

**SOCIETATEA PE ACȚIUNI
"DSRM-3"**

**Aprobat:
Administrator
SOCIETATEA PE ACȚIUNI
"DSRM-3"**

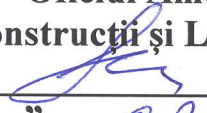

 **Ababii Ecaterina**
"10" 02 2025

**MANUALUL CALITĂȚII
DE ACTIVITATE ÎN CONSTRUCȚII**

Data intrării în vigoare:

de la _____ 2025

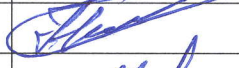
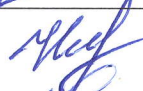
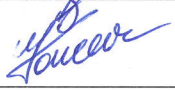
**ELABORAT:
Instituția Publică "Oficiul Amenajarea
Teritoriului, Urbanism, Construcții și Locuințe"**

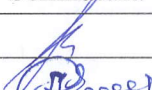

 "10" 02 2025

Chișinău 2025

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 1 /45

LISTA DE DIFUZARE .

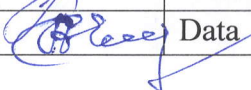
Nº	Denumirea posesorului	Numele, prenumele	Semnătura	Data
1.	Administrator Director-executor	Ababii Ecaterina		10.02.2025
2.	Director-adjunct. Diriginte de santier	Vrabie Constantin.		10.02.2025
3.	Inginer	Vrabie Tudor		10.02.2025
4.	Diriginte de șantier. RMC	Chiveli Valeri		10.02.2025
5.	Șef Autogaraj	Dragan Grigore		10.02.2025
6.	Diriginte la șantier Secția de ventilare.	Bodrug Tudor		10.02.2025
7.	Diriginte de șantier Secție de incalzire.	Gamangii Eugeniu		10.02.2025
8.	Diriginte de șantier	Solovei Octavian		10.02.2025
9.	Diriginte de șantier	Toporeț Valentin		10.02.2025
10.	Contabil	Goncear Daniela		10.02.2025

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 2 /45

**Listă modificărilor
Indicatorul aprobărilor și al reviziilor
Fișa de modificării**

Ediția nr. / Revizia nr./Data aplicării	Nr.capitolului/ paginilorși conținutul sumar al actualizării	Scopul reviziei	Nume, prenume , Semnătura		
			Elaborat	Verificat	Aprobat
Ediția 2/ revizia 0			10.02.2025		

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 3 /45

Conținut:

Capitol 0 Caracteristici generale

Capitol 1. Dispoziții generale

Capitol 2. Referințe normative

Capitol 3. Definiții și prescurtări

Capitol 4. Contextul organizational

4.1. Intelegerea organizatiei si a acontextului 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 al calitatii si procesele sale

Capitol 5. Leadership

5.1. Angajamentul managementului

5.2. Orientare către client - Politica referitoare la calitate

5.3. Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati

Capitol 6. Planificare .

6.1 Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor

6.2. Obiectivele referitoare la calitate si planificarea realizarii lor

6.3. Planificarea schimbarilor

Capitol 7. Realizarea serviciului – Suport

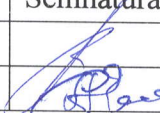
7.1. Resurse

7.2. Competente

7.3. Constientizare

7.4. Comunicare

7.5. Informatii documentate

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "	
		Pag 4 /45	

Capitul 8. Operare

- 8.1. Planificare si control operational
- 8.2. Cerinte pentru produse si servicii
- 8.3. Proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor
- 8.4. Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior
- 8.5 Controlul proceselor si serviciilor furnizate de organizatie
- 8.6. Eliberarea produselor si serviciilor
- 8.7. Controlul elementelor de iesire neconforme Evaluarea performantei

Capitul 9 Evaluarea performanței

- 9.1. Monitorizare, masurare, analizare si evaluare
- 9.2. Audit intern
- 9.3. Analiza efectuata de management Imbunatatire

Capitul 10 Îmbunatatire

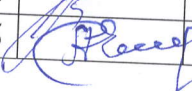
- 10.1 Generalitati
- 10.2 Neconformitate si actiune corectiva
- 10.3 Imbunatatire continua

Anexe 1. Organigrama " DSRM-3 " S.A.

