

ROAD TECH SRL

Adresa/ Str. Ștefan Vodă 98, or. Vatra, mun. Chișinău

IDNO/ 1024603008138

IBAN/ MD34VI022511700000434MDL

SWIFT/ VICBMD2X CodTVA/ 0509926

Tel/ +373 60 095 580 Email/ contact@roadtech.md

Administrator/ Sergiu Troian

**ELABORAT/MODIFICAT****Responsabil sistem de management**Lupascu Dumitru**VERIFICAT și APROBAT****Director**Troian**MANUALUL CALITĂȚII****DE ACTIVITATE ÎN CONSTRUCȚII****COD: MC – „ROAD TECH” SRL**

Data intrării în vigoare:	01.09.2025
Data actualizării:	

Original ☐Copie controlată ☐Copie necontrolată ☐**Exemplar Nr. 1**



Cuprins

Nr.	Denumirea capitolului	Pagina
-	Înregistrarea modificărilor și lista de difuzare.....	3
1	Generalități.....	4
2	Referințe normative.....	5
3	Termeni și definiții.....	6
4	Contextul organizației.....	6
4.1	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează.....	6
4.2	Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate.....	6
4.3	Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management.....	7
4.4	Sistemul de management și procesele sale.....	8
5	Leadership.....	8
5.1	Angajament leadership.....	8
5.1.2	Orientarea către client.....	9
5.2	Politică.....	9
5.3	Roluri organizaționale, responsabilități și autorități.....	9
6	Planificare.....	10
6.1.1	Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților.....	10
6.1.2	Obligații de conformare.....	10
6.2	Obiectivele calității și planificarea realizării lor.....	10
6.3	Planificarea schimbărilor.....	11
6.4	Planificarea SSM	11
6.5	Planificarea monitorizării de mediu.....	11
7	Suport.....	12
7.1	Resurse.....	12
7.2	Competență.....	15
7.3	Conștientizare.....	15
7.4	Comunicare.....	15
7.5	Informații documentate.....	16
8	Operare.....	17
8.1	Planificare și control operațional.....	17



Nr.	Denumirea capitolului	Pagina
8.2	Cerințe pentru servicii.....	18
8.3	Proiectarea și dezvoltarea.....	19
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior.....	19
8.5	Furnizare de servicii.....	20
8.6	Eliberarea serviciilor.....	22
8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme.....	22
9	Evaluarea performanței.....	23
9.1	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare.....	23
9.2	Audit intern.....	25
9.3	Analiza efectuată de management.....	26
10	Îmbunătățire.....	26
10.1	Generalități.....	26
10.2	Neconformitate și acțiune corectivă.....	27
10.3	Îmbunătățire continuă.....	27
11	Anexe / Formulare.....	28

Înregistrarea modificărilor

[illegible]



Lista de difuzare

Nr Ex.	Nume Prenume Cui i se difuzează documentul	Semnătura de primire	Data de primire	Semnătura de predare	Data de predare
1	Personanului pentru informare „ROAD TECH” SRL				
2	INST				

1. GENERALITĂȚI

Adoptarea unui sistem de management al calității reprezintă o decizie strategică esențială pentru compania „ROAD TECH” SRL (în continuare „ROAD TECH” SRL), având potențialul de a optimiza performanțele organizației și de a oferi un cadru solid pentru inițiativele de dezvoltare sustenabilă.

Beneficiile potențiale pentru organizație includ:

Capacitatea de a furniza în mod consistent servicii care îndeplinesc cerințele clientului, precum și reglementările legale și normative aplicabile;

Facilitatea de a amplifica gradul de satisfacție al clienților;

Considerarea riscurilor și oportunităților corelate cu contextul și obiectivele organizației;

Capacitatea de a demonstra conformitatea cu cerințele specificate.

Principiile fundamentale ale managementului calității sunt:

Orientarea către client;

Leadershipul ierarhic;

Implicarea și angajamentul personalului;



Abordarea prin procese;

Îmbunătățirea continuă;

Deciziile bazate pe dovezi;

Managementul relațiilor cu părțile interesate.

Implementarea abordării pe bază de proces implică definirea și gestionarea sistematică a proceselor și a interacțiunilor acestora, pentru a atinge rezultatele dorite conform politicii de calitate și direcției strategice a organizației. Managementul proceselor, împreună cu sistemul în ansamblul său, poate fi realizat utilizând ciclul PDCA (Planificare, Execuție, Verificare, Acțiune), având o concentrare generală pe gândirea orientată spre risc, ce vizează obținerea de avantaje competitive și prevenirea rezultatelor adverse.

Implementarea abordării pe bază de proces în cadrul sistemului de management al calității permite:

Întelegerea cerințelor și respectarea constantă a acestora;

Evaluarea proceselor prin prisma valorii adăugate;

Realizarea eficientă a performanței proceselor;

Îmbunătățirea proceselor pe baza analizei datelor și informațiilor disponibile

2. REFERINȚE NORMATIVE

SM EN ISO 9000:2016	Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
SM EN ISO 9001:2015	Sisteme de management al calității. Cerințe
SM EN ISO 9001:2015/A1:2024	Sisteme de management al calității. Cerințe. Amendament 1: Acțiuni referitoare la schimbările climatice
COD Nr. 434 din 28-12-2023, Publicat: 30-01-2024 în Monitorul Oficial Nr. 41- 44 art. 61. Modificat LP25 din 20.02.25, MO135-138/17.03.25 art.131; în vigoare 17.04.25.	Urbanismului Și Construcțiilor
Nr. 154 din 28-03-2003	Codul muncii al REPUBLICII MOLDOVA



LEGE Nr. 20 din 04-03-2016	cu privire la standardizarea națională
LEGE Nr. 105 din 13-03-2003	privind protecția consumatorilor
LEGE Nr. 10 din 26-02-2016	privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile
LEGE Nr. 131 din 08-06-2012	privind controlul de stat
LEGE Nr. 235/2011	Privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității
HG Nr. 360 din 25-06-1996	cu privire la controlul de stat al calității în construcții
HG Nr. 743 din 06-11-2024	cu privire la asigurarea calității în construcții
HOTĂRÂRE Nr. 913 din 25-07-2016	privind aprobarea Reglementării tehnice cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții
ORDIN Nr. 122 din 16-08-2024	cu privire la aprobarea Listei standardelor armonizate la Reglementarea tehnică cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții
REGULAMENT Nr. 06-5.3.35	Regulament și Norme igienice privind reglementarea expunerii la radiații a populației de la sursele naturale

3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din SM EN ISO 9000:2016 și din pct. 2 al referințelor normative.

4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Compania „ROAD TECH” SRL a fost înființată în anul 2024, conform extrasului din registrul de Stat al persoanelor juridice nr. 139975 din 20.05.2024, având numărul de identificare de stat și codul fiscal nr. 1024603008138. Rechizitele companiei sunt incluse în formularul corespunzător, cod: F-MC-4.1.



„ROAD TECH” SRL este o entitate care își desfășoară activitatea conform legislației în vigoare. Ne dedicăm oferirii clienților noștri nu doar confort și experiență, ci și opțiuni de înaltă calitate, susținute de un sistem de management bine structurat. Accentul este pus pe personalul specializat, având ca scop creșterea încrederii clienților în activitățile zilnice desfășurate de compania noastră.

Organizația a identificat aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția sa strategică, care influențează capacitatea de a atinge rezultatele preconizate ale sistemului de management al calității.

Aspectele interne includ:

Capacitatea organizației de a satisface cerințele clienților;

Competențele personalului;

Infrastructura disponibilă.

Aspectele externe cuprind:

Cerințele legale aplicabile;

Cerințele specificate de clienți;

Competiția din sectorul de activitate, precum și factorii sociali și economici, atât la nivel internațional, cât și național, regional sau local.

În conformitate cu amendamentul standardului SM EN ISO 9001:2015 (SM EN ISO 9001:2015/A1:2024) și cerințele acestuia, Organizația a determinat schimbările climatice și a determinat nivelul impactului asupra organizației. Datele relevante se regăsesc în procedura de sistem PS-06-04 Managementul mediului.

4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

- În virtutea impactului său și a potențialului de a influența capacitatea organizației de a livra în mod constant servicii care respectă cerințele clienților, precum și normele legale și reglementările aplicabile, organizația a identificat următoarele aspecte esențiale:



- Părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale, inclusiv clienți, furnizori și autorități;
- Cerințele acestor părți interesate care sunt esențiale pentru sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale;
- Cerințele legate de schimbările climatice.
- „ROAD TECH” SRL a stabilit identitatea părților interesate pertinente pentru sistemul său de management și cerințele acestora, incluzând clienții, utilizatorii finali, furnizorii de materii prime, materiale și servicii, organizațiile din proximitatea locației „ROAD TECH” SRL, autoritățile locale, angajații companiei și mass-media.

