

"CRISTICOM-SERVICE" Societatea cu Răspundere Limitată

Aprobat:  
Administrator

"EASTCOM-SERVICE" SRL

GRADU Cristian  
April 2024



# MANUALUL CALITĂȚII DE ACTIVITATE ÎN CONSTRUCȚII

Data intrării în vigoare:  
de la 22 April 2024

ELABORAT:  
Instanța Publică "Oficiul Amenajarea  
Teritoriului Urban, Construcții și Locuințe"

ELABORAT:

"Oficiul Amenajarea

„Construcții și Locuințe”

03 2024



Chisnău 2024

LISTA DE DIFUZARE .

| Nr | Denumirea<br>posesorului    | Numele,<br>prenumele | Semnătura | Data       |
|----|-----------------------------|----------------------|-----------|------------|
| 1. | Director<br>(Administrator) | Bradu<br>Cristian    |           | 22.03.2024 |
| 2. | Diriginte de<br>șantier     | Gușu Ilia            |           | 22.03.2024 |
| 3. | Maistru                     | Apostol Valeriu      |           | 22.03.2024 |
| 4. | Specialiști                 | Pelin Oleg           |           | 22.03.2024 |
|    |                             | Denisov Nicolae      |           | 22.03.2024 |
|    |                             | Leveiuc Mihai        |           | 22.03.2024 |
|    |                             | Chirica<br>Vasile    |           | 22.03.2024 |

|           |                   |            |                                                                                     |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătură                                                                           |              |     |
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

Indicatorul aprobărilor și al reviziilor  
Fișa de modificări

|           |                   |            |                                                                                     |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

**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

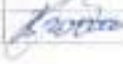
Capitol 8. Operare

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

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

|    |                       |                       |
|----|-----------------------|-----------------------|
| MQ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | " CRISTICOM-SERVICE " |
|    |                       | SRL<br>Pag 4 /39      |

8.5 Controlul proceselor și serviciilor furnizate de organizație

8.6 Eliberarea produselor și serviciilor

8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme Evaluarea performanței

## Capitol 9 Evaluarea performanței

9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.2 Audit intern

9.3 Analiza efectului de management îmbunătățire

## Capitol 10 Îmbunătățire

10.1 Generalități

10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

10.3 Îmbunătățire continuă

Anexa 1. Organigrama " CRISTICOM-SERVICE " SRL

Anexa 2 Lista Personal " CRISTICOM-SERVICE " SRL

Anexa 3 Lista utilajul și echipament tehnic " CRISTICOM-SERVICE " SRL

Anexa 4 Lista instrumentelor metrologice " CRISTICOM-SERVICE " SRL "

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamira        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |



## Capitolul 0

## Caracteristici generale

01 Firma "CRISTICOM-SERVICE" SRL

Prezentul MANUAL al CALITĂȚII descrie - făcând referință la Procedurile oportune - modalitățile cu ajutorul cărora întreprinderea satisface condițiile standardului SM SR EN ISO 9001:2015 pentru a demonstra capacitatea proprie de a furniza cu regularitate produse care satisfac condițiile clienților și a cele impuse prin lege pentru a crește satisfacerea consumatorilor, aplicând eficace Sistemul de Management al Calității.

Întreprinderea aplică condițiile standardului în scopuri interne, în scopuri contractuale și în scopul certificării "CRISTICOM-SERVICE" SRL cu codul fiscal 1018600014300 a fost fondată la data de 26.03.2018, extras din Registrul de stat al persoanelor juridice actualizat cu nr. 106886 din 17.01.2023;

"CRISTICOM-SERVICE" SRL se axează pe următoarele genuri de activitate:  
Prestarea serviciilor: Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale și nerezidențiale; Lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru fluide; Lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru electricitate și telecomunicații; Lucrări de demolare a construcțiilor; Lucrări de instalații electrice; Alte lucrări de instalații pentru construcții; Lucrări de tencuire; Lucrări de tâmplărie și dulgherie; Lucrări de pardosire și placare a pereților; Lucrări de vopsitorie, zugrăveli și montări de geamuri; Fabricarea de uși și ferestre din metal; Activități de arhitectură; Lucrări de instalații tehnico-sanitare, de alimentare cu gaze, de încălzire și de aer condiționat.

Personalul companiei include 12 angajați, inclusiv 4 ingineri, 8 muncitori, locul desfășurării activității:

-Adresa oficiu: bd. Dacia, 4, ap.121, mun. Chișinău, Republica Moldova;

-Adresa juridică: bd. Dacia, 4, ap.121, mun. Chișinău, Republica Moldova;

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

Executarea : Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale și nerezidențiale; lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru fluide; lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru electricitate și telecomunicații; lucrări de demolare a construcțiilor; lucrări de instalații electrice; lucrări de tencuire; lucrări de tâmplărie și dulgherie; lucrări de pardosire și placare a pereților; zugrăveli și montări de geamuri; lucrări de instalații tehnico-sanitare, de alimentare cu gaze, de încălzire și de aer condiționat.  
Relația calitate-preț asigură firmei o înaltă competitivitate pe piață.

