

# 5AQ

## I N V E S T

# MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE, MEDIU, SANATATE SI SECURITATE OCUPATIONALA

Versiunea 2

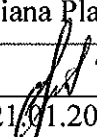
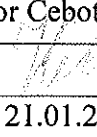
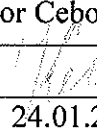
Intocmit 24.01.2022

Nr. exemplar 3

Copie controlată

Copie necontrolată

In conformitate cu cerințele standardului SM EN ISO 9001:2015  
SM SR EN ISO 14001:2016, SM ISO 45001:2018

	INTOCMIT	VERIFICAT RSMI	APROBAT DIRECTOR
<i>Nume</i>	Tatiana Placinta	Igor Cebotarenco	Igor Cebotarenco
<i>Semnatura</i>			
<i>Data</i>	21.01.2022	21.01.2022	24.01.2022

(c) Copyright 5AQ INVEST SRL; toate drepturile rezervate. Acest document contine informatii proprietare si poate fi transmis tertilor numai cu aprobarea conducerii.

## CUPRINS

1.0	Prezentarea companiei	3
2.0	Despre manualul SMI	
2.1	Obiectiv	
2.2	Domeniu de aplicare	
2.3	Declaratie de autorizare	
2.4	Control si distributie	
2.4.1	Structura	
2.4.2	Responsabilitate	
2.4.3	Distributie	
3.0	Termeni si definitii	
<b>4.0</b>	<b>Contextul organizatiei</b>	<b>6</b>
4.1	Intelegerea organizatiei si a contextului in care activeaza	
4.2	Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate	
4.3	Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management	
4.4	Sistemul de management si procesele sale	
4.4.1	Identificarea procesului	
4.4.2	Obiectivele si controlul proceselor	
4.4.3	Procese externalizate	
<b>5.0</b>	<b>Leadership</b>	<b>9</b>
5.1	Leadership si angajament	
5.1.1	Generalitati	
5.1.2	Orientarea catre client	
5.2	Politica	
5.2.1	Stabilirea politicii	
5.2.2	Comunicarea politicii	
5.3	Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati	
<b>6.0</b>	<b>Planificare</b>	<b>13</b>
6.1	Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor	
6.2	Obiectivele referitoare la calitate si planificarea realizarii lor	
6.3	Planificarea schimbarilor	
<b>7.0</b>	<b>Suport</b>	<b>16</b>
7.1	Resurse	
7.1.1	Generalitati	
7.1.2	Personal	
7.1.3	Infrastructura	
7.1.4	Mediu pentru operarea proceselor	
7.1.5	Resurse de monitorizare si masurare	
7.1.5.1	Generalitati	
7.1.5.2	Masurarea trasabilitatii	
7.1.6	Cunostinte organizationale	
7.2	Competenta	
7.3	Constientizare	
7.4	Comunicare	
7.5	Informatii documentate	
7.5.1	Generalitati	
7.5.2	Creare si actualizare	
7.5.3	Controlul informatiei documentate	
<b>8.0</b>	<b>Operare</b>	<b>24</b>
8.1	Planificare si control operational	
8.2	Cerinte pentru produse si servicii	
8.2.1	Comunicarea cu clientul	
8.2.2	Determinarea cerintelor pentru produse si servicii	

8.2.3	Analizarea cerintelor pentru produse si servicii	
8.2.4	Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii	
8.3	Proiectarea si dezvoltarea produselor si serviciilor	
8.3.1	Generalitati	
8.3.2	Planificarea proiectarii si dezvoltarii	
8.3.3	Elemente de intrare ale proiectarii si dezvoltarii	
8.3.4	Controale ale proiectarii si dezvoltarii	
8.3.5	Elementele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii	
8.3.6	Modificari ale proiectarii si dezvoltarii	
8.4	Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior	
8.4.1	Generalitati	27
8.4.2	Tipul si amploarea controlului	28
8.4.3	Informatii pentru furnizorii externi	29
8.5	Productie si furnizare de servicii	30
8.5.1	Controlul productiei si al furnizarii de servicii	30
8.5.2	Identificare si trasabilitate	31
8.5.3	Proprietate care apartine clientilor sau furnizorilor externi	
8.5.4	Pastrare	32
8.5.5	Activitati post-livrare	32
8.5.6	Controlul modificarilor	32
8.6	Eliberarea produselor si serviciilor	33
8.7	Controlul elementelor de iesire neconforme	33
<b>9.0</b>	<b>Evaluarea performantei</b>	<b>34</b>
9.1	Monitorizare, masurare, analiza si evaluare	34
9.1.1	Generalitati	34
9.1.2	Satisfactia clientului	35
9.1.3	Analiza si evaluare	36
9.2	Audit intern	36
9.3	Analiza efectuata de management	37
9.3.1	Generalitati	37
9.3.2	Elementele de intrare ale analizei efectuate de management	38
9.3.3	Elementele de iesire ale analizei efectuate de management	39
<b>10.0</b>	<b>Imbunatatire</b>	<b>39</b>
10.1	Generalitati	39
10.2	Neconformitate si actiune corectiva	40
10.3	Imbunatatire continua	41
<b>Anexe</b>		<b>41</b>

### Lista reviziilor si modificarilor manualului SMI

Versiune	Data	Natura modificarilor	Aprobat
1	11.02.2019	Editia originala	Igor Cebotarenco
1	09.03.2020	Fara modificari	Igor Cebotarenco
2	24.01.2022	Tranzitia la SMI	Igor Cebotarenco

## 1.0 Prezentarea companiei

Compania 5AQ INVEST SRL este o întreprindere care activează pe piața construcțiilor din Republica Moldova din anul 2008 și are statut juridic de Societate cu Răspundere Limitată.

Obiectivul companiei este de a pune la dispoziție clienților săi cunoștințele și experiența acumulată în domeniul construcțiilor pentru a contribui la alegerea și definitivarea unor decizii cât mai profitabile.

Din echipa noastră fac parte profesioniști cu o bună pregătire inginerescă ce pot oferi soluții complete privitor lucrărilor de construcții.

## 2.0 Despre manualul SMI

### 2.1 Obiectiv

Prezentul manual este elaborat cu scopul de a defini viziunea organizației cu privire la standardele SM EN ISO 9001:2015, SM SR EN ISO 14001:2016, SM ISO 45001:2018 cat si pentru a demonstra modalitatea in care organizatia se conformeaza standardelor.

Totodata el reprezinta un instrument pentru:

- comunicarea politicii referitoare la calitate;
- instruirea personalului;
- asigurarea mentinerii integritatii SMC;
- efectuarea auditurilor interne;
- evaluarea SMC de catre clienti si alte parti interesate.

Aplicarea unui sistem de management integrat are ca scop gasirea solutiilor optime de rezolvare atat a nevoilor si intereselor societatii, cat mai ales a nevoilor si asteptarilor clientilor, a castigarii pietelor si increderii clientilor in capacitatea societatii de a furniza calitatea dorita.



## 2.2 Domeniul de aplicare

Prezentul manual este intocmit pe baza orientarilor continute de standardelor SM SR ISO 9001:2015, SM SR EN ISO 14001:2016, SM ISO 45001:2018 pentru proiectarea, dezvoltarea si furnizarea de:

- servicii de constructii de cladiri si constructii ingineresti,
- instalatii si retele tehnico-edilitare,
- reconstructii, consolidari si restaurari.


## 2.3 Declaratie de autorizare

Organizatia este dedicata crearii si mentinerii sistemului de management al calitatii, de mediu, de management al sanatatii si securitatii ocupationale prezentat in acest manual si implementat in vederea indeplinirii cerintelor SM EN ISO 9001:2015, SM SR EN ISO 14001:2016, SM ISO 45001:2018.

Membrii organizatiei vor respecta cu strictete diversele proceduri operationale standardizate si de calitate, in conformitate cu politicile prezentate in cadrul acestui manual.

Tatiana Placinta – manager calitate, a fost numit responsabil cu sistemul de management integrat in cadrul organizatiei. RSMI este responsabil pentru asigurarea conformitatii cu cerintele de calitate stipulate in acest manual. El este autorizat sa se asigure de faptul ca sistemul de calitate este elaborat, implementat, imbunatatit si mentinut de catre SAQ INVEST SRL. Directorii si celelalte esaloane de conducere vor oferi sprijin deplin si vor coopera cu RSMI avand in vedere ca el este autorizat sa se asigure ca sistemul este implementat in cadrul organizatiei si intreg personalul de management trebuie sa implementeze sistemul.

Igor Cebotarenco

  
Semnatura directorului

## 2.4 Control si distributie

### 2.4.1 Structura

Manualul este elaborat respectand structura prezentata a cuprinsului. Primele trei capitole ale manualului prezinta informatii generale. Urmatoarele capitole abordeaza elementele sistemului de management conform SM EN ISO 9001:2015, SM SR EN ISO 14001:2016, SM ISO 45001:2018 avand in componenta capitolele 4-10, urmand structura standardului. Asadar capitolului intitulat “Planificare” i se desemneaza numarul 6, similar cu capitolul 6 “Planificare” din cadrul standardului.

Manualul este asistat de informatii documentate in vederea elaborarii unui bun sistem de calitate, de mediu, de management al sanatatii si sanatatii ocupationale incluzand diagrame flux si proceduri standard de operare.

### 2.4.2 Responsabilitate

Directorul organizatiei aproba continutul manualului SMI. Controlul si mentenanta manualului cade in sarcina responsabilului sistemului de management integrat, care detine si originalul manualului. Implementarea acestui manual este obligatorie pentru toate departamentele. Modificarile facute in cadrul acestui manual au loc in urma unui control documentat, fiind necesara aprobarea directorului. Totodata in cazul unor modificari (amendamente), pagina respectiva este analizata de director si modificarile sunt aprobate de acesta, anterior tiparii editiei revizuite.

### 2.4.3 Distributie

Dupa necesitate copii dupa manualul SMI sunt distribuite departamentelor intr-o forma “controlata”. Copiile “controlate” sunt acelea care contin “revizuirii”. Copiile “necontrolate” sunt cele in care nu se regasesc potentialele amendamente (modificari).

Copiile “controlate” ale manualului SMI vor fi stampilate pe prima pagina cu mentiunea “copie controlata” si vor primi un numar unic de inregistrare. Copia controlata sub forma digitala este distribuita prin partajarea dosarului sistemului de management integrat, avand acces doar pentru citire (read only) toti sefi de departament.

Responsabilul sistemului de mangement integrat pastreaza lista principala si lista de distributie a exemplarelor manualului SMI, copiile numerotate ale acestuia fiind distribuite corespunzator detinatorilor.

Amendamentele si paginile revizuite ale manualului SMI sunt eliberate de responsabilul sistemului de mangement integrat detinatorilor copiilor controlate ale manualului prin intermediul unei “note de modificare”. La primirea modificarilor, primitorul va inlocui paginile anterioare ale manualului cu cele revizuite.

Copiile “necontrolate” pot fi oferite de RSMI catre clientii potentiali sau altor parti interesate, la cererea sefilor de departament, dar primitorul nu va primi si modificarile/reviziile ulterioare.

RSMI este responsabil pentru completarea listei de amendamente cu toate modificarile aprobate; toate informatiile cu privire la revizuirii sunt distribuite detinatorilor copiilor manualului SMI. Daca modificarile conduc la schimbari ale numerotatiei paginilor, atunci vor fi operate si modificarile corespunzatoare in cadrul cuprinsului manualului SMI.

## 3.0 Termeni si definitii

In cadrul propriului sistem de management integrat, 5AQ INVEST SRL foloseste o serie de termeni si definitii conform detaliilor prezentate mai jos. In caz ca nu este prezentata nicio definitie, in mod implicit, organizatia adopta definitiile din cadrul standardului *ISO 9000: Managementul calitatii – Fundamente si vocabular*. In unele cazuri, o serie de documentatii sau proceduri specifice pot furniza o definitie diferita, de utilizat in contextul aceluia document; in aceste cazuri respectiva definitie va inlocui pe cea furnizata de manualul calitatii sau standardul ISO 9000.

## Terminologie / Abrevieri

**Document** – informatie scrisa, utilizata pentru a descrie modalitatea de realizare a unei activitati.

**Inregistrare** – dovada consemnata cu privire la realizarea unei activitati.

**Nume organizatie** – denumirea societatii care utilizeaza prezentul manual al SMI

**SMI** – Sistemul de management integrat

**RSMI** – responsabil cu sistemul de management integrat

**Risc** – efect negativ al incertitudinii.

**Oportunitate** – efect pozitiv al incertitudinii.

**Incertitudine** – deficienta de informatie cu privire la intelegerea sau cunoasterea unui eveniment, la consecintele urmare a derularii lui sau la probabilitatea de aparitie a acestuia.

**Reparare:** actiune de aducere la conformitate a produsului neconform printr-o serie de operatiuni suplimentare care modifica designul initial al produsului.

## 4.0 Contextul organizatiei

### 4.1 Intelegerea organizatiei si a contextului in care activeaza

5AQ INVEST SRL a examinat si analizat cele mai importante aspecte cu privire la ea insasi si la toate partile interesate, in vederea determinarii propriei directii strategice. Aceasta analiza necesita intelegerea factorilor interni si externi importanti pentru organizatie si pentru partile interesate (conform paragrafului 4.2 de mai jos); partile interesate sunt identificate in cadrul procedurii *Contextul organizatiei, PSS*.

Aceste aspecte sunt monitorizate si actualizate cand este necesar, fiind discutate in cadrul analizelor efectuate de management.

### 4.2 Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate

Factorii determinati in cadrul paragrafului 4.1 sunt identificati cu ajutorul unei analize a riscurilor cu care se confrunta organizatia si partile interesate. Prin parti interesate intelegem acele entitati care receptioneaza produsele sau serviciile organizatiei, entitati asupra carora produsele sau serviciile organizatiei au impact sau care au interese

semnificative in cadrul companiei. Partile interesate sunt identificate in cadrul unei proceduri documentate, **Contextul organizatiei**.

Ulterior informatiile colectate sunt utilizate de conducerea de varf in vederea determinarii directiei strategice a organizatiei. Aceasta este definita in cadrul inregistrarii analizelor efectuate de management, fiind actualizata periodic pe masura ce conditiile si situatiile se schimba.

#### **4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management integrat**

Bazandu-se pe analiza aspectelor relevante prezentate in paragrafele anterioare, obiectivele partilor interesate si luand in considerare propria gama de produse si servicii, 5AQ INVEST SRL a determinat domeniul de aplicare al sistemului de management ca fiind:

- Constructii de cladiri si constructii ingineresti, instalatii si retele tehnico-edilitare, reconstructii, consolidari si restaurari.

Sistemul de calitate se aplica pentru toate procesele, activitatile si angajatii din cadrul organizatiei. Sediul organizatiei se gaseste la urmatoarea adresa:

Bd. Dacia, 40/2,

mun. Chişinău, Moldova, MD-2062

Tel. Mob.: +373 686 89 778

Tel./Fax: +373 /22/ 57 33 66

Web: [www.5aq.md](http://www.5aq.md)

Email: [invest@5aq.md](mailto:invest@5aq.md)

5AQ INVEST SRL declara ca nu exista exceptii de la normativele standardelor SM EN ISO 9001:2015, SM SR EN ISO 14001:2016, SM ISO 45001:2018

#### **4.4 Sistemul de management integrat si procesele sale**

##### **4.4.1 Identificarea procesului**

5AQ INVEST SRL a adoptat o abordare procesuala a propriului sistem de management integrat. Prin identificarea celor mai importante procese din cadrul companiei si prin gestionarea optima a acestora se reduce probabilitatea descoperirii unor produse/servicii neconforme, fie in cadrul proceselor finale sau dupa livrare/prestare. Astfel neconformitatile si riscurile sunt identificate in timp real, prin actiuni luate in cadrul fiecarui proces important.

In cadrul 5AQ INVEST SRL au fost identificate urmatoarele procese de maxima importanta:

- procesul de management al calității;
- procesul de management de mediu;
- procesul de management al sanatatii si securitatii ocupationale;
- procesul de management al relatiilor cu clientii;
- procesul de Constructii de cladiri si constructii ingineresti, instalatii si retele tehnico-edilitare, reconstructii, consolidari si restaurari;
- procesul de planificare resurse financiare;
- procesul de management resurse umane;
- procesul de aprovizionare;
- procesul de asigurare si mentinere mijloace de masurare;
- procesul de documentare a SMI.

Fiecare proces poate fi asistat de alte activitati, precum sarcini sau subproces. Monitorizarea si controlul proceselor de importanta maxima asigura implementarea efectiva si controlul tuturor sarcinilor sau subproceselor subordonate.

Fiecarui proces de maxima importanta i se ataseaza un document specific, **Definirea procesului** care prezinta:

- elementele de intrare si iesire aplicabile
- definatorul procesului
- autoritatile si responsabilitatile aplicabile
- riscurile si oportunitatile aplicabile
- resursele critice
- criteriile si metode folosite pentru a asigura eficienta procesului
- obiectivele de calitate legate de respectivul proces

Sucesiunea interactiunii acestor procese este ilustrata in **Anexa 2**.

#### 4.4.2 Obiectivele si controlul proceselor

Fiecare proces are cel putin un obiectiv stabilit; acesta reprezinta o declaratie referitoare la scopul procesului. Ulterior fiecare obiectiv este asistat de cel putin un indicator valoric sau de performanta, care este masurat pentru a determina capacitatea procesului de a indeplini obiectivul de calitate.

De-a lungul anului datele valorice sunt masurate si colectate de responsabilii procesului sau de alti manageri desemnati, in vederea prezentarii informatiilor catre Managerul tehnic. Ulterior datele sunt analizate de catre Directorul general astfel incat acesta sa elaboreze tintele si sa faca ajustari, avand ca scop imbunatatirea continua pe termen lung. Obiectivele de calitate specifice pentru fiecare proces sunt prezentate detaliat in cadrul **Anexei 5**.

Datele valorice impreuna cu situatiile curente si tintele de atins sunt consemnate in inregistrarile analizelor efectuate de management.

Cand un proces nu atinge parametrii tintiti sau intampina o problema neasteptata, se implementeaza procesul actiunilor corective pentru a analiza si rezolva problema. In plus se cauta si se implementeaza oportunitati de imbunatatire pentru procesele identificate.

#### **4.4.3 Procese externalizate**

Orice proces derulat de o terta parte se considera a fi un "proces externalizat". Acesta trebuie sa fie controlat. Procesele externalizate ale organizatiei precum si metodele de control implementate pentru fiecare dintre ele sunt definite intr-un document dedicat, *Procese externalizate, PO4*.

La stabilirea tipului si gradului de extindere al controlului aplicabil proceselor externalizate se ia in considerare:

- a) impactul potential al proceselor externalizate asupra capacitatii companiei de a furniza produse conforme cerintelor,
- b) gradul in care partajat controlul asupra procesului,
- c) capacitatea obtinerii controlului necesar prin intermediul cerintelor din contractul de achizitie.

## **5.0 Leadership**

### **5.1 Leadership si angajament**

#### **5.1.1 Generalitati**

Conducerea superioara participa la diverse sedinte si prezinta probe cu privire la angajamentul sau legat de dezvoltarea si implementarea sistemului de management integrat, pentru imbunatatirea continua a eficientei acestuia.