În acest sens, organizația a luat în considerare următoarele elemente:

- Cerințele contractuale provenite de la clienți și alte părți interesate;
- Implementarea standardelor naționale și sectoriale;
- Respectarea cerințelor legale și de reglementare relevante;
- Deciziile strategice ale organizației;
- Sursele externe de informație relevante pentru dezvoltarea competențelor organizației, precum și informațiile referitoare la necesitățile și așteptările părților interesate.
- Părțile interesate identificate sunt:
 - Asociați – conform extrasului din registrul de stat al persoanelor juridice;
 - Responsabili de proces – 1 persoană;
 - Angajați – 10 membri de personal;
 - Clienți – persoane fizice și juridice, instituții de stat;
 - Furnizori – companii care furnizează materiale de construcții, echipamente de lucru și utilaje;
 - Autorități de reglementare – Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, Inspectoratul Național de Supraveghere Tehnică, Inspectoratul Ecologic de Stat;



- Companii concurente;
- Organizații din proximitate;
- Companii locale de utilități (electricitate, gaze naturale, apă);
- Organisme de certificare și acreditare.

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management

Sistemul de management al calității implementat în organizație reglementează activitatea întreprinderii, conform formularului referitor la Domeniul de activitate, cod: F-MC-4.3. Acest domeniu de activitate include toate activitățile desfășurate, inclusiv codurile CAEN/CAEM acceptate la nivel internațional.

Executarea activităților organizației se desfășoară pe baza Statutului „ROAD TECH” SRL, al prezentului manual al calității și în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

4.4. Sistemul de management și procesele sale

În cadrul implementării sistemului de management al calității, organizația identifică procesele relevante, succesiunea și interacțiunea acestora. Se stabilesc criteriile și metodele necesare pentru operarea eficientă a proceselor, asigurându-se, de asemenea, resursele și informațiile necesare. Aceste procese sunt monitorizate și măsurate, iar rezultatele obținute sunt folosite pentru îmbunătățirea continuă a acestora.

Interacțiunea și legătura dintre procese sunt ilustrate în Schema proceselor, cod: F-MC-4.4.

5. LEADERSHIP

5.1.1 Angajament leadership

Managementul de la cel mai înalt nivel își asumă angajamente specifice pentru a asigura eficacitatea sistemului de management al calității, care includ:

- Asumarea răspunderii pentru eficiența sistemului de management;



- Stabilirea și alinierea politicii și obiectivelor referitoare la calitate cu contextul și direcția strategică a organizației;
- Promovarea unei abordări pe bază de proces și a unei gândiri orientate spre riscuri;
- Asigurarea disponibilității resurselor necesare pentru implementarea sistemului de management;
- Comunicarea importanței unui management eficace al calității și a conformării cu cerințele sistemului de management;
- Asigurarea obținerii rezultatelor propuse de sistemul de management al calității;
- Angajarea, direcționarea și sprijinirea personalului în contribuția la eficacitatea sistemului de management;
- Promovarea îmbunătățirii continue a proceselor și sistemelor;
- Susținerea altor roluri de management relevante în cadrul organizației.

5.1.2. Orientarea către client

Așteptările și cerințele clienților sunt clarificate prin înțelegeri între părți și în cadrul încheierii contractelor, fiind documentate într-o formă care asigură respectarea exactă a acestora în domeniile relevante.

Pentru a garanta conformitatea cu cerințele clienților și cu reglementările legale aferente, organizația se angajează să analizeze îndeplinirea acestora în mod sistematic, atât pe parcursul proceselor, cât și în etapele finale. Rezultatele sunt acceptate doar în cazul în care cerințele sunt respectate integral, având ca scop final creșterea satisfacției clientului.

5.2. Politică

Managementul de la cel mai înalt nivel, prin stabilirea, implementarea și menținerea Politicii referitoare la calitate (Cod: F-MC-5.2), definește următoarele principii:

- Politica este adecvată scopului și contextului organizației, susținând direcția sa strategică;



- Oferă un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate;
- Include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;
- Include un angajament pentru îndeplinirea obligațiilor de conformare;
- Include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Politica referitoare la calitate este:

- Disponibilă și menținută ca informație documentată;
- Comunicată, înțeleasă și aplicată în cadrul organizației;
- Accesibilă părților interesate relevante, după caz.

5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul organizației.

Managementul de la cel mai înalt nivel a desemnat responsabilități și autorități pentru:

- a se asigura că sistemul de management al calității se conformează cu cerințele standardelor de referință;
- a se asigura că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;
- raportarea, în special către managementul de la cel mai înalt nivel, referitor la performanța sistemului de management al calității și la oportunitățile de îmbunătățire;
- a se asigura că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- a se asigura că este menținută integritatea sistemului de management atunci când sunt planificate și implementate schimbări în sistem.

6. PLANIFICARE

6.1.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

Organizația a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate în organizație pentru:



- a da asigurări că sistemul de management al calității poate obține rezultatele intenționate;

- a crește efectele dorite;
- a preveni sau a reduce efectele nedorite;
- a realiza îmbunătățirea continuă.

Organizația a planificat acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților a determinat modul de integrare și implementare și evaluează periodic eficacitatea acestor acțiuni.

6.1.2. Obligații de conformare

Obligațiile de conformare identificate sunt stipulate în: autorizații, legislație și alte cerințe aplicabile, inclusiv contractuale.

Organizația a planificat acțiuni pentru tratarea obligațiilor sale de conformare și evaluează periodic eficacitatea acestor acțiuni.

6.2. Obiectivele calității și planificarea realizării lor

Organizația a stabilit obiective referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare sistemului de management.

Obiectivele calității sunt:

- a) consecvente cu politica referitoare la calitate si mediu;
- b) identificarea preventiva si controlul pericolelor care pot afecta sanatatea si securitatea ocupationala;
- c) asigurarea continua a accesului la instruire pentru angajati;
- d) asigurarea conditiilor adecvate de munca pentru toti angajatii;
- e) prevenirea incidentelor de munca;
- f) respectarea cerintelor legale in domeniul sanatatii si securitatii ocupationale.
- g) sunt măsurabile;
- h) iau în considerare cerințe aplicabile;
- i) sunt relevante pentru conformitatea produselor/serviciilor pentru creșterea satisfacției clientului;
- j) sunt monitorizate permanent;



- k) sunt comunicate angajaților, și
- l) sunt actualizate, după caz.

La formularea obiectivelor specifice pot fi luate în considerare, după cum este aplicabil, următoarele informații:

- obiective generale și strategia de dezvoltare a firmei;
- nivelul de realizare a obiectivelor în perioada anterioară;
- cerințe referitoare la proces / serviciu;
- cerințe legale și de reglementare aplicabile serviciului oferit clienților.

Stadiul îndeplinirii acestor obiective este analizat cu ocazia analizei efectuată de management.

Planificarea obiectivelor organizația stabilește:

- a) ce se va face;
- b) ce resurse vor fi necesare;
- c) cine va fi responsabil;
- d) când se va finaliza;
- e) cum se vor evalua rezultatele.

Când se planifică obiectivele Managementul de top determină ce trebuie făcut, alocă resurse, numește responsabili, stabilește termene și indicatori de performanță.

Organizația menține informații documentate referitoare la Obiectivele calității.

6.3. Planificarea schimbărilor

Atunci când organizația determină necesitatea de schimbare a sistemului de management, schimbările se efectuează în mod planificat.

Organizația ia în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integritatea sistemului de management;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.



Deciziile privind schimbările sistemului de management al calității se iau cu ocazia sedințelor periodice sau la analiza managementului.

7. SUPORT

7.1. Resurse

7.1.1. Generalități

Organizația a determinat și a pus la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Organizația a luat în considerare:

- capabilitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente;
- ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

7.1.2. Personal

Prin politica de resurse umane a „**ROAD TECH**” SRL se urmărește ca întreg personalul firmei care efectuează activități care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la produsele sau serviciile oferite clienților să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței adecvate activităților prestate.

Resursele umane alocate - din punctul de vedere al competenței și numărului - corespund cu prevederile organigramei aprobate *Organigramei cod: F-MC-7.1.*

Determinarea competenței necesare

Conducerea „ROAD TECH” SRL manifestă un angajament constant în asigurarea competențelor necesare pentru personalul firmei. În procesul de stabilire a necesarului de competență, se iau în considerare atât cerințele actuale, cât și cele anticipate, pornind de la competențele deja existente în organizație.

Pentru a asigura disponibilitatea competențelor necesare, conducerea „ROAD TECH” SRL implementează următoarele măsuri:

- Evaluarea și selectarea personalului la angajare, în funcție de specificul proceselor desfășurate în societate;



- Instruirea continuă a personalului.