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

| MQ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | "CRISTICOM-SERVICE"<br>SRL |
|----|-----------------------|----------------------------|
|    |                       | Pag 6 /39                  |

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

## Capitol 1

### Dispoziții generale:

Administrator (Director General)- **Bradu Cristian**.

Reprezentantul managementului pentru calitate-au fost înființat diriginte de șantier d-l Gușu Ilie ( ordin nr. 08/244 din 01.05.2022)

#### 1.1. Abordare bazată pe proces

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

#### 1.2. Legăturile cu standardul ISO 9001:2015

Întreprinderea activează respectând condițiile standardului SM SR EN ISO 9001:2015. Cu toate acestea, În sistemul de management al calității sunt aplicate unele elemente ale standardului ISO 9001:2015 pentru a asigura eficacitatea sistemului și pentru îmbunătățirea lui continuă.

|           | Numele prenumele | Data       | Semnătura                                                                            |              |     |
|-----------|------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamira       | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian   | 22.03.2024 |                                                                                      | Data         | Nr. |

|    |                       |                            |
|----|-----------------------|----------------------------|
| MQ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | "CRISTICOM-SERVICE"<br>SRL |
|    |                       | Pag 7 / 39                 |

### Lista edițiilor/reviziilor Manualului Calității

|                       |       |         |       |   |                  |
|-----------------------|-------|---------|-------|---|------------------|
| Ediția                | Nr.1. | Revizia | Nr.0. | - | Data: 22.03.2024 |
| Ediția                | Nr.2. | Revizia | Nr.   | - | Data:            |
| Esența modificărilor: |       |         |       |   |                  |
| Ediția                | Nr.   | Revizia | Nr.   | - | Data:            |
| Esența modificărilor: |       |         |       |   |                  |
| Ediția                | Nr.   | Revizia | Nr.   | - | Data:            |
| Esența modificărilor: |       |         |       |   |                  |

|           |                  |            |                                                                                      |             |     |
|-----------|------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|
|           | Numele persoanei | Data       | Semnătură                                                                            |             |     |
| Elaborat  | R. Scumla        | 22.03.2024 |                                                                                      | Actualizare | Vx. |
| Verificat | BRADU Cristian   | 22.03.2024 |  | Data        | Nr. |



## 2.Referințe normative

Sistemul de management al calității face referințe la următoarele standarde, inclusiv redacțiile lor ulterioare:

SM SR EN ISO 9001:2015- Sisteme de Management al calității. Cerințe.

SR EN ISO 9000:2016 - Sisteme de Management al calității. Noțiuni de bază și formular .

SR EN ISO 19011:2018 – Ghid pentru auditarea Sistemelor de management al calității și/sau de mediu.

Întreprinderea în elaborarea Sistemului de management al calității utilizează unele instrumente prevăzute de standardul ISO 9004:2016 - Sisteme de Management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor. În ceea ce privește activitățile tehnice de producere și control și cele comerciale întreprinderea se ghidează de standardele naționale și legile în vigoare conform listei DN.

În particular:

Codul Muncii al RM, 28.03.2003

Legea RM Despre metrologie № 647-XIII din 17.11.95 modificări din 28.05.2015

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

Codul vamal 1149, 20.07.2000.

Legea cu privire la standardizare Nr. 590 din 22.09.1995.

Legea RM despre protecția Muncii №120-XII din 24 mai 1994.

Legea privind calitatea în construcții Nr.721-XIII din 02.02.96

Legea privind activitatea de reglementare tehnică.Nr.420 din 22.12.2006.

Legea Nr.19 din 04.03.2016 Despre metrologie.

Legea Nr.20 din 04.03.2016 Cu privire de standartizare națională

Legea Nr.235 din 01.12.2011 privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității

Legea Nr.451 din 30.07.2001 privind licențiere unor genul de activitate

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

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

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătură                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |                                                                                     | Data         | Nr. |

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

Regulamentul cu privire la deriginții de șantier atestați.

NCM A 02.02-96 Sistem calității în construcție. Regulament, privind conducere și asigurarea calității.

NCM A 04.03-96 Metrologie, module și toleranțe în construcție.

CP A .08.01-96 Instrucți de verificarea calității și de recepție a lucrărilor ascunse și/sau în faze determinate la construcții și instalații aferente.

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

Hotărârea Guvernului nr.362 din 25.07.1996

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

NCM F.02.03-2005 Executarea, controlul calității și recepția lucrărilor din beton și beton armat monolit.

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

NCM F.05.01-2007 Proiectarea construcțiilor din lemn.

CP A .08.01-1996 Instrucțiuni de verificare a calității și recepție a lucrărilor ascunse în faze determinate la construcții și instalații aferente.

CP C .04.07-2014 Hidroizolare părților subterane ale clădirilor și construcțiilor .Recomandări pentru proiectare.

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

CP E .04.03-2005 Protecția anticorozivă a construcțiilor și instalațiilor

CP E .04.04-2005 Executarea lucrărilor de izolare, protecție și finisare în construcție.

CP E .04.05-2017 Protecția protecției termice a clădirilor.

CP G .04.02-2003 Regulament privind auditul energetic al clădirilor existente și a instalațiilor de încălzire și preparare a apei calde menajere.

CP G .04.05-2017 Proiectarea izolații termice a utilitatilor și a conductelor.