Anexa 2 Lista Personal " DSRM-3 " S.A.

Anexa 3 Lista utilajul și echipament tehnic " DSRM-3 " S.A.

Anexa 4 Lista instrumentelor metrologica " DSRM-3 " S.A.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 " Pag 5 /45
----	--------------------	--

Capitolul 0

Caracteristici generale .

01 Firma " DSRM-3 " S.A.

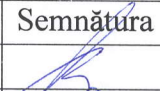
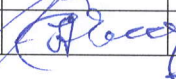
Prezentul MANUAL al CALITĂȚII descrie făcând referință la Procedurile oportune - modalitățile cu ajutorul cărora întreprinderea satisface condițiile standardului SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28.12.2023 URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR, modificat LP 203 din 25.07.2024; în vigoare 30.01.2025 pentru a demonstra capacitatea proprie de a furniza cu regularitate produse care satisfac condițiile clienților și a cele impuse prin lege pentru a crește satisfacerea consumatorilor, aplicând eficace Sistemul de Management al Calității.

Întreprinderea aplică condițiile standardului în scopuri interne, în scopuri contractuale și în scopul certificării " DSRM-3 " S.A.

cu codul fiscal 1003600053297 a fost fondată la data de 14 mai 1996, extras din Registru de stat al persoanelor juridice cu nr. 6718 din 21.04.2022.

" DSRM-3 " S.A. se axează pe următoarele genuri de activitate: lucrări de construcții de autostrăzi, drumuri, aeroporturi și construcții destinate sportului, instalații și rețele electrice și montare a armăturii electrice, lucrări de lăcătușărie și apeduct, alte lucrări de utilizare a construcțiilor, lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale și nerezidențiale, lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru fluide, lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru electricitate și telecomunicații, lucrări de construcții a altor proiecte ingineresti n.c.a., lucrări de demolare a construcțiilor, lucrări de pregătire a terenului de construcții, lucrări de foraj și sondaj pentru construcții, lucrări de instalații tehnico-sanitare, de alimentare cu gaze, de încălzire și de aer condiționat, lucrări de tencuire, lucrări de tâmplărie și dulgherie, lucrări de pardosire și placare a pereților, lucrări de vopsitorie, zugrăveli și montări de geamuri, alte lucrări de finisare, lucrări de învelitori, șarpante și terase la construcții, fabricarea de construcții metalice și părți componente ale structurilor metalice, fabricarea de uși și ferestre din metal, producția de rezervoare, cisterne și containere metalice.

Personalul companiei include 12 angajați, inclusiv 9 ingineri, locul desfășurării activității:

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 6 /45

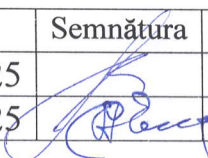
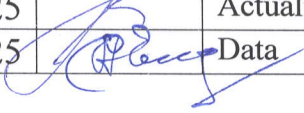
-Adresa oficiu: MD 2023 Republica Moldova, Mun. Chișinău, str. Ismail,97.

-Adresa juridică: MD 2023 Republica Moldova, Mun. Chișinău, str. Ismail,97.

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

Executarea: lucrări de construcții de autostrăzi, drumuri, aeroporturi și construcții destine sportului, instalații și rețele electrice și montare a armăturii electrice, lucrări de lăcătușărie și apeduct, alte lucrări de utilizare a construcțiilor, lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale și nerezidențiale, lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru fluide, lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru electricitate și telecomunicații, lucrări de construcții a altor proiecte ingineresti n.c.a., lucrări de demolare a construcțiilor, lucrări de pregătire a terenului de construcții, lucrări de foraj și sondaj pentru construcții, lucrări de instalații tehnico-sanitare, de alimentare cu gaze, de încălzire și de aer condiționat, lucrări de tencuire, lucrări de tâmplărie și dulgherie, lucrări de pardosire și placare a pereților, lucrări de vopsitorie, zugrăveli și montări de geamuri, alte lucrări de finisare, lucrări de învelitori, șarpante și terase la construcții, fabricarea de construcții metalice și părți componente ale structurilor metalice, fabricarea de uși și ferestre din metal, producția de rezervoare, cisterne și containere metalice. Relația calitate-preț asigură firmei o înaltă competitivitate pe piață.