Selectarea personalului este realizată pe baza criteriilor de competență necesare pentru fiecare post în parte. Analiza necesarului de competență, atât pentru situația actuală, cât și pentru cea anticipată, este efectuată de conducerea firmei în colaborare cu specialiști în recrutarea personalului.

Identificarea nevoilor de instruire în cadrul organizației se realizează prin compararea cerințelor specifice fiecărui post/activitate/proces cu pregătirea efectivă, calificarea și experiența ocupantului respectiv. Orice discrepanță între aceste stadii determină acțiuni de completare a competențelor angajaților prin programe de instruire sau alte măsuri adecvate pentru a răspunde acestor nevoi.

Managementul organizației a identificat și a pus la dispoziție persoanele necesare pentru implementarea eficientă a sistemului de management propriu și pentru operarea și controlul proceselor sale.

7.1.3. Infrastructură

Managementul organizației a determinat, a pus la dispoziție și menține infrastructura necesară pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor descrise în *Lista resurselor, echipamentelor și mijloacelor de măsurare, cod: F-MC-7.3*.

Infrastructura din organizație include:

- clădiri și utilități asociate;
- echipamente/utilaje, inclusiv hardware și software;
- resurse;
- tehnologie informațională și de comunicații.

7.1.4. Mediu pentru operarea proceselor

Managementul organizației a determinat, a pus la dispoziție și menține mediul necesar pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor, cum ar fi.

- nediscriminare,
- atmosferă calmă, fără confruntări;



- reducerea stresului,
- prevenirea epuizării,
- temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot – adecvate activităților prestate.

7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

Managementul organizației a identificat și alocat resursele necesare pentru a asigura obținerea unor rezultate valide și de încredere în cadrul verificării conformității produselor cu cerințele, utilizând metode de monitorizare și măsurare. Organizația se asigură că aceste resurse sunt:

Adecvate pentru tipurile specifice de activități de monitorizare și măsurare efectuate;

Menținute în condiții corecte pentru a garanta continuitatea adecvării acestora la scopurile urmărite.

Organizația a stabilit și metode de evaluare și înregistrare pentru a verifica validitatea rezultatelor măsurărilor anterioare în cazul în care echipamentul este găsit neconform cu cerințele. Se întreprind acțiuni corespunzătoare asupra echipamentului și serviciului afectat, menținându-se înregistrări referitoare la rezultatele verificărilor efectuate.

Monitorizarea și măsurarea pentru verificarea conformității produselor/serviciilor oferite clienților sunt desfășurate cu resurse (echipamente) care asigură rezultate valide și de încredere. Aceste resurse sunt conforme cu tipul de activitate de monitorizare și măsurare realizată și sunt menținute pentru a garanta adecvarea acestora continuu la scopurile urmărite.

Informațiile documentate sunt păstrate ca dovadă a adecvării resurselor folosite în activitățile de monitorizare și măsurare.

Pentru produsele/serviciile care necesită demonstrarea trasabilității măsurării, echipamentele de măsurare sunt:

- a) Verificate și etalonate la intervale planificate sau înainte de utilizare, față de etaloane de măsurare sau alte baze utilizate, cu păstrarea informațiilor documentate (vezi Anexa A privind certificatele de verificare metrologică);
- b) Identificate pentru a evidenția stadiul lor;



c) Protejate împotriva ajustărilor, defectării sau deteriorării care ar putea invalida stadiul și rezultatul măsurărilor ulterioare.

În cazul în care echipamentul de măsurare este găsit necorespunzător scopului său intenționat, organizația analizează dacă validitatea măsurărilor anterioare a fost afectată negativ și implementează acțiuni corespunzătoare, dacă este cazul.

7.1.6. Cunoștințe organizaționale

Managementul organizației a identificat cunoștințele necesare pentru operarea eficientă a proceselor sale și pentru asigurarea conformității produselor. Aceste cunoștințe sunt menținute și disponibile în mod adecvat, conform necesităților. Atunci când se abordează cerințele și tendințele de schimbare, organizația evaluează cunoștințele existente și determină modalitățile prin care poate obține sau accesa cunoștințe suplimentare relevante, precum și actualizările cerute.

Cunoștințele organizaționale se pot baza pe următoarele surse:

- A. Proprietatea intelectuală;
- B. Cunoștințe obținute din experiență practică;
- C. Lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes;
- D. Captarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate;
- E. Rezultatele îmbunătățirilor în procese, produse și servicii;
- F. Standarde, surse academice și participarea la conferințe de specialitate;
- G. Obținerea de cunoștințe din partea clienților sau furnizorilor externi.

Prin gestionarea acestor cunoștințe, organizația poate să îmbunătățească performanța sa și să răspundă mai eficient la cerințele pieței.

7.2. Competență

Organizația a determinat resursele de personal necesare pentru a acoperi organigrama, conform Listei personalului (cod: F-MC-7.2). Managementul organizației a stabilit competențele necesare pentru fiecare funcție prin intermediul Fișelor de post:



A. A identificat competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul organizației și care pot influența performanța și eficacitatea sistemului de management;

B. Se asigură că aceste persoane sunt competente, pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate;

C. Întreprinde acțiuni pentru dobândirea competenței necesare și evaluează eficacitatea acțiunilor desfășurate;

D. Păstrează informații documentate corespunzătoare ca dovadă a competenței.

Prin aceste măsuri, organizația garantează că personalul este bine pregătit pentru a contribui la atingerea obiectivelor și îmbunătățirea continuă a sistemului de management.

7.3. Conștientizare

Managementul organizației se asigură că persoanele care lucrează sub controlul acesteia sunt conștientizate, prin instruiți și comunicări, cu referire la:

A. Politica referitoare la calitate;

B. Obiectivele relevante referitoare la calitate;

C. Contribuția lor la eficacitatea sistemului de management, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite;

D. Implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management, inclusiv neîndeplinirea obligațiilor de mediu.

Organizația asigură această conștientizare în special prin instruirea personalului, având scopul de a promova un mediu de lucru conștient și responsabil față de cerințele sistemului de management al calității.

7.4. Comunicare

Comunicarea internă și externă este stabilită prin *formularul Linia de comunicare* cod: F-MC-7.4, distribuită pentru fiecare șantier și părților interesate.

7.4.1. Comunicare internă

Modalitățile de comunicare internă stabilite de organizație sunt următoarele:



A. Ședințele operative, convocate cel puțin o dată pe săptămână de către Administrator, la care participă cel puțin Serviciul Financiar – Economic, Resurse Umane, Secția Logistică și managementul intern.

B. Ședința periodică a managementului, convocată de Administrator, în cadrul căreia se verifică rezolvarea sarcinilor scadente, se analizează problemele curente, informațiile privind relațiile cu clienții, reclamațiile, sarcinile pentru perioada următoare și repartizarea acestora, realizarea obiectivelor, precum și analiza și evaluarea auditurilor interne efectuate de la ultima ședință. Participă responsabilii de procese și, după caz, alte persoane convocate. Persoanele convocate mențin înregistrări privind deciziile luate, sarcinile, responsabilitățile și termenele stabilite.

Alte mijloace de comunicare internă includ:

C. Telefoane, afișări;

D. Acțiuni corective;

E. Analiza efectuată de management.

Prin aceste metode de comunicare, organizația asigură un flux adecvat de informații, facilitând coordonarea eficientă și rezolvarea eficace a problemelor.

7.4.2. Comunicare externă

Ca modalități de comunicare externă, Administrator a decis:

- părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității și de Politica referitoare la calitate ale organizației,
- primirea /transmiterea observațiilor și informațiilor de la părțile interesate privind orice alte informații legate de funcționarea sistemului de management al calității.

7.5. Informații documentate

Sistemul de management al calității conține informațiile documentate cerute de legislație, precum și informațiile necesare pentru funcționarea eficace a proceselor, care includ:



- A. Documente externe;
- B. Documente interne;
- C. Manualul calității;
- D. Regulamente;
- E. Instrucțiuni de lucru, după caz;
- F. Înregistrări (de exemplu, formulare completate).

Manualul Calității elaborat în cadrul organizației include:

- G. Domeniul de aplicare al sistemului de management (vezi capitolul 4.3);
- H. Proceduri de sistem documentate sau referiri la acestea;
- I. Procesele sistemului de management și interacțiunile dintre acestea.

Documentele interne sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt create. Pentru a preveni utilizarea documentelor nevalabile și/sau perimate, organizația stabilește modalitățile de difuzare a documentelor valabile și de retragere, distrugere sau arhivare a celor nevalabile.

Prin respectarea cerințelor privind informațiile documentate de proveniență externă se asigură identificarea și difuzarea controlată a versiunilor valabile ale acestora, stabilind responsabilitățile legate de gestionarea și urmărirea valabilității.

