

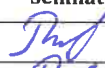
“Drumark” SRL

MANUALUL CALITĂȚII

Data intrării în vigoare 01.01.2025

CUPRINS:

1. Generalități
2. Scop și domeniu de aplicare
 - 2.1. Scop
 - 2.2. Domeniu de aplicare
 - 2.3. Prezentarea organizației
 - 2.3.1. Înființare și scurt istoric
 - 2.3.2. Domeniu de activitate
 - 2.3.3. Structura organizatorică
3. Referințe normative
4. Termeni și prescurtări
5. Sistem de management al calității
 - 5.1. Cerințe generale
 - 5.2. Cerințe referitoare la documentație
 - 5.2.1. Generalități
 - 5.2.2. Manualul Calității
 - 5.2.3. Controlul documentelor
 - 5.2.4. Controlul înregistrărilor
6. Responsabilitatea managementului
 - 6.1. Angajamentul managementului
 - 6.2. Orientarea către client
 - 6.3. Politica referitoare la calitate
 - 6.4. Planificare
 - 6.4.1. Obiectivele calității
 - 6.4.2. Planificarea sistemului de management al calității
 - 6.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare
7. Managementul resurselor
 - 7.1. Asigurarea resurselor
 - 7.2. Resurse umane
 - 7.2.1. Generalități
 - 7.2.2. Competență, conștientizare și instruire
 - 7.3. Infrastructură
 - 7.4. Mediu de lucru
8. Realizarea produsului
 - 8.1. Planificarea realizării produsului
 - 8.2. Procese referitoare la relația cu clientul
 - 8.2.1. Determinarea și analiza cerințelor referitoare la produs
 - 8.2.2. Comunicarea cu clientul
 - 8.3. Proiectare și dezvoltare
 - 8.4. Aprovizionarea
 - 8.5. Producția și furnizarea serviciilor
9. Măsurare, analiză și îmbunătățire
 - 9.1. Generalități

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

9.2. Monitorizare și măsurare

9.2.1. Satisfacția clientului

9.2.2. Audit intern

9.2.3. Monitorizare și măsurare

9.3. Controlul produsului neconform

9.4. Analiza datelor

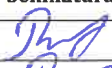
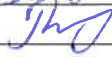
9.5. Îmbunătățire

9.5.1. Îmbunătățire continuă

9.5.2. Acțiuni corective

9.5.3. Acțiuni preventive

8

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

1. Generalități

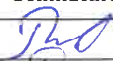
Manualul calității prezent descrie programul de asigurare a calității lucrărilor de construcție-montaj al întreprinderii “Drumark” S.R.L. în conformitate cu cerințele normelor, standardelor în vigoare și **Legii nr. 721 din 02.02.1996** privind calitatea în construcții.

Regulamentul manualului se referă la toate tipurile de lucrări în activitatea “Drumark” S.R.L. și este un sistem intern legislativ. Manualul descrie concepția și sistemul de asigurare a calității, stabilește politica în domeniul calității, precum și programul de asigurare a calității.

Prezentul manual al calității explică și face cât mai accesibil persoanelor interesate sistemul de management

Manualul calității este un document care prezintă politica în domeniul calității și descrie sistemul de management al calității. Manualul calității așa cum a fost conceput de către “Drumark” S.R.L. este o expunere a politicii manageriale și a obiectivelor, pentru fiecare element prevăzut în documentele normative în vigoare pe teritoriul Republicii Moldova.

Utilizarea principiilor, procedurilor și instrucțiunilor reprezintă o directivă obligatorie în producția produselor și serviciilor “Drumark” S.R.L. și se aplică la toate nivelele specificate, atât la nivel managerial cât și la nivel de executanți.

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

2. Scop și domeniu de aplicare

2.1 Scop și domeniu de aplicare

Manualul calității descrie sistemul de management al calității ce se va concepe și aplica în întreprinderea Drumark SRL, în conformitate cu cerințele documentelor normative în vigoare, astfel încât să satisfacă următoarele obiective:

- demonstrarea abilităților organizației de a desfășura în mod controlat, sistematic și transparent procesele specifice în vederea satisfacerii necesităților și așteptărilor clienților, în acord cu reglementările legale în vigoare;
- comunicarea politicii și a obiectivelor în domeniul calității adoptate de conducerea organizației tuturor salariaților, clienților și altor părți interesate;
- să constituie document de bază și instrument de lucru pentru menținerea și îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității;
- să constituie document de referință pentru efectuarea auditurilor interne;
- să constituie instrument de bază în instruirea personalului cu privire la cerințele Sistemului de Management al Calității.

Scopul manualului calității este de a da posibilitatea personalului organizației și altor persoane din exteriorul acesteia, să înțeleagă procedurile de bază cerute pentru menținerea standardelor de calitate.

Acest nivel al calității este necesar pentru a da asigurări că produsele firmei sunt conforme cu standardele naționale din domeniu și/sau specificațiile tehnice ale clienților.

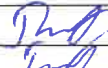
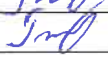
Este responsabilitatea tuturor angajaților să se asigure de aplicarea și eficiența prevederilor prezentului manual al calității. Personalul organizației aplică în mod obligatoriu, procedurile de sistem, procedurile operaționale menționate în acest manual al calității și instrucțiunile de lucru asociate.

Responsabilitatea pentru distribuirea, în mod controlat a prezentului manual al calității, este a directorului întreprinderii.

2.2 Domeniu de aplicare

Prevederile Manualului Calității se aplică tuturor compartimentelor funcționale din cadrul întreprinderii „Drumark” SRL, care au responsabilități referitoare la proiectarea, implementarea, menținerea și dezvoltarea Sistemului de Management al Calității în acord cu standardul de referință.

În manualul calității este descrisă organizarea, responsabilitățile și procedurile utilizate pentru managementul proceselor din cadrul sistemului de management al calității, al „Drumark” SRL.

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

2.3 Prezentarea organizației

2.3.1. Înființare și scurt istoric

SRL “Drumark” este o întreprindere tânără și dinamică, care a știut de la bun început că pentru a câștiga o poziție solidă pe piață trebuie să respecte criteriile și exigențele acesteia, calitatea fiind cuvântul cheie al companiei.

Întreprinderea “Drumark” SRL a fost fondată la 07.02.2025 de către dl. Andrei Draghinici. Întreprinderea dată este o societate cu răspundere limitată, cu sediul în or. Chișinău, și cu un capital social de 100 lei. Întreprinderea își are activitatea de bază, conform extrasului, cu lucrări de construcție a drumurilor și autostrăzilor. Scopul primordial al întreprinderii a fost satisfacerea cererii beneficiarului de a efectua lucrări calitative în termeni proximi.