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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 7 /45

Capitol 1

Dispoziții generale:

Administrator- **Ababii Ecaterina.**

Reprezentantul managementului pentru calitate—au fost înființat Chiveli Valeri-Diriginte de șantier și Responsabil tehnic.

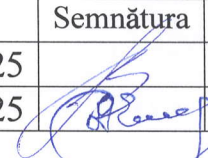
1.1. Abordare bazată pe proces

Întreprinderea a adoptat abordarea pe proces în dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea eficacității Sistemului de Management al Calității, cu scopul de a asigura și a spori continuu satisfacția clienților prin respectarea condițiilor înaintate.

Scopul abordării pe procese este de a menține continuu un control atât a procesului în parte, cât și a interacțiunilor cu alte procese.

1.2. Legăturile cu standardul SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024. Întreprinderea activează respectând condițiile standardului SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024. Cu toate acestea, În sistemul de management al calității sunt aplicate unele elemente ale standardului

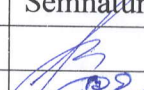
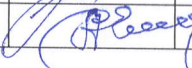
SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR pentru a asigura eficacitatea sistemului și pentru îmbunătățirea lui continuă.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 8 /45

Lista edițiilor/reviziilor Manualului Calității

Ediția	Nr.2.	Revizia	Nr.0.	–	Data:	10.02.2025
Ediția	Nr.2	Revizia	Nr.		Data:	
Esența modificărilor:						
Ediția	Nr.	Revizia	Nr.	-	Data:	
Esența modificărilor:						
Ediția	Nr.	Revizia	Nr.	-	Data:	
Esența modificărilor:						

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 9 /45

2.Referințe normative

SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28.12.2023 URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR, modificat LP 203 din 25.07.2024; în vigoare 30.01.2025

SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 Sisteme de management al calității. Cerințe. Amendament 1: Acțiuni referitoare la schimbările climatice.

SM EN ISO 9004: 2018 Managementul calității. Calitatea unei organizații. Ghid pentru atingerea succesului durabil

SR EN ISO 9000:2016 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

SR EN ISO 19011:2018– Ghid pentru auditarea Sistemelor de management al calității și/sau de mediu. Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management, standard ce oferă o abordare uniformă și armonizată, permițând în același timp o auditare eficientă a mai multor sisteme.

SM SR ISO /TR 10013:2022 Sisteme de management al calitatii. Ghid pentru informații documentate

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

În particular:

Codul Muncii al RM, 28.03.2003

Legea R:M despre metrologie № 647-XIII din 17.11.95 modificări din 28.05.2015

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

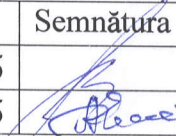
Codul vamal 1149, 20.07.2000.

Legea cu privire la standardizare Nr. 590 din 22.09.1995.

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

Legea Nr.19 din 04.03.2016 Cu privire de metrologia.

Legea Nr.20 din 04.03.2016 Cu privire de standartizare națională

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 " Pag 10 /45
----	--------------------	---

Legea Nr.235 din 01.12.2011 privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității
Hotărârea Guvernului nr.285 din 23.05.1996 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente.

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

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

Ordin departamentului Arhitecturii și construcțiilor nr. 65 din 27.05.1996. Regulamentul cu privire la verificare excecutivei lucrărilor de construcție de către responsabil tehnici atestați.
Regulamentul cu privire la deriginții de șantier atestați.