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                            |              |     |
|-----------|-------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamira        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

CP G .04.10-2012 Instrucțiunea-tip de exploatare tehnică a rețetelor termice ale sistemelor centralizate de termoficare.

CP G .04.14-2018 Procedura de inspecție a sistemelor de încălzire de clădiri, echipate cu cazane.

CP G .05.01-2014 Dispoziții generale de proiectare și construcție a sistemelor de distribuție a gazelor din țevi din metal și polietilenă.

Amendament CP G .05.02-2014 /A1-2018 Amendament CP G .05.02-2014 /A2-2020.

CP G .05.01-2014 Proiectarea și construcți conductelor de gaze din țevi de metal.

CP D .02.01-2012 Ghid privind construcția fundațiilor și înbrăcăminților din beton de ciment vibroclindrat.

NCM A.01.02-2016 Sistemul de documente normative în construcție/

NCM A.02.02:1996 Regulamentu privind conducerea și asigurarea calității

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

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

NCM C.01.08:2016 Blocuri locative.

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

NCM C.04.04:2015 Pardoseli. Norme de proiectare

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

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

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

Amendament NCM E.03.02:2014/A1:20212

NCM G.01.01:2016 Proiectarea alimentării cu energie electrică a întreprinderilor industriale. Norme de proiectare tehnologică.

NCM E.04.02:2014 Protecția contra zgomotului.

NCM F. 05.01-2007 Proiectarea construcțiilor din lemn.

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

NCM G.01.03:2016 Dispozitive electrotehnice.

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

CHul1 2.03.02-86 Prepararea și aplicarea morturelor de construcție.

|           | Numele, prenumele | Data       | Scrisătură |              |     |
|-----------|-------------------|------------|------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamira        | 22.03.2024 |            | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BIRADU Cristian   | 22.03.2024 |            | Data         | Nr. |



### 3. Definiții și prescurtări Calitate:

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

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

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

Furnizor: organizație sau persoană care furnizează un produs.

Neconformitate: neîndeplinirea unei cerințe.

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

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

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

Satisfacția 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-gândirea 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, instalare și asamblare elemente metalice.

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

|           | Numele prenumele | Data       | Semnătură                                                                            |              |     |
|-----------|------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina       | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRAIU Cristin    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

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

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

În prezentul MANUAL al CALITĂȚII și în alte documente ale Sistemului de management al calității termenul "organizație" prevăzut de către standardul SM SR EN ISO 9001:2015 este substituit de termenii "întreprindere"; termenul "produs" este utilizat pentru a defini un produs destinat sau cerut de către Client și pentru a defini un produs cerut de la furnizor. Categoria de "produs" se referă și la serviciile subcontractate sau prestate clienților.

#### 4. Contextul Organizației

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

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

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al 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

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |



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

- întreținerea sistemului informatic;
- întreținerea echipamentelor și a instalațiilor
- servicii de curățenie
- servicii de colectare și utilizare deșeurilor.

- Aceste procese sunt ținute sub control conform reglementărilor Procedurii de sistem corespunde. În sistemul de management al calității nu este reglementată proiectarea și dezvoltarea în domeniul Managementului Calității; serviciile speciale necesită o dezvoltare permanentă.

#### 4.4. Sistemul de management al calității și procesele sale.

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

Monitorizarea și evaluarea proceselor și serviciilor,

Planificare,

Auditorii interne (Cap.9),

Planificare și control operațional

Controlul necorespondențelor,

Acțiuni corective,

Analiza datelor,

Îmbunătățire (Cap.10)

Planificarea SMC (Cap.6),

RU și Infrastructură (Cap.7),

Asigurarea resurselor (Cap.8),

Orientarea către client (Cap.5),

Planificarea schimbărilor proces principal:

Realizarea serviciilor

|           | Numele persoanei | Data       | Semnatura |              |     |
|-----------|------------------|------------|-----------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamira       | 22.03.2024 |           | Actualizator | Ex. |
| Verificat | BIADU Cristian   | 22.03.2024 |           | Data         | Nr. |

## 4.5. Analiza datelor

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

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

## 5. Leadership

5.1. Leadership și angajament. Declarația managerială de demarare al procesului de implementare al sistemului de management al calității ISO 9001, importanței unui management eficace al calității și a conformării cu cerințele sistemului de management al calității rezulta din procesele verbale de instruire pstrate la documentația de sistem. În vederea promovării îmbunătățirii calității serviciilor s-a creat un department special: Managementul Calității, care include și managementul de calitate conform ISO 9001:2015. Conducerea, prin funcționarea eficientă a organizației asigură identificarea precisă și satisfacerea cerințelor clienților cu scopul ca satisfacția lor să se îmbunătățească continuu. Acest lucru îl putem obține prin realizarea la un nivel cât mai înalt servicii firmei. Cu ajutorul paginii „Pagina Clientului” de pe site-ul nostru, organizația permite exprimarea opiniilor referitoare la calitatea serviciilor săi. Totodată, există și formularul de satisfacția clientului, la birourile firmei, care se colectează periodic din fișe clienților, puse la dispoziție pe obiectele. Opiniile formulate pe baza evaluării chestionarelor returnate se iau în considerare de conducerea societății, în cadrul analizei efectuate de management. În cazul opiniilor semnificativ negative conducerea decide asupra modului de îmbunătățire a calității produsului. Prin luarea în considerare a cerințelor legale, organizația noastră dorește satisfacerea cerințelor și așteptărilor, atât a clienților respectiv a utilizatorilor finali cât și a următoarelor părți:

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătură                                                                            |              |     |
|-----------|-------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamini        | 22.03.2024 |                                                                                      | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Clădian     | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

5.2. Politica Managementul de la cel mai înalt nivel a stabilit:

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

5.3. Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati Sistemul de management al calității a fost elaborat astfel încât să funcționeze eficace și flexibil, luând în considerare prevederile legale aferente, precum și conformitatea cu cerințele stabilite în Politica referitoare la calitate și standardul SR EN ISO 9001:2015. Fiecare angajat al organizației este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite în Manualul calității, Proceduri de sistem, Proceduri operaționale, Instrucțiuni de lucru, respectiv în Fișele postului. Responsabilitățile și autoritățile stabilite sunt comunicate funcțiilor implicate. Relațiile ierarhice din cadrul organizației sunt stabilite în organigramă. Responsabilitățile funcțiilor din organigramă sunt definite în Fișele postului. Managementul a desemnat un membru al său -Responsabil de Managementul Calității- ca Reprezentant al managementului calității, a cărui principală responsabilitate este asigurarea îndeplinirii cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015. Responsabilitățile Reprezentantului managementului calității sunt cuprinse în Fișa postului. Reprezentantul managementului calității răspunde de: determinarea proceselor necesare sistemului de management al calității,

- elaborarea, implementarea și funcționarea sistemului de management al calității,
- transmiterea informațiilor referitoare la performanțele sistemului de management al calității și
- a necesităților de îmbunătățire către management,
- promovarea conștientizării cerințelor clienților în întreaga organizație,

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătură                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |



#### 6. Planificare

6.1. *Aspecte de tratare a riscurilor și oportunităților* Riscurile legate de îndeplinirea așteptărilor părților interesate sau de aspectele interne și externe sunt identificate în Registrul de Riscuri. După identificare se stabilesc măsuri pentru:

- A îla atingerii că sistemul de management al calității pentru obține rezultatele intenționate;
- A preveni sau a reduce efectele nedorite;
- A reduce îmbunătățirea;
- Oportunitățile de tratare a riscurilor pot include evitarea riscului,
- Asanarea riscului pentru a valorifica o oportunitate, eliminarea sursei de risc,
- Schimbarea probabilității sau a consecințelor, împărțirea riscului sau menținerea riscului prin decizie informată.

#### 6.2. Obiectivele referitoare la calitate

În vederea îndeplinirii cerințelor referitoare la realizarea serviciilor, a funcționării eficiente și a îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității implementat, Managementul a stabilit obiectivele calității pentru organizație, astfel încât acestea să fie măsurabile, să aibă resursele, responsabilul și timpul de realizare desemnate și să fie în concordanță cu Politica referitoare la calitate. Obiectivele calității sunt analizate în cadrul ședințelor managementului și sunt aprobate de către Manager. La stabilirea obiectivelor calității se ține cont de îndeplinirea cerințelor legislative și reglementările în vigoare referitoare la realizarea serviciilor. Urmărirea și documentarea realizării obiectivelor calității este responsabilitatea șefilor departamentali sau a persoanelor împuternicite. Atingerea obiectivelor calității este analizată în cadrul ședințelor periodice ale conducerii, respectiv la analizele anuale efectuate de management și, dacă este necesar, sunt întreprinse măsuri adecvate. În funcție de aceste obiective se stabilesc riscurile sau oportunitățile care derivă din acestea. Apoi se face analiza riscurilor respective.

#### 6.3. Planificarea schimbărilor

Planificarea sistemului de management al calității, luându-se în considerare reglementările capitolului 4, s-a realizat pe parcursul elaborării sistemului de management al calității și rezultatul acesteia este documentat în prezentul Manual al calității. În cazul în care cerințele legate de serviciile nu pot fi îndeplinite prin respectarea prevederilor, se efectuează planificarea calității. În cadrul planificării sistemului de management al calității sunt stabilite următoarele:

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătură                                                                             |              |     |
|-----------|-------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Seamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |



succesiunea și interacțiunea proceselor care contribuie la realizarea cerințelor specificate.

- metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei funcționări și reglementări eficiente, alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a surselor de informații necesare.
- Prin planificarea sistemului de management al calității și aplicarea măsurilor stabilite se asigură integritatea, actualitatea și eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv pe parcursul dezvoltării organizației sau în cazul eventualelor schimbări din cadrul organizației. Elaborarea Planurilor de măsuri, care au ca scop atingerea obiectivelor calității stabilite prin planificarea sistemului de management al calității este responsabilitatea persoanelor desemnate de către Manager. Planurile de măsuri conțin sarcini, responsabili cu efectuarea acestora, resursele necesare și termenul de realizare. Persoanele desemnate urmăresc realizarea măsurilor stabilite, verifică efectuarea și înregistrează în Planurile de măsuri etapele realizate. În cazul în care constată abateri de la Planurile de măsuri, persoanele desemnate mențin înregistrări și stabilesc, respectiv aplică măsuri adecvate în "CRISTICOM-SERVICE" SRL schimbările majore se planifică, analizează și aprobă în cadrul sedintelor la Director General. În cadrul acestor sedinte se analizează: scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora, integritatea sistemului de management al calității, disponibilitatea resurselor, alocarea sau realocarea responsabilităților. În urma Hotărârilor Direcției, RMC cu Director, în anumite domenii de activitate se solicită și aprobarea. La cel mai înalt nivel se solicită și aprobarea Ministerul infrastructurii și Dezvoltări Regionale, ordonator principal.