Strategia firmei este bine definită încă de la început și urmarită cu tenacitate și seriozitate în condițiile deloc ușoare ale unei economii de piață încă nefuncționale în Moldova. Firma este dotată de la început cu utilaje noi, de capacitate din ce în ce mai mare, pe măsura creșterii volumului și complexității lucrărilor.

2.3.2. Domeniu de activitate

Dorind să iasă din tiparele impuse de majoritatea companiilor ce execută lucrări de construcție a drumurilor, întreprinderea “Drumark” SRL va reuși să se impună pe piața locală prin corectitudine și profesionalism, dovedind astfel că își merită pe drept cuvânt titlu de una dintre cele mai bune întreprinderi locale.

Interesul pentru client și profesionalismul serviciilor oferite în domeniu sunt principiile care stau la baza activității întreprinderii.

Întreprinderea “Drumark” SRL pune la dispoziție consumatorilor următoarele servicii:

1. Lucrări de construcție a drumurilor;
2. Lucrări de instalare a parapetelor de siguranță;
3. Instalarea indicatoarelor rutiere;
4. Aplicarea marcajului rutier;
5. Menținerea siguranței rutiere pe perioada efectuării lucrărilor;
6. Vânzarea elementelor de siguranță.

Deci, “Drumark” SRL are ca obiect de activitate construcția drumurilor inclusiv cu toate elementele de siguranță. Calitatea acestora este asigurată de utilajele din cadrul de producție germană și italiană. Astfel, lucrările de construcție sunt succedate de o garanție și asigură un înalt grad de finisare a scopului depus.

Transportul echipamentelor și utilajului este realizat de către firmă sau prin arendarea mijloacelor de transport de pe piață, echipate cu elemente speciale de asigurare a transportării

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

Deoarece calitatea unei lucrări este influențată de calitatea utilajului și operatorilor, acestea sunt executate nemijlocit de către companie, fără implicări terțe.

2.3.3. Structura organizatorică

Fiind o întreprindere nu prea mare, structura organizatorică este destul de simplă. Numărul personalului, la fel, nu este foarte numeros.

Așa cum se observă din organigrama societății (vezi Anexa) „Drumark” SRL se încadrează în tipul de structură ierarhic-funcțională care are următoarele avantaje:

- asigură o bună utilizare a resurselor;
- gruparea sarcinilor, respectiv a resurselor umane se face în funcție de specializare;
- repartizarea sarcinilor pe persoane asigură o bună specializare individuală;
- comunicarea între colectivele de salariați se face ușor;
- mediul este stabil;
- conducătorii compartimentelor au autoritate și responsabilitate asupra activității pe care o conduc;
- titularii posturilor de execuție primesc dispoziții și răspund față de conducătorul ierarhic, care deține în exclusivitate dreptul de a lua decizii și de a controla, asigurându-se astfel operaționalizarea principiului unității de decizie și acțiune.

Organigrama întreprinderii analizate are o formă piramidală avînd trei nivele ierarhice și anume:

- - Administrator unic - director general;
- - Diriginte de șantier;
- - Maiștri;
- - Muncitori.

Numarul mic de nivele ierarhice crește operativitatea și scurtează circuitele operaționale.

Documentul principal de formalizare utilizat în cadrul firmei analizate este Regulamentul de organizare și funcționare a firmei care reprezintă cel mai cuprinzător document al formalizării (caracterizării) structurii organizatorice, rolul său fiind acela de a descrie mecanismul de funcționare al firmei prin stabilirea atribuțiilor ce revin compartimentelor, a numărului de funcții și posturi ce le conțin și relațiile organizatorice dintre ele. Un alt document important este fișa postului ce reprezintă descrierea postului respectiv. Aceste fișe de post sunt folosite la recrutarea personalului și la stabilirea exactă a sarcinilor, responsabilităților și competențelor postului.

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

3. Referințe normative

- Cod nr. 434 din 28.12.2023 Urbanismului și Construcțiilor
- Legea nr. 509 din 22.06.1995, Legea drumurilor
- Hotărârea Guvernului nr. 913 din 6.11.2014 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea ghișeului unic de elaborare a evaluării tehnice în construcții și Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea ghișeului unic de eliberare a certificatului de atestare tehnico-profesională a specialiștilor în construcții
- Hotărârea Guvernului nr. 726 din 30.10.2024 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 360/1996 cu privire la controlul de stat al calității în construcții și abrogarea Hotărârii Guvernului nr. 285/1996 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente
- Hotărârea Guvernului nr. 743 din 06.11.2024 cu privire la asigurarea calității în construcții
- Hotărârea Guvernului nr. 1269 din 20.12.2000 privind urmărirea comportării în exploatare, intervențiile în timp și post utilizarea construcțiilor
- NCM A. 02.02.96 Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea calității
- NCM A. 03.02.96 Regulament privind certificarea produselor folosite în construcții
- NCM A. 03.03.98 Reguli de efectuare a certificării produselor folosite în construcții
- NCM A. 03.04.96 Regulament privind organismul central de certificare a produselor folosite în construcții
- NCM A. 03.07.98 Regulament privind evaluarea procesului de fabricație a produselor folosite în construcții
- NCM A. 03.08.96 Regulament privind Centrul tehnico-științific de certificare în construcții
- NCM A. 03.06.96 Regulament privind autorizarea și acreditarea laboratoarelor de încercări
- CP A. 03.02.98 Ghid de evaluare a procesului de fabricație a produselor omogene folosite în construcții

4. Termeni și prescurtări

AC - Asigurarea Calității

ETAC – Examinarea Tehnică de Asigurare a Calității

INST – Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică

MAC – Manualul de Asigurare a Calității

PAC – Program de Asigurare a Calității

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

CTC – Control Tehnic de Calitate

DTN – Documentația Tehnică Normativă

PL – Procedura de lucru

AQ – Asigurarea calității

SMC – Sistem de Management al Calității

	Nume, prenume	Data	Semnătură	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

5. Sistem de management al calității

5.1. Cerințe generale

Compania „Drumark” SRL a stabilit, documentat și implementat un sistem de management al calității pe care îl menține și îl îmbunătățește continuu. Implementarea SMC în cadrul organizației “ Drumark” SRL a constituit o decizie strategică a organizației, la baza căreia se regăsesc:

- cerințele explicite și implicite ale clienților;
- obiectivele strategice;
- produsele furnizate;
- procesele utilizate

Procesele identificate în cadrul companiei “ Drumark” SRL sunt prezentate sub formă de harta proceselor. SMC este construit având la bază modelul „Abordare axată pe proces” reprezentat conceptual prin procese (activități) independente, care influențează calitatea în diferite etape.