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

NCM A 04.03-96 Regulament privind organizația principală a serviciului metrologic în construcții

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

Hotărârea Guvernului nr.362 din 25.07.1996

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

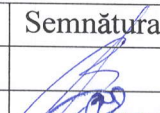
NCM F .02.03-2005 Executarea, control calității și recepția lucrărilor din beton și beton armat monolit.

CP A.08.09:2015 Recomandări de aplicare a normelor, regulilor și procedurilor la executarea lucrărilor de finisare

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

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

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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 11 /45

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

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

NCM A.01.02:2016 Sistemul de documente normative în construcție.

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

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

NCM C.01.08:2016 Blocuri locative.

NCM D.01.03.2007.Construcții hidrotehnice. Reguli de bază.

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

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

NCM E.04.02:2014 Protecția contra zgomotului.

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

NCM G.01.03:2016 Dispozitive electrotehnice.

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

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

SM SR EN 13108-5 Mixturi asfaltice. Specificații pentru materiale. Partea 5: Beton asfaltic cu conținut ridicat de mastic (tip SMA)

NCM G.03.01:2017 Stații de capacitate mică de epurare a apelor uzate comunale

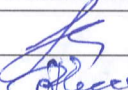
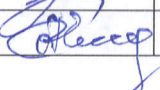
NCM G.03.03:2015 Instalații interioare de alimentare cu apă și canalizare

CP G.03.01-2006 Proiectarea și montarea conductelor sistemelor interioare de alimentare cu apă rece și fierbinte cu utilizarea țevelor de oțel cu acoperire de polimeri

CP G.03.02-2006 Proiectarea și montarea conductelor sistemelor de alimentare cu apă și canalizare din materiale de polimeri.

CP G.03.03-2011 Proiectarea și montarea conductelor subterane de alimentare cu apă din țevi de masă plastică cu fibre de sticlă.

CP G.03.05-2011 Proiectarea și montarea sistemelor interioare de alimentare cu apă și încălzire a clădirilor din țevi de cupru.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 12 /45

CP G.04. Instalații termice, de ventilare și condiționare a aerului

NCM G.04.07:2014 Rețele termice

CP G.04.03-2005 Instrucțiuni tehnice pentru proiectarea și exploatarea instalațiilor de încălzire locală pe gaz cu elemente radiante infraroșu

CP G.04.13:2016 Proiectarea punctelor termice.

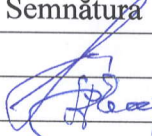
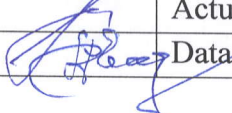
CP G.04.15:2019 Procedura de inspecție a sistemelor de climatizare din clădiri

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

Amendament CP G.05.01:2014/A1:2018,

Amendament CP G.05.01:2014/A2:2020

NCM C 02.02.2016 Clădiri și construcții industriale.

	Numele, prenumele	Data	Semnătură		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 " Pag 13 /45
----	--------------------	---

3. Definiții și prescurtări Calitate:

Măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele. Sistem de management al calității: sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea. Politica referitoare la calitate: intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel. Manualul calității: document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații. Furnizor: organizație sau persoană care furnizează un produs.

Neconformitate: neîndeplinirea unei cerințe.

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

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

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

Satisfacția clietului: percepție a client despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.

Proces: ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrările în ieșiri.

Acțiune corectivă: acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite.

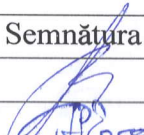
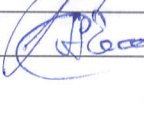
Acțiune preventivă-gândirea pe bază de risc: acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite. Risc: efectul incertitudinii asupra realizării obiectivelor.

Auditor: persoană care are competența de a efectua un audit.

Audit: proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit. Criterii de audit: ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca o referință.

Trasabilitate: abilitatea de a regăsi istoricul, realizarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare.

Servicii speciale: servicii de producere, instalare și asamblare elemente metalice, etc.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 14 /45

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

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

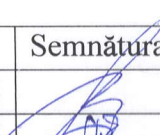
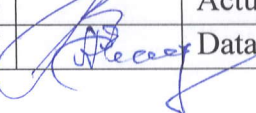
În ceea ce privește definițiile tehnice, întreprinderea utilizează definițiile prezentate în standardele naționale de referință sau în cele internaționale.