## 7 Realizarea Serviciului. Suport

### 7.1. Resurse.

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

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

Sarcinile și activitățile Managementului de la cel mai înalt nivel privind stabilirea și asigurarea resurselor necesare sunt reglementate în capitolele prezentului Manual al calității. Cerințele referitoare la resurse, disponibilitatea și conformitatea acestora sunt verificate în mod sistematic cu

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-----------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |           | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |           | Data         | Nc. |

|    |                       |                                              |
|----|-----------------------|----------------------------------------------|
| MQ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | " CRISTICOM-SERVICE "<br>SRL,<br>Pag 18 /39. |
|----|-----------------------|----------------------------------------------|

ocazia analizei solicitării clienților, în cadrul planificării proceselor și realizării produselor și serviciilor, precum și cu ocazia auditurilor interne ale sistemului de management al calității și ale reprezentanților la Comitetul Tehnic.

#### 7.1.2. Resurse umane.

Cerința fundamentală pentru fiecare angajat al organizației care efectuează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile este să dispună de calificarea, cunoștințele, abilitățile și experiența necesare funcției pe care o îndeplinește, să cunoască, în concordanță cu Politica referitoare la calitate, obiectivele stabilite, cerințele concrete și reglementările care se referă la activitățile în care este implicat. Activitățile legate de gestionarea resurselor umane sunt reglementate în Procedura de sistem. Întreprinderea a analizat și aprobat resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității. Prin ordin nr 08/244 din 01.05.2022 fost înființat diriginte de șantier d-l. Guțu Ilie, și a fost numit responsabil cu managementul calității (RMC) la obiecte 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.

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

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

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

- în cazul asimilării de noi metode de lucru conform reglementărilor din capitolul 5.4.2, în cadrul planificării calității,
- în cazul realizării serviciilor, conform reglementărilor capitolului 5.6, în cadrul analizelor efectuate de management. Activitățile necesare pentru asigurarea conformității infrastructurii sunt reglementate în Procedura de sistem, respectiv în Procedura operațională.

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătură                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

|    |                       |                                            |
|----|-----------------------|--------------------------------------------|
| MQ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | " CRISTICOM-SERVICE "<br>SRL<br>Pag 19 /39 |
|----|-----------------------|--------------------------------------------|

Asigurarea resurselor financiare aferente întreținerii infrastructurii este responsabilitatea Managementului.

#### 7.1.4. Mediu de lucru.

Mediul de lucru necesar funcționării proceselor (inclusiv factori fizici, de mediu și alți factori) trebuie să corespundă principiilor practice generale specifice realizării eficiente a serviciilor speciale, care au fost și sunt luate în considerare la crearea mediului de lucru existent în organizație. Pentru angajați Managementul asigură condițiile de muncă necesare realizării eficiente a activităților, luând în considerare reglementările în vigoare aferente este reglementat în Procedura de sistem. Managementul asigură pentru angajați condițiile de muncă necesare realizării eficiente a activităților, luând în considerare reglementările în vigoare aferente domeniului firmei. Există aparate de aer condiționat și elemente de birotică necesare în fiecare birou unde este necesar. Anual se organizează masa de revelion a angajaților. Se aproba, anual, instruirea unui număr de cel puțin 3 persoane. Activitățile de monitorizare și măsurare a furnizării serviciilor, serviciilor suport și servicii sunt înregistrate, iar rezultatele obținute din prelucrarea informațiilor sunt centralizate în Rapoarte elaborate de către șefii de departamente și monitorizate de Managementul unității. Monitorizarea funcționării corespunzătoare a proceselor, respectiv stabilirea acțiunilor corective și preventive necesare sunt efectuate în cadrul auditurilor interne și Registrul de Risc. În cadrul ședințelor conducerii sunt evaluate monitorizările și măsurările efectuate și sunt întreprinse corecții sau acțiuni corective în vederea îmbunătățirii eficacității sistemului de management al calității și a proceselor sale. În vederea asigurării conformității activității specificate: sunt definiți parametrii pe baza cărora se aleg echipamentele de monitorizare și măsurare corespunzătoare, sunt menținute înregistrările privind etalonarea și verificarea echipamentelor de monitorizare și măsurare, echipamentele de monitorizare și măsurare sunt identificate în vederea determinării stării de etalonare, sunt asigurate condițiile necesare menținerii stării și preciziei echipamentelor de monitorizare și măsurare în timpul manipulării și depozitării. Responsabilitățile legate de controlul echipamentelor de monitorizare și măsurare revin Responsabilului de sector/departament/obiect.