Pentru analiza proceselor și a rezultatelor obținute precum și pentru îmbunătățirea continuă a activității, directorul general utilizează metode adecvate, cum ar fi:

- autoevaluare (audituri interne, autocontrol, etc.);
- analiza efectuată de management.

Procesul de îmbunătățire continuă a SMC din cadrul companiei “ Drumark” SRL implică:

- evaluarea situației existente;
- selectarea zonei de îmbunătățit;
- identificarea problemei apărute în proces;
- analiza cauzelor apariției problemei;
- inițierea de acțiuni corective și/sau preventive;
- evaluarea proceselor în urma aplicării acțiunii corective și preventive.

Clienții externi, interni sau alte părți interesate joacă un rol semnificativ în furnizarea datelor de intrare pentru întreprindere.

În concluzie SMC este alcătuit din procese lipite sau unite între ele prin relații care constau în intrări/ieșiri. Aceste relații de intrări/ieșiri transformă o simplă listă de procese într-un sistem integrat. Fără aceste relații de intrări/ieșiri nu se poate vorbi de un sistem de management al calității.

Pentru toate procesele existente în organizație se aplică metodologia cunoscută sub numele PDCA “Planifică- Efectuează- Verifică- Acționează” (provine de la denumirea din limba engleză Plan-Do-Check-Act). PDCA poate fi descrisă succint astfel :

- **PLANIFICĂ** : Stabilește obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politicile organizației.

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

- **EFFECTUEAZĂ** : implementează procesele.
- **VERIFICĂ** : monitorizează și măsoară procesele și produsul față de politicile, obiectivele și cerințele pentru produs și raportează rezultatele.
- **ACȚIONEAZĂ** : întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor.

5.2. Cerințe referitoare la documentație

5.2.1. Generalități

Documentația din cadrul organizației este structurată astfel:

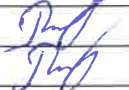
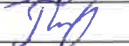
1. Declarația privind politica și obiectivele referitoare la calitate;
2. Manualul Calității;
3. Procedurile de sistem cerute de standard;
4. Proceduri/instrucțiuni specifice proceselor;
5. Documente necesare pentru planificarea, operarea și controlul eficace a proceselor:
 - plan de aprovizionare;
 - plan de desfacere;
 - plan de inspecții;
 - plan de verificări metrologice;
 - program de audit;
 - plan de investiții;
 - plan de producție; • program de instruire;
- Înregistrări.

Documentația SMC cuprinde de asemenea: standarde naționale și internaționale, reglementări specifice, regulamente, decizii interne de organizare și funcționare, lista documentelor în vigoare conform procedurii de sistem Controlul documentelor, care are scopul de a stabili modalitatea de ținere în evidență a acestora prin asigurarea că documentele rămân lizibile și indentificabile cu ușurință. Aceste documente sunt revizuite, anulate, arhivate în cazul în care intervin modificări, sau dacă este cazul.

5.2.2. Manualul Calității

Manualul calității se elaborează pentru compania “Drumark” SRL cu scopul:

- domeniului de aplicare a sistemul de management al calității;
- procedurilor documentate specifice organizației;
- descrierii interacțiunii proceselor astfel încât să poată fi controlată întreaga activitate ce concurează la realizarea obiectivelor și scopurilor propuse.

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

5.2.3. Controlul documentelor

Pentru ținerea sub control a documentelor sistemului de management al calității s-a elaborat procedura de sistem Controlul documentelor, care definește controalele necesare pentru:

- emitere și aprobare a documentelor;
- analiză, actualizare (dacă este cazul) și reaprobare a documentelor;
- identificare modificări și stadiul revizuirii curente a documentelor;
- asigurare că versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare;
- asigurare că documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință;
- identificare și distribuție controlată a documentelor de proveniență externă;
- prevenire a utilizării neintenționate a documentelor perimate și de aplicare a unei identificări adecvate.

5.2.4. Controlul înregistrărilor

Sistemul de management al calității adoptat în cadrul companiei “Drumark” SRL asigură stabilirea și păstrarea unor înregistrări suficiente și complete, care dovedesc conformitatea cu cerințele și funcționarea eficace a sistemului.

Înregistrările furnizează informații privind:

- gradul de îndeplinire a obiectivelor calității;
- nivelul de satisfacție/însatisfacție a clientului;
- rezultatele dezvoltării Sistemul de Management al Calității;
- analizele efectuate în scopul identificării tendințelor calității proceselor;
- acțiunile corective/preventive și eficiența acestora;
- instruirea personalului corespunzător cu activitățile pe care le desfășoară;
- auditurile efectuate conform planificărilor, etc.

Toate înregistrările trebuie să fie lizibile, arhivate și păstrate astfel încât să fie regăsite prompt, în amenajări care asigură un mediu adecvat pentru prevenirea deteriorării, pierderii sau distrugerii lor.

Securitatea informațiilor și accesul la acestea este asigurat astfel:

- fișierele și bazele de date sunt gestionate numai de utilizatorii care garantează confidențialitatea datelor.

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

6. Responsabilitatea managementului

6.1. Angajamentul managementului

Directorul general și-a asumat un angajament ferm, făcut public, pentru dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității în cadrul întreprinderii “Drumark” SRL.

Orientarea către client

Dezvoltarea activității întreprinderii “Drumark” SRL s-a realizat după o strategie stabilită riguros prin identificarea cerințelor și așteptărilor reale ale tuturor clienților. Directorul General (fondatorul) și-a stabilit misiunea, orientată spre client, ținând seama de cerințele legale și reglementate aplicabile, evaluând gradul de satisfacție al clientului conform procedurii operaționale. Evaluarea satisfacției clienților.

6.2. Politica referitoare la calitate

Directorul general al întreprinderii “Drumark” SRL a definit și elaborat politica referitoare la calitate, care îndeplinește următoarele condiții:

- este adecvată scopului propus de organizație;
- include angajamentul directorului general pentru satisfacerea cerințelor clienților și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității;
- furnizează un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor de calitate;
- este comunicată și înțeleasă în cadrul organizației;
- este analizată pentru a fi permanent adecvată.