Informațiile documentate care se consideră înregistrări sunt definite în capitolele Manualului calității și în procedurile de sistem, fiind menținute pentru a oferi dovezi ale conformității cu cerințele stabilite și pentru a demonstra funcționarea eficace a sistemului de management. Înregistrările sunt păstrate astfel încât să fie lizibile, identificabile și ușor de regăsit.



Înregistrările care atestă conformitatea cu cerințele prestabilite și funcționarea eficace a sistemului de management sunt păstrate conform celor stipulate în acest capitol sau în capitolele aferente procedurilor de sistem.

8. OPERARE

8.1. Planificare și control operațional

Procesele sistemului de management al calității și interacțiunea acestora sunt prezentate în capitolul 4.4 și în Schema proceselor. Aceste procese sunt desfășurate în condiții reglementate, având în vedere legislația în vigoare referitoare la activitățile organizației, precum și cerințele clienților. În acest sens:

- A. Sunt definite obiectivele calității și cerințele pentru produs;
- B. Procesele, metodele și resursele specifice necesare realizării produselor sunt stabilite astfel încât să asigure respectarea cerințelor specificate și a legislației în vigoare, precum și satisfacerea cerințelor clienților;
- C. Sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, monitorizare și control specifice, precum și criteriile de acceptare ale acestora;
- D. Sunt menținute informații documentate necesare pentru a dovedi că procesele respectă cerințele.

Identificarea și reglementarea proceselor s-a realizat prin elaborarea sistemului de management. În cazul în care este necesară modificarea proceselor sau reglementarea unor procese noi, acestea sunt efectuate și implementate conform reglementărilor sus-menționate, luând în considerare cerințele planificării.

8.2. Cerințe pentru serviciile „ROAD TECH” SRL

8.2.1. Comunicarea cu clientul

Cerințele privind comunicarea cu clienții sunt reglementate după cum urmează:

- A. Furnizarea de informații referitoare la servicii;
- B. Tratarea cererilor de ofertă, a ofertelor și contractelor, inclusiv modificarea acestora;
- C. Tratarea observațiilor și reclamațiilor;
- D. Măsurarea gradului de satisfacție a clienților.



Prin aceste măsuri, organizația se asigură că interacțiunea cu clienții este gestionată eficient și că nevoile acestora sunt îndeplinite corespunzător.

8.2.2. Determinarea cerințelor pentru servicii

La primirea solicitărilor, se determină cerințele specificate de client, asigurându-se că, în procesul de elaborare a ofertelor și contractelor, cerințele referitoare la produs sunt definite și documentate corespunzător. Aceasta include nu doar cerințele specifice solicitate de client, ci și acele cerințe nespecificate, precum și cerințele legale și de reglementare sau orice alte cerințe suplimentare stabilite de organizație.

Responsabilitățile angajaților legate de procesele referitoare la cerințele pentru servicii sunt reglementate în fișele de post, astfel garantându-se o gestionare clară și eficientă a acestor procese.

8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii

Înainte de angajamentul organizației de a furniza produsul clientului (în etapa de ofertare, acceptarea contractului/comenzii sau a modificării acestora), se asigură următoarele:

- A. Cerințele clientului și cerințele referitoare la produs sunt definite;
- B. Cerințele care diferă de cele exprimate anterior sunt identificate și rezolvate;
- C. Există toate mijloacele necesare pentru satisfacerea cerințelor clientului (personal instruit, utilaje și echipamente de lucru) și acestea pot fi puse la dispoziție în timp util.

Acceptarea solicitărilor clienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capacitatea organizației de a furniza produsele solicitate a avut un rezultat pozitiv. Se mențin informații documentate adecvate pentru a asigura documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma acesteia.

8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii

Modificarea contractelor clienților poate avea loc numai după o analiză prealabilă efectuată conform celor prescrise mai sus. În vederea realizării cerințelor convenite cu clienții, după confirmarea comenzii, respectiv încheierea și modificarea contractului, se asigură ca acestea să fie transmise tuturor funcțiilor implicate.



Cerințele referitoare la modificarea cerințelor sunt stabilite în contract.

8.3. Proiectarea și dezvoltarea serviciilor

Activitatea de proiectare, dezvoltare este în conformitate cu *documentele normative, conform legislației în vigoare, efectuată de personal atestat în domeniul proiectării.*

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1. Generalități

Organizația se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele iar controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior sunt determinate.

Prin procesul de aprovizionare „**ROAD TECH**” SRL se asigură că produsele sau serviciile achiziționate sunt conforme cu necesitățile firmei și condițiile specificate în documentația de aprovizionare.

Tipul și amploarea controlului aplicat furnizorului și produsului/serviciului furnizat din exterior depinde de efectul produsului/serviciului aprovizionat asupra realizării efective a produsului/serviciului oferit clienților.

Controalele se aplică:

- a) produselor și serviciilor de la furnizori externi care vor fi încorporate în produsele/serviciile proprii organizațiilor;
- b) produselor și serviciilor care sunt livrate de la furnizor direct clientului în numele organizației;
- c) unui proces sau o parte a unui proces care este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizației.

Înainte de angajarea unui furnizor potențial și periodic (cel puțin o dată pe an), „**ROAD TECH**” SRL evaluează capacitatea acestor furnizori de a pune la dispoziție cu consecvență produse/servicii de calitate.

8.4.2 Tipul și amploarea controlului

Produsele aprovizionate de firmă sunt verificate pentru a se asigura că acestea satisfac cerințele specificate. În situațiile în care se consideră oportun, prin contractele de aprovizionare se precizează condițiile de verificare a



produselor la furnizori, precum și metodele de eliberare a produselor respective, după ce s-a constatat îndeplinirea condițiilor specificate.

Toate produsele aprovizionate sunt verificate la intrarea în societate.

Persoana responsabilă analizează documentele de însoțire a produselor și efectuează:

- identificarea produsului aprovizionat;
- recepția cantitativă;
- recepția calitativă prin efectuare de verificări, încercări etc. (metodele sunt în funcție de tipul produsului).

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

Organizația se asigură de adecvarea cerințelor înainte de comunicarea lor către furnizorul extern.

Organizația comunică furnizorilor săi externi cerințele sale, după caz, pentru:

- procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
- aprobarea pentru produse și servicii;
- metode, procese și echipamente;
- eliberarea produselor și serviciilor;
- competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor;
- interacțiunile furnizorilor externi cu organizația;
- controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizație;
- activitățile de verificare sau validare pe care organizația, sau clientul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

8.5. Furnizare de produse

8.5.1. Controlul furnizării de produse

Organizația a implementat furnizarea de produse în condiții controlate care includ:

- disponibilitatea informațiilor documentate care definesc;
- caracteristicile produselor care urmează să fie livrate ;



- rezultatele care urmează să fie obținute;
- disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate (conform capitolului 7 din prezentul manual);
- implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse;
- utilizarea infrastructurii corespunzătoare pentru operarea proceselor;
- desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute;
- implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;
- implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

8.5.2. Identificare și trasabilitate

Organizația utilizează mijloace adecvate pentru identificarea elementelor de ieșire atunci când este necesar să se asigure conformitatea produselor.

Organizația a identificat stadiul elementelor de ieșire referitor la cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul procesului de producție.

Organizația controlează identificarea unică a elementelor de ieșire atunci când trasabilitatea este o cerință și păstrează informații documentate necesare pentru a permite trasabilitatea.

8.5.3. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

Organizația tratează cu grijă proprietatea care aparține clienților (de exemplu proprietatea intelectuală și date personale) pe perioada în care aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație.

Organizația a identificat, a verificat, protejează și pune în siguranță proprietatea clienților sau a furnizorilor externi pusă la dispoziție pentru a fi utilizată sau încorporată produsele fabricate.

Atunci când proprietatea unui client sau unui furnizor extern este pierdută, deteriorată sau se constată că este inaptă pentru utilizare, organizația informează acest lucru clientului sau furnizorului extern și menține informații documentate referitoare la ceea ce s-a întâmplat.



8.5.4. Păstrare

Organizația păstrează/arhivează elementele de ieșire pe parcursul/la finalul livrării produsului atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele documentelor normative sau cele impuse de producător, beneficiar.

8.5.5. Activități post-livrare

Organizația îndeplinește cerințele pentru activitățile de post-livrare asociate cu produsele livrate, luând în considerare:

- cerințele legale și reglementate;
- cerințele clientului,
- desfășurarea întregului proces din domeniul producerii sau domeniul construcții,
- feed-backul de la client,
- natura, utilizarea și durata de viață intenționată ale produselor livrate.

8.5.6. Controlul modificărilor

Organizația controlează și analizează modificările referitoare la livrarea produsului, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

Organizația păstrează informații documentate care să descrie rezultatele analizării modificărilor, persoana (persoanele) care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiză.