În prezentul MANUAL al CALITĂȚII și în alte documente ale Sistemului de management al calității termenul "organizație" prevăzut de către standardul SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 este substituit de termenii "întreprindere"; termenul "produs" este utilizat pentru a defini un produs destinat sau cerut de către Client și pentru a defini un produs cerut de la furnizor. Categoria de „produs” se referă și la serviciile subcontractate sau prestate clienților.

Conform secț.a 6-a Secțiunea a 6-a și Conform Articolul 354 al CUC 434/2023 ”Managementul calității în construcții și asigurarea calității în construcții”:

Sistemul de management al calității în construcții și asigurarea calității în construcții sunt componente ale sistemului calității în construcții și reprezintă funcții obligatorii de conducere în cadrul unei întreprinderi în construcții care execută lucrări de construcții.

Sistemul de management al calității și asigurarea calității în construcții stabilesc și transpun în fapt politica în domeniul calității construcțiilor, prin activități planificate și sistematice, destinate să prevină lucrările de construcții neconforme, să asigure realizarea, atestarea și garantarea calității cerute de normativele tehnice în construcții și clauzele contractuale ,în condiții raționale de cost și termen ,și să ofere încredere în capacitatea întreprinderilor în construcții implicate în activitatea de execuție a construcțiilor.

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 " Pag 15 /45
----	--------------------	---

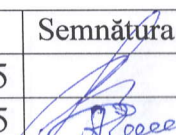
4. Contextul Organizatiei

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

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

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii În cadrul realizării sistemului de management al calității sunt determinate procesele, succesiunea și interacțiunea acestora. Sunt determinate criteriile și metodele necesare pentru funcționarea proceselor și sunt asigurate resursele și informațiile necesare. Aceste procese sunt monitorizate și măsurate și rezultatele obținute sunt utilizate pentru îmbunătățirea proceselor. Procesele externe organizației și care influențează calitatea serviciilor firmei sunt:

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

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 16 /45

- Aceste procese sunt ținute sub control conform reglementărilor Procedurii de sistem corespunde.

În sistemul de management al calității nu este reglementată proiectarea și dezvoltarea în domeniul Managementului Calității; serviciile speciale necesită o dezvoltare permanentă.

4.4. Sistemul de management al calitatii si procesele sale.

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

Monitorizarea si evaluarea proceselor și serviciilor,

Planificare,

Audituri interne (Cap.9),

Planificare și control operațional

Controlul neconformităților,

Acțiuni corective,

Analiza datelor,

Îmbunătățire (Cap.10)

Planificarea SMC (Cap.6),

RU si Infrastructură (Cap.7),

Asigurarea resurselor (Cap.8),

Orientarea către client (Cap.5),

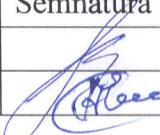
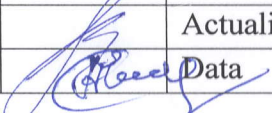
Planificarea schimbărilor proces principal:

Realizarea serviciilor

4.5 Analiza datelor

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

- analiza satisfacției clientului, conform procedurii,
- analiza conformității cu cerințele referitoare la servicii,

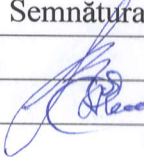
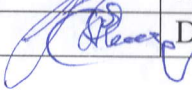
	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 " Pag 17 /45
----	--------------------	---

- analiza neconformităților constatate pe parcursul realizării serviciilor,
- precum și analiza caracteristicilor și tendințelor proceselor și oportunitățile pentru acțiuni preventive, conform procedurilor interne,
- analiza capabilității furnizorilor, conform procedurii. Pe baza rezultatelor obținute Managerul decide asupra modificării metodelor de lucru.