Conducerea superioara a 5AQ INVEST SRL ofera dovezi cu privire la conduita, implicarea si angajamentul in dezvoltarea si implementarea sistemului de management integrat si in imbunatatirea continua a eficientei acestuia prin:

- a) preluarea responsabilitatii cu privire la eficacitatea sistemului de management integrat si revizuirea obiectivelor generale si functionale ale organizatiei;
- b) asigurarea elaborarii politicii si obiectivelor de calitate pentru sistemul de management precum si a compatibilitatii acestora cu directia strategica si contextul in care actioneaza organizatia;
- c) asigurarea integrarii cerintelor sistemului de management in cadrul celorlalte procese de afaceri ale organizatiei, dupa cum se considera necesar;
- d) elaborarea prezentarilor proceselor, cu riscurile si oportunitatile corespunzatoare acestora; de asemenea se prezinta riscurile la care este supusa organizatia alaturi de planul de diminuare a acestora, cu monitorizarea implementarii;

- e) contribuirea la difuzarea abordării pe baza de procese;
- f) asigurarea disponibilității resurselor necesare pentru sistemul de management integrat și discutarea acestor aspecte în cadrul ședințelor formale/informale;
- g) comunicarea importanței eficienței unui sistem de management integrat cât și a conformării față de cerințele acestuia; comunicarea se face în cadrul ședințelor interne și a analizelor efectuate de management;
- h) asigurarea obținerii rezultatelor prevăzute de către sistemul de management integrat și verificarea acestor aspecte cu ajutorul auditurilor interne și a analizelor obiectivelor;
- i) antrenarea, coordonarea și sprijinirea personalului pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management integrat;
- j) susținerea îmbunătățirii continue;
- k) sprijinirea altor persoane de conducere relevante în demonstrarea angajamentului și implicării față de sistemul de calitate, în domeniul de activitate specific.

### 5.1.2 Orientarea către client

Conducerea superioară a 5AQ INVEST SRL adoptă o abordare care pune accentul pe client, care asigură identificarea necesităților și așteptărilor acestuia (prin analiza contractelor, chestionarelor și a informațiilor primite direct), convertirea acestora în cerințe și îndeplinirea lor, cu scopul creșterii gradului de satisfacție al clientului final.

Această abordare se realizează prin asigurarea:

- a) identificării, înțelegerii și îndeplinirii cerințelor statutare și reglementatoare precum și cele ale clienților;
- b) identificării și tratării riscurilor și oportunităților care pot afecta conformitatea produselor și serviciilor precum și capacitatea de a îmbunătăți gradul de satisfacție al clienților;
- c) comunicării și promovării importanței îndeplinirii cerințelor consumatorilor precum și a cerințelor reglementatoare și legale; păstrării concentrării pe îmbunătățirea gradului de satisfacție al clienților.

## 5.2 Politica

### 5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate

Conducerea superioară a 5AQ INVEST SRL a pus bazele unei politici de calitate care guvernează operațiunile cotidiene ale organizației în vederea asigurării calității.

Politica de calitate este difuzată și ca document de sine statator, fiind comunicată și implementată în cadrul întregii organizații.

Politica de calitate a 5AQ INVEST SRL este după cum urmează:

În relațiile de afaceri, 5AQ INVEST S.R.L. acordă o atenție deosebită clienților săi, pentru a se asigura că cerințele și așteptările acestora sunt determinate și îndeplinite, urmărind creșterea satisfacției clienților, în condiții de eficiență economică și profit.

5AQ INVEST S.R.L. a dezvoltat și implementat un sistem de management al calitatii care satisface cerințele standardului SM EN ISO 9001:2015 și cerințele legale și de reglementare, identificate ca fiind aplicabile domeniului de activitate al organizației. Acest sistem se aplică în toată organizația și este cunoscut, înțeles și respectat de tot personalul.

În calitate de Director General al 5AQ INVEST S.R.L. promovez o cultură a organizației, orientată spre îmbunătățirea continuă și eficacitate, atât a executării lucrărilor de construcție, cât și a Sistemului de Management al Calitatii.

Respectarea prevederilor și dispozițiilor, precizate în documentația sistemului de management al calitatii, constituie angajamentul meu, ca executarea lucrărilor de construcție satisface cerințele referitoare la calitate, cuprinse în contracte, reglementări și legislația în vigoare.

Acord întreaga autoritate și responsabilitate RSMI, pentru gestionarea Sistemului de Management al Calitatii, conform prevederilor Manualului Calitatii.

Această politică cât și obiectivele referitoare la calitate vor fi analizate anual, sau ori de câte ori este necesar, pentru a se asigura adecvarea lor continuă. În acest sens personalul organizației este instruit cu privire la politica referitoare la calitate, iar obiectivele acestei politici sunt afișate în cadrul tuturor compartimentelor funcționale.

În scopul realizării obiectivelor referitoare la calitate, asigurăm resursele necesare pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calitatii, instrument care ne permite să îmbunătățim continuu performanțele de calitate. De asemenea punem la dispoziție mijloacele necesare pentru ca sistemul de management al calitatii să fie revizuit la intervale regulate de timp. Personalul companiei înțelege și participă la aplicarea acestei politici în scopul îmbunătățirii afacerii și calitatii executării lucrărilor de construcție.

Data: 24.01.2022



**DIRECTOR GENERAL,**  
**Igor Cebotarenco**

#### Politica de mediu a 5AQ INVEST SRL este după cum urmează:

Managementul 5AQ INVEST S.R.L. a adoptat o politică de mediu aplicabilă naturii activităților, dimensiunilor și impactului asupra mediului, care să contribuie la menținerea și îmbunătățirea poziției și a imaginii deținute pe piața locală, creșterea calității în activitățile desfășurate, motivarea și eficientizarea personalului, îmbunătățirea continuă a protecției mediului pentru activitățile derulate și utilizarea durabilă și eficientă a resurselor și materialelor.

Compania 5AQ INVEST S.R.L. are implementat sistemul de management de mediu în conformitate cu cerințele standardului SM SR EN ISO 14001:2016, integrat cu sistemul de management al calității, sistemul de management al sănătății și securității ocupaționale descris în Manualul Calității

5AQ INVEST S.R.L. este în mod continuu interesată să minimizeze impactul activităților sale asupra mediului, să ridice standardele de mediu și sociale, precum și de creștere a eficienței activității și promovare a principiilor calității.

Managementul 5AQ INVEST S.R.L. se angajează pentru:

- conformarea cu legislația în vigoare și cu reglementările de mediu referitoare la aspectele de mediu, a standardelor naționale și internaționale de mediu și oricărei evoluții a acestora, referitoare la activitățile desfășurate;
- îmbunătățirea continuă a politicii de mediu;
- prevenirea poluării și a riscurilor de mediu.




**Obiectivele generale de mediu sunt :**

- reducerea cantității de deșuri produse la nivelul organizației și valorificarea eficientă și ecologică a deșeurilor reciclabile;
- conservarea, protecția și îmbunătățirea calității mediului;
- îmbunătățirea performanței de mediu a societății, prevenirea poluării mediului, promovarea soluțiilor tehnice și tehnologiilor „nepoluante”, reducerea costurilor de mediu în conținutul serviciilor din domeniile proprii de activitate;
- utilizarea eficientă a materiilor prime, materialelor și utilităților în vederea economisirii resurselor naturale, iar ori de câte ori este posibil, utilizarea materialelor cu impact minim asupra mediului, recuperabile sau reciclabile;
- acordarea unei atenții sporite nevoilor de instruire, sensibilizare și conștientizare a întregului personal privind problemele de mediu;
- realizarea unei strânse colaborări cu autoritățile și cu grupurile de interes public, pentru aplicarea unei politici solide în favoarea mediului;
- aplicarea principiului controlului și responsabilității la nivelul întregii organizații și la nivelul fiecărui salariat.

Managementul SAQ INVEST S.R.L. este angajat în înfăptuirea politicii de mediu declarate și a obiectivelor de mediu propuse alocând în acest scop resurse materiale, financiare, instruiți, documentație și personal instruit cu responsabilități în problemele de mediu. Obiectivele de mediu sunt analizate periodic de managementul la cel mai înalt nivel pentru a se stabili dacă politica de mediu este adecvată și sunt dispuse măsuri în consecință, precum și pentru a se asigura realizarea acestora. SAQ INVEST S.R.L. asigură transpunerea în practică a Politicii de mediu prin activitatea responsabilă a fiecărui angajat. Managementul companiei se asigură că Politica de mediu este comunicată, înțeleasă, urmată și menținută de către toți salariații, la fiecare nivel al organizației cât și disponibilă tuturor părților interesate.

Data: 24.01.2022



**DIRECTOR GENERAL,  
Igor Cebotarenco**

**Politica în domeniul securității și sănătății în muncă a SAQ INVEST SRL este după cum urmează:**

Compania SAQ INVEST S.R.L. își asumă obligația de a asigura securitatea și sănătatea în muncă pentru toți salariații săi precum și pentru alte părți interesate dacă acestea sunt implicate (clienți, furnizori, vizitatori, etc.). În acest scop managementul de vîrf al companiei asigură resursele pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea unui Sistem de Management în domeniul Sănătății și Securității în Muncă conform cu SM ISO 45001:2018, și pentru atingerea acestui deziderat se angajează:

- Să asigure condiții de lucru sigure și sănătoase pentru prevenirea de traumatisme și boli determinate de muncă;
- să se conformeze cu cerințele legale și alte cerințe la care SAQ INVEST S.R.L. a subscris;
- să elimine pericolele și să reducă riscurile Sănătății și Securității în Muncă;
- să îmbunătățească continuu managementul în domeniul Sănătății și Securității în Muncă;
- să consulte și să asigure implicarea lucrătorilor în realizarea obiectivelor Sănătății și Securității în Muncă.

De asemenea, pentru îmbunătățirea performanței în domeniul Sănătății și Securității în Muncă, conducerea societății SAQ INVEST S.R.L. stabilește următoarele **obiective generale:**

- Conștientizarea personalului privind securitatea și sănătatea în muncă;

- Eliminarea accidentelor de muncă cu urmări grave prin aplicarea regulilor formulate în Instrucțiunile de securitate și sănătate în muncă pentru fiecare funcție;
- Implementarea, certificarea și menținerea unui sistem de management al securității și sănătății în muncă.
- Implementarea Instrucțiunilor 5AQ INVEST S.R.L. pentru protecția sănătății și securității în muncă.

Obiectivele specifice, ce decurg din cele generale, sunt conținute în Planul de măsuri de Securitate și Sănătate în muncă pentru anul în curs, care este prezentat în sistemul informatic, și este accesibil tuturor salariaților companiei.

Obiectivele vor fi realizate prin:


- identificarea preventivă și controlul pericolelor și riscurilor care pot afecta securitatea și sănătatea în muncă a salariaților și altor părți interesate (clienți, furnizori, subcontractori, vizitatori);
- îmbunătățirea continuă a sistemului de management al securității și sănătății în muncă;
- promovarea conștientizării, de către personalul propriu precum și a celui care lucrează în numele 5AQ INVEST S.R.L., a importanței respectării cu strictețe a cerințelor de securitate și sănătate în muncă;
- conformarea cu cerințele legislației privind securitatea și sănătatea în muncă și evaluarea periodică a gradului de conformare;
- implementarea politicilor și instrucțiunilor 5AQ INVEST S.R.L. în domeniu;
- asigurarea că securitatea și sănătatea în muncă au aceeași importanță ca și celelalte obiective de afaceri ale societății.

Responsabilul SSM și Inginerii sunt responsabili pentru implementarea măsurilor de securitate și sănătate în muncă, a sistemului de management al securității și sănătății în muncă precum și pentru dezvoltarea și supravegherea acestui sistem.

Politica este documentată, implementată, menținută și comunicată întregului personal, disponibilă pentru public și părțile interesate.

Managementul 5AQ INVEST S.R.L. se asigură că politica este relevantă și adecvată, ori de câte ori este cazul, la nivelul tipurilor de riscuri în domeniul Sănătății și Securității în Muncă și că toți lucrătorii sunt implicați în procesul de îmbunătățire continuă.

Data: 24.01.2022



**DIRECTOR GENERAL,**  
**Igor Cebotarenco**

### **5.2.2 Comunicarea politicii**

Prezentarea politicilor de calitate, de mediu, în domeniul securității și sănătății în muncă este expusă în cadrul sediului central al 5AQ INVEST SRL. Politicile de calitate, de mediu, în domeniul securității și sănătății în muncă este disponibilă public atât pe site-ul web al societății cât și la recepția sediului central, fiind disponibilă, de asemenea, tuturor părților interesate, precum angajați, furnizori externi, distribuitori etc. Politicile de calitate, de mediu, în domeniul securității și sănătății în muncă este revizuită o dată pe an în cadrul sedintelor de analiză efectuate de management, pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management integrat.

Tuturor angajaților li se recomandă după angajare să fie instruiți cu privire la politicile de calitate, de mediu, în domeniul securității și sănătății în muncă. De asemenea, în cazul în care apar modificări ale politicii de calitate, de mediu, în domeniul securității și sănătății în muncă angajații sunt informați imediat. RSMI se asigură că respectivii angajați înțeleg politicile de calitate, de mediu, în domeniul securității și sănătății în muncă și se conformează informațiilor documentate ale sistemului de management integrat.

### 5.3 Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati

Conducerea superioara a atribuit gradele de responsabilitate si autoritate pentru fiecare pozitie ierarhica relevanta din cadrul organizatiei. Acestea sunt comunicate in cadrul organizatiei prin intermediul organigramei si a fiselor posturilor.

Reprezentantul managementului pentru problematica referitoare la calitate a fost desemnat in persoana Tatiana Placinta. Alte atributii specifice acestui rol sunt prezentate mai jos sau in cadrul unor proceduri documentate suplimentare.

- A. Fisele postului sunt elaborate pentru toti angajatii, cu toate detaliile legate de gradele de autoritate si responsabilitate. Directorul a definit responsabilitatile, autoritatile si interdependentele intre toate persoanele angajate, acestea fiind comunicate la nivelul intregii organizatii. Toti membrii personalului sunt responsabili pentru pastrarea calitatii la nivelul propriei activitati si pentru informarea superiorilor cu privire la orice aspecte care pericliteaza calitatea muncii sau care au impact negativ asupra operarii satisfacatoare a sistemului de calitate. Anexa 1 la manualul SMI include structura organizationala a companiei.
- B. La toate nivelurile ierarhice personalul companiei este responsabil si are autoritate definita in domeniul de control pentru:
  - a. Calitatea activitatii desfasurate
  - b. Initierea de actiuni pentru prevenirea aparitiei de produse neconforme
  - c. Identificarea si inregistrarea problemelor de calitate
  - d. Initierea, recomandarea si oferirea de solutii la problemele de calitate
  - e. Verificarea eficacitatii solutiilor
  - f. Controlul proceselor ulterioare pana cand toate conditiile sunt satisfacatoare

Urmatoarele responsabilitati si autoritati cu privire la sistemul de management integrat sunt atribuite de catre managementul de top dupa cum urmeaza:

- a. asigurarea conformitatii sistemului de management integrat la cerinte – conducerea superioara
- b. asigurarea livrarii rezultatelor intentionate de catre toate procesele – responsabilul procesului
- c. raportarea managementului de varf cu privire la performanta sistemului de management integrat, la oportunitatile de imbunatatire si la nevoile de schimbare si inovare – responsabilul sistemului de management
- d. asigurarea promovarii orientarii spre client in cadrul intregii organizatii – conducerea superioara
- e. asigurarea mentinerii integritatii sistemului de management integrat, atunci cand sunt planificate si implementate modificari ale SMC - conducerea superioara

- C. Gradele de autoritate si responsabilitate pentru intreg personalul sunt documentate in fisele posturilor si comunicate corespunzator, in vederea facilitarii unui sistem de management integrat eficient. Aceste informatii sunt comunicate si intelese de intreg personalul, RSMI asigurandu-se ca fiecare persoana a citit propria fisa a postului si si-a inteles rolul, responsabilitatea si gradul de autoritate in cadrul organizatiei. Toate copiile fiselor de post sunt oferite tuturor partilor interesate. In caz de absentism sau vacantare a postului, delegarea autoritatii va fi la nivelul ierarhic superior iar responsabilitatea la nivelul ierarhic inferior, in caz ca nu exista alte specificatii.

## 6.0 Planificare

### 6.1 Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor

5AQ INVEST SRL ia in considerare riscurile si oportunitatile la derularea actiunilor din cadrul sistemului de management, precum si la implementarea si imbunatatirea acestuia; de asemenea, acestea sunt tratate in concordanta cu produsele si serviciile. Riscurile si oportunitatile sunt identificate in cadrul procedurii *Contextul organizatiei*, cod: PS5, dar si pe parcursul tuturor celorlalte activitati ale sistemului de management integrat.

Riscul si oportunitatile sunt gestionate in concordanta cu procedura *Managementul riscurilor si al oportunitatilor, PS8*. Acesta procedura defineste modalitatea in care riscurile sunt gestionate in vederea minimizarii impactului negativ si a probabilitatii de aparitie; de asemenea este definita modalitatea de gestionare a oportunitatilor in vederea cresterii probabilitatii de aparitie si a beneficiilor.

Riscurile si oportunitatile identificate permit:

- a. asigurarea faptului ca sistemul de management poate atinge obiectivele propuse
- b. imbunatatirea rezultatelor dorite
- c. prevenirea sau diminuarea rezultatelor nedorite
- d. realizarea imbunatatirii continue
- e. planificarea de actiuni specifice pentru abordarea acestor riscuri si oportunitati
- f. integrarea si implementarea de actiuni in cadrul proceselor sistemului de management integrat
- g. evaluarea eficacitatii acestor actiuni

Se pregateste o fisa de analiza a riscurilor pentru majoritatea riscurilor majore, cu prezentarea unui plan de diminuare a acestora. In cadrul fisei de analiza a riscurilor si a diagramei fluxului procesual sunt identificate si documentate actiunile de diminuare a riscurilor. Ca parte a planificarii, riscurile sunt divizate in riscuri mari, medii si mici. In cazul in care un anumit risc atinge un nivel inalt sunt initiate actiuni specifice, in conformitate cu fisa de analiza a riscurilor. Eficienta actiunii luate este analizata de RSMI in cazul riscurilor majore iar in cazul riscurilor procesuale de catre seful de departament. Actiunea de analiza se repeta lunar. Actiunile necesare includ reducerea riscului, limitarea acestuia sau crearea de oportunitati prin introducerea de noi produse, abordarea unor pietee, tehnologii, clienti sau parteneriate noi.

### 6.2 Obiectivele referitoare la calitate si planificarea realizarii lor

**6.2.1** Ca parte a abordării bazată pe procese, 5AQ INVEST SRL utilizează obiectivele propriilor procese, luate în discuție în cadrul paragrafului 4.4 de mai sus, drept obiective principale de calitate pentru sistemul de management integrat. Acestea cuprind obiectivele generale de calitate referitoare la executarea lucrărilor de construcție. Alte obiective de calitate suplimentare referitoare la executarea lucrărilor de construcție pot fi definite în cadrul instrucțiunilor de lucru sau în cadrul cerințelor primite de la clienți.

Aceste obiective ale proceselor au fost elaborate ținând cont ca ele să fie:

- a) congruente cu politica de calitate;
- b) măsurabile;
- c) în acord cu cerințele aplicabile;
- d) relevante pentru conformitatea executării lucrărilor de construcție și pentru satisfacția clienților;
- e) monitorizabile;
- f) comunicate partilor interesate;
- g) actualizabile atunci când este necesar.

Obiectivele de calitate ale proceselor sunt definite în procesele verbale întocmite în urma analizelor efectuate de management, în conformitate cu prevederile paragrafului 9.3. Planificarea obiectivelor de calitate ale proceselor este definită în cadrul secțiunii 4.4 de mai sus.

<b>Obiective de calitate</b>	
<b>Parametri</b>	<b>Obiectiv anual</b>
• Atingerea nivelului de satisfacție al consumatorului	Min 95%
• Dezvoltarea executării lucrărilor de construcție per trimestru	Min 25%
• Creșterea cifrei de afaceri prin mărirea volumului de vânzări	Min 50%
• Numărul maxim de reclamații primite de la client pe trimestru	Max 1
• Reducerea costului de construcție	Min 10%
• Reducerea numărului de probleme calitative	Min 1%

- Se elaborează obiectivele, șefii de departamente monitorizează lunar stadiul în care se află îndeplinirea în cadrul foii de monitorizare a obiectivelor. Obiectivele sunt comunicate tuturor partilor implicate, fiind actualizate anual în urma discuțiilor din cadrul ședințelor de analiză efectuate de management.
- Obiectivele de calitate măsurabile sunt elaborate pe baza politicii de calitate documentate, fiind conforme politicii de calitate. Criteriile măsurabile sunt dinamice și revizuite în cadrul analizelor efectuate de management, reflectând angajamentul pentru îmbunătățirea continuă.

