asigurarea  
unor condiții de lucru bune, a motivației și atractivității pentru angajați. Dezvoltarea  
activităților științifice, de cercetare și didactice.**

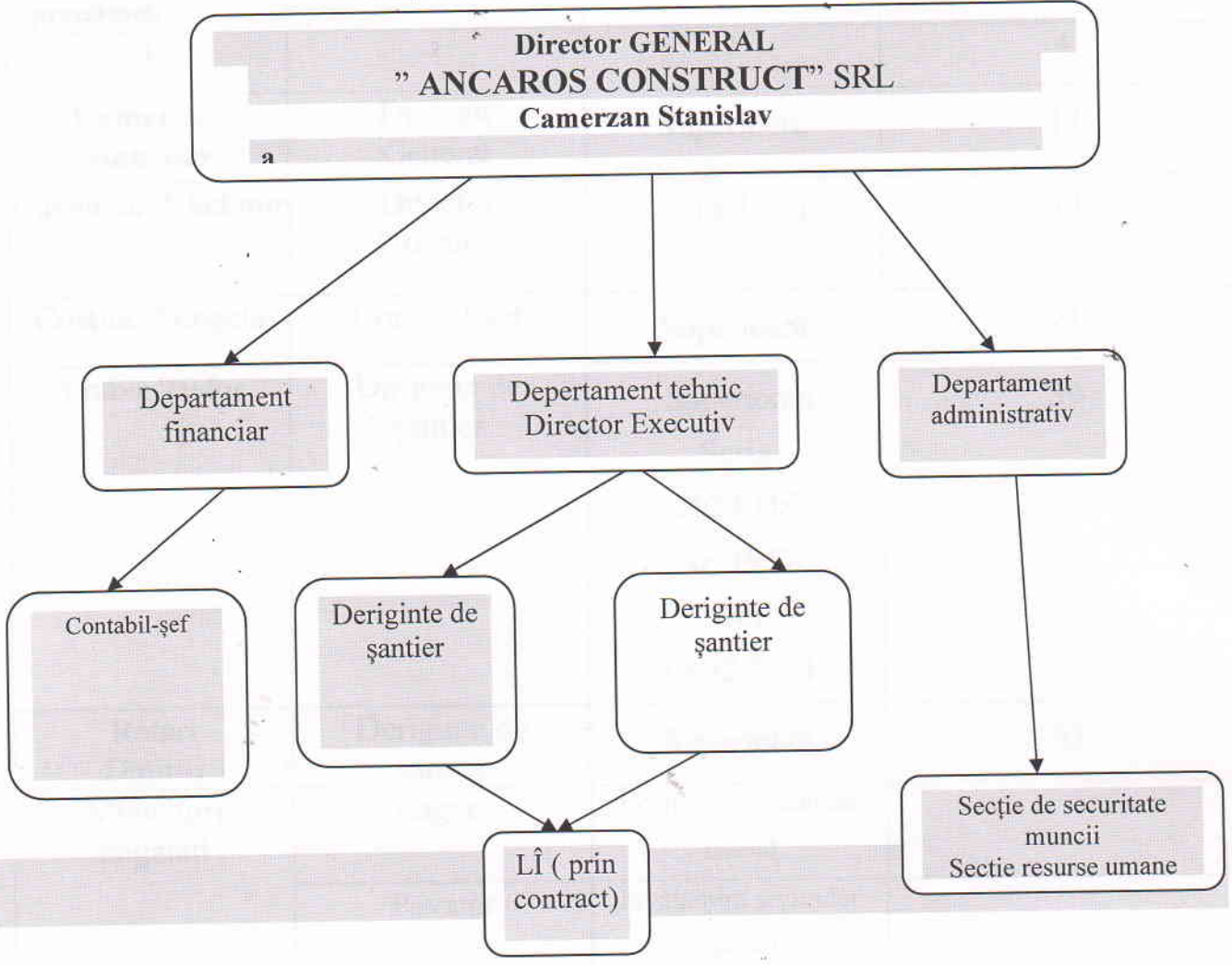
**Desfășurarea serviciilor în concordanță cu cerințele standardului  
SM EN ISO 9001:2015 și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de  
management al calității implementat în cadrul " ANCAROS CONSTRUCT" SRL**

**Administrator " ANCAROS CONSTRUCT" SRL**  **Camerzan Stanislav**

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

Anexa 1.