Această politică este în strânsă interdependență cu măsurile luate pentru obținerea de profit prin:

- a. satisfacerea cerințelor clienților în conformitate cu criteriile și etica profesională;*
- b. prevenirea, detectarea și corectarea neconformităților față de cerințele de calitate;*
- c. reacție rapidă la solicitările interne și externe, ceea ce presupune un sistem informațional bun, personal calificat pe direcții/compartimente, adecvarea mijloacelor de prospectare a pieței;*
- d. îmbunătățirea comunicării între salariați și clienți.*

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

6.3. Planificare

6.3.1. Planificarea sistemului de management al calității

Directorul general împreună cu șefii compartimentelor și-au asumat responsabilitatea planificării sistemului de management al calității în cadrul companiei. Planificarea sistemului de management al calității este focalizată pe definirea proceselor necesare realizării eficiente și eficiente a obiectivelor referitoare la calitate în conformitate cu strategia organizației.

“ Drumark” SRL, prin responsabilitatea directorului general, a inclus ca elemente de intrare în planificarea sistemului de management al calității următoarele referințe:

- strategiiile organizației;
- obiectivele organizației;
- necesitățile și așteptările clienților și a altor părți interesate;
- evaluarea cerințelor legale și de reglementare;
- evaluarea datelor referitoare la performanța serviciilor și/sau proceselor, etc.

Elementele de ieșire ale planificării calității în cadrul companiei “ Drumark” SRL sunt analizate sistematic de către directorul general pentru a se asigura eficacitatea și eficiența proceselor și definesc:

- necesarul de abilități și cunoștințe ale organizației;
- responsabilitatea și autoritatea pentru implementarea planurilor de îmbunătățire a proceselor;
- resursele necesare (financiare, umane, infrastructura, etc);
- metode și instrumente de îmbunătățire;
- înregistrări.

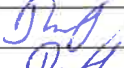
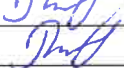
În concluzie, planificarea sistemului de management al calității acoperă:

- procesul de dezvoltare a sistemului de management al calității;
- procesul de realizare și resursele necesare pentru obținerea rezultatelor scontate, identificând caracteristicile de calitate în diverse stadii;
- activitățile de monitorizare în diverse stadii.

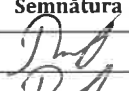
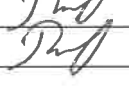
6.4. Responsabilitate, autoritate și comunicare

6.4.1. Responsabilitate și autoritate

Directorul general al companiei a definit și comunicat responsabilitatea și autoritatea pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității, decizii de numire pe post, regulament intern. Prin aceste documente s-a asigurat responsabililor de activități libertatea și autoritatea organizatorică pentru:

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

- a. a iniția acțiuni de prevenire a apariției oricărei neconformități referitoare la produse, procese și la sistemul de management al calității;
- b. a identifica și înregistra orice probleme referitoare la produse, procese și la sistemul de management al calității;
- c. a iniția, recomanda sau furniza soluții pe căi prestabilite;
- d. a verifica implementarea soluțiilor;
- e. a controla livrarea sau asamblarea ulterioară a produsului neconform, până când deficiența sau starea necorespunzătoare a fost corectată.

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

7. Managementul resurselor

7.1. Asigurarea resurselor

Pentru a spori performanțele organizației directorul general, împreună cu șefii compartimentelor iau în considerare:

- a) *necesarul de resurse, precum și calitatea acestora, ținându-se cont de limitele și oportunitățile legate de asigurarea acestor resurse;*
- b) *resursele umane și calificările de specialitate având în vedere motivarea, dezvoltarea, abilitățile de comunicare și competența personalului;*
- c) *resursele reprezentate de echipamente și spații pentru realizarea produsului;*
- d) *resurse reprezentate de facilități, instrumente de software pentru calculatoare, necesare evaluării calității produselor realizate;*
- e) *resurse reprezentate de documentația operațională și tehnică;*
- f) *resurse alocate protecției mediului, sănătății și securității.*

7.2. Resursele umane

7.2.1. Generalități

Personalul care desfășoară activități cu influență directă asupra calității proceselor este competent din punct de vedere al studiilor, instruirii, abilităților și experienței, competență stabilită în fișele de post, deciziile de numire pe post, etc., de șeful compartimentului și aprobată de directorul general.

“Drumark” SRL are un personal stabil, structurat corespunzător necesităților actuale atât din punct de vedere al calificării, cât și experienței acumulate.

Personalul întreprinderii cuprinde: muncitori; operatori, personalul de execuție și conducere.

Astfel, societatea ”Drumark” SRL dispune de următoarele resurse umane:

- diriginte de șantier: - 1, maestru - 2; specialiști - 3; contabil și un șef al secției de producție - 1; personal de conducere – 1; director general - 1.

În prezent echipa întreprinderii este formată din 9 persoane cu experiență în domeniu, profesioniști permanent motivați și adaptabili la evoluția pieței, capabili să ofere potențialului client încredere, punctualitate, eficiență, consultanță și asistență. Fiecare dintre ei cunosc foarte bine domeniul în care activează, au putere de convingere, sunt perseverenți, astfel s-a reușit să devină întreprinderea într-un timp atât de scurt una dintre firmele de succes din Republica Moldova.

Managerul general al societății “Drumark” SRL adoptă toate deciziile referitoare la activitatea societății și se ocupă în mare parte de toate problemele operaționale, comerciale și manageriale ale firmei.

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

Contabilul-șef se ocupă de analiza stării economico-financiare a întreprinderii, de întocmirea raportului financiar anual, de inventariere, de achitarea ordinelor de plată, de calcularea impozitelor firmei etc.

7.2.2. Competență, conștientizare și instruire

Competență

Directorul general identifică și asigură competențele necesare desfășurării optime a proceselor din interiorul organizației, pentru toți membrii acesteia, având ca obiectiv principal însușirea cunoștințelor, formarea și dezvoltarea deprinderilor și aptitudinilor necesare pentru:

- ridicarea nivelului de pregătire profesională;
- pregătirea salariatului în vederea promovării pe scară ierarhică;
- asimilarea de către întreg personalul a concepțiilor moderne privind tehnicile utilizate pentru menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității;
- asigurarea mobilității salariaților, atunci când acest lucru este cerut.