**6.2.2** Planul de management al obiectivului se pregătește în vederea atingerii obiectivelor de calitate, incluzând detalii cu privire la:

- a. Ce se va face
- b. Ce resurse sunt necesare
- c. Cine este responsabil
- d. Data limită de îndeplinire
- e. Metoda de evaluare a rezultatelor.

### **6.3 Planificarea schimbărilor**

Modificările la sistemul de management integrat și la procesele sale se efectuează într-o manieră planificată, conform procedurii *Managementul schimbării, PS9*.

Managementul de vârf va analiza documentele managementului la intervale regulate și va determina dacă sunt necesare sau nu modificări la sistemul de management integrat.

Când modificările transformă sistemul de management integrat, organizația ia în considerare:

- a) Scopul modificărilor și potențialele consecințe
- b) Dacă se menține integritatea sistemului de management integrat
- c) Disponibilitatea resurselor
- d) Revizuirea autorității și responsabilității în cadrul fișelor de post.

## **7.0 Suport**

### **7.1 Resurse**

#### **7.1.1 Generalități**

SAQ INVEST SRL identifică și furnizează resursele necesare pentru:

- a) implementarea și susținerea sistemului de management integrat precum și pentru îmbunătățirea continuă a eficienței acestuia;
- b) îmbunătățirea gradului de satisfacție al clienților, prin îndeplinirea cerințelor acestora.

Alocarea resurselor se face ținând cont de nivelul resurselor interne existente, de constrângerile privitoare la acestea precum și de necesitățile referitoare la așteptările furnizorilor.

Problematice referitoare la resurse și la modalitățile de alocare a acestora se ia în discuție cu ocazia ședințelor efectuate de management.

SAQ INVEST SRL a identificat cerințele legate de resurse și a furnizat la timp resurse sub forma de personal calificat, echipament, utilaje, facilități. Sunt furnizate resurse pentru implementarea și menținerea sistemului de

management integrat precum și pentru îmbunătățirea eficienței acestuia. Sunt identificate și furnizate resurse adecvate pentru îmbunătățirea gradului de satisfacție al clientului prin îndeplinirea ireproșabilă a cerințelor acestuia.

Se evaluează gradul de adecvare al resurselor în cadrul:

- Analizelor efectuate de management
- Analizei contractelor
- Analizei rezultatelor auditului intern cu privire la calitate
- Analizei reclamațiilor clienților

RSMI evaluează capacitățile și constrângerile cu privire la resursele interne. În caz că există limitări legate de resursele proprii se apelează la serviciile furnizate de entități externe.

### 7.1.2 Personal

Conducerea superioară se asigură de existența unui personal suficient pentru operarea eficientă a sistemului de management integrat și a proceselor identificate.

Personalul a cărui activitate influențează conformitatea produsului față de cerințe este instruit corespunzător și/sau format profesional. Competența personalului se verifică ținând cont de aspecte precum educația, pregătirea, abilitățile personale și experiența. Se alocă personal competent pentru implementarea eficientă a sistemului de management integrat și pentru operarea/controlul proceselor interne.

### 7.1.3 Infrastructura

Se identifică, alocă și întreține facilități corespunzătoare pentru obținerea conformității executarea lucrărilor de construcție. În momentul de față detinem o infrastructură adecvată pentru implementarea sistemului de management integrat, sub forma de:

- a) Clădiri și utilități asociate
- b) Echipamente, inclusiv hardware și software,
- c) Mijloace de transport
- d) Tehnologii de informații și comunicare; computere integrate în rețele locale; pachete software ERP.

Echipamentul este validat prin intermediul procedurii *Validarea echipamentului, PO10* și este întreținut conform procedurii *Intreținere preventivă, PO8*.

#### **7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor**

Sefii de departament identifica cerintele cu privire la mediul de lucru, in vederea derularii corespunzatoare a proceselor. Se asigura si intretine un mediu de lucru adecvat, potrivit pentru realizarea conformitatii serviciilor/produselor. Se asigura o buna iluminare si ventilatie corespunzatoare.

Mediul de lucru de la santiere este asigurat conform cu normele securitatii si sanatatii muncii, personalul este echipat corespunzator, regulile de securitate sunt continuu urmarite si respectate.

S-au luat toate masurile pentru crearea unui mediu social corespunzator, nu se fac discriminari intre diversii angajati. Se asigura un mediu de lucru calm si confortabil.

#### **7.1.5 Resurse de monitorizare si masurare**

In cazul in care echipamentul este utilizat pentru activitati de masurare critice precum verificarea, acestea vor fi subiectul unei proceduri de control si de calibrare sau verificare. Pentru mai multe detalii consultati procedura *Calibrare, PO7*.

##### **7.1.5.1 Generalitati**

5AQ INVEST SRL a identificat si oferit resursele necesare pentru a se asigura obtinerea de rezultate valide si sigure in urma monitorizarii proceselor si verificarii lucrarilor de constructie. Monitorizarile se deruleaza pentru verificarea lucrarilor de constructie, in vederea respectarii cerintelor de catre acestea.

Se are in vedere si un anumit grad de toleranta la selectarea echipamentelor de masurare si monitorizare. Echipamentele de masurare/monitorizare sunt pastrate in mod corespunzator, gradul lor de adecvare este analizat de catre seful de departament. Se decide si implementeaza frecventa activitatilor de mentenanta preventiva. Se pastreaza informatii documentate cu privire la inregistrarile privind mentenanta preventiva pentru a se asigura perfecta functionalitate a echipamentelor. Lista de verificare a activitatii de mentenanta preventiva se realizeaza pe baza sugestiiilor producatorului de echipamente. Se respecta prevederile listei in vederea implementarii la timp a activitatilor de mentenanta preventiva. Fiecare defectiune a echipamentelor si utilajelor este tratata cu atentie, fiind pastrata ca informatie documentata in registrul de evidenta a echipamentelor.

##### **7.1.5.2 Masurarea trasabilitatii**

Echipamentele de masurare (instrumentar, software etc.) folosite in cadrul 5AQ INVEST SRL sunt selectate avand la baza capacitatea, acuratetea si precizia masuratorilor care urmeaza a fi facute.

1. Instrumentarul este calibrat si ajustat la intervale regulate, programate anterior sau inainte de utilizare/inregistrare. Toate echipamentele critice sunt calibrate in raport cu un instrumentar certificat, cu trasabilitate cunoscuta si valida fata de standardele recunoscute la nivel national/international. Activitatile specifice sunt derulate de personalul companiei, calificat si instruit in prealabil, sau prin folosirea



serviciilor unor laboratoare de calibrare externe, cu trasabilitate fata de standardele nationale/internationale. In absenta realizarii trasabilitatii, echipamentul este calibrat in cadrul companiei, pastrandu-se informatii documentate cu privire la procedura. De asemenea echipamentele utilizate pentru masurare si monitorizare sunt incluse procedurii de calibrare/verificare, conform prevederilor, pastrandu-se inregistrari specifice. Se include procedurii de verificare si software-ul computerelor. Frecventa calibrarii este decisa de catre RSMI, care se asigura ca procedura se deruleaza la timp.

2. Tuturor instrumentelor li se acorda un numar de identificare, se aplica etichete/colante de identificare, cu informati despre data urmatoarei calibrari, daca calibrarea a fost efectuata si rezultatul calibrarii. Se pastreaza inregistrari cu privire la calibrari. Se folosesc etichete/autocloante pentru identificarea starii calibrarii echipamentului, pentru efectuarea calibrarii la termenele prestabilite.
3. Echipamentele se manevreaza astfel incat sa se evite deteriorarea si defectarea, pe parcursul transportului, intretinerii si stocarii. Doar personalul instruit trebuie sa manipuleze echipamentele, pentru a se asigura validitatea calibrarii. Echipamentele de masurare si monitorizare sunt monitorizate astfel incat sa se elimine posibilitatea invalidarii calibrarii. In caz contrar se poate efectua o calibrare inaintea utilizarii. Echipamentele noi sau reparate, folosite pentru verificare, se supun initial unui control pentru masurarea preciziei.
4. Daca echipamentul este decalibrat sau daca verificarile anteriorare sau rezultatele masurarii dupa calibrare depasesc limita de toleranta, se analizeaza situatia, dupa caz, si se iau actiuni necesare pentru repararea instrumentarului. Echipamentul nu va mai fi folosit pentru monitorizare si masurare decat dupa remedierea deficientelor. Echipamentele noi sau reparate, folosite pentru verificare, se supun initial unui control pentru masurarea preciziei.
5. Daca pentru masurare si monitorizare va fi folosit un anumit software, acesta trebuie sa indeplineasca o serie de cerinte specifice, acestea fiind validate inaintea utilizarii.

### 7.1.6 Cunostinte organizationale

Organizatia stabileste nivelul necesar de cunostinte pentru operarea proceselor interne si pentru realizarea conformitatii produselor si serviciilor. Aceste cunostinte si informatii pot fi obtinute din:

- a) surse interne, precum experienta acumulata, reactii si concluzii ale expertilor in materie si/sau proprietatea intelectuala;
- b) surse externe precum standardele, mediul academic, conferinte si/sau informatii culese de la clienti sau furnizor.

Aceste cunostinte trebuie sa fie pastrate si facute disponibile in masura necesitatilor.

Cand se iau in calcul noile tendinte si nevoi, RSMI evalueaza nivelul cunostintelor interne si identifica modalitatea de a obtine sau accesa cunostinte suplimentare sau actualizari necesare. Pentru diseminarea cunostintelor se creaza un birou de informatii; toate erorile si greselile anteriorare, alaturi de cauzele lor, vor face parte din lectiile invatate. Se includ aici si detaliile proiectelor care au avut succes si cazurile de imbunatatire a proceselor interne.

## 7.2 Competenta

RSMI identifica gradul de competenta al angajatilor care deruleaza activitati ce inflenteaza conformitatea produsului la cerintele specificate. Acest demers se bazeaza pe analiza performantei, oferindu-se instructajul necesar postului, pentru actualizarea cunostintelor personalului si atingerea competentei necesare. Matricea abilitatilor si competentelor si inregistrarile cu privire la instructaj sunt elaborate sub forma de informatie documentata. In cazul in care apar modificari ale rutinei de lucru sau in cazul oricaror altor modificari se identifica si se furnizeaza instructaj de munca corespunzator.

De asemenea, RSMI se asigura ca personalul atinge nivelul necesar de competenta si ca inregistrarile legate de educatie, experienta, instruire si calificare sunt mentinute in cadrul matricei competentelor.

Noul angajat al organizatiei este instruit corespunzator in domeniul in care activeaza, conform descrierii din abordarea procesuala. Eficienta instructajului si a actiunilor derulate in domeniul competentei sunt evaluate, conform descrierii din abordarea procesuala.

Procedura documentata *Formare profesionala, POI*, defineste in detalii aceste activitati.

## 7.3 Constientizare

Sefii de departament se asigura ca personalul este constient cu privire la politica de calitate, obiectivele relevante de calitate, importanta propriei activitati, modalitatea in care contribuie la eficientizarea sistemului de management al calitatii, beneficiile imbunatatirii performantei si implicatiile neconformitatii fata de cerintele sistemului de management integrat.

Se deruleaza programe corespunzatoare de constientizare a sistemului calitatii pentru toate persoanele din cadrul organizatiei pentru a se realiza o buna intelegere a cerintelor acestuia la toate nivelurile.

## 7.4 Comunicare

Organizatia asigura comunicarea interna si externa intre sefii de departament si angajatii din toate nivelurile ierarhice cu privire la procesele sistemului de management integrat si la eficienta acestuia. Comunicarea referitoare la sistemul de management la calitatii include aspecte precum:

- a) ce se comunica
- b) cand se comunica
- c) cui i se comunica
- d) cum se comunica
- e) cine comunica

Sedintele ordinare au loc cel putin o data pe saptamana cu angajatii din administratie si se incheie prin elaborarea Procesului-Verbal.

Personalul 5AQ INVEST SRL practica comunicarea prin e-mail.

## 7.5 Informatii documentate

### 7.5.1 Generalitati

Compania a elaborat, documentat, implementat si mentinut un sistem de management integrat si a imbunatatit in permanenta eficienta sa in concordanta cu cerintele standardelor SM EN ISO 9001:2015, SM SR EN ISO 14001:2016, SM ISO 45001:2018.

Documentarea sistemului de management integrat include atat documente cat si inregistrari.

- Am identificat procesele critice necesare sistemului de management integrat si modalitatea de aplicare a lor in cadrul intregii organizatii, acestea fiind prezentate in diagrama fluxului de procese.
- Prezentarile fluxului de procese includ diagrame pentru fiecare proces, cu elementele de intrare si iesire corespunzatoare si cu riscurile si oportunitatile specifice.

Acest document, denumit manualul SMI, subliniaza domeniul de aplicare, structura si principiile generale ale operarii sistemului de mangement integrat si serveste ca o declaratie de intentie a conducerii superioare pentru indeplinirea deverselor normative ale standardelor SM EN ISO 9001:2015, SM SR EN ISO 14001:2016, SM ISO 45001:2018.

- Formularele sunt elaborate si completate astfel incat sa pastreze informatia documentata.

### 7.5.2 Creare si actualizare

Documentele scrise sunt elaborate in cadrul companiei conform listei de mai jos, luandu-se in considerare marimea organizatiei, tipul activitatilor derulate, complexitatea proceselor si a interactiunii lor precum si gradul de competenta al personalului.

Structura documentara a 5AQ INVEST SRL cuprinde:

- Declaratia documentata a politicii de calitate si a obiectivelor de calitate
- Manualul SMI
- Prezentarile fluxului procesual si procedurile standard de operare
- Inregistrarile cu privire la calitate (de asemenea o serie de inregistrari sunt pastrate sub forma electronica)

Toate informatiile documentate sunt identificate pe baza datei de elaborare, numarului versiunii, titlului si numarului de identificare conform modalitatii de codificare si identificare documentara. Informatiile documentate sunt pastrate sub forma electronica (soft) si sub forma de coli de hartie (hard).

Toate informatiile documentate sunt analizate si aprobate pentru compatibilitate si adecvare de catre persoanele autorizate, conform tabelului de mai jos.

Tabelul 1	Matricea de alocare a responsabilitatii pentru documente	
Tipul de document	Responsabilitate	
	Analiza modificarii documentului si aprobare	Pastrarea listei master a documentelor si emiterea copiilor pentru distributie
1. Manualul SMI	Director	Responsabil SMC
2. Diagrama flux a procesului	Responsabil SMC / responsabil departament	Responsabil SMC
3. Proceduri standard de operare/ Presentari	Responsabilul SMC / responsabil departament	Responsabil SMC
4. Standardele aplicabile,specificatiile consumatorilor si documentele externe	Responsabilul SMC	Responsabil SMC
5. Formulare	Responsabilul SMC / responsabil departament	Responsabil SMC
<b>Nota:</b> - Copiile master ale tuturor documentelor sunt pastrate de responsabilul SMC, care este autorizat sa le realizeze si distribuie		

### 7.5.3 Controlul informatiei documentate

Documentele necesare pentru sistemul de management integrat sunt controlate in concordanta cu procedura **Informatii documentate, PSI**. Obiectivul controlului documentar este de a asigura accesul personalului la cele mai noi informatii aprobate si de a restrictiona utilizarea informatiilor neactualizate. Toate procedurile documentate sunt elaborate, documentate, implementate si pastrate.

Procedura definestei mijloacelor de control necesare pentru identificarea, stocarea, identificarea, protejarea si dispunerea inregistrarilor de calitate; s-a stabilit si timpul de retinere a acestora.

Aceste mijloace de control sunt aplicabile acelor inregistrari care furnizeaza dovezi cu privire la conformitatea fata de cerinte. Ele pot constitui probe legate de cerintele produsului/serviciului, cerintele contractuale, procedurale sau cele legate de conformitatea fata de cerintele statutare/reglementatoare. In plus, inregistrările cu privire la calitate includ toate inregistrările ce ofera dovezi legate de operarea eficienta a sistemului de management integrat.

Toate informatiile documentate cu privire la cerintele sistemului de calitate sunt controlate conform detaliilor prezentate mai jos:

- A) Documentele sunt analizate din punct de vedere al adecvării și sunt aprobate de persoane autorizate, conform tabelului 1 de mai sus.

- B) Documentele sunt actualizate daca este necesar, analiza si re aprobarea facandu-se de aceeasi autoritate. Copiile documentelor inlocuite sunt identificate si retinute, ca necesitate a pastrarii trasabilitatii specificate.
- C) Stadiul curent al versiunii documentului este reflectat de numarul versiunii. De asemenea, cele mai noi schimbari sunt identificate printr-un marcaj potrivit. Fiecare document va avea propriul numar al versiunii, cu mentionarea datei. Documentele modificate sunt distribuite catre detinatorii copiilor documentelor. Fiecare noua schimbare presupune modificarea numarului versiunii, pe paginile documentului refacut.
- D) Responsabilii de departament sau RSMI au sarcina de a se asigura ca cele mai recente versiuni ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctul de lucru, cand si unde este necesar. De asemenea, cade in sarcina lor sa se asigure ca documentele raman lizibile, usor de identificat si de gasit. Informatia documentata este protejata impotriva pierderii confidentialitatii, utilizarii necorespunzatoare sau pierderii integritatii.
- E) Toate documentele controlate sunt identificabile si lizibile, pastrandu-se operationalitatea unui sistem de pregatire, publicare, distribuire si mentenanta a informatiilor documentate.
- F) RSMI se asigura ca toate documentele externe necesare sistemului de management integrat sunt identificate, realizandu-se un control corespunzator al distributiei acestora. Controale similare vor fi aplicate documentelor externe necesare pentru planificarea si operarea sistemului de management integrat.
- G) Lista principala si lista de distributie cu versiunile actualizate ale documentelor (ultima versiune) precum si lista de distributie a tuturor documentelor este pastrata si include toate informatiile documentate, in vederea prevenirii utilizarii neintentionate a unor documente anterioare (neactualizate). Daca un document neactualizat se pastreaza pentru referinta, atunci acesta va include un marcaj (stampila) care sa permita identificarea sa ca document neactualizat.

SAQ INVEST SRL a elaborat un sistem in vederea definirii controlului necesar pentru identificarea, pastrarea, protejarea, regasirea, pastrarea si ordonarea informatiei documentate (inregistrari). Informatiile documentate sunt usor identificabile, regasibile si lizibile. Sistemul este descris mai jos:

- a) Pentru toate informatiile documentate numarul curent al versiunii si lista de distributie se pastreaza in cadrul listei principale si in lista de distributie a inregistrarilor. In cadrul listei principale a inregistrarilor se dau detalii cu privire la modalitatea de acces, regasire si utilizare.
- b) Se elaboreaza un sistem de control pentru pastrarea si conservarea informatiei documentate, in vederea asigurarii faptului ca va fi disponibila la nevoie. Copiile hard (coli hartie) sunt depozitate in dulapuri dedicate sau alte locuri sigure. Personalul autorizat se asigura ca inregistrarile sunt lizibile si pastrate in conditii corespunzatoare. Accesul la copiile soft (electronice) se face pe baza controlului autorizarii, cu ajutorul parolelor.
- c) Controlul modificarilor (spre exemplu controlul versiunii) se face pe baza Listelor de modificare, numarul versiunii fiind schimbat in vederea identificarii ultimei copii a informatiei documentate.
- d) Se stabileste perioada de 3 ani de retinere a informatiei documentate; dupa acesta perioada copia hard a documentului se distruge; copia soft se sterge.

Informatia documentata de origine externa, considerata necesara pentru planificarea si operarea sistemului de management integrat, se identifica drept adecvata si se listeaza in lista principala a documentelor. Cele mai noi copii ale acestor informatii documentate se pastreaza si se distribuie persoanelor interesate.

Informatiile documentate pastrate ca dovezi de conformitate sunt protejate de modificarile neintentionate prin parolare sau prin pastrarea in dulapuri cu cheie.