8.6. Eliberarea produselor

Organizația a implementat modalități planificate, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă cerințele pentru produs au fost îndeplinite.

Eliberarea produselor către client nu se produce înainte ca modalitățile planificate să fie finalizate în mod corespunzător, cu excepția cazului în care s-a aprobat altfel de o autoritate relevantă și, atunci când este aplicabil, de client.

Organizația păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor care includ:

- dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare;
- trasabilitatea persoanei (persoanelor) care autorizează eliberarea.



8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

Organizația se asigură că elementele de ieșire care nu sunt conforme cu cerințele referitoare la acestea sunt identificate și controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintenționată.

Organizația întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor, inclusiv după livrare.

Conformitatea cu cerințele sunt verificate atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate.

Organizația păstrează informații documentate care:

- descriu neconformitatea;
- descriu acțiunile întreprinse;
- descriu orice derogări obținute;
- identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate.

9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

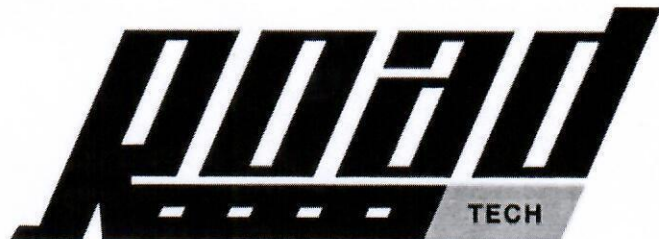
9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.1.1. Generalități

Organizația a determinat următoarele aspecte:

- A. Ce necesită să fie monitorizat și măsurat;
- B. Metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare pentru a asigura rezultate valide;
- C. Când trebuie efectuate monitorizarea și măsurarea;
- D. Când trebuie analizate și evaluate rezultatele monitorizării și măsurării.

Organizația evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management și păstrează informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor obținute.



9.1.2. Satisfacția clientului

Organizația monitorizează percepțiile clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor. Organizația a determinat metodele pentru obținerea, monitorizarea și analizarea acestor informații.

9.1.3. Analiză și evaluare

Organizația analizează și evaluează, utilizând indicatori de performanță și tehnici statistice, datele și informațiile provenite din monitorizare și măsurare. Rezultatele analizei sunt utilizate pentru a evalua:

- A. Conformitatea produselor;
- B. Gradul de satisfacție a clientului;
- C. Performanța și eficacitatea sistemului de management al calității;
- D. Eficiența implementării planificării;
- E. Eficiența acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- F. Performanța furnizorilor externi;
- G. Necesitatea de îmbunătățiri pentru sistemul de management;
- H. Îndeplinirea obligațiilor de conformare.

Prin această analiză, organizația se asigură că își îmbunătățește constant sistemul de management și răspunde adecvat cerințelor și oportunităților existente.

9.1.4 Evaluarea conformării

Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul „ROAD TECH” SRL se asigură de respectarea cerințelor. Evaluarea conformării se efectuează în două moduri:

A. Intern – prin acțiunile desfășurate în interiorul organizației pentru a evalua conformitatea cu cerințele legale și cu alte cerințe;

B. Extern – prin verificarea conformității cu cerințele legale în cadrul controalelor efectuate de autorități competente în domeniu (Agenția de Mediu, Inspectoratul Național de Supraveghere Tehnică, Inspectoratul Teritorial de Muncă etc.) sau în cadrul auditurilor externe, când criteriile de audit pot include aceste cerințe legale.



Evaluarea internă a conformării se efectuează:

C. La elaborarea inițială a listei cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile;

D. La actualizarea listei, în cazul în care apar noi cerințe legale, modificări ale celor existente sau activități/procese noi;

E. Cu ocazia subscrierii la o nouă cerință sau la ieșirea de sub incidența unei cerințe la care compania a subscris.

Metodele de evaluare a conformității cu cerințele legale și alte cerințe aplicabile includ:

F. Auditul intern;

G. Evaluarea pe baza raportului de evaluare;

H. Analiza activităților și a înregistrărilor specifice;

I. Analiza rezultatelor monitorizărilor;

J. Interviuri;

K. Controlul intern pe linie de protecție a mediului.

Înregistrările evaluării conformității cu cerințele legale sau cu alte cerințe la care instituția a subscris pot consta în:

L. Înregistrări specifice activității de audit intern;

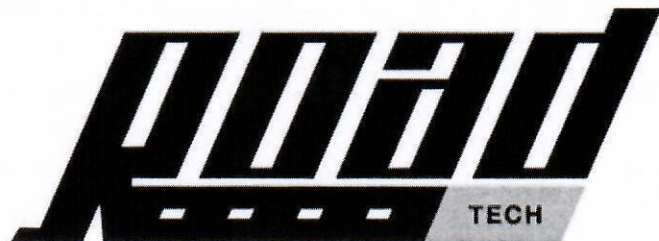
M. Rapoarte de evaluare completate;

N. Procese-verbale de constatare sau note de constatare încheiate cu ocazia controalelor interne.

Auditurile interne se desfășoară în conformitate cu prevederile procedurii de audit intern, având ca obiectiv evaluarea conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe în domeniul protecției mediului, atunci când este cazul. Criteriile de audit includ aceste cerințe care se verifică în cadrul auditului.

Evaluarea pe baza Listei documentelor externe presupune verificarea de către RSM a conformării activităților desfășurate cu cerințele legale și cu celelalte cerințe la care firma a subscris.

Raportul de evaluare cuprinde:



O. Actul normativ;

P. Cerința aplicabilă;

Q. Conformare (în cazul conformării, se trece „DA”; în cazul neconformării, se trece „NU” și cauzele neconformării se notează la rubrica „Observații”);

R. Observații (detalierea motivelor neconformării sau a altor aspecte importante legate de evaluarea conformării).

Controlul intern pe linie de protecție a mediului este realizat de angajații cu responsabilități specifice în acest sens, periodic sau la cererea Managerului General.

Rezultatul acestei evaluări interne a conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe poate duce la:

S. Inițierea unor măsuri pentru corectarea abaterilor constatate în urma acestei evaluări;

T. Actualizarea listei cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile.

Reevaluarea îndeplinirii cerințelor legale sau a altor cerințe se efectuează anual sau ori de câte ori este necesar, în funcție de performanțele de conformare anterioare sau cerințele legale specifice.

Evaluarea externă a conformării se desfășoară în cadrul controalelor efectuate de autorități competente sau în cadrul auditurilor externe. În timpul inspecțiilor efectuate de instituțiile și autoritățile publice din domeniu, se evaluează respectarea cerințelor legale.

Rezultatele evaluării conformității sunt informate Managerului General de către personalul care a realizat controlul. Auditul extern pentru sistemele integrate de management efectuat de organisme de certificare, conform procedurilor proprii, poate include verificarea respectării cerințelor.

9.2. Audit intern

Auditurile interne se aplică asupra fiecărui element al sistemului de management al calității pentru a verifica conformitatea proceselor și rezultatelor



aferente acestora cu reglementările cuprinse în documentele sistemului de management elaborate și în documentele de referință. Scopul acestor audite este de a evalua eficacitatea sistemului de management implementat în cadrul organizației.

Planificarea auditurilor interne se efectuează luând în considerare:

- A. Starea și importanța proceselor;
- B. Domeniile auditate, după caz;
- C. Rezultatul auditurilor anterioare;
- D. Complexitatea activităților desfășurate;
- E. Necesitatea verificării eficienței acțiunilor corective întreprinse.

Ordinea auditurilor, programarea în timp, procesele auditate, precum și persoanele care efectuează auditurile sunt documentate. Auditurile interne sunt realizate de personal instruit și independent de domeniul auditat.

În vederea eliminării neconformităților detectate cu ocazia auditurilor interne, se întreprind acțiuni corective, a căror implementare este verificată, iar rezultatele sunt raportate managementului. Rezultatele auditurilor interne sunt analizate și evaluate în cadrul ședințelor de analiză a managementului sau ori de câte ori este necesar, contribuind astfel la îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

9.3. Analiza efectuată de management

Managementul de la cel mai înalt nivel analizează la intervale planificate sistemul de management al calității din organizație, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a organizației.

10. ÎMBUNĂTĂȚIRE

10.1. Generalități

Organizația a determinat și selectat oportunitățile pentru îmbunătățire și implementează acțiunile necesare pentru a îndeplini cerințele sistemului de management, precum și cerințele clientului, având ca scop creșterea satisfacției acestuia.