Directorul general analizează periodic măsura în care competențele existente sunt satisfăcătoare și prognozează necesarul de resurse în raport cu orientările viitoare ale organizației, care pot fi:

- obiective pe termen mediu și lung;
- extinderea spațială și/sau a domeniilor de activitate a organizației;
- modificările proceselor și achiziționări ale echipamentelor de ultimă generație;
- adoptarea de noi standarde;
- modificarea cadrului legislativ.

Conștientizare

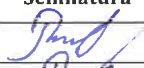
Directorul general se asigură că membrii acesteia sunt conștienți de relevanța și importanța activităților proprii ce influențează calitatea proceselor și, respectiv a produselor.

Sporirea gradului de motivare al membrilor întreprinderii se asigură, prezentând acestora:

- estimarea evoluției în timp a întreprinderii;
- politica și obiectivele întreprinderii;
- politica de dezvoltarea organizației și a resurselor umane;
- intenția de îmbunătățire a proceselor;
- recompensarea creativității și inovației;
 - impactul social al organizației în sensul legăturii între creșterea bunăstării societății și a bunăstării organizației.

Instruire

Activitatea de instruire a personalului din cadrul organizației se desfășoară conform procedurii operaționale. Instruirea personalului și include atât cursuri desfășurate în cadrul

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

organizației cât și cursuri externe prin cursuri de perfecționare, conferințe, simpozioane, informări etc.

Infrastructura

Directorul general a definit infrastructura necesară pentru realizarea produselor, ținând seama de necesitățile și așteptările clienților.

Infrastructura include:

Sediul juridic: Republica Moldova, mun. Chișinău, or. Durlești str. Chimiștilor 15 bir. 41

Echipamente utilizate în producție:

- Renault Master doka;
- Set de instrumente și fixare a indicatoarelor;
- Generator Kamoto GG3000;
- Ciocan hidraulic

Deci, infrastructura disponibilă realizării în condiții optime a lucrului de birou și depozit este următoarea :

- Clădiri, respectiv spațiul de parcare a utilajului, dotată cu birouri, magazia, etc. special amenajate pentru desfășurarea în bune condiții a activităților;
- Utilaje de producție și de inspecții și încercări performante, care respectă normele de securitatea muncii;
- Software performant;
- Servicii internet;
- Documentație, standarde, reglementări din domeniu.

În timpul staționării utilajelor, se efectuează operațiile de întreținere obișnuite, preventive, cum ar fi:

- Curățirea utilajelor;
- Reglarea instalațiilor;
- Servicii de reparație, etc.

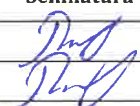
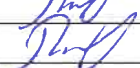
Operațiunile obișnuite de întreținere, la instalațiile fixe, sunt realizate de personalul intern.

7.3. Mediul de lucru

Directorul general al organizației asigură un mediu de lucru care are o influență pozitivă asupra motivației, satisfacției și performanțelor angajaților, concurând astfel la creșterea performanțelor activităților prestate.

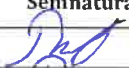
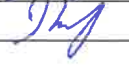
Pentru aceasta s-au luat în considerare:

- metode și oportunități stimulative pentru o mai bună implicare și valorificare a potențialului membrilor organizației;
- condițiile de lucru, prin punerea la dispoziție a utilajelor necesare;
- ergonomia;

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

- relațiile dintre membrii organizației precum și relațiile dintre aceștia și clienți;
- factorii de mediu (temperatură, umiditate, luminozitate, flux de aer etc.);
- salubritate, zgomot, vibrații.

Documentația aflată în dotarea angajaților din producție permite identificarea și utilizarea instrumentelor necesare pentru desfășurarea normală a producției. Este sarcina șefului secției de producție și a directorului să organizeze munca în hala de producție astfel încât mediul de lucru să fie mereu sigur, în conformitate cu standardele în vigoare în domeniul protecției muncii.

	Nume, prenume	Data	Semnătura	Actualizarea
Întocmit	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025
Verificat	Purici N.	01.01.2025		18.03.2025

8. Realizarea produsului

8.1. Planificarea realizării produsului

Directorul general va planifica procesele necesare realizării produsului ținând cont de cerințele pentru celelalte procese ale sistemului de management al calității.

Planificarea realizării lucrărilor în companie se realizează de către directorul general, împreună cu angajații conform procedurilor operaționale controlul procesului de execuție și determină:

- metodele de verificare specifice activităților și criteriile de acceptare respective;
- activități de verificare, validare, monitorizare și inspecție specifice a lucrărilor;
- criterii pentru acceptarea lucrărilor;
- înregistrări necesare pentru a furniza dovezi obiective asupra realizării activității/proceselor în conformitate cu cerințele.

Planificarea realizării lucrărilor se face în concordanță cu celelalte cerințe ale sistemului de management al calității asigurându-se funcționarea eficientă și eficientă a:

- proceselor direct legate de cerințele clienților;
- proceselor având o incidență asupra necesităților altor părți interesate;
- proceselor cu incidență asupra altor procese: procesul financiar-contabil, procesul de management al resurselor umane.

Documentația necesară desfășurării proceselor este cuprinsă în procedurile și instrucțiunile organizației cât și în înregistrările menținute de fiecare compartiment responsabil de proces. Acestea reprezintă baza pentru:

- aplicarea și comunicarea caracteristicilor semnificative ale proceselor;
- instruirea referitoare la implementarea proceselor;
- diseminarea cunoștințelor și a experienței în cadrul entităților funcționale;
- evaluarea și auditul proceselor; - revizuirea și ameliorarea proceselor;
- îmbunătățirea proceselor.

Rezultatele lucrărilor sunt analizate și luate în considerare de către directorul general în cadrul analizei efectuate de management pentru a se asigura punerea în practică a politicii și atingerea obiectivelor referitoare la calitate. Directorul general ia în considerare elementele de ieșire din planificarea calității, se asigură că procesele sunt realizate în condiții controlate și că elementele de ieșire răspund cerințelor clienților.

Persoana responsabilă de calitate determină în ce măsură fiecare proces afectează aptitudinea de a satisface cerințele specificate și:

- stabilește metodele și practicile corespunzătoare acestor procese pentru a obține o funcționare corespunzătoare;
- determină, verifică și pune în practică criteriile și metodele de control ale proceselor, pentru a obține un produs conform cu cerințele clientului;

- determină și pune în practică măsurile necesare și acțiunile de urmărire pentru a se asigura că procesele continuă să funcționeze astfel încât să se obțină rezultatele și elementele de ieșire prevăzute ;
- asigură disponibilitatea informațiilor și datelor necesare pentru a facilita funcționarea și supravegherea eficace a proceselor;
- conservă rezultatele controlului proceselor sub formă de înregistrări, pentru a furniza dovada funcționării și supravegherii eficace a acestora;
- stabilește proceduri scrise, definind practicile de realizare a produsului.