Sistemul este aplicabil atat inregistrarii hard (coli hartie) cat si celor soft (electronice). Toate formularele utilizate ca inregistrari cu privire la calitate sunt identificate si controlate in mod corespunzator.

## 8.0 Operare

### 8.1 Planificare si control operational

SAQ INVEST SRL planifica si dezvolta procesele necesare pentru realizarea propriilor produse/servicii. Planificarea realizarii produsului/serviciului se face in concordanta cu cerintele celorlalte procese ale sistemului de management. In cadrul activitatii de planificare se analizeaza informatiile legate de contextul organizatiei (sectiunea 2.0 de mai sus), resursele si capacitatile curente precum si cerintele produsului/serviciului.

In cadrul SAQ INVEST SRL planificam, implementam si controlam procesele conform detaliilor prezentate mai jos:

- Se definesc obiectivele la nivel departamental, fiind monitorizate lunar in vederea realizarii controlului asupra proceselor.
- Se determina cerintele pentru produse si servicii si se pregatesc informatii documentate legate de specificatiile acestora; se includ criteriile de clasificare a proceselor in cadrul tabelelor cu ciclul temporar al proceselor; cerintele prevad si criteriile de acceptare pentru produsele receptionate, pentru produsele aflate in varii stadii de procesare si pentru produsele finite.
- In vederea realizarii conformitatii fata de cerintele pentru produse/servicii, RSMI alocata si asigura totalitatea resurselor necesare.
- Toate procesele de fabricatie sunt controlate, fiind generate informatii documentate definite in fluxul proceselor de documentare. Astfel se creeaza incredere in faptul ca procesele au fost desfasurate conform planificarii prealabile, concomitent cu demonstrarea conformitatii produselor si serviciilor fata de cerintele specifice.

RSMI si sefii departamentali controleaza modificarile planificate si analizeaza consecintele schimbarilor neprevazute, actionand, daca e necesar, pentru diminuarea efectelor adverse.

SAQ INVEST SRL se asigura ca procesele sunt controlate (vezi paragraful 8.4).

Controlul proceselor externalizate se realizeaza conform sistemului prestabilit cat si prin controale specifice, stabilite de directorii departamentali.

Modificarile la procesele operationale se fac in concordanta cu procedura **Managementul schimbarii, PS9**.

Procesele externalizate și metodele prin care 5AQ INVEST SRL le controlează sunt definite în cadrul procedurii documentate *Procese externalizate, PO4*.

## **8.2 Cerințe pentru produse și servicii**

### **8.2.1 Comunicarea cu clientul**

5AQ INVEST SRL a implementat o comunicare eficientă cu proprii clienți, ce acoperă următoarele aspecte:

- a) furnizarea de informații cu privire la produse/servicii (de ex. furnizarea de broșuri cu profilul companiei și gama de produse realizate cât și prin oferirea de mostre gratuite și prezentarea de informații în cadrul site-ului web)
- b) gestionarea și controlarea proprietății clienților; gestionarea sondajelor, contractelor sau comenzilor, inclusiv modificările aduse acestora;
- c) obținerea de reacții de la clienți în ceea ce privește produsele și serviciile, inclusiv reclamațiile; (de ex. - în cadrul 5AQ INVEST SRL RSMI a elaborat o procedură pentru gestionarea reacțiilor primite din partea clienților);
- d) elaborarea de cerințe specifice pentru acțiunile de gestionare a evenimentelor neprevăzute, atunci când este cazul.

### **8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii**

De-a lungul derulării proceselor de afaceri, 5AQ INVEST SRL determină cerințele cu privire la executarea lucrărilor de construcție prin colectarea de informații referitoare la:

- a) cerințele specificate de client, inclusiv cerințele referitoare la activitățile de livrare și post livrare;
- b) cerințele nespecificate de client dar necesare pentru utilizarea specifică sau intenționată, atunci când sunt cunoscute;
- c) cerințe statutare și reglementatoare cu privire la servicii;
- d) orice cerințe suplimentare determinate de 5AQ INVEST SRL.

Aceste activități sunt definite detaliat în cadrul procedurii *Analiza comenzii*.

### **8.2.3 Analizarea cerințelor pentru produse și servicii**

Din momentul recepționării cerințelor, 5AQ INVEST SRL derulează o analiză a acestora înaintea angajării pentru furnizarea produsului/serviciului. Această analiză asigură faptul că 5AQ INVEST SRL are competența și capacitatea de a:

- a) îndeplini toate cerințele specificate de client, inclusiv cerințele de livrare și post-livrare;
- b) îndeplini toate cerințele nespecificate de client dar pe care 5AQ INVEST SRL le știe a fi necesare;

- c) indeplini toate cerintele considerate necesare chiar de 5AQ INVEST SRL;
- d) indeplini toate cerintele statutare si reglementatoare specifice;
- e) indeplini orice cerinta contractuala sau legata de o comanda specifica, diferita de cea specificata anterior (de exemplu o cerinta dintr-o comanda anterioara a clientului).

Aceste activitati sunt definite intr-o maniera detaliata in cadrul procedurii *Analiza comenzii, PO2*.

Ne asiguram de indeplinirea cerintelor contractuale sau celor prevazute de comenzi, diferite de cele definite de organizatie. In acest caz derualm acorduri reciproce iar daca este necesar facem amendamente. In cazul comenzilor interne nu este nevoie de acest tip de analiza a contractului.

Imediat ce solicitarile clientilor sunt primite, echipa comerciala le analizeaza pentru a se asigura ca cerintele sunt identificate si intelese in mod clar dar si ca acestea pot fi indeplinite. Daca clientul nu ofera nicio declaratie documentata cu privire la cerinte, atunci acestea sunt confirmate inaintea acceptarii comenzii. Neclaritatile legate de cerintele contractuale sau ale comenzii sunt rezolvate impreuna cu clientul. Clientii primesc informatii legate de oferta de pret, graficul de executare a lucrarilor; lista utilajului si echipamentului, informatia despre personalul de specialitate informatiile sunt inregistrate in sistemul documentar al clientilor.

Analiza contractului intern se deruleaza conform descrierii din abordarea procesuala, evaluandu-se capabilitatea executare a lucrarilor si de indeplinire a cerintelor. Daca exista diferente fata de specificatiile clientului, acestea pot fi operate in maniera dorita de acesta.

Inaintea angajamentului de executare a lucrarilor de constructie catre beneficiar, comenzile clientilor (scrise/verbale) sunt analizate in vederea asigurarii ca:

- Cerintele clientilor sunt inregistrate in mod clar
- Orice modificare fata de contract este rezolvata
- 5AQ INVEST SRL poate indeplini cerintele contractuale

### **Modificari la contract**

Modificarile contractuale ulterioare sunt documentate, fiind subiectul unor analize. Toate amendamentele la contract sunt identificate si confirmate cu clientul. Amendamentele sunt transmise persoanelor interesate in vederea modificarii cerintelor. Se pastreaza informatiile documentate referitoare la contract.

Pastram ca informatie documentata in conexiune cu contractul:

- a) Rezultatele analizei
- b) Orice noua cerinta cu privire la produse/servicii

Astfel de detalii sunt pastrate si inregistrate, prin trimiterea comenzii de productie/notei de acceptare corespunzatoare comenzii de achizitie/notei de confirmare a comenzii.



#### **8.2.4 Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii**

5AQ INVEST SRL actualizeaza toate cerintele si documentele relevante in cazul in care cerintele sunt modificate, asigurandu-se ca personalul adecvat este informat; pentru mai multe detalii consultati procedura *Managementul schimbarii, PS9*.

#### **8.3 Proiectarea si dezvoltarea serviciilor**

Aceasta cerinta a standardului de referinta nu este aplicabila din cauza domeniului de activitate a companiei: Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale și nerezidențiale.

5AQ INVEST SRL nu realizeaza activitati de proiectare. Obiectele de lucru noi se executa in baza proiectelor elaborate de catre client.

#### **8.4 Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior**

##### **8.4.1 Generalitati**

5AQ INVEST SRL se asigura ca produsele/serviciile achizitionate din exterior sunt conforme cu cerintele specificate de achizitie. Tipul si gradul de extindere al controlului aplicat furnizorului si produselor/serviciilor achizitionate depind de efectul pe care acestea le au asupra realizarii produsului/serviciului intermediar sau final.

Responsabilul de achizitii identifica mijloacele de control care se aplica proceselor, produselor si serviciilor achizitionate din exterior, in cazul in care:

- a) Se intentioneaza ca produsele si serviciile externe sa fie incorporate in cadrul propriei game de produse si servicii a 5AQ INVEST SRL;
- b) Produsele si serviciile sunt furnizate direct catre client, de catre furnizori externi, in numele organizatiei;
- c) Un proces sau o parte a unui proces este prestat de un furnizor extern ca rezultat a deciziei organizatiei.

In vederea atestarii faptului ca procesele, produsele si serviciile externalizate se conformeaza cerintelor, se elaboreaza mijloace de control corespunzatoare. Tipul si gradul de extindere al controlului depind de calitatea produsului final; evaluarea si reevaluarea furnizorului extern se realizeaza in conformitate cu normele din cadrul abordarii pe baza de procese.

Sistemul de selectare si evaluare a furnizorilor/subcontractorilor externi a fost elaborat avand la baza capacitatea acestora de a oferi/presta procese, produse si servicii in conformitate cu cerintele organizatiei.

Informatia documentata este pastrata sub forma listei de furnizori externi, care include toate categoriile de procese, produse si servicii furnizate din exterior precum si rezultatele evaluarii si actiunile ulterioare evaluarii. Documentatia specifica se actualizeaza odata la sase luni cu evaluarea furnizorilor si acordarea unui scor acestora (se reevalueaza aspectele critice legate de procesele, produsele si serviciile externalizate). Daca un furnizor extern nu performeaza corespunzator referitor la aspecte precum pret, calitate, livrare sau la indeplinirea normelor legale, acestia sunt avertizati si eliminati din lista, conform procedurii prezentate in diagrama flux a procesului de achizitie.

Aceste activitati sunt definite in mod detaliat in cadrul procedurii *Aprovizionare, PO3*.

#### 8.4.2 Tipul si amploarea controlului

In mod normal clientii nostri nu solicita verificarea proceselor, produselor si serviciilor externalizate la locatia subcontractorilor; nici organizatia noastra nu inspecteaza produsele la locatia furnizorilor. In viitor insa, clientii si organizatia noastra propun derularea de activitati de verificare la locatia furnizorilor/ subcontractorilor. In acest caz se transmite vanzatorului informatii cu privire la modalitatile corespunzatoare de inspectare si lansare a produselor, ca parte a informatiilor cu privire la achizitie.

5AQ INVEST SRL se asigura de calitatea produselor achizitionate prin solicitarea certificatelor de calitate /conformitate, declaratii de calitate si alte documente ce demonstreaza corespunderea la cerintele contractului.

Viitoarea verificare a tuturor produselor se deruleaza conform unei analize, in vederea stabilirii mijloacelor de control asupra furnizorului extern.

Responsabilul de achizitii se asigura ca procesele, produsele si serviciile externalizate nu afecteaza in mod negativ capacitatea 5AQ INVEST SRL de a livra in mod corespunzator propriilor clienti produse si servicii conforme. Astfel, Responsabilul de achizitii:

- a) Se asigura ca procesele furnizate din exterior raman sub controlul propriului sistem de management integrat;
- b) Defineste atat mijloacele de control pe care organizatia intentioneaza sa le aplice furnizorului extern cat si modalitatea de analiza aplicata rezultatelor furnizorului.
- c) Ia in considerare:
  - 1) Potentialul impact al proceselor, produselor si serviciilor externalizate asupra capacitatii organizatiei de a indeplini corespunzator cerintele statutare, reglementatoare si ale clientilor;
  - 2) Eficacitatea controalelor realizate de furnizorul extern.
- d) Deruleaza verificari si alte activitati conexe, necesare pentru indeplinirea cerintelor de catre procesele, produsele si serviciile furnizate din exterior.

5AQ INVEST SRL controleaza operatiunile externalizate de prestare de servicii prin intermediul:

- A) Disponibilitatii informatiilor ce detaliaza caracteristicile serviciului;
- B) Elaborarii de instructiuni de munca si de parametri de control ai proceselor, sub forma documentata, in vederea definirii modalitatii de constructie, aprobarii proceselor, monitorizarii si controlului;
- C) Mentinerii in buna stare, in conformitate cu sistemul de intretinere, a echipamentelor de operare, fiind elaborate inregistrari cu privire la acestea, supuse trimestrial verificarii.
- D) Disponibilitatii si utilizarii controlului proceselor si al instrumentelor/echipamentelor adecvate de masurare, capabile de cuantificare a gradului de precizie si acuratete in care sunt respectate cerintele organizatiei;
- E) Informarii cu privire la modalitatile de constructie, in cadrul implementarii si monitorizarii parametrilor de control ai proceselor externalizate, acestia fiind verificati de catre furnizor si de catre organizatie.

### 8.4.3 Informatii pentru furnizorii externi

In conformitate cu sistemul nostru de achizitie, furnizorilor externi li se fac comenzi, prin e-mail. Acestea constituie informatie documentata. Cu ajutorul acestor documente transmitem furnizorilor toate cerintele legate de produsul/serviciul dorit, incluzand informatii precum:

- a) Procesele, produsele si serviciile de livrat;
- b) Aprobări cu privire la:
  - 1) Produse si servicii;
  - 2) Metode, procese si echipament;
  - 3) Lansarea produselor si serviciilor;
- c) Gradul de competenta, incluzand nivelul de calificare al personalului;
- d) Interactiunile cu furnizorii externi;
- e) Controlul si monitorizarea performantei furnizorilor externi, incluzand ierarhizarea acestora conform scorului obtinut;
- f) Verificarea si validarea activitatilor pe care departamentul nostru de cercetare /dezvoltare sau clientul nostru doreste sa le efectueze la locatia furnizorului extern.

## 8.5 Productie si furnizare de servicii

### 8.5.1 Controlul productiei si al furnizarii de servicii

In cadrul SAQ INVEST SRL managerul tehnic controleaza operatiunile legate de lucrarile de constructie, fiind sprijinit in demersurile sale de indeplinirea in mod controlat a urmatoarelor conditii:

- a. Disponibilitatea informatiei documentate, precum procedurile standard de operare, prezentari si foi de observare a proceselor, care definesc:
  1. Caracteristicile serviciilor de prestat sau a activitatilor de derulat;
  2. Rezultatele care urmeaza a fi obtinute;
- b. Disponibilitatea si utilizarea echipamentelor de monitorizare si masurare, cum ar fi Rigla gradate metalica, Masuri termale de unghi echer de verificat, Aparat de masurat multidimensional subler, Panglica de masurat etc;
- c. Implementarea activitatilor de monitorizare si masurare in stadii bine definite, pentru a verifica daca sunt indeplinite criteriile de control ale proceselor sau rezultatelor, sau criteriile de acceptare pentru servicii, in conformitate cu analiza la diverse stadii de constructie;
- d. Utilizarea unei infrastructuri corespunzatoare si mentinerea unui mediu ambiant conform pentru derularea proceselor;
- e. Numirea de persoane competente;
- f. Validarea si verificarea periodica a capacitatii de a indeplinire a rezultatelor planificate, in urma prestarii de servicii; aceste activitati se deruleaza doar pentru procesele speciale unde rezultatele nu pot fi verificate pe baza activitatilor de monitorizare si masurare (de exemplu procesul de sudura);
- g. Implementarea de actiuni in vederea prevenirii erorii umane, realizarea de controale automatizate in vederea minimizarii implicarii umane;
- h. Implementarea activitatilor de lansare, executare, dare in exploatare.

SAQ INVEST SRL nu deruleaza "processe speciale" interne, ale caror rezultate nu pot fi verificate prin monitorizari si masurari ulterioare. Astfel de processe speciale sunt derulate de furnizori externi, fiind controlate precum procesele externalizate, conform procedurii *Procese externalizate, PO4*.

### 8.5.2 Identificare si trasabilitate

Cand este necesar si oportun SAQ INVEST SRL isi identifica propriile obiecte de constructie sau rezultatele proceselor critice prin metode potrivite. Acest tip de identificare include si stadiul in care se afla obiectul de constructie, cu respectarea cerintelor de monitorizare si masurare. Obiectul de constructie este considerat conform si potrivit utilizarii in caz ca nu se indica altcumva (spre exemplu neconforme, in asteptarea inspectiei sau deciziei finale).

Daca exista cerinte contractuale, reglementatoare sau de alta natura care necesita o trasabilitate speciala, SAQ INVEST SRL controleaza si inregistreaza identificarea unica a obiectului de constructie finisat.

Reprezentantul Tehnic, angajat al Beneficiarului, semneaza Cartea tehnica a obiectului de constructie.

Reprezentantul Tehnic, angajat al Beneficiarului, si comisia formata de beneficiar semneaza Procesul-verbal de receptie la terminarea lucrarilor.

### 8.5.3 Proprietatea care apartine clientilor sau furnizorilor externi

5AQ INVEST SRL procedeaza cu atentie si interes la gestionarea proprietatii clientilor sau furnizorilor, atat timp cat acesta este sub controlul organizatiei sau folosita de organizatie. Incepand din momentul receptiei acesta proprietate este identificata, verificata, protejata si pazita. Daca acest tip de proprietate este pierduta, deteriorata sau nepotrivita pentru utilizare, aceste aspecte sunt comunicate clientului sau furnizorului si inregistrările corespunzatoare sunt pastrate.

In cazul proprietatii intelectuale a clientului, inclusiv datele furnizate de client pentru proiectare, productie si/sau inspectie, aceasta este identificata, mentinuta si pastrata astfel incat sa se previna pierderea accidentala, deteriorarea sau utilizarea necorespunzatoare.

Aceasta activitate este definita detaliat in cadrul procedurii *Proprietatea clientului, PO6*.

### 8.5.4 Pastrare

5AQ INVEST SRL supravegheaza bunul clientului in conformitate cu cerintele clientilor de-a lungul exploatării interne, service-ului si dării in exploatare, respectandu-se cerintele de conformitate, inclusiv cele cu privire la identificarea, manipularea, controlul deteriorării, darea in exploatare si protejarea obiectului de constructie. De asemenea, se deruleaza controalele necesare pe durata de exploatare daca este semnat un contract in acest sens.

### 8.5.5 Activitati post-livrare

Atunci cand este cazul, 5AQ INVEST SRL deruleaza urmatoarele activitati, care sunt considerate "activitati post-livrare":

Activitatile post-livrare sunt derulate in conformitate cu sistemul de management definit aici. La determinarea gradului de extindere al activitatilor post-livrare necesare, 5AQ INVEST SRL ia in considerare urmatoarele aspecte:

- a) cerintele statutare si reglementatoare;
- b) potentialele consecinte nedorite asociate cu propriile servicii;
- c) tipul, modalitatea de utilizare si durata de viata prevazuta a produselor/serviciilor;
- d) cerintele clientului;
- e) reactia din partea clientului.

Cerintele specificate de client cu privire la servicii, inclusiv cerintele pentru activitatile post-livrare, includ actiuni legate de prevederile contractuale, dupa caz pot fi serviciile de mentenanta.

#### **8.5.6 Controlul modificarilor**

Parametrii de control ai proceselor sunt respectati de catre companie, asigurandu-se faptul ca parametrii critici ai proceselor de prestari servicii de constructie sunt monitorizati prin metode potrivite, in vederea indeplinirii cerintelor clientilor. Aceste metode confirma capacitatea permanenta a fiecarui proces de a fi corespunzator.

Modificarile in cadrul proceselor pot fi identificate in orice moment de catre managerul de departament; aceste modificari sunt justificate de catre managerul de departament, fiind analizate de RSMI si autorizate pentru operare. Aceste modificari pot fi temporare, pentru comenzi specifice, sau permanente. Ulterior se modifica si informatia documentata corespunzatoare, din cadrul sistemului de management integrat.