5. Leadership

5.1. Leadership si angajament. Declarația managerială de demarare al procesului de implementare al sistemului de management al calitatii SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și, importanței unui management eficace al calitatii si a conformării cu cerințele sistemului de management al calitatii rezulta din procesele verbale de instruire pastrate la documentatia de sistem. In vederea promovării îmbunătățirii calității serviciilor s-a creat un department special: Managementul Calității, care include și managementul de calitate conform SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28.12.2023 URBANIZMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR, modificat LP 203 din 25.07.2024, în vigoare 30.01.2025 și . Conducerea, prin funcționarea eficientă a organizației asigură identificarea precisă și satisfacerea cerințelor clienților cu scopul ca satisfacția lor să se îmbunătățească continuu. Acest lucru îl putem obține prin realizarea la un nivel cât mai înalt srvicele firmei. Cu ajutorul paginii „Pagina Clientului” de pe site-ul nostru, organizatia permite exprimarea opiniilor referitoare la calitatea serviciilor săi. Totodată, există si formularul de satisfactia clientului, la birourile firmei, care se colectează periodic din fișe clienților, puse la dispozitie pe obiectele. Opiniile formulate pe baza evaluării chestionarelor returnate se iau în considerare de conducerea societății, în cadrul analizei efectuate de management. În cazul opiniilor semnificativ negative conducerea decide asupra modului de îmbunătățire a calității produsului. Prin luarea în considerare a cerințelor legale, organizatia noastră dorește satisfacerea cerințelor și așteptărilor, atât a clienților respectiv a utilizatorilor finali cât și a următoarelor părți:

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 18 /45

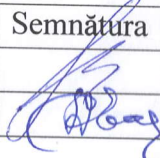
5.2. Politica Managementul de la cel mai înalt nivel a stability.

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

5.3. Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati Sistemul de management al calității a fost elaborat astfel încât să funcționeze eficace și flexibil, luând în considerare prevederile legale aferente, precum și conformitatea cu cerințele stabilite în Politica referitoare la calitate și standardul SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR. Fiecare angajat al organizației este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite în Manualul calității, Proceduri de sistem, Proceduri operaționale, Instrucțiuni de lucru, respectiv în Fișele postului. Responsabilitățile și autoritățile stabilite sunt comunicate funcțiilor implicate. Relațiile ierarhice din cadrul organizației sunt stabilite în organigramă. Responsabilitățile funcțiilor din organigramă sunt definite în Fișele postului. Managementul a desemnat un membru al său -Responsabil de Managementul Calității- ca Reprezentant al managementului calității, a cărui principală responsabilitate este asigurarea îndeplinirii cerințelor standardului SM SR EN ISO 9001:2015/A1:2024 și COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR . (Articolul 354. Aplicarea sistemului de management al calității în construcții și asigurare a calității în construcții și secț.3-a "Atestarea tehnico-profesională a specialiștilor").

Responsabilitățile Reprezentantului managementului calității sunt cuprinse în Fișa postului.

Reprezentantul managementului calității răspunde de: determinarea proceselor necesare sistemului de management al calității,

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 19 /45

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

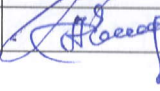
6. Planificare

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

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

6.2. Obiectivele referitoare la calitate.

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

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 20 /45

obiective se stabilesc riscurile sau oportunitățile care derivă din acestea. Apoi se face analiza riscurilor respective.

6.3. Planificarea schimbărilor.

Planificarea sistemului de management al calității, luându-se în considerare reglementările capitolului 4, s-a realizat pe parcursul elaborării sistemului de management al calității și rezultatul acesteia este documentat în prezentul Manual al calității. În cazul în care cerințele legate de serviciile nu pot fi îndeplinite prin respectarea prevederilor, se efectuează planificarea calității. În cadrul planificării sistemului de management al calității sunt stabilite de activitate se solicită și aprobarea. La cel mai înalt nivel se solicită și aprobarea Ministerul infrastructurii și Dezvoltări Regionale, ordonator principal.