8.2. Procese referitoare la relația cu clientul

8.2.1. Determinarea cerințelor referitoare la lucrări

Persoana responsabilă de calitate, împreună cu directorul general “ Drumark” SRL folosesc procese reciproc acceptabile pentru a comunica eficace și eficient cu clienții săi și cu alte părți interesate. Aceste procese stabilesc:

- cerințele specificate de către client, inclusiv cerințe referitoare la activitățile de livrare și post-livrare;
- cerințele nespecificate de clienți, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, atunci când aceasta este cunoscută;
- cerințele legale și de reglementare referitoare la lucrări;
- orice alte cerințe suplimentare identificate de organizație.

Directorul general, împreună cu angajații analizează cerințele specificate de client și păstrează înregistrări ale rezultatelor analizelor și anume: oferte de preț, comenzi, contracte și modificări ale acestora conform procedurilor operaționale specifice realizării lucrărilor controlul procesului de execuție și se asigură că:

- cerințele referitoare la produs sunt clar definite;
- cerințele din contract sau comandă, care sunt diferite de cele exprimate anterior, sunt rezolvate;
- organizația este capabilă să îndeplinească cerințele definite.

Atunci când clientul nu furnizează nici o declarație documentată a cerințelor, organizația recurge la definirea lor împreună cu clientul.

8.2.2. Comunicarea cu clientul

Compania prin responsabilitatea reprezentantului managementului de calitate va identifica și implementa modalități de comunicare cu clienții legate de:

- a) informații despre lucrări;
- b) analiza cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv amendamentele la acestea;
- c) feedback-ul de la client, inclusiv reclamațiile acestuia.

Responsabilitățile individuale și prioritățile legate de cerințele clienților sunt definite clar și comunicate întregului personal.

8.3. Aprovizionarea

Aprovizionarea întreprinderii cuprinde: procurarea produselor și serviciilor de care întreprinderea are nevoie, care să fie de calitate și să aibă un preț bun.

Lucrările de construcție în cadrul întreprinderii impune organizarea activității de aprovizionare cu mijloace materiale: consumabile, combustibil, energie, apă, utilaje și mașini.

Organizarea aprovizionării tehnico-materiale trebuie astfel făcută încât să contribuie la asigurarea completă, complexă și la timp a tuturor nevoilor necesare pentru realizarea lucrărilor de construcție.

Trebuie să asigure condițiile optime de depozitare a resurselor materiale, utilizarea rațională a resurselor materiale pentru a se ține sub control stocurile necesare lucrărilor.

Satisfacerea cerințelor de calitate a materialelor și serviciilor care se aprovizionează, impune parcurgerea etapelor de mai jos:

1. *Definirea cerințelor pentru produsele care se aprovizionează*
2. *Selectarea subcontractaților,*
3. *Comunicarea cerințelor și relațiile subcontractații,*
4. *Verificarea calității produselor aprovizionate*
5. *Stabilirea problemelor care le ridică materialele/produsele furnizate de către client;*
6. *Identificarea și trasabilitatea produselor aprovizionate*
7. *Înregistrarea calității produselor aprovizionate.*

Documentele de bază al aprovizionării poate fi “comanda de aprovizionare”, respectiv cererea de ofertă pentru aprovizionarea de produse finite sau de realizare a unor subproduse, întreaga responsabilitate pentru întocmirea documentului de aprovizionare este a beneficiarului.

Documentul care stă la baza aprovizionării cuprinde două elemente principale. - definirea condițiilor comerciale (cantitate, termen de livrare, preț, mod de plată, etc.) - definirea cerințelor/specificațiilor tehnice.

Cerințele tehnice vor conține cel puțin următoarele trei tipuri de informații:

- a) *toate detaliile tehnice asupra produsului care urmează a se achiziționa (tip, caracteristici, performanțe, etc.)*
- b) *exigențe față de calitate (nivel de acceptare a defectelor pe timpul fabricației sau toleranțe)*
- c) *modul de asigurare a calității, (adică cerințe față de sistemul de calitate impus furnizorului) În multe situații aceste trei tipuri de cerințe se include în specificații pentru produs.*

9. Măsurare, analiză și îmbunătățire

9.1. Generalități

Compania “ Drumark” SRL va monitoriza în permanență acțiunile sale de îmbunătățire a performanței și va asigura implementarea acestora. Totodată va planifica și implementa procesele necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire necesare:

- *demonstrării conformității produselor;*
- *asigurării conformității Sistemului de Management al Calității;*
- *îmbunătățirii permanente a eficacității Sistemului de Management al Calității.*

9.2. Monitorizare și măsurare

9.2.1. Satisfacția clientului

“ Drumark” SRL va monitoriza informațiile referitoare la percepția clientului, monitorizare care se bazează pe analiza informațiilor de la clienți, prin responsabilitatea reprezentantului managementului de calitate, cum ar fi:

- sondaje în rândul clienților;
- necesități de piață;
- date referitoare la furnizarea de produse;
- informații referitoare la concurență.

Metodologia utilizată pentru evaluarea satisfacției clienților, responsabilitățile și competențele decizionale implicate sunt definite în procedura operațională.

9.2.2. Audit intern

Întreprinderea “ Drumark” SRL va utiliza ca instrument de management pentru evaluarea punctelor tari și a punctelor slabe auditul intern, în conformitate cu cerințele standardului de referință.

Întreprinderea va efectua auditurile interne pentru a determina dacă sistemul de management al calității este:

- conform cu măsurile planificate referitoare la cerințele standardului de referință și la cerințele sistemului de management al calității, stabilit de organizație;
- implementat și menținut în mod eficace.

Responsabilitatea planificării auditurilor interne revine persoanei responsabile de calitate iar planificarea acestora se face luând în considerare importanța proceselor și zonelor care trebuie auditate.

9.2.3. Monitorizarea și măsurarea

Directorul general va aplica metode adecvate pentru monitorizarea, evaluarea și analiza proceselor sistemului de management al calității pentru a demonstra capacitatea acestora de a obține rezultatele planificate.

Monitorizarea proceselor se referă atât la procesele principale, cât și la procesele suport și de management.