Oportunitățile identificate includ:

A. Îmbunătățirea produselor pentru a satisface cerințele, precum și pentru a aborda necesitățile și așteptările viitoare;

B. Corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;

C. Îmbunătățirea performanței și eficacității sistemului de management, obținută prin îndeplinirea exactă a cerințelor, prin inițiative de corecție, acțiuni corective, îmbunătățire continuă, dar și, după caz, prin modificări radicale, inovație și reorganizare.

Prin aceste măsuri, organizația se angajează să îmbunătățească continuu procesele și rezultatele, contribuind astfel la creșterea satisfacției clienților și la consolidarea eficienței sistemului de management.

10.2. Neconformitate, acțiune corectivă și reclamații

Atunci când apare o neconformitate, inclusiv în cazul în care aceasta rezultă din reclamații, organizația reacționează la neconformitate și, după cum este cazul:

A. Întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;

B. Se ocupă de consecințele neconformității;

C. Evaluează necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei neconformității, având scopul de a preveni reapariția acesteia sau apariția în altă parte, prin:

1. Examinarea și analiza neconformității;
2. Determinarea cauzelor neconformității;
3. Identificarea unor neconformități similare existente sau care ar putea apărea;
4. Implementarea oricăror acțiuni necesare;
5. Analiza eficacității oricărei acțiuni corective întreprinse;
6. Actualizarea riscurilor și oportunităților identificate în timpul planificării, dacă este necesar;
7. Efectuarea modificărilor sistemului de management al calității, dacă este necesar.



8. Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

Organizația păstrează informații documentate ca dovadă pentru:

- A. Natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- B. Rezultatele oricărei acțiuni corective.

Prin aceste măsuri, organizația se angajează să gestioneze eficient neconformitățile și să prevină apariția acestora în viitor.

10.3. Îmbunătățire continuă

Organizația îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității ori de câte ori este necesar. Organizația ia în considerare rezultatele analizei și evaluării, precum și elementele de ieșire din analiza efectuată de management, pentru a determina dacă există necesități sau oportunități care trebuie tratate ca parte a îmbunătățirii continue.

În urma actualizării standardului ISO 9001 și intrării în vigoare a amendamentului SM EN ISO 9001:2015/A1:2024 Sisteme de management al calității. Cerințe.

Amendament 1: Acțiuni referitoare la schimbările climatice, Organizația a interprins măsuri de îmbunătățire a sistemului de management și anume:

- **Evaluarea riscurilor și oportunităților:** Au fost evaluate riscurile și oportunitățile legate de schimbările climatice, inclusiv impactul asupra lanțului de aprovizionare, proceselor interne și produselor/serviciilor oferite.
- **Implicarea părților interesate:** S-a realizat o colaborare cu părțile interesate pentru a înțelege și a răspunde cerințelor lor legate de schimbările climatice, asigurându-se că așteptările acestora sunt îndeplinite.
- **Revizuirea politicii și obiectivelor de calitate:** A fost actualizată politica și obiectivele de calitate pentru a reflecta angajamentul față de acțiunile climatice și pentru a demonstra responsabilitatea față de mediu.
- **Informarea și formarea personalului:** S-a asigurat că angajații sunt conștienți de importanța acțiunilor climatice și sunt instruiți pentru a susține implementarea acestora.



- **Monitorizare și raportare:** S-au stabilit indicatori de performanță pentru a urmări progresul în atingerea obiectivelor legate de schimbările climatice și raportați periodic rezultatele obținute.
 - **Audituri și evaluări interne:** În cadrul auditurilor interne și al evaluărilor periodice, se va verifica dacă organizația a integrat corespunzător considerațiile legate de schimbările climatice în SMC.

11. ANEXE / FORMULARE

Nr.	Denumirea formularelor utilizate	Codul
1.	Rechizitele companiei	F- MC -4.1
2.	Domeniul de activitate	F- MC -4.3
3.	Schema proceselor	F- MC -4.4
4.	Politica referitoare la calitate	F- MC -5.2
5.	Organigrama	F- MC -7.1
6.	Lista personalului	F- MC -7.2
7.	Lista resurselor	F- MC -7.3
8.	Linia de comunicare	F- MC -7.4
9.	Verificarea metrologică	Anexa A

ROAD TECH SRL

Adresa/ Str. Ștefan Vodă 98, or. Vatra, mun. Chișinău

IDNO/ 1024603008138

IBAN/ MD34VI022511700000434MDL

SWIFT/ VICBMD2X CodTVA/ 0509926

Tel/ +373 60 095 580 Email/ contact@roadtech.md

Administrator/ Sergiu Troian

**DATE BANCARE****„ROAD TECH” SRL**

1.	Adresa juridică	mun. Chișinău, Vatra, str. Ștefan-Vodă, 98
2.	Office	
3.	Producere	-----
4.	cod fiscal	1024603008138
5.	cod TVA	0509926
6.	IBAN	MD34VI022511700000434MDL
7.	Banka	„VictoriaBank” SA
8.	Codul băncii	VICBMD2X
9.	telefon/ fax	+37360095580
10.	director	Sergiu TROIAN
11.	E-mail	sergiu@roadtech.md
12.	Web site	-----

Responsabil Sistem de Management Împaracu D. / Împaracu / 01.09.2025

Nume, prenume

Semnătura

data

Aprobat director:

TROIAN S. - Sergiu Troian

Nume, prenume

Semnătura

ROAD TECH SRL

Adresa/ Str. Ștefan Vodă 98, or. Vatra, mun. Chișinău

IDNO/ 1024603008138

IBAN/ MD34VI022511700000434MDL

SWIFT/ VICBMD2X CodTVA/ 0509926

Tel/ +373 60 095 580 Email/ contact@roadtech.md

Administrator/ Sergiu Troian

**DOMENIUL DE ACTIVITATE****„ROAD TECH” SRL**

Nr.	Denumirea domeniului de activitate	Codul CAEN
1.	Construcții civile, industriale și agrozootehnice: A. terasamente, lucrări la structura clădirilor; B. structuri metalice; C. finisare, amenajare, protecție.	
2.	Construcții rutiere: A. drumuri și piste de aviație; B. poduri; C. căi ferate.	
3.		
4.		
5.		
6.		

Responsabil Sistem de Management

Împașcu D.

Nume, prenume

Împașcu

Semnătura

01.09.2025

data

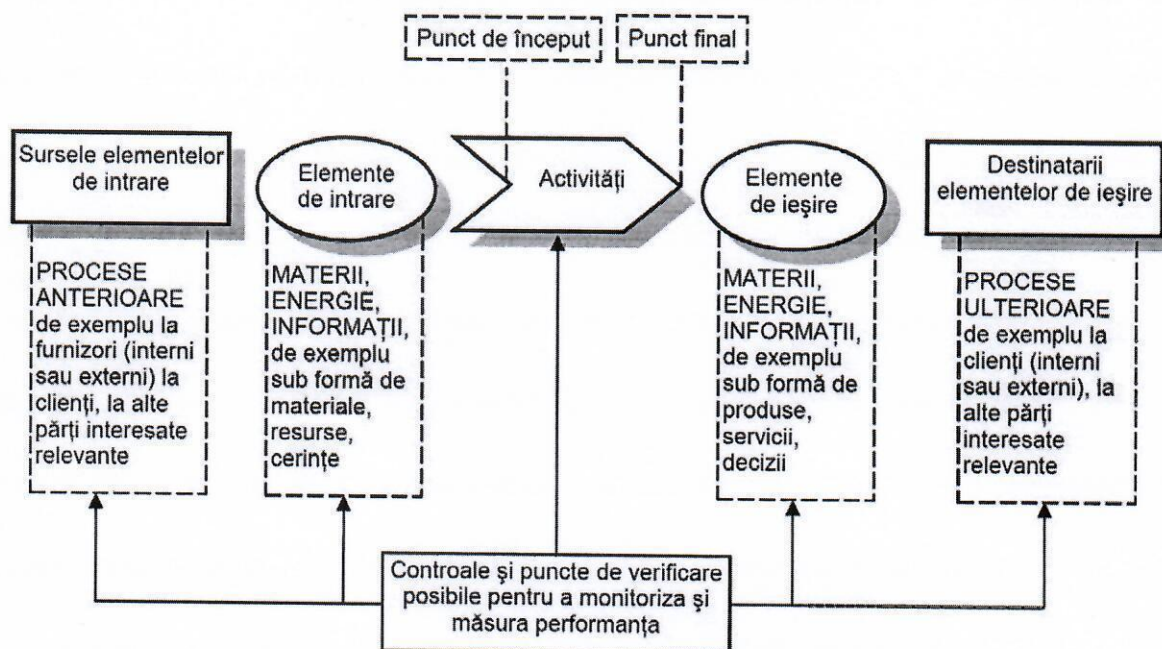
Aprobat director:

Troian S.