7 Realizarea Serviciului. Suport.

7.1. Resurse.

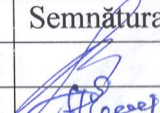
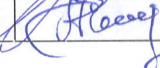
Resursele necesare funcționării organizației (resurse umane și materiale, echipamente, mediu de lucru, metode de lucru adecvate) sunt stabilite astfel încât:

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

Sarcinile și activitățile Managementului de la cel mai înalt nivel privind stabilirea și asigurarea resurselor necesare sunt reglementate în capitolele prezentului Manual al calității. Cerințele referitoare la resurse, disponibilitatea și conformitatea acestora sunt verificate în mod sistematic cu ocazia analizei solicitării clienților, în cadrul planificării proceselor și realizării produselor și serviciilor, precum și cu ocazia auditurilor interne ale sistemului de management al calității și ale reprezentanților la Comitetul Tehnic.

7.1.2. Resurse umane.

Cerința fundamentală pentru fiecare angajat al organizației care efectuează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile este să dispună de calificarea, cunoștințele, abilitățile și experiența necesare funcției pe care o îndeplinește, să cunoască, în concordanță cu Politica referitoare la calitate, obiectivele stabilite, cerințele concrete și

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 21 /45

reglementările care se referă la activitățile în care este implicat. Activitățile legate de gestionarea resurselor umane sunt reglementate în Procedura de sistem. Întreprinderea a analizat și aprobat resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității. Prin ordin fost înființat și a fost numit responsabilul cu managementul calității (RMC) la obiecte firmei, în același document fiind determinate responsabilitățile și autoritățile acestuia. Conformitatea infrastructurii, a echipamentelor, inclusiv hardware și software, este monitorizată de către șefii de secții în custodia cărora se afla aceste echipamente. Atestarea tehnico-profesională a specialiștilor conform secț. 3-a CUC 434/2023 modificat.

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

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

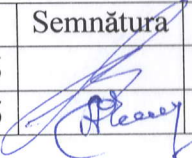
Identificarea și asigurarea spațiilor de lucru și a condițiilor aferente, a mijloacelor (inclusiv de comunicații și sisteme informatice) și serviciilor necesare asigurării conformității serviciilor speciale cu cerințele este efectuată după cum urmează:

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

Asigurarea resurselor financiare aferente întreținerii infrastructurii este responsabilitatea Managerului.

7.1.4. Mediu de lucru.

Mediul de lucru necesar funcționării proceselor (inclusiv factori fizici, de mediu și alți factori) trebuie să corespundă principiilor practicii generale specifice realizării eficiente a serviciilor speciale, care au fost și sunt luate în considerare la crearea mediului de lucru existent în

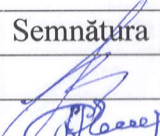
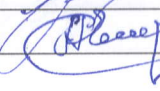
	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 22 /45

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

7.2. Competență.

Competențele necesare persoanelor care lucreaza în cadrul organizației sunt definite în momentul luării deciziei de angajare a unei noi persoane. Persoanelor respective li se cer diplome de studii sau de calificare, precum si dovada experienței pretinsă. Nivelul competenței fiecărui post este prevăzut în statele de funcții aprobate de Ministerul și în legislația specific conform COD Nr. 434 din 28-12-2023 URBANISMULUI ȘI CONSTRUCȚIILOR cu modificării. Lista cu instruirile propuse diferitelor pozitii se intocmeste de catre departamentul

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 23 /45

de resurse umane, fiind supusa aprobarii Managerului/ Director. Cerințele de competență necesare pentru personalul ce desfășoară activități care influențează calitatea serviciilor speciale sunt cuprinse în Procedura de sistem. Activitatea de instruire este planificată astfel încât să furnizeze fiecărui angajat elementele necesare și/ sau utile desfășurării în mod optim și integral a activităților din propria competență și în particular a acelor care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile. În particular perfecționarea și instruirea sunt efectuate:

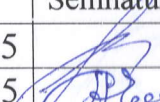
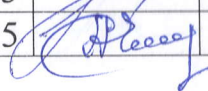
- la angajarea de personal nou sau schimbarea postului,
- la introducerea unor metode de lucru noi,
- pentru cunoașterea cerințelor legislației și reglementate, în vigoare,
- pentru cunoașterea cerințelor sistemului de management al calității,
- pentru dobândirea competențelor necesare sau îmbunătățirea nivelului cunoștințelor profesionale. Prin instruire organizația se asigură că personalul său este conștient de relevanța și importanța activităților pe care le desfășoară și de modul în care contribuie la realizarea obiectivelor calității. Instruirea și perfecționarea pot fi efectuate în cadrul organizației sau în afara acesteia, pe baza unui suport de instruire corespunzător și eficient. Eficacitatea activității de formare/ instruire este verificată în mod direct sau indirect prin modul de aplicare în practică a cunoștințelor însușite.

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

7.3. Constientizare

Persoanele din cadrul organizației au fost instruite cu referire la politica referitoare la calitate, revizuită în a. 2025, la obiectivele relevante referitoare la calitate care se emit la nivel unității, la contribuția lor la eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite. Implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management sunt tratate.

7.4. Comunicare. În cadrul organizației comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management al calității au fost definite și determinate. Aceste definiții se regăsesc în Manualul Calității și în Proceduri de Sistem.

	Numele, prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.

MQ	MANUALUL CALITĂȚII	Societatea pe Acțiuni " DSRM-3 "
		Pag 24 /45

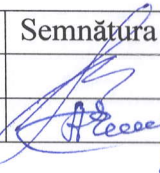
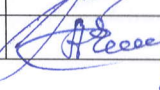
7.4.1. Comunicare internă Metodele de comunicare internă utilizate de către organizație sunt: Ședințele Administrator cu RMC, cel puțin o dată pe lună, la care participă Președintele Director (Manager), Directorul tehnic, Contabil, invitati și Juristul, respectiv ca invitat fără drept de vot Reprezentantul sindical. ședințe lunare, la care participă derijinte de șantier, șefii de secții, compartimente și laboratoare și, ca invitate permanente, aceste sedinte pot fi inlocuite de Raportul de garda la care participa aceleasi persoane, zilnic si de sedintele saptamanale;

Ședința de lucru săptămânală a echipei manageriale, la care participă Șefii de birouri și servicii din domeniul administrativ și Managerul. În cadrul acestor ședințe sunt discutate problemele tehnice și administrative ale organizației, sarcinile, responsabiliti și termenele stabilite fiind înregistrate de către Manager în Fișa de lucru, care este transmisă și participanților la ședință. Ședințele organizate în conformitate cu legislația în vigoare: ședințele pe comisii (atunci când este cazul) și ședințele semestriale ale Comitetului consultativ. Rezultatele acestor ședințe sunt înregistrate în Procesele verbale. Raportul zilnic, la care participă Directorul, RMC În cadrul raportului de gardă sunt discutate problemele legate de activitatea din ziua precedentă, sunt aduse la cunoștință hotărârile aceia, respectiv sunt prezentate de către Directorul tehnic sarcinile din Fișa de lucru, stabilite de către Manager în cadrul ședințelor de lucru săptămânale. Notele interne și Deciziile întocmite de Jurist, aprobate de Manager și transmise funcțiilor la care se referă de către Secretară. Informări sau alte documente emise de autorități.

Acestea sunt vizate de către Manager și sunt multiplicare și transmise funcțiilor interesate de către Secretară. Celelalte mijloace de comunicare internă, utilizate în cadrul sistemului de management al calității (de exemplu: acțiunile corective și preventive, analiza efectuată de management) sunt descrise în capitolele Manualului calității.

7.4.2 Comunicare externă.

În cadrul comunicării externe, părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității, Politica referitoare la calitate, angajamentul managementului privind îmbunătățirea performanțelor și aspectele semnificative de calitate ale organizației. Procesul de comunicare externă are în vedere primirea, documentarea și transmiterea

	Numele,prenumele	Data	Semnătura		
Elaborat	R. Scamina	10.02.2025		Actualizarea	Ex.
Verificat	Ababii Ecaterina	10.02.2025		Data	Nr.