Controlorul tehnic de calitate monitorizează și măsoară caracteristicile lucrărilor, pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele referitoare la acesta conform Fișă de urmărire produs.

9.3. Controlul lucrărilor neconforme

Întreprinderea “ Drumark” SRL va adopta metode adecvate destinate identificării, documentării, evaluării și tratării lucrărilor neconforme care apar pe parcursul desfășurării proceselor. Metodele de control, responsabilitatea și autoritatea asociată pentru tratarea lucrărilor neconforme vor fi definite în cadrul unei proceduri.

9.4. Analiza datelor

Datele rezultate din acțiuni de măsurare și monitorizare sau din alte surse relevante, sunt colectate și analizate pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității și pentru a evalua zonele în care se poate aplica îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității.

Analiza datelor furnizează informații referitoare la:

- satisfacția clientului;
- conformitatea cu cerințele referitoare la lucrări;
- caracteristicile și tendințele proceselor și produselor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive, furnizori.

9.5. Îmbunătățire

9.5.1 Îmbunătățirea continuă

Îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității este un proces permanent care asigură creșterea continuă a capacității de satisfacere a cerințelor clienților, a propriilor angajați sau a altor părți interesate.

Fiind considerată o exigență majoră, întreprinderea “ Drumark” SRL a definit și implementat un sistem de îmbunătățire continuă a sistemului de management al calității prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive și a analizei efectuate de management.

Conștientă de faptul că orice activitate cu o participare umană puternică, prezintă riscul unor disfuncționalități care generează anomalii, întreprinderea “ Drumark” SRL este preocupată de detectarea și tratarea lor, prevenirea apariției acestora considerând-o esențială.

9.5.2. Acțiuni corective

Procedura de sistem Acțiuni corective stabilește responsabilitatea, autoritatea și mecanismele destinate determinării cauzelor neconformităților, analizei acestora, determinării și implementării acțiunilor necesare pentru evitarea reapariției lor, acțiunile corective întreprinse, înregistrarea rezultatelor.

Acțiunile corective sunt inițiate de persoana responsabilă de calitate.

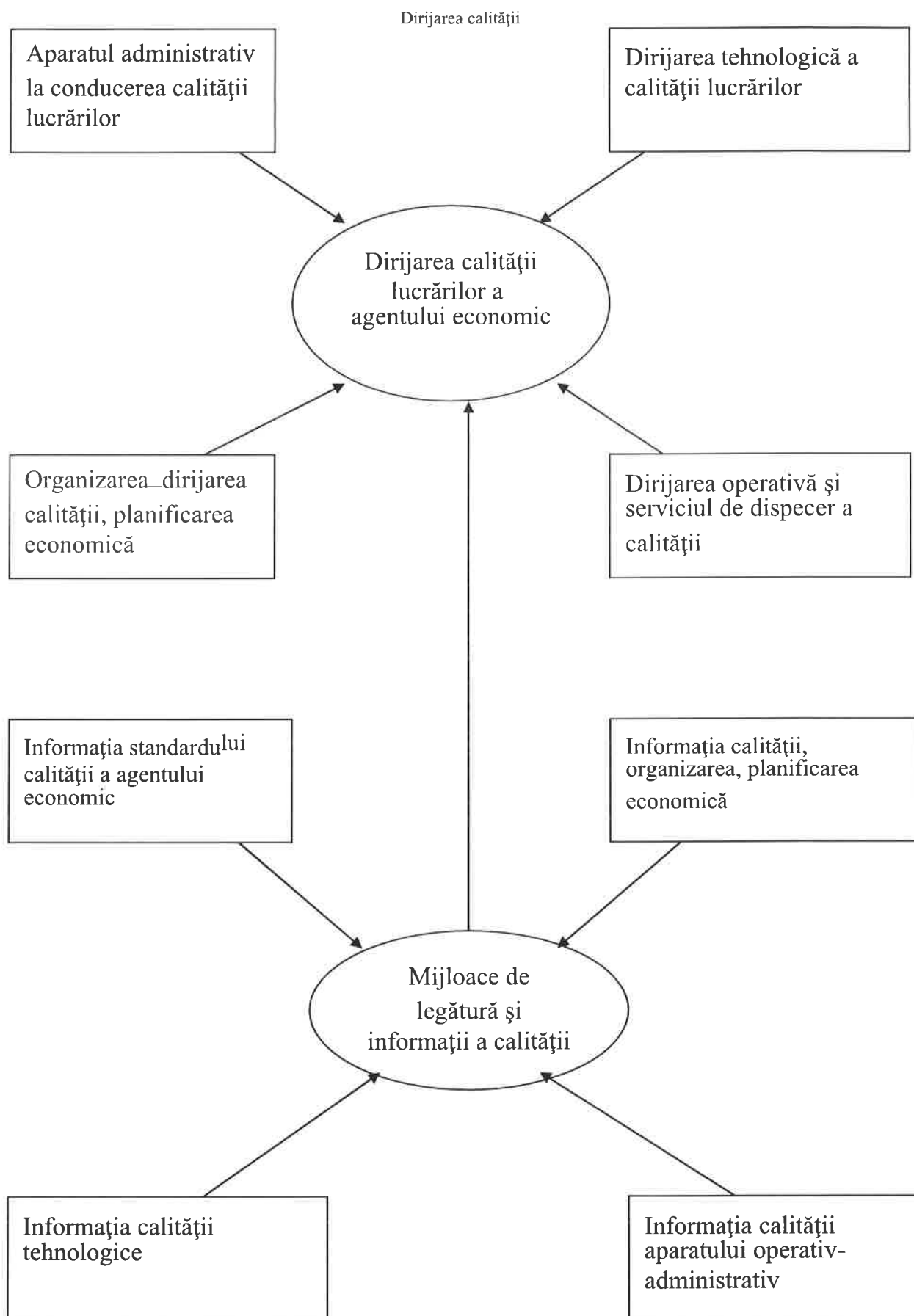
Determinarea corectă a cauzelor reale se realizează pe bază de documente, înregistrări de inspecții, înregistrări ale monitorizării proceselor, reclamații sau chestionare de evaluare a satisfacției clienților. De asemenea, se analizează erorile din circuitul informațional și deficiențele de comunicare. Stadiul de punere în aplicare a acțiunilor corective stabilite pentru diferite tipuri de neconformități apărute este analizat periodic de către management.