In cadrul SAQ INVEST SRL analizam si controlam modificarile din cadrul prestarii de servicii, in masura necesara pentru a asigura conformitatea permanenta fata de cerinte. Managerul de departament sau responsabilul sistemului de calitate identifica modificarile ca parte a procesului de imbunatatire; se elaboreaza sablonul modificarii procesului, sub forma de informatie documentata, cu descrierea rezultatelor analizei modificarilor, a persoanelor care autorizeaza modificarile si a actiunilor necesare de derulat in urma analizei.

Managementul procesului de schimbare este definit in cadrul procedurii *Managementul schimbarii, PS9*.

Documentele sunt modificate in concordanta cu procedura *Informatii documentate, PSI*.

#### **8.6 Eliberarea produselor si serviciilor**

Comisia de receptive se formeaza pentru a se asigura ca produsele/serviciile receptionate, in faza finala nu sunt lansate pe piata inainte de a fi verificate cu privire la conformitatea fata de cerintele specifice. Tipul si gradul de extindere al inspectiilor se determina pe baza probelor inregistrate ale performantei anterioare. Responsabilitatea efectuarii inspectiei este a beneficiarului obiectului.

Dovezile cu privire la conformitatea fata de criteriile de acceptare sunt consemnate in inregistrarile cu privire la inspectare, alaturi de semnatura persoanei responsabile de eliberarea produselor/ serviciilor.

Niciun produs/serviciu nu este dat in exploatare inainte ca toate activitatile de inspectie sa fie derulate si ca persoana autorizata sa verifice inregistrarile. Probe documentare sub forma de inregistrari sunt pastrate la toate stadiile inspectiei/verificarii, pentru a se asigura faptul ca produsele/serviciile sunt inspectate si ca ele trec controlul cu privire la criteriile de acceptare. Toate inregistrarile sunt pastrate in Cartea tehnica a constructiei.

Pastram informatii documentate cu privire la eliberarea produselor si serviciilor, sub forma Procesului-verbal de receptie la terminarea lucrarilor.

## 8.7 Controlul elementelor de iesire neconforme

### 8.7.1

Se elaboreaza un sistem detaliat pentru identificarea, documentarea, evaluarea, separarea si eliminarea produselor/serviciilor neconforme (produse sau servicii receptionate, in curs de procesare sau finale) in cadrul zonelor de constructie. Persoanele interesate sunt informate cu privire la eliminarea serviciilor neconforme.

Serviciile neconforme sunt analizate dupa inspectie in concordanta cu prezentarea documentata, putandu-se lua decizii precum:

- Corectare (reconstructia in vederea indeplinirii cerintelor specificate);
- Separare, izolare, returnare sau oprire a prestarii de servicii;
- Informarea clientului;
- Obtinerea de autorizare pentru acceptare cu concesi (descalificare, respingere sau scoatere din uz).

Directorul general este responsabil deplin cu privire la inlaturarea lucrarilor de constructie neconforme. De asemenea este responsabil pentru actiunile de raspuns la respingerea de catre clienti a serviciilor de constructie prestate.

### 8.7.2

Detaliile cu privire la neconformitati si la concesiile acceptate de clienti si utilizatori finali trebuie sa fie raportate si inregistrate. Informatia este documentata sub forma registrului neconformitatilor, ce cuprinde elemente precum:

- Descrierea neconformitatii;
- Descrierea actiunilor luate;
- Descrierea concesiilor obtinute;
- Identificarea autoritatii decizionale cu privire la actiunile privind neconformitatile.

Sunt pastrate probe documentate sub forma inregistrarilor cu privire la eliminarea materialelor neconforme si acceptarea materialelor re-inspectate.

Modalitatile de control pentru aceste neconformitati sunt definite in cadrul procedurilor *Controlul serviciului neconform*.

## 9.0 Evaluarea performantei

### 9.1 Monitorizare, masurare, analiza si evaluare

#### 9.1.1 Generalitati

5AQ INVEST SRL a identificat aspectele propriului sistem de management integrat care trebuie monitorizate si masurate precum si metodele de utilizat si inregistrările ce trebuie mentinute, aspecte continute in acest manual al SMI si in cadrul documentatiei adiacente.

Monitorizarea si masurarea proceselor, definita in cadrul sectiunii 4.4 de mai sus, asigura ca echipa de management superior evalueaza performanta si eficacitatea sistemului de management integrat.

Planurile de de control operational sunt elaborate si implementate in vederea identificarii activitatii de masurare si monitorizare, necesare pentru asigurarea conformitatii si obtinerea imbunatatirii. In cadrul acestora se includ parametri ce urmeaza a fi monitorizati si masurati, metodele folosite, caracteristicile metodologiilor folosite si intervalele temporale cand parametrii respectivi sunt masurati si monitorizati. Planul de control include detalii legate de diferitele etape ale inspectiei, criteriile de aprobare, etc.

Sunt definite criteriile de aprobare; daca variabilele masurate si monitorizate depasesc limitele prestabilite atunci serviciul este identificat ca neconform si sunt luate actiuni de eliminare. 5AQ INVEST SRL a planificat si implementat procesele de monitorizare, masurare, analiza si imbunatatire, necesare pentru evaluarea eficacitatii sistemului de management integrat si a pastrat ca probe informatii documentate precum dosare tehnice, procese-verbale si registre.

### **9.1.2 Satisfactia clientului**

Ca o modalitate de masurare a performantei sistemului de management 5AQ INVEST SRL monitorizeaza informatiile legate de perceptia clientului cu privire la indeplinirea de catre organizatie a cerintelor acestuia. Metodele pentru obtinerea si utilizarea acestor informatii includ:

- inregistrarea reclamatilor clientilor
- refuzul acceptarii serviciului finit sau returnari
- refacerea comenzii pentru serviciul final
- modificarea volumului comenzilor pentru serviciul final
- tendintele in data dării in exploatare a obiectivului
- trimiterea catre clienti a unor chestionare cu privire la gradul lor de satisfactie vizavi de serviciile prestate

Sistemul actiunilor corective va fi utilizat pentru dezvoltarea si implementarea de planuri pentru imbunatatirea gradului de satisfactie al clientilor, sistem care trateaza deficiențele identificate pe baza evaluarilor si care estimeaza eficacitatea sistemului.

Anual se efectueaza sondaje in randul clientilor, prin trimiterea unor chestionare in vederea colectarii de informatii cu privire la gradul lor de satisfactie cu privire la servicii. Formularele sunt trimise clientilor importanti din punct de vedere al achizitiilor efectuate sau celor selectionati de catre RSMI; formularele nu sunt trimise tuturor clientilor.

Informatiile colectate sunt analizate in vederea masurarii gradului de satisfactie al clientilor, fiind discutate in



cadrul sedintelor de analize efectuate de management. De asemenea, informatiile despre gradul de satisfactie al consumatorilor sunt colectate in urma analizarii inregistrarilor cu privire la contracte, ca parte a activitatilor de rutina. Am identificat zonele care sunt supuse analizelor cu privire la gradul de satisfactie al consumatorilor, fiind furnizate formulare de raspuns, clientii fiind instruiti sa ofere aprecieri calificative, de la slab la excelent. Perceptia de slab si mediu a parametrului supus analizei se considera a indica un client nesatisfacut de respectivul parametru. In acest fel, prin analiza datelor culese, se calculeaza un scor general care permite cuantificarea indicelui de satisfactie al consumatorului.

Alte metode de masurare a gradului de satisfactie al consumatorului folosite includ analiza informatiilor date de consumator cu privire la serviciul prestat, analiza afacerilor esuate, scrisorile de multumire, rapoartele primite de la re-vanzatori, analiza reclamatilor si a garantiilor acordate.

Toate aceste informatii sunt investigate in cadrul sedintelor de analiza efectuata de management.

### 9.1.3 Analiza si evaluare

5AQ INVEST SRL analizeaza si evalueaza datele si informatiile rezultate in urma monitorizarii si masurarii, in vederea comensurarii:

- a) conformitatii serviciilor;
- b) gradului de satisfactie al clientilor;
- c) gradului de performanta si eficienta al sistemului de management integrat;
- d) implementarii intr-o maniera eficienta a planificarii;
- e) eficientei actiunilor luate pentru tratarea riscurilor si oportunitatilor;
- f) gradului de performanta al furnizorilor externi;
- g) necesitatilor de imbunatatire a sistemului de management integrat.

Metodele statistice utilizate pot fi definite in cadrul unor proceduri documentate corespunzatoare; in toate cazurile metodele se bazeaza pe standarde preexistente; in cazul in care nu se bazeaza pe standarde, metodele folosite sunt acceptate si confirmate din punct de vedere al validitatii datelor statistice oferite.

## 9.2 Audit intern

Auditurile sunt derulate la intervale regulate; intervalul dintre doua audituri succesive ale unui anumit departament nu poate depasi sase luni. La nevoie pot fi derulate audituri neprogramate, la latitudinea directorului sau responsabilului sistemului de management integrat.

Auditul intern al sistemului de management integrat este derulat cel putin o data la sase luni in vederea:

#### A. Determinarii daca sistemul de management integrat:

- este conform cerintelor SM EN ISO 9001:2015, SM SR EN ISO 14001:2016, SM ISO 45001:2018 si a reglementarilor planificate;
- este implementat si mentinut in conformitate cerintele prevazute de acest manual al SMI;

- este eficient in indeplinirea politicii si obiectivelor de calitate;
  - B. Furnizarii de informatii managementului superior cu privire la rezultatele auditurilor, in vederea implementarii eficiente a sistemului de management integrat.

RSMI este responsabil pentru planificarea si implementarea auditului. Auditorii, care in mod normal sunt selectati din cadrul organizatiei, il vor asista. Auditorii selectati sunt instruiti pentru activitatea de audit, dar nu lucreaza in domeniul auditat. Daca este necesar, pot fi angajati auditori externi, la latitudinea responsabilului sistemului de management integrat.

Auditorii interni sunt responsabili sa deruleze auditul conform planului si sa verifice eficacitatea implementarii sistemului de management integrat.

In cadrul companiei auditul intern este programat in functie de conjunctura si importanta activitatii auditate, precum si in functie de rezultatele auditurilor precedente. Responsabilul SMC pregateste planul de audit, care acopera domeniul de aplicare, orarul si alte detalii. Se nominalizeaza din cadrul personalului auditorii si li se ofera instructaj specific. Se asigura ca auditorii sunt independenti de activitatile sau domeniile pe care le auditeaza. Planul de audit este pregatit si distribuit inainte cu o saptamana de derularea propriu-zisa a auditului, asigurandu-se disponibilitatea auditorilor si a cadrelor superioare de conducere.

Auditorul verifica implementarea sistemului de management integrat in toate sectoarele de interes, evaluand in mod obiectiv structura organizationala, practicile de lucru, resursele, precizia activitatii, masurarea si monitorizarea proceselor, identificarea si tratarea riscurilor si oportunitatilor etc.

Auditorul pregateste raportul cu privire la neconformitati, sub forma de completare la audit; neconformitatile sunt aduse la cunostinta auditatului. Se vor aduce in discutie actiunile corespunzatoare care trebuie luate pentru rezolvarea neconformitatilor, alaturi de un calendar pentru implementarea acestora. Rezultatele auditului sunt documentate si utilizate ca mijloace formale de rezolvare a problemelor si deficientelor detectate in cadrul sistemului de management integrat. Sefii de departament aproba calendarul de eliminare a neconformitatilor, acestea fiind remediate in maximum 45 de zile. Copiile raportului de neconformitate sunt oferite auditatului; dupa derularea actiunilor corective auditatul solicita auditorul sa verifice si sa elimine neconformitatile. Dupa verificarea actiunilor corective luate, constatările auditului se considera a fi finalizate. In cadrul urmatorului audit este analizata si documentata eficacitatea implementarii actiunilor corective luate.

Toate constatările auditului si verificarea rezultatelor acestuia sunt raportate managementului de varf, in vederea analizei si evaluarii sistemului, fiind, de asemenea, discutate in cadrul sedintelor de analiza efectuata de management. Planul auditului, raportul cu privire la neconformitati si listele de verificare ale auditului sunt pastrate ca dovada pentru implementarea programului de audit.

Aceste activitati sunt definite in cadrul procedurii *Audit intern, PS6*.

### 9.3 Analiza efectuata de management

### 9.3.1 Generalitati

SMI elaborat este analizat in mod sistematic pentru conformitate si eficacitate, in vederea probarii respectarii cerintelor SM EN ISO 9001:2015, SM SR EN ISO 14001:2016, SM ISO 45001:2018. Analiza include punerea in aplicare a politicii si obiectivelor proprii de calitate, de mediu, de management al sanatatii si securitatii ocupationale cu identificarea oricarui domeniu care necesita imbunatatiri, evaluandu-se necesitatile de schimbare pentru functionarea eficace a sistemului.

Analiza este efectuata de catre director sau de imputernicitul acestuia. Activitatea se desfasoara in cadrul sedintelor de analiza efectuate de management. Acestea se deruleaza cel putin odata la 12 luni, cu participarea responsabilului sistemului de management integrat si a tuturor directorilor de departament.

In cadrul procedurii documentate *Analiza efectuata de management, PS7*, se definesc aspecte legate de frecventa analizelor, elementele de intrare (agenda), rezultatele, participantii, actiunile luate ulterior etc.

In urma sedintelor efectuate de management se pastreaza inregistrari.

### 9.3.2 Elementele de intrare ale analizei efectuate de management

Se aduce la cunostinta tuturor directorilor departamentali si a directorului general ordinea de zi, data si ora sedintei de analiza, astfel incat asistentii sa participe la sedinta cu toate documentele justificative referitoare la punctele de pe ordinea de zi. Elementele de intrare ale analizei efectuate de management includ gradul actual de eficienta al sistemului si oportunitatile de imbunatatire ale acestuia, abordand aspecte precum:

- a) Situatiile actiunilor derulate de la sedinta de analiza anterioara;
- b) Schimbarile factorilor interni si externi cu impact asupra sistemului de management integrat;
- c) Informatii cu privire la performanta si eficacitatea sistemului de management integrat, incluzand tendintele cu privire la:
  - 1) Gradul de satisfactie al consumatorului, reactii din partea partilor interesate relevante si reclamatii ale clientilor,
  - 2) Masura in care s-au indeplinit obiectivele de calitate,
  - 3) Eficienta proceselor si conformitatea serviciilor,
  - 4) Neconformitatile si actiunile corective,
  - 5) Rezultatele monitorizarii si masuratorilor, analiza eficacitatii sistemului in atingerea obiectivelor de calitate,
  - 6) Rezultatele auditului,
  - 7) Gradul de performanta al furnizorilor externi,
- d) Gradul de adecvare al resurselor;
- e) Eficienta actiunilor de tratare a riscurilor si oportunitatilor;
- f) Oportunitati de imbunatatire:

- 1) Analiza schimbarilor din cadrul tehnologiei, mixului de servicii, pietei etc care afecteaza sistemul de calitate;
- 2) Analiza problematii specifice (in caz ca exista) pentru eficienta si imbunatatirea sistemului de mangement integrat; recomandari pentru imbunatatirea acestuia.

### **9.3.3 Elementele de iesire ale analizei efectuate de management**

In urma analizei efectuate de management au rezultat actiuni in conexiune cu:

- Imbunatatirea eficientei sistemului de management integrat si a proceselor acestuia;
- Imbunatatirea serviciilor de constructie in conformitate cu cerintele clientului;
- Necesitatile cu privire la resurse.

Rezultatele de mai sus sunt documentate ca probe pentru actiunile planificate in urma sedintei de analiza efectuata de management. RSMI are responsabilitatea de a pregati procesul verbal al sedintei de analiza, incluzand elementele de detaliu precum:

- Discutia avuta;
- Actiunile programate;
- Persoana responsabila sa deruleze actiunile programate.

## **10.0 Imbunatatire**

### **10.1 Generalitati**

RSMI identifica si selecteaza posibilitatile de imbunatatire si implementeaza actiunile necesare pentru indeplinirea cerintelor si marirea gradului de satisfactie al consumatorului.

In cadrul 5AQ INVEST SRL actiunile de imbunatatire permit:

- a) perfectionarea serviciilor pentru indeplinirea cerintelor curente dar si pentru abordarea potentialelor cerinte si asteptari viitoare
- b) corectarea, prevenirea si reducerea efectelor nedorite
- c) ridicarea nivelului de performanta si eficacitate a sistemului de management integrat

In cadrul 5AQ INVEST SRL putem oferi ca exemple de imbunatatiri realizate prin:

- Remediere:
- Actiune corectiva:
- Imbunatatire continua:
- Descoperire si modernizare:
- Inovare si reorganizare:

## 10.2 Neconformitate si actiune corectiva

Compania a elaborat un sistem pentru identificarea, documentarea, evaluarea, izolarea eliminarea neconformitatii, incluzand rezultatele auditurilor si reclamatiiile clientilor. Persoanele interesate sunt instiintate cu privire la eliminarea neconformitatilor.

Acțiunile corective sunt stabilite în urma depistării și analizei neconformităților. Acțiunile corective sunt documentate în Raportul de neconformitate si actiuni corective si sunt initiate ca rezultat, dar nu limitat la urmatoarele:

- neconformitati identificate în urma auditurilor interne;
- neconformitati identificate în urma auditurilor externe;
- analiza efectuata de management;
- reclamatii ale clientilor;
- probleme la executarea lucrarilor de constructie identificate de personal;
- probleme referitoare la produsele achizitionate de la furnizori;
- înregistrari relevante ale sistemului de management integrat.

In formularul Raportul actiuni corective, responsabilul descrie acțiunile corective ce trebuie întreprise pentru eliminarea cauzei, în scopul de a preveni reaparitia, numeste persoana responsabila de implementarea acestora si termenul de rezolvare.

RSMI raspunde de evidenta Raportul de neconformitate si actiuni corective și verifică realizarea acțiunilor corective la timp cu completarea raportului.

Eficacitatea acțiunilor corective realizate este evaluată de RSMI la sfârșitul anului de gestiune, înaintea sesiunii de analiză de management.

Acțiunile corective stabilite în Raportul de neconformitate și acțiuni corective sunt corespunzătoare impactului problemelor identificate, pentru a minimiza riscul reaparității neconformității.

Planificarea actiunilor corective trebuie sa includa evaluarea semnificatiei problemelor care afecteaza calitatea sau gradul de satisfacere al clientului. Neconformitatile majore sau repetitive sunt identificate in vederea luarii de actiuni corective specifice.

- a. Responsabilii de departament verifica neconformitatile (incluzand reclamatiiile clientilor) identificate in domeniul propriu de coordonare si le analizeaza.
- b. Sunt identificate cauzele principale ale neconformitatii, precum personalul, echipamentul, materialele, sistemul de management, aspectele financiare (resursele).
- c. Sunt evaluate actiunile necesare pentru asigurarea faptului ca neconformitatile nu vor mai aparea, luandu-se in considerare aspecte precum costul neconformitatii vs. actiunile luate, defectele aleatorii, gradul de satisfactie al clientului. Dupa analiza neconformitatilor sau a deficientelor se ia in vedere necesitatea luarii de actiuni corective.
- d. Pe baza analizei cauzei principale se determina care sunt actiunile corective care trebuie derulate. Daca alt departament are atributii specifice pentru actiunile convenite atunci acesta va primi formularul cu privire la necesarul de actiuni corective. Se implementeaza actiunile corective necesare.

- e. Rezultatele actiunii luate sunt inregistrate in formularul specific, fiind comparate in oglinda rezultatele din timpul existentei neconformitatii cu rezultatele dupa derularea actiunii (lor) corective. Daca in urma reevaluarii rezultatele nu sunt satisfacatoare se repeta intregul proces.

Dupa completare, formularul actiunilor corective este trimis responsabilului sistemului de management integrat, in vederea analizei actiunii corective derulate. Acesta analizeaza eficienta actiunii corective pentru a determina gradul de adecvare al acesteia. Aspectele esentiale legate de eficacitatea actiunilor corective sunt discutate si detaliate in cadrul sedintelor de analiza efectuate de management.