#### 7.2. Competență.

Competențele necesare persoanelor care lucrează în cadrul organizației sunt definite în momentul luării deciziei de angajare a unei noi persoane. Persoanelor respective li se cer diplome de studii sau de calificare, precum și dovada experienței pretinsă. Nivelul competenței fiecărui post este prevăzut

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamira        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |



În marea de funcții aprobate de Ministerul și în legislația specifică. Lista cu informații despre atribuțiile postului se încadrează de către departamentul de resurse umane, fiind supusă aprobării Managerului/ Director. Cerințele de competență necesare pentru personalul cu desfășurarea activității 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 să asigure desfășurarea în mod optim și integral a activităților din propria competență și în particular a acelor care influențează confirmarea cu cerințele referitoare la serviciile. În particular perfecționarea și instruirea sunt efectuate:

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

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

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

### 7.3. Conștientizare

Persoanele din cadrul organizației au fost instruite cu referire la politica referitoare la calitate, revizuită în 16.01.2023, la obiectivele relevante referitoare la calitate care se emit la nivel unității, la contribuția lor la eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite. Implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management sunt tratate.

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

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                            |              |     |
|-----------|-------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamîna        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |



(Manager, Directorul tehnic, Contabil, Invent și Jurist, respectiv sa ieritat din drept de vor  
Reprezentantul sindical, ședințe lunare, la care participă directorii de atelier, șefii de secție,  
contabilul și laboratorul și, ca invitate permanente, aceste ședințe pot fi înlocuite de Raportul  
de gardă la care participă aceleși 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  
senioriale 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  
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.  
Reprezentantul managementului calității, prin Secretariat, înregistrează informațiile transmise și  
primite în Fișa de evidență comunicări externe/Registrul intrări-iesiri, care conține cel puțin modul

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamăna        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

de comunicare, data momentului primirii, parte interesată, tematică, dată și locul de răspuns.  
Reprezentantul managementului calității informează Managerul privind problemele semnificate și  
disponde de soluționarea și minimizarea acestora în Fișa de evidență comunicări externe/interne  
interne/interne. Reprezentantul managementului calității, prin Secretariat, transmite răspunsurile la  
solicitările pertinente ale părților intervenite din exterior.

#### 7.5. Informații documentate.

Informațiile documentate sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înaintea  
de emiterii 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, distrugerii 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, îmbunătățiri 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 sedințelor 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  
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.

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                            |              |     |
|-----------|-------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamăna        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRAIDU Cristian   | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

|    |                       |                                            |
|----|-----------------------|--------------------------------------------|
| MQ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | " CRISTICOM-SERVICE "<br>SRL<br>Pag 23 /39 |
|----|-----------------------|--------------------------------------------|

#### 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, îmbunătățiri 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 modificat. Analiza documentelor sistemului de management al calității are loc cu ocazia auditurilor interne și Sedințelor de lucru ale structurii de revizuire a protocoalelor și Sedințelor 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.

|           | Numele, prenumele | Data       | Scuturata                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scumina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |



7.5.3. Controlul înregistrărilor Înregistrările necesare pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele și pentru a demonstra funcționarea eficientă 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 perioadă 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 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 concură la realizarea cerințelor specificate,
- metodele (inclusiv metodele de măsurare, analiză și monitorizare) și prevederile necesare unei funcționări și reglementări eficiente, alocarea resurselor (materiale, umane și financiare) și a surselor de informații necesare.
- există planificări pentru toate secțiunile 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.
- 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, înainte 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 reglementate aplicabile produselor și serviciilor se face, pe baza Referatului de necesitate, de către

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătură                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamira        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |



Comisia de licitație, la care participă atât reprezentantul echipei tehnice, reprezentantul departamentului aprovizionare, directorul or RMC cât și reprezentantul managementului. Urmare a acestor sedinte rezultă Caietul de sarcini a produsului cu toate 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 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, în limita bugetului și 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, lându-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 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

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătură                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

- 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.

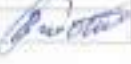
8.2.4. Comunicarea cu clienții. Prin comunicarea continuă (în scris, telefonic sau în timpul consultațiilor) se asigură obținerea informațiilor necesare pentru cunoașterea cerințelor acestora, respectiv informarea continuă a acestora privind serviciile realizate. Cerințele privind comunicarea cu clienții (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.

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 achiziții și Biroului Aprovizionare. Procesul de aprovizionare este reglementat prin Procedura de Sistem Aprovizionare.

#### 8.4.1. Procesul de aprovizionare.

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

|    |                       |                       |
|----|-----------------------|-----------------------|
| MQ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | " CRISTICOM-SERVICE " |
|    |                       | SRL<br>Pag 27 /39     |

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 eficace 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.

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 deșeură, etc). Comunicarea cu furnizorii este realizată de către departamentul

Administrativ. Comunicarea cu furnizorii este realizată de secțiile și de către departamentul

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătură                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristina    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |



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 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, 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.