**Organigrama " ANCAROS CONSTRUCT" S.R.L.**



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




MQ	MANUALUL CALITĂȚII	” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.
		Pag 39 /42

Lista Personal ” ANCAROS CONSTRUCT fit” S.R.L.” SRL

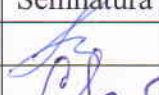
Anexa 2

Nr. d/o	Numele, prenumele	Funcția	Studiile	Vechimea în muncă/ ani
0	1	2	3	4
1	<b>Camerzan Stanislav</b>	Director General	Superioară	17
2	Camerzan Vladimir	Director Executiv	Superioară	39
3	Costiuc Anngela	Contabil-șef	Superioară	21
4	Vrabie Tudor	Diriginte de șantier	Superioară Seria 2024-DȘ Nr. 1957 Din 14.02.2024	39
5	Rotari Dmitrii	Deriginte de șantier	Superioară	33
	Muncitori angajați	Zugrav	Învățămînt secundar special	
		Pavator	Învățămînt secundar special	
		Faianțator	Învățămînt secundar special	
		Parchetar	Învățămînt secundar special	
		Sudor	Superioară	
		Tencuitor	Învățămînt secundar special	

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

MQ	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>” ANCAROS CONSTRUCT” S.R.L.</b>
		<b>Pag 40 /42</b>

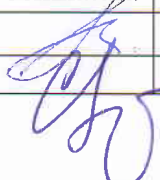
	Dulgher (Timplar)		
	Zidar	Învățămînt secundar special	
	Lăcătuș	Învățămînt secundar special	
	Electrician	Superioară	
	Instalator canalizație	Învățămînt secundar special	
	Betonist	Învățămînt secundar special	
	Instalator structuri metalice	Învățămînt secundar special	
	Muncitor deservire	Învățămînt secundar special	
	Muncitor necalificat	Medie	
	Fierar beton	Învățămînt secundar special	
	Piesagist	Învățămînt secundar special	
	Mozaicar	Învățămînt secundar special	
	Asfaltator	Învățămînt secundar special	
	Montator	Învățămînt secundar special	

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

MQ	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b>	<b>" ANCAROS CONSTRUCT "</b>
		<b>S.R.L.</b> <b>Pag 41 /42</b>

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

Nr. d/o	Denumirea principalelor utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (atelier, depozite, spații de cazare) 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.	Autocamion	2	Posesie și folosință	
2.	Autocisternă cu dispozitiv de stropire	2		
3.	Generator lumină	2	Posesie și folosință	
4.	Aparat de sudură electrică	3	Posesie și folosință	
5.	Mașină de taiat rosturi de beton	2	Posesie și folosință	
6.	Ciocan pneumatic	3	Posesie și folosință	
7.	Generator căldură	2	Posesie și folosință	
8.	Mașină de înșurubat	51	Posesie și folosință	
9.	Betonieră 0,5 m <sup>3</sup>	1	Posesie și	
10.	Perforator	1	Posesie și folosință	
11.	Mașină de găurit	3	Posesie și folosință	
12.	Compressor DU 50	2	Posesie și folosință	
13.	Polizor unghiular	2	Posesie și folosință	
14.	Mașină de șlefuit	3	Posesie și folosință	

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




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

15.	Placă vibatoare	2	Posesie și folosință	
16.	Compactor mecanic	2	Posesie și folosință	
17.	Încarcator frontal Bobcat	1	Posesie și folosință	
18.	Compresor mobil	1	Posesie și folosință	
19.	Electrocompresor mobil toct	1	Posesie și folosință	
20.	Vagon-căsuța	3	Posesie și folosință	
21.	Șchele	set	Posesie și folosință	
22.	Cofraje	buc3	Posesie și folosință	
23.	Fereștrău electric	1	Posesie și folosință	
24.	Depozit	1	Posesie și folosință	
25.	Mașină de taiat piatră	1	Posesie și folosință	
26.	Malaxor pentru mortar	2	Posesie și folosință	
27.	Mai mecanic	1	Posesie și folosință	
28.	Vibrator de adâncime/ pe suprafață	2	Posesie și folosință	
29.	Tîrfor	1	Posesie și folosință	

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

Nr.	Denumirea	buc	note	Contract
1.	Lazer multilinear	1	-	Proprie
2.	Nivelmetru	1	-	Proprie
3.	Mira de nivelment	1	-	Proprie

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