Managerul de departament pastreaza informatii documentate cu privire la neconformitatile identificate si a actiunilor luate in cadrul registrului neconformitatilor. Managerul de departament/ RSMI deruleaza actiuni corective si pastreaza inregistrari legate de acestea in cadrul rapoartelor de actiuni corective, incluzandu-se rezultatele obtinute in urma desfasurarii acestor actiuni.

Aceste activitati se deruleaza cu ajutorul utilizarii sistemului formal de actiuni corective, definit in cadrul procedurii *Actiune corectiva, PS3*.

### 10.3 Imbunatatire continua

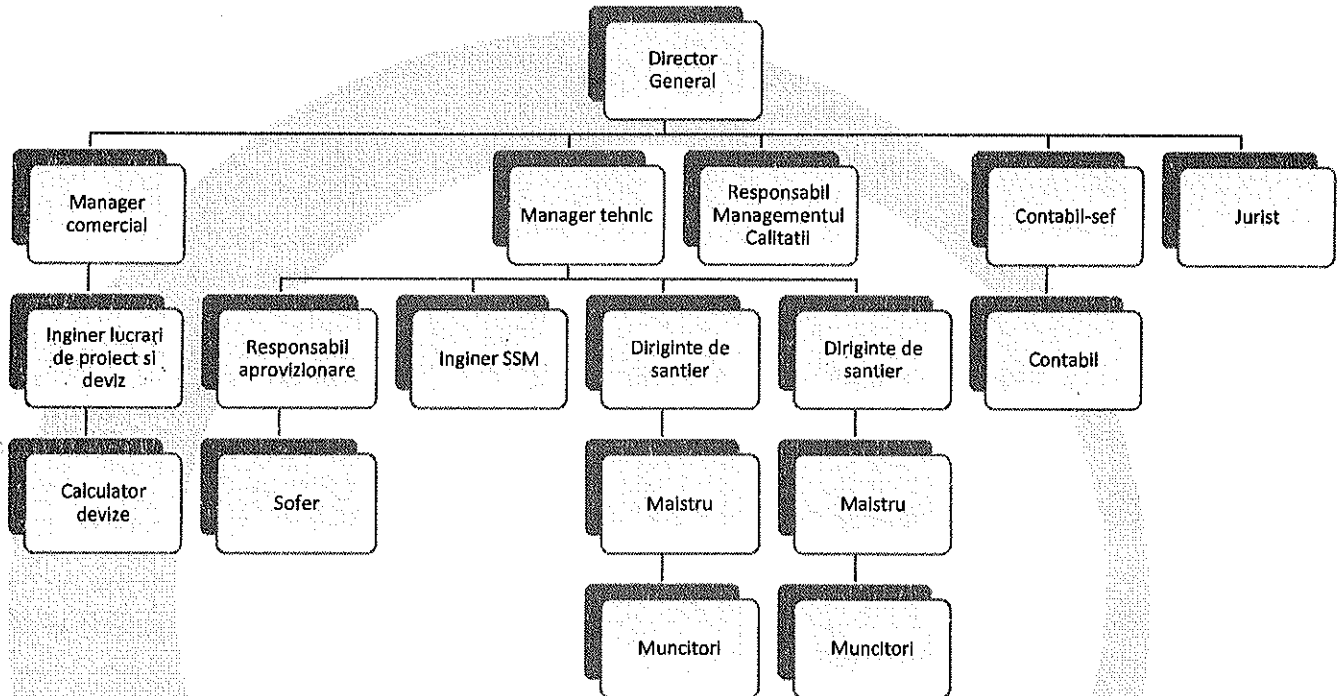
Managerul de departament/RSMI deruleaza actiunile necesare pentru imbunatatirea continua a compatibilitatii, adecvarii si eficientei SMC.

Imbunatatirea continua a sistemului de management integrat este facilitata prin utilizarea obiectivelor, politicii si rezultatelor auditului de calitate, prin actiunile corective derulate si analiza efectuata de management in vederea identificarii necesitatilor si oportunitatilor.

## ANEXE LA MANUALUL SMI

- Anexa 1 – Structura organizatiei
- Anexa 2 – Harta proceselor
- Anexa 3 – Politica de calitate
- Anexa 4 – Angajamentul managementului
- Anexa 5 – Obiectivele de calitate
- Anexa 6 – Analiza obiectivelor strategice
- Anexa 7 – Schema-flux a procesului de executare a lucrarilor de constructie
- Anexa 8 – Politica de mediu
- Anexa 9 – Politica in domeniul SSM
- Anexa 10 – Lista personalului

## STRUCTURA ORGANIZATIEI



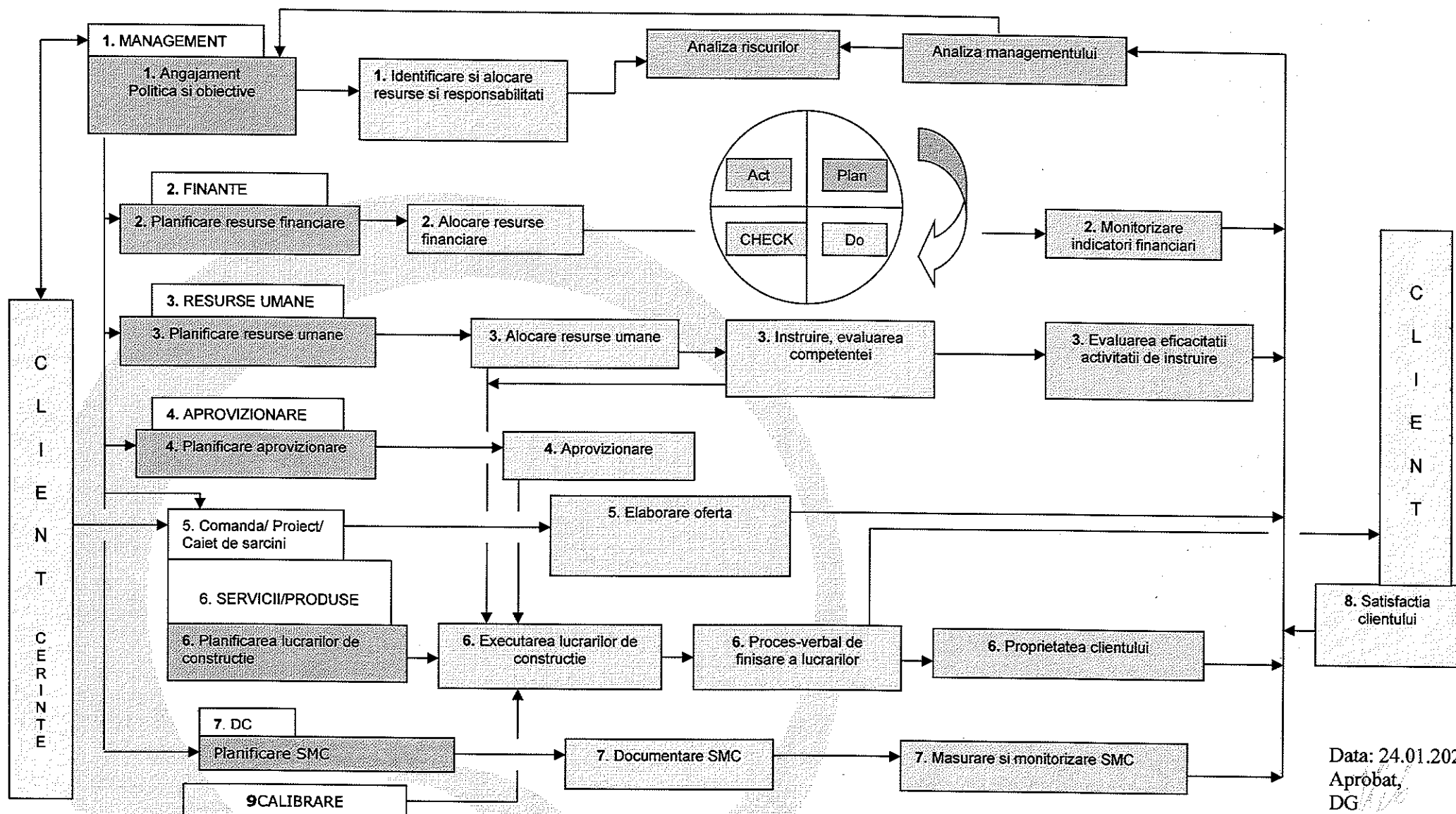
Data: 24.01.2022

**DIRECTOR GENERAL,**  
**Igor Cebotarenco**





## Harta proceselor



Data: 24.01.2022  
Aprobat,  
DG



## POLITICA DE CALITATE

In relatiile de afaceri, 5AQ INVEST S.R.L. acorda o atentie deosebita clientilor sai, pentru a se asigura ca cerintele si asteptarile acestora sunt determinate si indeplinite, urmarind cresterea satisfactiei clientilor, in conditii de eficienta economica si profit.

5AQ INVEST S.R.L. a dezvoltat si implementat un sistem de management al calitatii care satisface cerintele standardului SM EN ISO 9001:2015 si cerintele legale si de reglementare, identificate ca fiind aplicabile domeniului de activitate al organizatiei. Acest sistem se aplica in toata organizatia si este cunoscut, inteles si respectat de tot personalul.

In calitate de Director General al 5AQ INVEST S.R.L. promovez o cultura a organizatiei, orientata spre imbunatatirea continua si eficacitate, atat a executarii lucrarilor de constructie, cat si a Sistemului de Management al Calitatii.

Respectarea prevederilor si dispozitiilor, precizate in documentatia sistemului de management al calitatii, constituie angajamentul meu, ca executarea lucrarilor de constructie satisface cerintele referitoare la calitate, cuprinse in contracte, reglementari si legislatia in vigoare.

Acord intreaga autoritate si responsabilitate RSMI, pentru gestionarea Sistemului de Management al Calitatii, conform prevederilor Manualului Calitatii.

Aceasta politica cat si obiectivele referitoare la calitate vor fi analizate anual, sau ori de cate ori este necesar, pentru a se asigura adecvarea lor continua. In acest sens personalul organizatiei este instruit cu privire la politica referitoare la calitate, iar obiectivele acestei politici sunt afisate in cadrul tuturor compartimentelor functionale.

In scopul realizarii obiectivelor referitoare la calitate, asiguram resursele necesare pentru implementarea si mentinerea sistemului de management al calitatii, instrument care ne permite sa imbunatim continuu performantele de calitate. De asemenea punem la dispozitie mijloacele necesare pentru ca sistemul de management al calitatii sa fie revizuit la intervale regulate de timp. Personalul companiei inteleg si participa la aplicarea acestei politici in scopul imbunatatirii afacerii si calitatii executarii lucrarilor de constructie.

Data: 24.01.2022



**DIRECTOR GENERAL,**

**Igor Cebotarenco**



**ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI**

**În calitate de Director General a companiei 5AQ INVEST SRL îmi asum întreaga responsabilitate pentru buna funcționare a Sistemului de Management Integrat.**

Mă angajez pentru dezvoltarea și implementarea Sistemului de Management Integrat (SMI) calitate-mediu-sănătate și securitate ocupațională, precum și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia prin:

- asumarea răspunderii pentru eficacitatea Sistemului de Management Integrat calitate-mediu-sănătate și securitate ocupațională;
- asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate-mediu-sănătate și securitate ocupațională sunt compatibile cu domeniul, contextul și direcția strategică a societății;
- asigurarea că cerințele Sistemului de Management Integrat sunt integrate în procesele de afaceri ale societății și procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;
- promovarea pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc;
- asigurarea că resursele necesare (umane, materiale, financiare, informaționale) sunt disponibile în vederea desfășurării în bune condiții a Sistemului de Management Integrat, a derulării proceselor determinate în cadrul societății pentru îndeplinirea politicii, a obiectivelor și a programelor de management;
- comunicarea importanței unui management eficace al Sistemului de Management Integrat calitate-mediu-sănătate și securitate ocupațională și a conformării cu cerințele SMI;
- asigurarea că Sistemul de Management Integrat obține rezultate intenționate;
- angrenarea, direcționarea și susținerea angajaților pentru a contribui la eficacitatea SMI;
- promovarea îmbunătățirii continue;
- susținerea funcțiilor relevante de management care să demonstreze capacitatea de conducere în zonele lor de responsabilitate;
- dezvoltarea, conducerea și promovarea în interiorul companiei a unei culturi care sprijină rezultatele intenționate ale SMI;
- protejarea angajaților de represalii atunci când raportează incidente, pericole, riscuri și oportunități;
- asigurarea stabilirii și implementării procesului de consultare și participare a angajaților;
- susținerea funcționării grupului de lucru privind SSM;
- asigurarea că este menținută integritatea Sistemului de Management Integrat calitate-mediu-sănătate și securitate ocupațională atunci când sunt planificate schimbări și schimbările sunt implementate în SMI;
- asigurarea că sunt determinate și tratate riscurile și oportunitățile care pot influența conformitatea produselor și serviciilor și capacitatea de a crește satisfacția clientului;
- comunicarea în cadrul societății a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a altor părți interesate, a necesităților actuale și viitoare ale acestora;
- conducerea analizelor efectuate de management privind adecvarea, eficacitatea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management Integrat calitate-mediu-sănătate și securitate ocupațională.

Data: 24.01.2022

**DIRECTOR GENERAL,**  
**Igor Cebotarenco**



## OBIECTIVELE DE CALITATE

Obiectivele propuse la nivelul companiei 5AQ INVEST SRL sunt expresia politicii calității și reflectă angajamentul conducerii organizației de a urmări îmbunătățirea continuă a calității proceselor ce au loc în cadrul companiei.

Ca rezultat al unui proces de planificare strategică, la nivelul proceselor derulate în cadrul companiei sunt stabilite pentru anul 2023 următoarele obiective măsurabile:

Parametri	Obiectiv anual
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atingerea nivelului de satisfacție al consumatorului</li></ul>	Min 95%
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dezvoltarea executării lucrărilor de construcție per trimestru</li></ul>	Min 25%
<ul style="list-style-type: none"><li>• Creșterea cifrei de afaceri prin mărirea volumului de vânzări</li></ul>	Min 50%
<ul style="list-style-type: none"><li>• Numărul maxim de reclamații primite de la client pe trimestru</li></ul>	Max 1
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reducerea costului de construcție</li></ul>	Min 10%
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reducerea numărului de probleme calitative</li></ul>	Min 1%

Data: 24.01.2023

**DIRECTOR GENERAL,**

**Igor Cebotarenco**





**Schema – flux a procesului de executare a lucrarilor de constructie**

1. **Cautarea obiectivelor de lucru:**
  1. Participarea la licitatii;
  2. Marketing direct
  3. Primirea cererilor de oferta pentru executarea lucrarilor.
  
2. **Pregatirea ofertei**
  1. Analiza cererii / caietului de sarcini / Proiectului de executie
  2. Elaborarea Devizului, graficul de executie a lucrarilor si a ofertei
  3. Transmiterea ofertei catre beneficiar
  4. Negocierea ofertei
  
3. **Incheierea Contractului de antepriza**
  1. Încheierea Contractului de antepriza si inregistrarea in Registrul de evidenta a contractelor de antepriza
  
4. **Pregatirea pentru executarea lucrarilor de constructii**
  1. Primirea ordinului de executare a lucrarilor de la beneficiar
  2. Numirea persoanei responsabile pentru executarea lucrarilor (diriginte de santier) si a managerului de proiect de catre Directorul general
  3. Analiza Proiectului de executie, dupa caz si/sau a caietului de sarcini
  4. Elaborarea graficului de aprovizionare cu materiale de constructie, in baza Devizului de cheltuieli si graficului de executie a lucrarilor
  5. Elaborarea Necesariului de forta de munca
  6. Elaborarea Necesariului de utilaj si echipament
  7. Mobilizarea personalului (recrutarea, dupa caz) necesar pentru executarea lucrarilor
  8. Mobilizarea utilajului si echipamentului necesar pentru executarea lucrarilor
  9. Negocierea preturilor cu potentialii furnizori de materiale de constructii, utilaje si echipamente si cu potentialii subanteprenori, pentru care nu exista contracte incheiate
  10. Incheierea contractelor cu furnizorii materialelor de constructie si inregistrarea in Registrul de evidenta a contractelor
  11. Incheierea contractelor cu furnizorii / locatorii de utilaj si echipament de constructie si inregistrarea in Registrul de evidenta a contractelor
  12. Incheierea contractelor cu subanteprenorii, dupa caz, si inregistrarea in Registrul de evidenta a contractelor

5.

**Executarea lucrarilor de constructie**

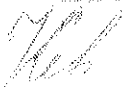
1. Elaborarea Necesarului de aprovizionare
2. Aprovizionarea cu materiale de constructie
3. Executarea lucrarilor de constructie in baza Proiectului de executie, Caietului de sarcini, Graficului de executie a lucrarilor, Contractului de antepriza
4. Elaborarea Proceselor-verbale de lucrari ascunse, dupa caz
5. Completarea periodica a Cartii tehnice a constructiei si anexarea documentelor confirmative (Procese-verbale de lucrari ascunse, Certificate de Conformitate a materialelor de constructie, Rapoarte de incercari, Declaratii de conformitate, Certificat de calitate, agremente tehnice, etc.)
6. Elaborarea Proceselor-verbale lunare de executie a lucrarilor si transmiterea spre verificare Responsabilului tehnic angajat de beneficiar.
7. Elaborarea Facturii fiscale si transmiterea spre aprobare catre beneficiar

6.

**Transmiterea obiectivului catre beneficiar**

1. Completarea finala a Cartii tehnice si transmiterea acesteea Responsabilului tehnic
2. Numirea de catre beneficiar a Comisiei de receptie la terminarea lucrarilor si Comisiei de receptie finala
3. Receptia la terminarea lucrarilor de catre Comisia de receptie, cu elaborarea Procesului-verbal de receptie la terminarea lucrarilor.
4. Inlaturarea neconformitatilor depistate de catre Comisia de receptie in cadrul receptiei la terminarea lucrarilor.
5. Receptia finala de catre Comisia de receptie cu elaborarea Procesului-verbal de receptie finala.

Data: 24.01.2022



**DIRECTOR GENERAL,**

**Igor Cebotarenco**

## POLITICA DE MEDIU

Managementul 5AQ INVEST S.R.L. a adoptat o politică de mediu aplicabilă naturii activităților, dimensiunilor și impactului asupra mediului, care să contribuie la menținerea și îmbunătățirea poziției și a imaginii deținute pe piața locală, creșterea calității în activitățile desfășurate, motivarea și eficientizarea personalului, îmbunătățirea continuă a protecției mediului pentru activitățile derulate și utilizarea durabilă și eficientă a resurselor și materialelor.

Compania 5AQ INVEST S.R.L. are implementat sistemul de management de mediu în conformitate cu cerințele standardului SM SR EN ISO 14001:2016, integrat cu sistemul de management al calității, sistemul de management al sănătății și securității ocupaționale descris în Manualul Calității

5AQ INVEST S.R.L. este în mod continuu interesată să minimizeze impactul activităților sale asupra mediului, să ridice standardele de mediu și sociale, precum și de creștere a eficienței activității și promovare a principiilor calității.

Managementul 5AQ INVEST S.R.L. se angajează pentru:

- conformarea cu legislația în vigoare și cu reglementările de mediu referitoare la aspectele de mediu, a standardelor naționale și internaționale de mediu și oricărei evoluții a acestora, referitoare la activitățile desfășurate;
- îmbunătățirea continuă a politicii de mediu;
- prevenirea poluării și a riscurilor de mediu.

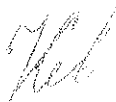
### Obiectivele generale de mediu sunt :

- reducerea cantității de deșuri produse la nivelul organizației și valorificarea eficientă și ecologică a deșeurilor reciclabile;
- conservarea, protecția și îmbunătățirea calității mediului;
- îmbunătățirea performanței de mediu a societății, prevenirea poluării mediului, promovarea soluțiilor tehnice și tehnologiilor „nepoluante”, reducerea costurilor de mediu în conținutul serviciilor din domeniile proprii de activitate;
- utilizarea eficientă a materiilor prime, materialelor și utilităților în vederea economisirii resurselor naturale, iar ori de câte ori este posibil, utilizarea materialelor cu impact minim asupra mediului, recuperabile sau reciclabile;
- acordarea unei atenții sporite nevoilor de instruire, sensibilizare și conștientizare a întregului personal privind problemele de mediu;
- realizarea unei strânse colaborări cu autoritățile și cu grupurile de interes public, pentru aplicarea unei politici solide în favoarea mediului;

- aplicarea principiului controlului și responsabilității la nivelul întregii organizații și la nivelul fiecărui salariat.