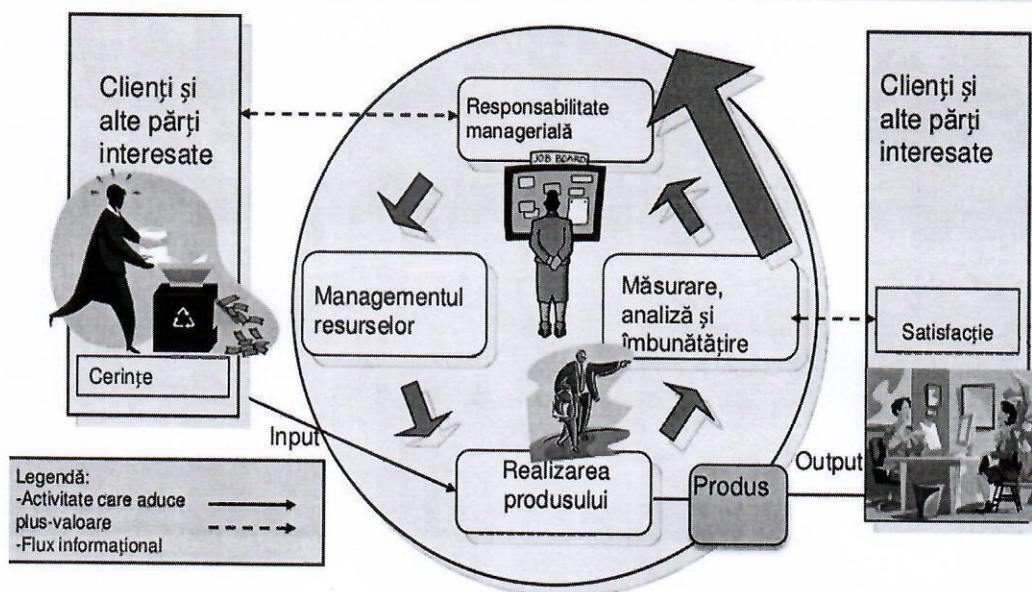
Nume, prenume

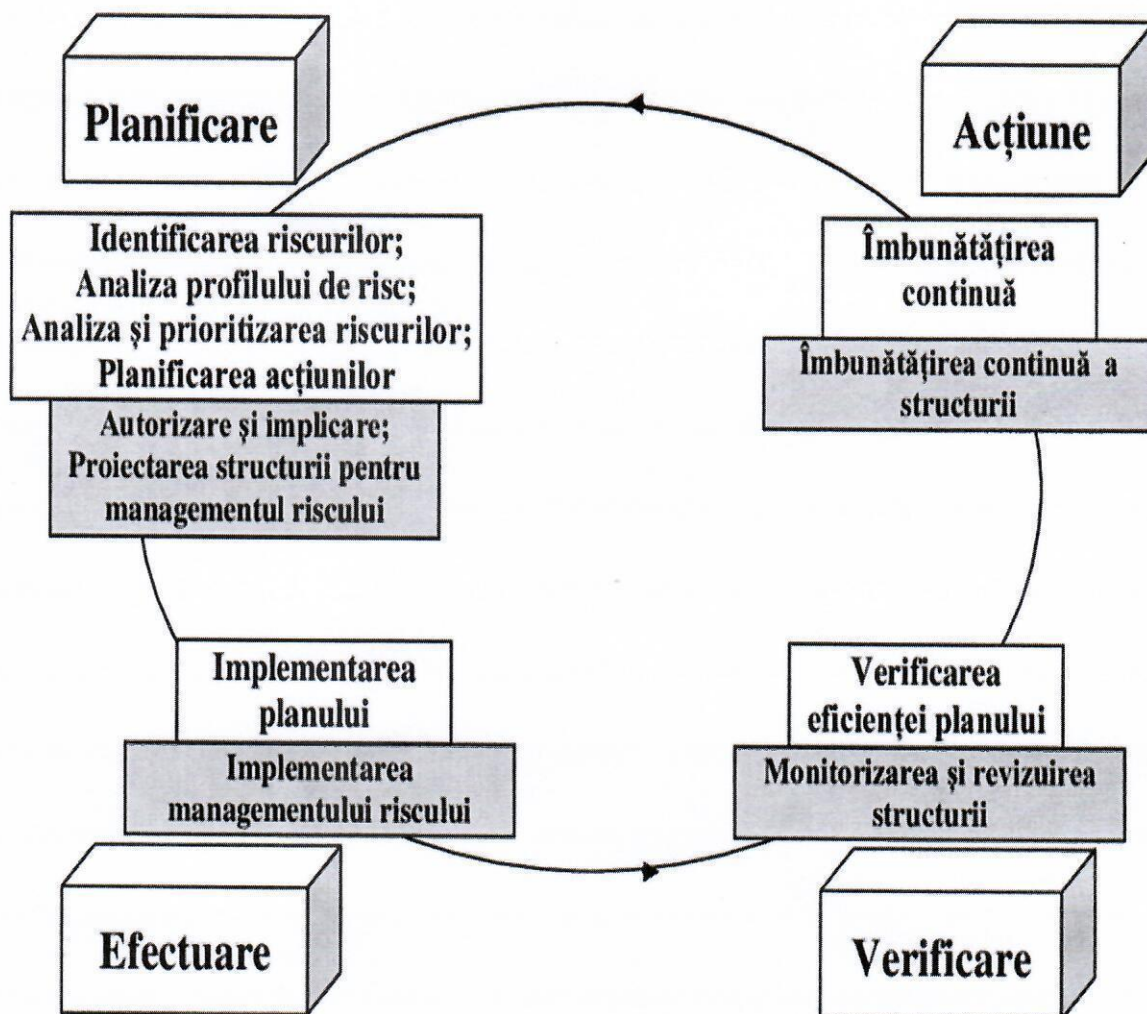
Semnătura

Schema Proceselor Sistemului De Management Al Calității



ÎMBUNĂȚĂȚIREA CONTINUĂ A MANAGEMENTULUI



**CICLUL PEVA, GÂNDIREA BAZATĂ PE RISC**

Responsabil Sistem de Management Lupascu D. / Lupascu / 01.09.2025
Nume, prenume Semnătura data

Aprobat director: Troian S. / Troian
Nume, prenume Semnătura



Prin Politica referitoare la calitate, „ROAD TECH” SRL își propune îmbunătățirea proceselor și serviciilor în conformitate cu domeniul său de certificare, care include lucrări de construcții de clădiri și/sau construcții ingineresti, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții, consolidări și restaurări. În acest sens, organizația își stabilește următoarele obiective:

A. Menținerea și creșterea satisfacției clientului, acționând pentru satisfacerea cerințelor privind serviciile solicitate;

B. Menținerea și creșterea profitabilității economice prin realizarea serviciilor de calitate în condiții de eficiență;

C. Prospectarea continuă a pieței, lărgirea portofoliului de clienți și fidelizarea relațiilor bilaterale;

D. Conformarea cu legislația din domeniul calității, mediului și SSM, precum și cu alte cerințe aplicabile activităților organizației;

E. Optimizarea proceselor prin implementarea unui sistem de management al calității eficace și în continuă îmbunătățire;

F. Asigurarea continuă a accesului la instruire pentru angajați;

G. Asigurarea condițiilor adecvate de muncă pentru toți angajații;

H. Evaluarea și reducerea impactului activităților asupra schimbărilor climatice prin optimizarea consumului de resurse, reducerea emisiilor de carbon asociate proceselor și colaborarea cu furnizorii pentru soluții sustenabile;

I. Scăderea cu 20% a consumului de hârtie și promovarea digitalizării proceselor până la finalul anului viitor;

J. Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității, mediului și SSM prin adoptarea unor metode adecvate de conducere și control al acestuia.

ROAD TECH SRL

Adresa/ Str. Ștefan Vodă 98, or. Vatra, mun. Chișinău

IDNO/ 1024603008138

IBAN/ MD34VI022511700000434MDL

SWIFT/ VICBMD2X CodTVA/ 0509926

Tel/ +373 60 095 580 Email/ contact@roadtech.md

Administrator/ Sergiu Troian



Eu, Director General, declar că aceste obiective vor fi realizate prin implementarea și menținerea unui sistem de management, precum și prin îmbunătățirea continuă a acestuia.