9.5.3. Acțiuni preventive

Procedura de sistem Acțiuni preventive definește cerințele pentru:

- determinarea neconformităților potențiale și a cauzelor acestora;
- evaluarea necesității de acțiuni pentru a preveni apariția neconformităților;
- determinarea și aplicarea acțiunilor întreprinse;
- înregistrarea rezultatelor acțiunilor preventive întreprinse; - analiza acțiunilor preventive întreprinse.





Prof

Lista specialiștilor în domeniu la “ Drumark” S.R.L.

Nr.	Numele, prenumele	Funcția	Studii	Staj de muncă, (ani)
1.	Andrei Draghinici	Administrator	Superioare	8
2.	Valeriu Cozma	Diriginte de șantier, inginer constructor	Superioare	20
3.	Gheorghe Bacila	Maistru	Medii tehnice	12
4.	Sergiu Doaga	Specialist	Gimnaziale	6
5.	Vasile Tipa	Specialist	Gimnaziale	4
6.	Constantin Caraman	Specialist	Gimnaziale	4
7.	Nicolae Griza	Specialist	Gimnaziale	3

Schema de încadrare a personalului “ Drumark” S.R.L.

Nr.	Funcția	Nr. persoane
1.	Director	1
2.	Diriginte de șantier	1
3.	Maistru	1
4.	Specialist	4

PA

Lista tehnici specializate și mijloace de măsurare de
care dispune „Drumark” S.R.L.
cu drept de proprietate și/sau locațiune,
folosite în domeniul de activitate la data de 18.03.2025

Nr.		Cantitate
1.	Renault Master doka	1
2.	Generator Kamoto GG3000	1
3.	Ciocan hidraulic	1
4.	Set de instrumente de fixare a indicatoarelor	1

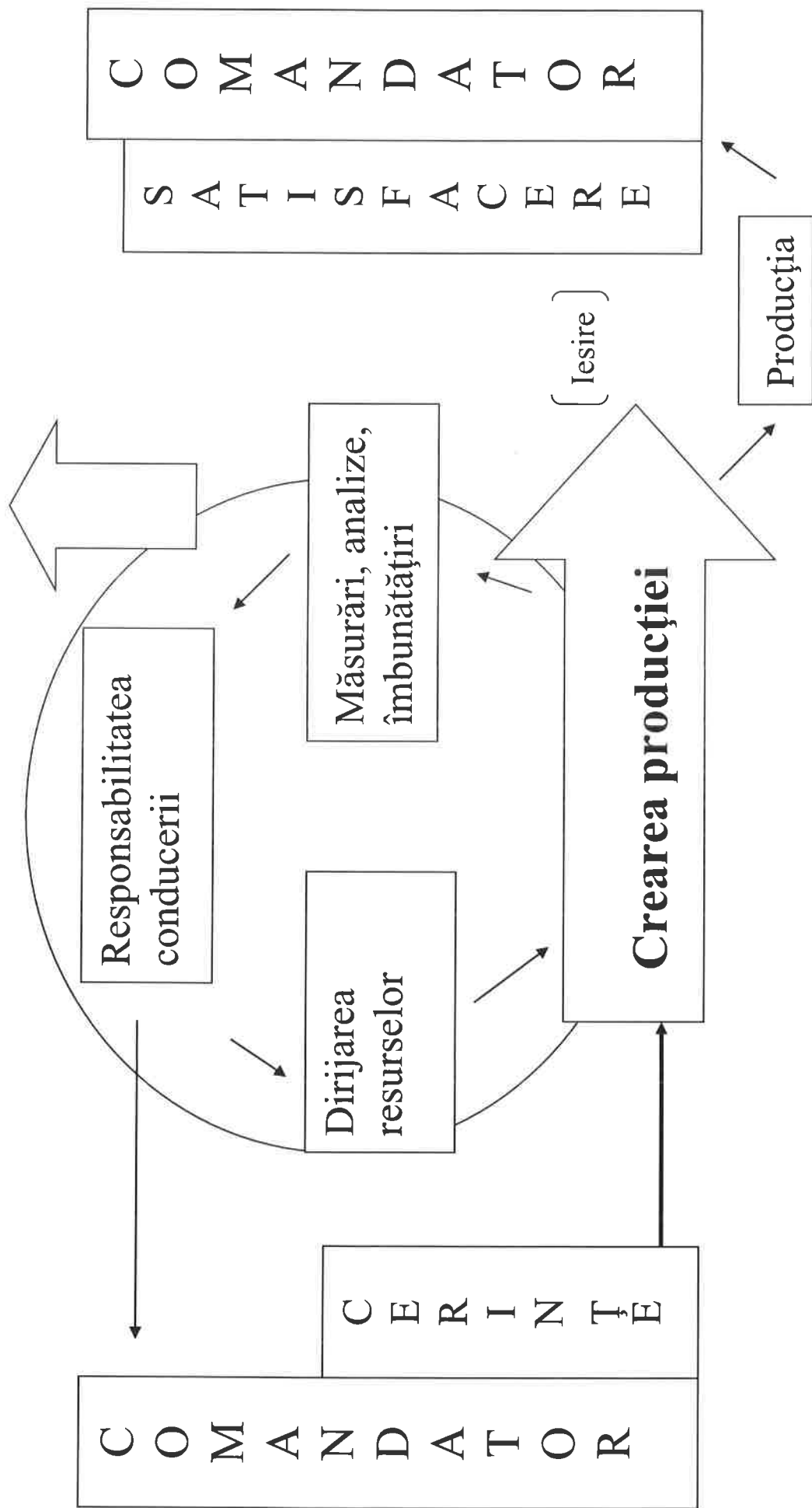


Schema controlului de intrare și păstrare a materialelor de construcție

Etapă, procesul, producția	Ce se controlează	Scopul controlului	Locul de luare a probei	Periodicitatea	Cine controlează	Metodă de control
Recepția la intrare pe șantier	Cantitatea Certificat Calitatea	Determinarea volumului real Corespondența cliții după Certificat și SN	Șantier, camion	De la fiecare partidă	Recepționar (selectat)	După documentație Standard
Descărcarea și depozitarea	Respectarea regulilor de descărcare și depozitare	Controlul depozitării	Depozit	La descărcare	Recepționarul	Vizual, de urmărit
Păstrare în depozit	Lipsa murdăriei la păstrare	Respectarea calității	Depozit	Odată în schimb	Șeful de șantier	Vizual, de urmărit
Servirea materialelor	Servirea corectă a materialelor	Controlul încărcării	Mijloace de transport	La servire	Șeful de șantier	De urmărit

PA

Îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității



22