Managementul 5AQ INVEST S.R.L. este angajat în îndeplinirea politicii de mediu declarate și a obiectivelor de mediu propuse alocând în acest scop resurse materiale, financiare, instruirii, documentație și personal instruit cu responsabilități în problemele de mediu. Obiectivele de mediu sunt analizate periodic de managementul la cel mai înalt nivel pentru a se stabili dacă politica de mediu este adecvată și sunt dispuse măsuri în consecință, precum și pentru a se asigura realizarea acestora. 5AQ INVEST S.R.L. asigură transpunerea în practică a Politicii de mediu prin activitatea responsabilă a fiecărui angajat. Managementul companiei se asigură că Politica de mediu este comunicată, înțeleasă, urmată și menținută de către toți salariații, la fiecare nivel al organizației cât și disponibilă tuturor părților interesate.

Data: 24.01.2022



**DIRECTOR GENERAL,**

**Igor Cebotarenco**

## POLITICA ÎN DOMENIUL SECURITĂȚII ȘI SĂNĂTĂȚII ÎN MUNCĂ

Compania 5AQ INVEST S.R.L. își asumă obligația de a asigura securitatea și sănătatea în muncă pentru toți salariații săi precum și pentru alte părți interesate dacă acestea sunt implicate (clienți, furnizori, vizitatori, etc.). În acest scop managementul de vîrf al companiei asigură resursele pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea unui Sistem de Management în domeniul Sănătății și Securității în Muncă conform cu SM ISO 45001:2018, și pentru atingerea acestui deziderat se angajează:

- Să asigure condiții de lucru sigure și sănătoase pentru prevenirea de traumatisme și boli determinate de muncă;
- să se conformeze cu cerințele legale și alte cerințe la care 5AQ INVEST S.R.L. a subscris;
- să elimine pericolele și să reducă riscurile Sănătății și Securității în Muncă;
- să îmbunătățească continuu managementul în domeniul Sănătății și Securității în Muncă;
- să consulte și să asigure implicarea lucrătorilor în realizarea obiectivelor Sănătății și Securității în Muncă.

De asemenea, pentru îmbunătățirea performanței în domeniul Sănătății și Securității în Muncă, conducerea societății 5AQ INVEST S.R.L. stabilește următoarele **obiective generale**:

- Conștientizarea personalului privind securitatea și sănătatea în muncă;
- Eliminarea accidentelor de muncă cu urmări grave prin aplicarea regulilor formulate în Instrucțiunile de securitate și sănătate în muncă pentru fiecare funcție;
- Implementarea, certificarea și menținerea unui sistem de management al securității și sănătății în muncă.
- Implementarea Instrucțiunilor 5AQ INVEST S.R.L. pentru protecția sănătății și securității în muncă.

Obiectivele specifice, ce decurg din cele generale, sunt conținute în Planul de măsuri de Securitate și Sănătate în muncă pentru anul în curs, care este prezentat în sistemul informatic, și este accesibil tuturor salariaților companiei.

Obiectivele vor fi realizate prin:

- identificarea preventivă și controlul pericolelor și riscurilor care pot afecta securitatea și sănătatea în muncă a salariaților și altor părți interesate (clienți, furnizori, subcontractori, vizitatori);
- îmbunătățirea continuă a sistemului de management al securității și sănătății în muncă;
- promovarea conștientizării, de către personalul propriu precum și a celui care lucrează în numele 5AQ INVEST S.R.L., a importanței respectării cu strictețe a cerințelor de securitate și sănătate în muncă;
- conformarea cu cerințele legislației privind securitatea și sănătatea în muncă și evaluarea periodică a gradului de conformare;
- implementarea politicilor și instrucțiunilor 5AQ INVEST S.R.L. în domeniu;
- asigurarea că securitatea și sănătatea în muncă au aceeași importanță ca și celelalte obiective de afaceri ale societății.

Responsabilul SSM și Inginerii sunt responsabili pentru implementarea măsurilor de securitate și sănătate în muncă, a sistemului de management al securității și sănătății în muncă precum și pentru dezvoltarea și supravegherea acestui sistem.

Politica este documentată, implementată, menținută și comunicată întregului personal, disponibilă pentru public și părțile interesate.

Managementul 5AQ INVEST S.R.L. se asigură că politica este relevantă și adecvată, ori de câte ori este cazul, la nivelul tipurilor de riscuri în domeniul Sănătății și Securității în Muncă și că toți lucrătorii sunt implicați în procesul de îmbunătățire continuă.

Data: 24.01.2022

**DIRECTOR GENERAL,**  
**Igor Cebotarenco**



## ANALIZA OBIECTIVELOR STRATEGICE (SMART)

Nr.	Obiective strategice	Proces (ținte)	Indicatori de performanță	Acțiuni pentru realizare obiectiv	Responsabil realizare acțiune	Termene	Resurse	Frecvența controlului	Rezultatul controlului
I.	Atingerea nivelului de satisfacție al consumatorului	<p>Analiza nevoilor și așteptărilor clienților -</p> <p>Dezvoltarea unui plan de marketing</p> <p>Planificarea proiectelor</p> <p>Furnizarea de servicii de înaltă calitate</p> <p>Asigurarea comunicării eficiente cu clienții</p> <p>Monitorizarea satisfacției clienților</p> <p>Îmbunătățirea continuă -</p>	Min95%	<p>Compania ar trebui să efectueze o analiză a nevoilor și așteptărilor clienților săi pentru a înțelege mai bine cum să își îndeplinească cerințele și pentru a crea soluții personalizate.</p> <p>Compania ar trebui să dezvolte un plan de marketing care să includă strategii pentru a atrage și menține clienții și pentru a le comunica valorile companiei.</p> <p>Compania ar trebui să planifice proiectele în mod corespunzător pentru a se asigura că sunt livrate la timp și că satisfac nevoile și așteptările clienților.</p> <p>Compania ar trebui să ofere servicii de înaltă calitate care să satisfacă nevoile și așteptările clienților săi.</p> <p>Compania ar trebui să comunice eficient cu clienții săi și să fie deschisă la feedback pentru a se asigura că își îndeplinește obiectivul strategic.</p> <p>Respectarea cerintelor Caietului de sarcini</p> <p>Respectarea proiectului</p>	Responsabil tehnic Managementul de virf	La finele fiecarui obiect de construcție	Fonduri proprii	Conform planului sedinței de management	

Nr.	Obiective strategice	Proces (tinte)	Indicatori de performanță	Actiune pentru realizare obiectiv	Responsabil realizare actiune	Termene	Resurse	Frecvența controlului	Rezultatul controlului
				Aprovizionarea materialelor de calitate inalta cu certificate de calitate Comunicarea eficienta pe parcursul efectuării lucrărilor de construcție Solutionarea conflictelor pe cale amiabila					
2.	Dezvoltarea executării lucrărilor de construcție per trimestru		Min 25%	Analiza platformei achizitii.md pentru alegerea licitațiilor Participarea la licitații avantajoase Pregătirea pachetului de documente pentru licitații	Divizier Jurist	Lunar	Fonduri proprii	Conform planului sedinței de management	
3.	Cresterea cifrei de afaceri prin mărirea volumului de vanzari	Identificarea oportunităților de afaceri Îmbunătățirea capacității de producție - Îmbunătățirea calității serviciilor - Reducerea costurilor - Compania ar trebui să reducă costurile prin eficientizarea proceselor de producție, achiziționarea de	Min 50%	Crearea relațiilor constructive cu beneficiarii lucrărilor de construcții efective Crearea unei strategii pentru cistigarea licitațiilor - identificarea oportunităților de afaceri prin participarea la licitații de stat, analizând periodic caietele de sarcini și proiectele aflate în curs de desfășurare, dar și prin dezvoltarea relațiilor cu autoritățile și cu alți actori implicați în domeniul construcțiilor. - îmbunătățirea capacitati de producție și de gestionare a proiectelor, prin investiții în echipamente moderne și în	Manager aprovizionare Managementul de virf	Anual	Fonduri proprii	Conform planului sedinței de management	



Nr.	Obiective strategice	Proces (ținte)	Indicatori de performanță	Acțiune pentru realizare obiectiv	Responsabil realizare acțiune	Termene	Resurse	Frecvența controlului	Rezultatul controlului
		<p>materiale la prețuri competitive și reducerea pierderilor de timp și resurse.</p> <p>Identificarea de noi piețe -</p> <p>Extinderea relațiilor cu clienții existenți -</p> <p>Promovarea imaginii companiei</p>		<p>formarea personalului.</p> <p>- îmbunătățirea calitatii serviciilor oferite, prin dezvoltarea și implementarea unor proceduri standardizate, prin formarea personalului și prin utilizarea celor mai bune practici în domeniu.</p> <p>- identificarea de noi piețe și segmente de piață, cum ar fi sectorul privat, sectorul ONG-urilor sau alte sectoare de interes public, pentru a-și diversifica portofoliul de clienți.</p> <p>- extinderea relațiilor cu clienții existenți, prin oferirea de servicii post-vânzare de calitate și prin aducerea de valoare adăugată în ceea ce privește proiectele de construcție.</p> <p>- promovarea imaginii prin implicarea în proiecte de responsabilitate socială, prin participarea la expoziții și târguri de specialitate și prin dezvoltarea unor campanii de promovare a valorilor și a competențelor sale.</p>					
4.	Numarul maxim de reclamatii primite de la client pe	Asigurarea lucrarilor de constructie calitative conform normelor in conditii	Incardarea in limita de 1 reclamatie per trimestru	<p>Analiza privind cerintele de calitate-mediou-SSO</p> <p>Verificarea periodica a obiectelor in lucru pentru conformarea cu cerintele</p>	Director general Diriginte de santier Manager de	Conform planificarii auditului intern	Fonduri proprii	Conform planificarii analizei de management	

Nr.	Obiective strategice	Proces (tinte)	Indicatori de performanță	Actiune pentru realizare obiectiv	Responsabil realizare actiune	Termene	Resurse	Frecvența controlului	Rezultatul controlului
	trimestru	de siguranta, rentabilitate si eficienta economica.		specifice obiectului Comunicarea eficienta cu clientul Rezolvarea constructiva a intrebarilor ce apar pe parcursul lucrarilor de constructie	proiect				
5.	Reducerea costului de constructie	Elaborarea devizelor cit mai realiste Negocierea preturilor la materialele de constructie Eficientizarea achizitiilor pentru eliminarea cheltuielilor neprevazute Planificarea achizitiilor pentru obiect pentru o perioada mai indelungata si reducerea costurilor de transport Controlul rebutului Controlul calitatii materialelor la receptia acesteea	Min 10% Incardrarea costurilor lucrarilor de constructie in devizul aprobat pentru o rentabilitate cit mai mare cu pastrarea conditiilor de calitate	Solicitarea de oferte de pret de la producatorii/ importatorii de materiale de constructie Analiza ofertelor de pret Crearea relatiilor de comert Negocierea pretului materialelor de constructie	Manager achizitii Devizier Diriginte de santier Mastru	Saptaminal	Fonduri proprii	La finele obiectului de constructie	

Nr.	Obiective strategice	Proces (tinte)	Indicatori de performanță	Actiune pentru realizare obiectiv	Responsabil realizare acțiune	Termene	Resurse	Frecvența controlului	Rezultatul controlului
		Comunicarea eficienta intre devizier, diriginte de santier, maistru, responsabil de aprovizionare							
5.	Reducerea numarului de probleme calitative	Procurarea materialelor de constructie calitative cu certificat de calitate/ conformitate Analize de laborator dupa necesitate, conform specificului lucrarii de constructie Controlul lucrarilor efectuate de catre muncitori	Min 1%	Analiza ofertei de materiale de constructie in ansamblu cu oferta calitatii acestor materiale Receptia materialelor de constructie doar cu certificate de calitate	Manager achizitii Diriginte de santier Maistru	La fiecare etapa a lucrarii	Fonduri proprii	La elaborarea proceselor verbale a fiecărei etape de constructie	
7.	Reducerea cantității de deșeuri produse la nivelul organizației și valorificarea eficientă și ecologică a deșeurilor reciclabile;	Reducerea cantitatii de deseuri rezultate din activitatea companiei si predarea acestora catre firme autorizate pentru valorificare/eliminarea lor	Numerul obiectivelor realizate fata de numarul obiectivelor planificate se fie in proportie de 95%	Semnarea contractelor cu agenti economici de transportare a deșeurilor	Jurist Manager achizitii Diriginte de santier	Anual	Fonduri proprii	Saptaminal verificarea obiectului de constructie de catre diriginte de santier	
8.	Conservarea, protecția și îmbunătățirea	Reducerea emisiilor, protectia apelor si solului	Gradul de realizare al investitiilor	Respectarea legislatiei, normelor Instruirea personalului	Personalul	Pe parcursul anului	Fonduri proprii		

Nr.	Obiective strategice	Proces (ținte)	Indicatori de performanță	Acțiune pentru realizare obiectiv	Responsabil realizare acțiune	Termene	Resurse	Frecvența controlului	Rezultatul controlului
	calității mediului;		programate fata de investitiile realizate sa fie de 100%	Crearea conditiilor pentru prevenirea poluarii mediului Contractarea agentilor economici pentru asigurarea reciclarii, eliminarii deșeurilor, etc					
9.	Îmbunătățirea performanței de mediu a societății, prevenirea poluării mediului, promovarea soluțiilor tehnice și tehnologiilor „nepoluante”, reducerea costurilor de mediu în conținutul serviciilor din domeniile proprii de activitate;	Reducerea factorilor care duc la poluarea mediului		Respectarea cerintelor de manipulare a materialelor de constructie, a deșeurilor și a masinilor pe teritoriul santierului  Crearea spatiului destinat spalarii anvelopelor la iesirea de pe teritoriul santierului Informarea personalului și subcontractantilor	Diriginte de santier Maistru	Anual	Fonduri proprii	Lunar	
10.	Utilizarea eficientă a materiilor prime, materialelor și utilităților în vederea economisirii resurselor naturale, iar ori de câte ori este	Reducerea factorilor care duc la poluarea mediului		Analiza caietului de sarcini prin prisma eficientei/ calitatii / inofensivitatii materialelor de constructie Utilizarea eficienta a materialelor de constructie cu minim rebut/ deseuri	Diriginte de santier	Anual	Fonduri proprii	La fiecare obiect de lucru	

Nr.	Obiective strategice	Proces (ținte)	Indicatori de performanță	Acțiune pentru realizare obiectiv	Responsabil realizare acțiune	Termene	Resurse	Frecvența controlului	Rezultatul controlului
	posibil, utilizarea materialelor cu impact minim asupra mediului, recuperabile sau reciclabile;								
11.	Acordarea unei atenții sporite nevoilor de instruire, sensibilizare și conștientizare a întregului personal privind problemele de mediu;	Toti anagajatii sa fie instruiti	100% angajati instruiti	Instruirea / informarea personalului cu exemple concrete despre consecintele asupra mediului a explotarii necalitative/ ineficiente a materialelor de constructie	Managementul de virf	Conform planului de instruire	Fonduri proprii	Conform planului de audit	
12.	Realizarea unei strânse colaborări cu autoritățile și cu grupurile de interes public, pentru aplicarea unei politici solide în favoarea mediului;			Analiza continua a legislatiei privind mediul si directivelor europene. Analiza informatiei platformelor la tematica ecologie	Managementul de virf	Anual	Fonduri proprii		
13.	Aplicarea principiului controlului și responsabilității la nivelul întregii		Calificative bune la evaluarea personalului in proportie	Crearea mediului adecvat de lucru pentru responsabilizarea personalului Instruirea personalului si oferirea informatiei calitative,	Managementul de virf	Anual	Fonduri proprii	Conform planului de audit	

Nr.	Obiective strategice	Proces (ținte)	Indicatori de performanță	Acțiune pentru realizare obiectiv	Responsabil realizare acțiune	Termene	Resurse	Frecvența controlului	Rezultatul controlului
	organizații și la nivelul fiecărui salariat.		de 90%	reale privind mediul, consecințe asupra ecologiei, etc					
14.	Conștientizarea personalului privind securitatea și sănătatea în muncă;	Obținerea de calificative relevante la evaluarea instruirilor	Calificative bune la evaluări și controale în proporție de 90%	Instruirea personalului privind SSM Asigurarea cu echipamente necesare pentru a crea mediul de lucru sigur	Inginer SSM	anual	Fonduri proprii Fise de instruire Procese verbale de control	Conform planului de instruire	
15.	Eliminarea accidentelor de muncă cu urmări grave prin aplicarea regulilor formulate în Instrucțiunile de securitate și sănătate în muncă pentru fiecare funcție;	Gestionarea optimă a utilajelor, echipamentelor, materialelor, deșeurilor ce conțin substanțe cu impact asupra mediului	Zero accidente	Asigurarea cu echipamente, afise informative, controlul periodic și reamintirea privind respectarea regulilor SSM și utilizării echipamentului de protecție	Diriginte de santier Inginer SSM	anual	Fonduri proprii CertIFICATE	Conform planului SSM, verificări inopinate a obiectelor de construcție	
16.	Implementarea, certificarea și menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calitatii, de mediu și securității și	Realizarea cerințelor SMI	Gradul de realizare al cerințelor SMI= 90%	Evaluarea funcționării SMI prin: - Analiza efectuată de către management privind stadiul de îndeplinire a planului de management integrat, - Analiza recomandărilor/ neconformităților constatate de către auditul intern, conform Raportului de audit precum și analiza gradului de realizare a	Management de virf	anual	Fonduri proprii	Conform planurilor de management	

Nr.	Obiective strategice	Proces (șinte)	Indicatori de performanță	Acțiune pentru realizare obiectiv	Responsabil realizare acțiune	Termene	Resurse	Frecvența controlului	Rezultatul controlului
	sănătății în muncă.			recomandarilor/ neconformitatilor constatate. Urmărirea realizării cerințelor SMI					
		Mentinerea SMI	Cerintele realizate față de cerințele planificate 90%	Derularea auditurilor interne conform planificării. - Analiza efectuată de către management privind stadiul de îndeplinire a planului de management integrat,  - Analiza recomandărilor, neconformităților constatate de care auditul intern, conform Raportului de audit precum și analiza gradului de realizare a recomandărilor/neconformităților constatate.					
		Asigurarea eficienței și eficacității pentru activitatea de mentenanță	Gradul de realizare a activităților de mentenanță 90%	Realizarea programului anual de mentenanță					
17.	Conformarea cu cerințele legale cu referire la :  - calitate-mediu-SSM și cu alte cerințe ale ISO 9001, ISO 14001 ISO 45011,  - autorizatii.	Conformarea cu cerințele legale și alte cerințe privind calitatea-mediu-SSM  Prevenirea, prin performanțe și profesionalism, a controalelor efectuate de către organismele abilitate pentru	Gradul de realizare a conformării cu cerințele legale și de reglementare și cu alte cerințe legale aplicabile companiei să fi	Evaluarea periodică a conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe ale SMI (calitate-mediu-SSM)  Verificarea periodică a entităților organizatorice pentru conformarea cerințelor specifice activității	Director general  Jurist  Manager de proiect  Responsabil SSM	Anual	Fonduri proprii	Conform planului ședinței de management	

Nr.	Obiective strategice	Proces (tinte)	Indicatori de performanță	Actiune pentru realizare obiectiv	Responsabil realizare acțiune	Termene	Resurse	Frecvența controlului	Rezultatul controlului
	- licențe, - contracte, - avize etc.	nerespectarea cerințelor legale să fie de zero	de minim 90%						