Director

ROAD TECH SRL

Adresa/ Str. Ștefan Vodă 98, or. Vatra, mun. Chișinău

IDNO/ 1024603008138

IBAN/ MD34VI022511700000434MDL

SWIFT/ VICBMD2X CodTVA/ 0509926

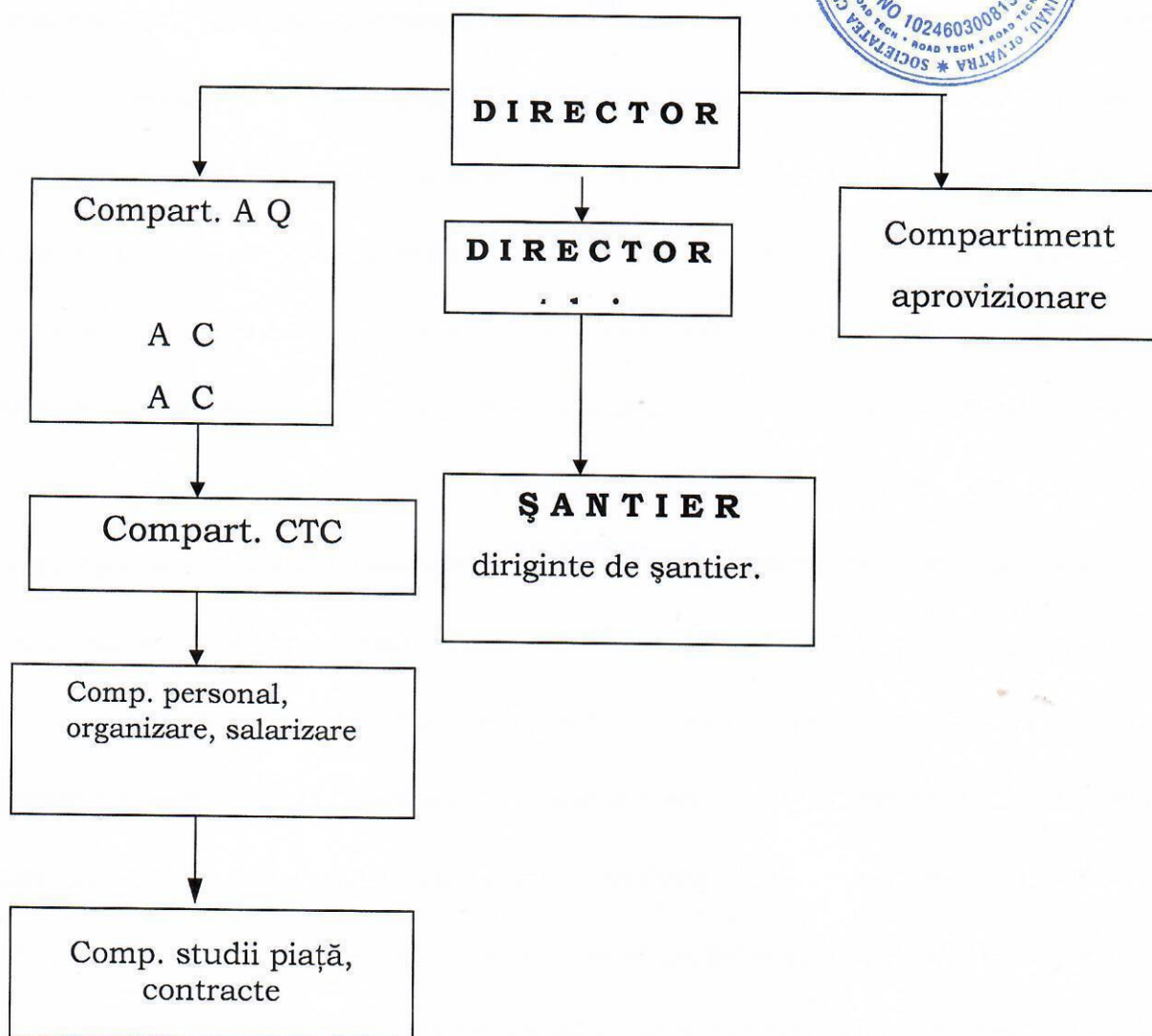
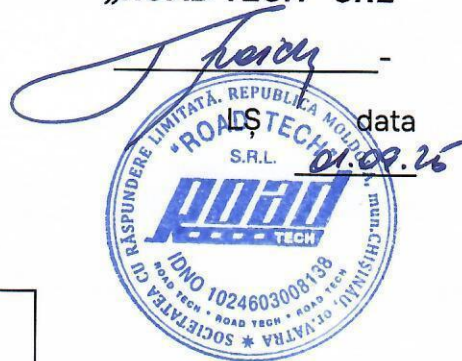
Tel/ +373 60 095 580 Email/ contact@roadtech.md

Administrator/ Sergiu Troian



APROB

„ROAD TECH” SRL



Responsabil Sistem de Management

Împarascu D. / Împarascu / 01.09.2025

Nume, prenume

Semnătura

data

ROAD TECH SRL

Adresa/ Str. Ștefan Vodă 98, or. Vatra, mun. Chișinău

IDNO/ 1024603008138

IBAN/ MD34VI022511700000434MDL

SWIFT/ VICBMD2X CodTVA/ 0509926

Tel/ +373 60 095 580 Email/ contact@roadtech.md

Administrator/ Sergiu Troian



APROB

Director „ROAD TECH” SRL

**LISTA PERSONALULUI**

Nr. D/o	Numele, prenumele	Funcția	Specialitatea, categoria	Studiile	Vechimea în muncă
PERSONALUL tehnico-ingineresc					
1.	Troian Sergiu	Administrator	Construcții și Inginerie Civilă	Superioare	13
2.	Slanina Vladislav	Diriginte Șantier	Construcții și Inginerie Civilă	Superioare	13
3.	Dumitru Lupașcu	Maistru	Construcții și Inginerie Civilă	Superioare Incomplete	4
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					

Responsabil Sistem de Management

Lupașcu D. / Lupașcu / 01.09.2025

Nume, prenume

Semnătura

data

ROAD TECH SRL

Adresa/ Str. Ștefan Vodă 98, or. Vatra, mun. Chișinău
 IDNO/ 1024603008138
 IBAN/ MD34VI022511700000434MDL
 SWIFT/ VICBMD2X CodTVA/ 0509926
 Tel/ +373 60 095 580 Email/ contact@roadtech.md
 Administrator/ Sergiu Troian



APROB

Director

„ROAD TECH” SRL

**Lista resurselor (infrastructură, echipament și mijloace de măsurare)**

Nr. d/o	Denumirea utilajelor, echipamente, mijloace de transport, baze de producție	Unitatea de măsură	Asigurate din dotare / închiriate	Responsabil	Note
	<i>(Automobile, ateliere, depozite, echipamente)</i>	<i>(bucăți sau seturi)</i>	<i>(Nr. / data Contract de chirie)</i>	<i>Nume/prenume</i>	-
1.	<i>Infrastructură/Echipamente</i>				
2.	Cilindru compactor vibrator Bomag BWLT4AP-4-AM	1	Dotare	Vadim ȘOVA	
3.	Compactor MARCA HAMM	1	Dotare	Ion TROIAN	
4.	Compresor Atlas Copco xAs97	1	Dotare	Ion TROIAN	
5.	Excavator New Holland NKIOBB0BLKKH00659	1	Dotare	Valeriu MÎNDRU	
6.	Rezervor mobil Adam Pumps Tech tank 44OE	1	Dotare	Ion TROIAN	
7.	Ciocan pneumatic tex 12PS	1	Dotare	Serghei VIZIRU	

Responsabil Sistem de Management

Pupascu D. / *Pupascu* / *01.09.2025*

Nume, prenume

Semnătura

data

ROAD TECH SRL

Adresa/ Str. Ștefan Vodă 98, or. Vatra, mun. Chișinău

IDNO/ 1024603008138

IBAN/ MD34VI022511700000434MDL

SWIFT/ VICBMD2X CodTVA/ 0509926

Tel/ +373 60 095 580 Email/ contact@roadtech.md

Administrator/ Sergiu Troian



APROB

Director „ROAD TECH” SRL

**LINIA DE COMUNICARE**

Nr. crt	Denumirea unitatii	Responsabil	Telefon/Fax/ Email	Observatii
1.	Serviciul Național Unic Pentru Apelurile de Urgență 112 din Republica Moldova		112	
2.	Director General	Sergiu TROIAN	+37369259485	
3.	Responsabil sistem management	Dumitru LUPAȘCU	+37378985432	
4.	Responsabil sănătatea și securitatea ocupațională	Dumitru LUPAȘCU	+37378985432	
5.	Secția contabilitate	DUCONT SRL		
6.	Secția aprovizionare			
7.	Secția control			
8.	Secția construcții	Vladislav SLANINA	+37360630065	
9.	Secția industria prelucrătoare			
10.	Linia fierbinte internă antimită (confidențial)			Spune NU corupției
11.	Email intern antimită (confidențial)			
12.	Linia fierbinte al Centrului Național Anticorupție			
13.	Diriginte de șantier construcții civile	Vladislav SLANINA	+37360630065	
14.	Diriginte de șantier apă și canalizare			
15.	Responsabil tehnic			

Responsabil Sistem de Management

Lupașcu D. / Lupașcu / 01.09.2025

Nume, prenume

Semnătura

data