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 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,

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

|    |                       |                       |
|----|-----------------------|-----------------------|
| MQ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | " CRISTICOM-SERVICE " |
|    |                       | SRL<br>Pag 29 /39     |

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 așteptate, 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 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

|           |                  |            |                                                                                     |              |     |
|-----------|------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
|           | Numele,prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
| Elaborat  | R. Scamina       | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian   | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

|    |                       |                                          |
|----|-----------------------|------------------------------------------|
| MQ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | "CRISTICOM-SERVICE"<br>SRL<br>Pag 30 /39 |
|----|-----------------------|------------------------------------------|

eficiența 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 făcute de către proprietarii de proces (sefi de secție, comp.).

a) Ce necesită să fie monitorizat și măsurat?

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

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

- Inspectie vizuali
- 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 achiziție

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |



- Evidențierea și eliberarea actelor

1) Când trebuie efectuată monitorizarea și măsurarea?

- În momentul recepției mărfurilor, pe flux și la final

- La intrare

- La fiecare comandă de achiziții

a) 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 de sprijin, respectiv stabilirea acțiunilor corective și preventive necesare sunt efectuate în cadrul auditurilor interne. În cadrul ședințelor de conducere 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 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,

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

|    |                       |                                         |
|----|-----------------------|-----------------------------------------|
| MQ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | " CRISTICOM-SERVICE " SRL<br>Pag 32 /39 |
|----|-----------------------|-----------------------------------------|

- 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 data desfășurării ședinței, consultându-se cu Managerul. Participanții la ședință sunt: Managerul, Directorul tehnic ( inginer), Directorul financiar-contabil, Sef Secție (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.

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamira        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

Domeniile evaluate în cadrul ședinței de analiză a managementului sunt: Domeniul 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 desemnate, iar verificarea efectuării acestora este responsabilitatea Reprezentantului managementului calității. În cadrul ședințelor managementului, atunci când este necesar, Reprezentantului 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 eficient 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.

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRAIU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |



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 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: realizarea serviciilor,

- produsele/ serviciile aprovizionate,
- 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 eficient 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

|           | Numele, prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
|-----------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamăna        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian    | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

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. Scamira        | 22.03.2024 |  | Actualizarea | EX |
| Verificat | BORIS Crăciun     | 22.03.2024 |                                                                                      | Data         | NE |

|    |                       |                                         |
|----|-----------------------|-----------------------------------------|
| MQ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | " CRISTICOM-SERVICE " SRL<br>Pag.36 /39 |
|----|-----------------------|-----------------------------------------|

**POLITICA REFERITOARE LA CALITATE**  
**Managementul " CRISTICOM-SERVICE" SRL**

" CRISTICOM-SERVICE" SRL acordă o atenție deosebită implementării propriei politici referitoare la calitate, care este parte integrantă a politicii generale a întreprinderii.

Conducerea " CRISTICOM-SERVICE" 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 " CRISTICOM-SERVICE" SRL

Administrator " CRISTICOM-SERVICE" SRL  Bradu Cristian

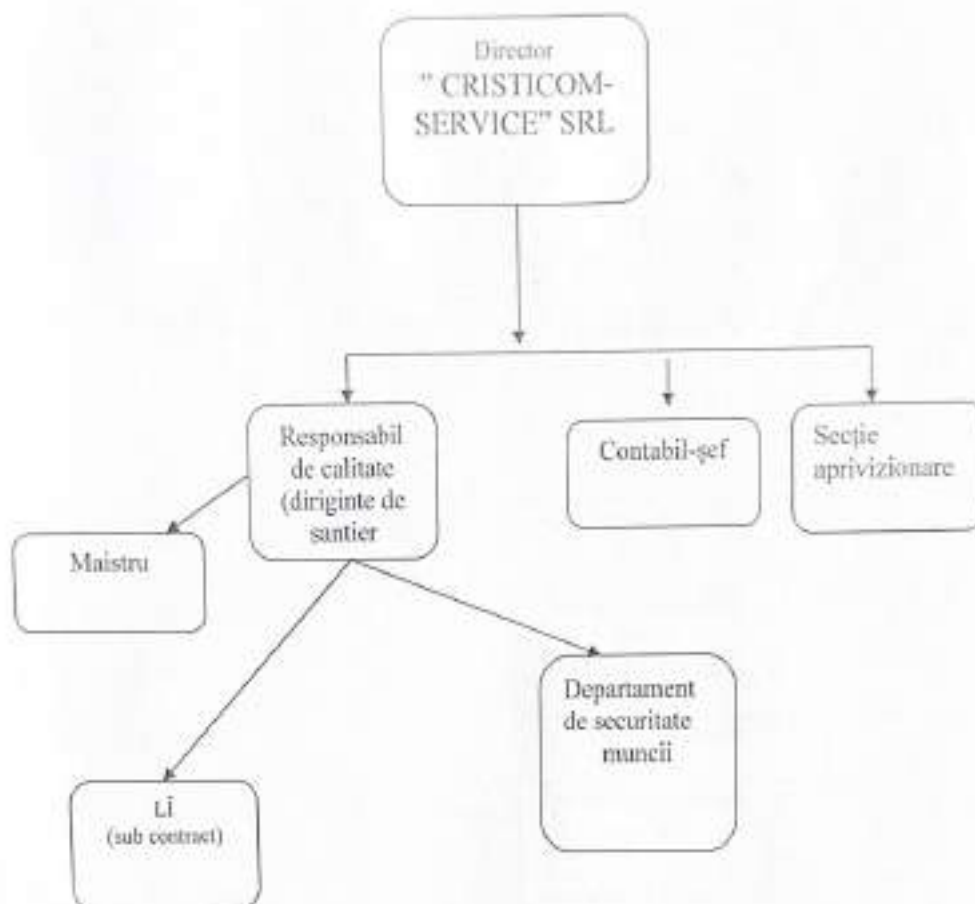
|           | Numele,prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
|-----------|------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamian       | 22.03.2024 |  | Actualizarea | EX. |
| Verificat | BRADU Cristian   | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |



|    |                       |                       |
|----|-----------------------|-----------------------|
| MQ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | " CRISTICOM-SERVICE " |
|    |                       | SRL<br>Pag 37 /39     |

Organigrama " CRISTICOM-SERVICE" SRL

Anexa I



|           | Numele,prenumele | Data       | Scmătură           |              |     |
|-----------|------------------|------------|--------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina       | 22.03.2024 | <i>[Signature]</i> | Actualizarea | Ex. |
| Verificat | BRADU Cristian   | 22.03.2024 | <i>[Signature]</i> | Data         | Nr. |

|    |                       |                            |
|----|-----------------------|----------------------------|
| MQ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | "CRISTICOM-SERVICE"<br>SRL |
|    |                       | Pag 38 /39                 |

Lista Personal "CRISTICOM-SERVICE" SRL

Anexa 2

| Nr.<br>d/o | Numele,<br>prenumele | Funcția                     | Studiile                                                    | Vechimea în muncă/ ani |
|------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------|
| 0          | 1                    | 2                           | 3                                                           | 4                      |
| 1          | Bradu Cristian       | Director<br>(Administrator) | Superioare                                                  |                        |
| 2          | Guțu Ilia            | Diriginte de<br>șantier     | Superioare<br>seria 2021 -DLS,<br>nr 1249 din<br>12.02.2021 | 18                     |
| 3          | Apostol Valeriu      | Maistru                     | Superioare<br><br>nr 0427 din<br>14.04.2011                 | 13                     |
| 4          | Pelin Oleg           | Specialiști                 | Învățământ secundar<br>special                              | 6                      |
| 5          | Denisov Nicolae      |                             | Învățământ secundar<br>special                              | 4                      |
| 6          | Levcuț Mihai         |                             | Învățământ secundar<br>special                              | 7                      |
| 7          | Chirica Vasile       |                             | Învățământ secundar<br>special                              | 2                      |
| 8          | Stici Vadim          | Muncitori<br>auxiliari      | Învățământ secundar<br>special                              | 3                      |
| 9          | Danila Gheorghe      |                             | Învățământ secundar<br>special                              | 3                      |
| 10         | Leca Anatolie        |                             | Învățământ secundar<br>special.                             | 1                      |
| 11         | Palii Sergiu         |                             | Învățământ secundar<br>special.                             | 2                      |

|           |                  |            |                                                                                     |              |     |
|-----------|------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
|           | Numele,prenumele | Data       | Semnătura                                                                           |              |     |
| Elaborat  | R. Seamina       | 22.03.2024 |  | Actualizarea | Fx. |
| Verificat | BRADU Cristian   | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |

|    |                       |                       |
|----|-----------------------|-----------------------|
| MQ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | " CRISTICOM-SERVICE " |
|    |                       | SRL<br>Pag 39 /39     |

Lista utilajul și echipament tehnic " CRISTICOM-SERVICE" SRL Anexa 3

| Denumirea principalelor utilaje, echipamente, mijloace de transport, baze de producție (ateliere, depozite, spații de cazare) propuse de ofertant ca necesare pentru executarea lucrării, rezultate în baza tehnologiilor pe care el urmează să le adopte, buc | Asigurate din dotare | Asigurate de la terți sau din alte surse |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                              | 3                    | 4                                        |
| Oficiu 40 m <sup>2</sup>                                                                                                                                                                                                                                       | Proprie              |                                          |
| Betonieră 0,25 m <sup>3</sup> - 1 buc                                                                                                                                                                                                                          | Proprie              |                                          |
| Mașina de găurit Electrică "Makita"- 3 buc                                                                                                                                                                                                                     | Proprie              |                                          |
| Schela metalic 200 m.p.                                                                                                                                                                                                                                        |                      | Arenda                                   |
| Perforator " Bosch" electric- 2 buc.                                                                                                                                                                                                                           | Proprie              |                                          |
| Autocamion KAMAZ                                                                                                                                                                                                                                               |                      | Arenda                                   |

Lista instrumentelor metrologica " CRISTICOM-SERVICE" SRL Anexa 4

| Nr. | Denumirea | buc | note | Contract |
|-----|-----------|-----|------|----------|
| 1.  | Nivela    | 1   | -    | Proprie  |
| 2.  | Mira      | 1   | -    | Proprie  |

|           | Nume, prenume  | Data       | Semnătura                                                                            |              |     |
|-----------|----------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| Elaborat  | R. Scamina     | 22.03.2024 |                                                                                      | Actualizarea | Rs. |
| Verificat | BRADU Cristian | 22.03.2024 |  | Data         | Nr. |