Data: 26.01.2023

Elaborat,  
RMC

Aprobat,  
Director General



## LISTA PERSONALULUI

Nr. ord.	Nume / prenume	Data/luna /anul/locul nasterii	Funcția	Studii superioare, instituție, facultate, calificare / specialitate	Stagiul de munca, experienta de munca	Instruiri ce demonstrează competența, certificate
1.	Cebotarenco Igor	21.05.1979 Chisinau	Director general	<p><b>1996-2001</b> ASEM Banci si Burse de Valori, Finante</p> <p><b>2001-2002</b> UTM Economie Management Construcții, master</p> <p><b>2004-2005</b> Royal Institute of Technology, Suedia School of Architecture and the Built Environment (Land management), master</p> <p><b>2007- prezent</b> Studii postuniversitare de doctorat, Scoala Doctorală Economie, Finante și Management, Universitatea Tehnică a Moldovei. Tema tezei de doctorat: Creșterea competitivității în domeniul construcțiilor în baza externalizării serviciilor.</p>	<p><b>2006-prezent</b> CONESTIM SRL, (consulting, evaluarea imobilului și utilajului, servicii de evidență contabilă, management financiar) - Director General, fondator</p> <p><b>Începând cu 2012</b> EMS-AC GRUP SRL, (consulting, servicii de proiectare, gestiunea proiectelor investiționale) – director general, co-fondator</p> <p><b>Începând cu 10/2018</b> “5AQ INVEST” SRL, - director general</p> <p><b>02/2008-10/2018</b> “5AQ INVEST” SRL, - director financiar, co-fondator</p> <p><b>01/2006 – 08/2007</b> “CIRASICO” SRL, grupă de companii, Moldo-Britanice de</p>	<p>14-18.08.2019 programul Misiunea Cumpărătorului în reg. Reazani, Federația Rusă.</p> <p>Certificat de calificare profesionala seria SSM I nr. 08966/1, eliberat la 17.03.2022 de SSM Expert SRL valabil pina 17.03.2025</p> <p>06/2015 Academia de Economie Schleswig-Holstein, Kiel, Germania. Cusuri: “Eficiența Energetică în Construcții”</p> <p>02/2007 Școală de Management, Moscova, Rusia. Seminare: „Director Financiar” (durata 2 săptămâni).</p> <p>02/2007 OAO «Бизнес-Семинары», Moscova, Rusia. seminare “Managementul</p>



				<p>development și construcții (Moldova, Romania, Letonia) – Director financiar</p> <p><b>2001-2006</b> Universitatea Tehnică a Moldovei, catedra: Evaluarea Imobilului, Economie și Management în Construcții. – lector, lector superior</p>	<p>financiar și bugetarea în construcții” (durata 2 săptămâni).</p> <p>02/2007 Școala Trainingului Corporativ, Moscova, Rusia. Seminare „Managementul resurselor umane”</p> <p>2004-prezent Diverse traininguri în domeniul cadastral și imobiliar: Gavle, Goteborg (Suedia), Helsinki (Finlanda), Kopenhaga (Danimarca)</p> <p>Din 2002 - prezent Diverse cursuri în management financiar, contabilitate, impozitare, cadastru organizate de ACAP, ASEM, UTM, „Contabil-Service” SRL, etc.</p>
2.	Balaban Mihail	31.03.1971	Manager comercial	<p><b>1995</b> Colegiul tehnic agrar din localitatea Svetlî raionul Taraclia Specialitate: Mecanizarea în agricultură</p>	<p><b>30/06/1995 – 29/08/1996</b> Asistent al maestrului brigăzii de tractoare <b>01/10/1996 – 30/07/1999</b> Mastru în construcție la compania Risk <b>01/08/1999 – 01/08/2001</b> Șef adjunct al secției de achiziții la Risk <b>01/09/2001 – 01/09/2004</b> Șef adjunct în compania de construcții Office Scape</p>



					<b>01/09/2004 – 01/10/2016</b> Administrator la compania GrandStroi <b>01.03.2017-04.02.2019,</b> Coordonator de proiect la compania EMS AC Group <b>05/03/2019 - prezent</b> Director comercial la compania 5Q Invest	
3.	Guzic Marian	29.12.1986	Manager proiect	<b>2008</b> UTM, Fac. Inginerie Economica si Business /licentiat in stiinte economice <b>2010</b> UTM, Fac. Inginerie Economica si Business, master in stiinte economice <b>2012</b> UTM, Scoala doctorala de inginerie a UTM	2007-2008 ICS Green NF Group SRL, Manager al departamentului constructii 2009-2010 Centrul imobiliar Novostroy.md, Sef departamentul relatii cu dezvoltatorii 2010-2012 Simos, agentie imobiliara, Administrator 2010-2014 UTM, Lector al Catedrei Economie si Management 2012-2014 Compania de Leasing Locuinta Accesibila, Director adjunct 2014-2016 BC Eximbank Gruppo Veneto Banca SA, Ofiter credite al Fil.20 2016-2021 Simplex Co SRL, Sef echipa vinzari 2021-prezent Manager proiect 5AQ Invest SRL	
4.	Plăcintă Tatiana	24.09.1985 Chisinau	Manager Calitate, RMC	<b>2008</b> Academia de Studii Economice, Fac. Managementul firmei -	5AQ INVEST SRL 01.06.2015-prezent Manager calitate, RSM	1) Certificat № 867 din 10.04.2009 „Respectarea cerințelor EN ISO 17025:2006 Audit intern” – CAECP



				<p>manager economist  <b>2010</b>  Universitatea Tehnica,  Master Calitatea si  Securitatea Produselor  Alimentare</p>	<p>IS CSSCN si PC /  Î.S. „Centrul Național de  Verificare și Certificare a  Producției Vegetale și Solului”  02.03.2009-prezent  Manager calitate</p> <p>SGS Moldova SA  01.2008-02.2009  Asistenta diviziunii AGRI</p> <p>IS CSSCN si PC  03.01.2005-30.06.2008  Tehnic laborant</p>	<p>2) Certificate of trading 16-  20 March 2009 „General  principles on the quality  management”</p> <p>3) Certificate of trading July  2009 „ Assessment of the  documents for quality  management system”</p> <p>4) Certificate of trading  March 2010 „Internal audit –  principles and organization”</p> <p>5) Certificat INSM  10.10.2011-28.10.2011  Evaluarea conformitatii.  Certificarea produselor si  serviciilor</p> <p>6) Certificat CAECP Nr. 190  / 22,25-29.06.2012 Certificarea  produselor conform standardului  SM SR EN 45011:2003 si a  documentelor EA, IAF, Legea  nr.235 din 01.12.2011 privind  activitatile de acreditare si  evaluare a conformitatilor.</p> <p>7) Certificat CAECP Nr.48 /  15-16.04.2013 Cerintele  standardului ISO/CEI 17020,  Ghidul IAF/ILAC A4:2004</p> <p>8) Certificat CAECP Nr. 28  din 22-25.10.2013 Cerinte pentru  auditori externi conform  standardelor SM SR EN ISO/CEI  17021:2012; SM SR EN ISO/CEI  17065:2012; SM SR EN ISO/CEI  19011:2011</p> <p>9) Certificat MOLDAC nr.</p>
--	--	--	--	--	--	--





						<p>21 din 30-31.01.2014  „Prezentarea cerintelor standardului ISO 22000:2005 – Sisteme de management al sigurantei alimentelor. Cerinte pentru orice organizatie din lantul alimentar”.</p> <p>10) Certificat Top Consulting SRL, Nr. TCTR0315 / februarie 2015, „Audit intern-instrument pentru eficienta oricarui manager, conform cerintelor ISO 19011:2011 pentru SMC conform ISO 9001:2008”</p> <p>11) Certificat Fit for partnership with Germany, 31.05-27.06.2015, Manager Training Programme of the German Federal Ministry for Economic Affairs and Energy with Moldova</p> <p>12) Certificat ISM, Nr. 076/21.02.2020, „Auditor intern pentru sisteme de management al calitatii, SM EN ISO 9001:2015</p> <p>13) Certificat ODA Nr.526/PG EcoIMM-2022, 7-18.11.2022, formare in domeniul ecologizarii proceselor de productie si prestare a serviciilor 32ore</p>
5.	Munteanu Mihail	14.05.1989	Inginer construcții civile, industriale și agricole	2013 Universitatea Tehnica a Moldovei, Arhitectura și Constructii - Constructii si ingeneria	OOO.SvoiDom. or.Sankt-Peterburg - betonist, maestru, OOO.SvoiDom. or.Sankt-Peterburg-sef de echipa Glasmet SRL - inginer tehnolog	Certificat de atestare tehnico-profesionala, seria 2022-DS, nr. 1614, eliberat la 27.05.2022 de către Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale valabil



				civila	<p>Glasmet SRL -proiectant fatade ventilate si perete cortina</p> <p>Glasmet SRL -sef de santier</p> <p><b>2019 -prezent</b> – 5AQ Invest SRL, Inginer construcții civile, industrial și agricole , Diriginte de santier</p>	<p>pina 27.05.2027</p> <p>Certificat de calificare profesionala seria SSM I nr. 08966/3, eliberat la 17.03.2022 de SSM Expert SRL valabil pina 17.03.2025</p>
6.	Padure Dumitru	30.10.1996	Inginer construcții civile, industriale și agricole	<b>2019</b> Universitatea Tehnica a Moldovei, Arhitectura si Constructii - Constructii si ingeneria civila	<p><b>2022-2023</b> – 5AQ Invest SRL, Mastru lucrari de constructie si montaj</p> <p><b>2023-prezent</b> -5AQ Invest SRL, Inginer construcții civile, industrial și agricole , Diriginte de santier</p>	<p>Certificat de atestare tehnico-profesionala seria 2023-DȘ, nr. 1801, eliberat la 05.05.2023 de către Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale valabil pina 05.05.2028</p>
7.	Șeremet Valerian	15.12.1988	Inginer construcții civile, industriale și agricole	<b>2009-</b> Colegiul de Construcții din Chisinau, Tehnician in Constructii civile, industriale si agricole	<p><b>2015- 2019</b> - 5AQ Invest SRL, Mastru lucrari de constructie si montaj</p> <p><b>2019 -prezent</b> – 5AQ Invest SRL, Inginer construcții civile, industrial și agricole , Diriginte de santier</p>	<p>Certificat de calificare profesionala seria SSM I nr. 08966/2, eliberat la 17.03.2022 de SSM Expert SRL valabil pina 17.03.2025</p> <p>Certificat de atestare tehnico-profesionala Seria 2020-DȘ, nr. 0914, eliberat la 26.06.2020 de către Ministerul Economiei și Infrastructurii valabil pina 26.06.2025</p>
8.	Gutium Grigore	01.09.1979	Electrician-sef	<b>2015</b> – Centrul de instruire, Montarea si deservirea retelelor electrice	<p>2021-2022 5AQ Invest SRL, Mastru</p> <p>2022 5AQ Invest SRL, Electrician in constructii civile si industriale</p> <p>2022-prezent 5AQ Invest SRL,</p>	<p>Certificat de calificare profesionala seria GPL nr. 002011 – electrician-montator de categorie VI</p>



					Electrician-sef	
9.	Palaiciuc Vera		Ingineră lucrări de proiectare și devize în construcții	2001 - Universitatea Tehnica a Moldovei, Constructii civile, industriale si agricole	2001-2013 Inconex-Com SRL, Inginer STI 2013-2014 Exdezcom SRL, Ingineră lucrări de proiectare și devize în construcții 2014-2015 Reconda SRL, Ingineră lucrări de proiectare și devize în construcții 2022-prezent 5AQ Invest SRL, Ingineră lucrări de proiectare și devize în construcții	
10.	Litvinova Ina	04.03.1976	Contabil sef	2001- Universitatea Agrara din Moldova , Contabilitate si Audit 1995 - Colegiul Financiar-Bancar, Programarea MEC	2002-2005 IM „GB & Co., SRL ,contabil 2005-2005 „Conita -Lux,, SRL, contabil 2005-2006 IM „Europlast,, SRL, contabil-sef 2006-2007 SC „Slavco-Grup, SRL, contabil sef. 2007-2007 SC „Mega Inter Com,, SRL, contabil-sef 2007-2011 SC„Iram-Com,, SRL, contabil-sef 2011-2022 „Nexus MD,, SRL contabil-sef 2019-prezent „5AQ Invest,, SRL, contabila-sef	
11.	Moraru Ionela	19.01.1997	Contabila	2021 – Universitatea Cooperatist-Comerciala din Moldova, Contabilitate 2017 – Colegiul Cooperatist din Moldova, Merceolog	2021-2022 Davidandy SRL, contabila 2022-prezent „5AQ Invest” SRL, contabila	
12.	Croitoru	12.01.1975	Agent de	1999 – Universitatea de	2021-2022 Oiltech SRL, sef	



	Elena		aprovizionare	Stat a Artelor 1998 - Colegiul Tehnic Feroviar din Balti	serviciu aprovizionare tehnico- materială 2023-prezent „5AQ Invest” SRL, agent de aprovizionare	
13.	Botnari Natalia	12.08.1994	Ofice- manager	-	2023-prezent „5AQ Invest” SRL, ofice-manager	
14.	Curujiu Victor	17.04.1966	Sofer	-		Permis de conducere categoria B, C, nr. De inregistrare 066701454, elib. 11.07.2006, termen nelimitat

Data: 02.11.2023

Intocmit RMC,







ISO 9001:2015

ISO 9001:2015

ISO 9001:2015



ORGANISM DE CERTIFICARE A  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT

# CERTIFICAT

de conformitate a sistemului de management

## 5AQ INVEST SRL

Republica Moldova, mun. Chișinău, bd. Dacia 40/2

Este conform cu cerințele: **SM SR EN ISO 9001:2015**

Domeniul de certificare:

**Lucrări de construcții a clădirilor  
rezidențiale și nerezidențiale**

Numărul certificatului:

**SIMCERT-056C**

Certificare inițiată:

**03.05.2019**

Data emiterii

**05.05.2022**

Expirare certificare:

**04.05.2025**



Administrator SIMCERT  
**Gheorghe Țurcanu**

Recertificare: **până la data expirării ciclului de certificare**

Valabilitatea prezentului certificat este conditionata de supravegherile periodice si de tranziția la noua versiune a standardului internațional

SIMCERT SRL, str. Banulescu Bodoni 57/1, of.324, mun.Chișinău, Republica Moldova



**SIMCERT**  
CERTIFICARE



ORGANISM DE CERTIFICARE A  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT

## Anexa

**la CERTIFICATUL  
nr. SIMCERT - 056C**

de conformitate a sistemului de management

### **5AQ INVEST SRL**

Republica Moldova, mun. Chișinău, bd. Dacia 40/2

**Punct de lucru**

**Activitati desfasurate:**

Republica Moldova  
mun. Chișinău,  
bd. Dacia 40/2

Oficiu administrativ

Republica Moldova  
mun. Chișinău,  
Scuar pe spațiul  
verde din str.  
Ciocârliei

**41.2 - Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale  
și nerezidențiale**

Republica Moldova  
mun. Chișinău,  
Scuar public sect.  
Botanica, str. Valea  
Crucii 22, 24

**Data emiterii**

**05.05.2022**



**Administrator SIMCERT  
Gheorghe Țurcanu**

Aceasta anexa este valabila numai insotita de Certificatul de Conformitate SIMCert



**SIMCERT**  
CERTIFICARE

ORGANISM DE CERTIFICARE A  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT

# CERTIFICAT

de conformitate a sistemului de management

## 5AQ INVEST SRL

Republica Moldova, mun. Chișinău, bd. Dacia 40/2

Este conform cu cerințele: **SM SR EN ISO 14001:2016**  
**Sisteme de management de mediu**

Domeniul de certificare:

**Lucrări de construcții a clădirilor  
rezidențiale și nerezidențiale**

Numărul certificatului:  
**SIMCERT-026SM**

Certificare inițiată:  
**04.06.2020**

Data emiterii  
**05.05.2022**

Expirare certificare:  
**04.05.2025**



Administrator SIMCERT  
**Gheorghe Țurcanu**

Recertificare: până la data expirării ciclului de certificare

Valabilitatea prezentului certificat este conditionata de supravegherile periodice si de reevaluarea completă a sistemului de management cu o periodicitate stabilita (3 ani)

SIMCERT SRL, str. Banulescu Bodoni 57/1, of.324, mun.Chișinău, Republica Moldova

SM SR EN ISO 14001:2016 • SM SR EN ISO 14001:2016 • SM SR EN ISO 14001:2016



**SIMCERT**  
CERTIFICARE

ORGANISM DE CERTIFICARE A  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT

**Anexa**  
**la CERTIFICATUL**  
**nr. SIMCERT-026SM**

de conformitate a sistemului de management

**5AQ INVEST SRL**

Republica Moldova, mun. Chișinău, bd. Dacia 40/2

**Punct de lucru**

**Activitati desfasurate:**

Republica Moldova  
mun. Chișinău,  
bd. Dacia 40/2

Oficiu administrativ

Republica Moldova  
mun. Chișinău,  
Scuar pe spațiul  
verde din str.  
Ciocârliei

41.2 - Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale  
și nerezidențiale

Republica Moldova  
mun. Chișinău,  
Scuar public sect.  
Botanica, str. Valea  
Crucii 22, 24

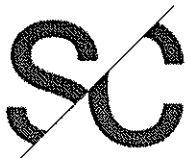
Data emiterii

05.05.2022



Administrator SIMCERT  
**Gheorghe Țurcanu**

Aceasta anexa este valabila numai insotita de Certificatul de Conformitate SIMCert



**SIMCERT**  
CERTIFICARE

ORGANISM DE CERTIFICARE A  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT

## Anexa

la **CERTIFICATUL**  
**nr.SIMCERT-035SO**

de conformitate a sistemului de management

## 5AQ INVEST SRL

Republica Moldova, mun. Chișinău, bd. Dacia 40/2

**Punct de lucru**

**Activitati desfasurate:**

Republica Moldova  
mun. Chișinău,  
bd. Dacia 40/2

Oficiu administrativ

Republica Moldova  
mun. Chișinău,  
Scuar pe spațiul  
verde din str.  
Ciocârliei

41.2 - Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale  
și nerezidențiale

Republica Moldova  
mun. Chișinău,  
Scuar public sect.  
Botanica, str. Valea  
Crucii 22, 24

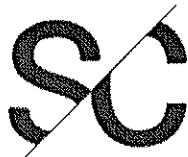
Data emiterii

05.05.2022



Administrator SIMCERT  
Gheorghe Țurcanu

Această anexă este valabilă numai însoțită de Certificatul de Conformitate SIMCert



**SIMCERT**  
CERTIFICARE

ORGANISM DE CERTIFICARE A  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT

# CERTIFICAT

de conformitate a sistemului de management

## 5AQ INVEST SRL

Republica Moldova, mun. Chișinău, bd. Dacia 40/2

Este conform cu cerințele: **SM ISO 45001:2018**  
**Sisteme de management al sănătății  
și securității ocupaționale**

Domeniul de certificare:

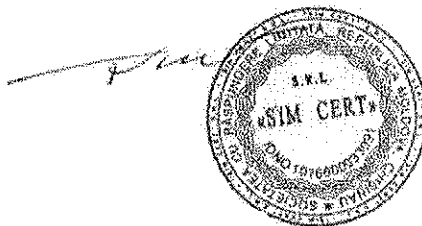
**Lucrări de construcții a clădirilor  
rezidențiale și nerezidențiale**

Numărul certificatului:  
**SIMCERT-035SO**

Certificare inițiată:  
**04.06.2020**

Data emiterii  
**05.05.2022**

Expirare certificare:  
**04.05.2025**



Administrator SIMCERT  
**Gheorghe Țurcanu**

Recertificare: până la data expirării ciclului de certificare

Valabilitatea prezentului certificat este conditionata de supravegherile periodice si de reevaluarea completă a sistemului de management cu o periodicitate stabilita (3 ani)

SIMCERT SRL, str. Banulescu Bodoni 57/1, of.324, mun.Chișinău, Republica Moldova

SM ISO 45001:2018

SM ISO 45001:2018

SM ISO 45001:2018