



Alea Grădinari, nr. 8
Tel: 0332.441.918 / 0232.218.253
Fax: 0232.212.230
www.tsiasi.ro
contact@tsiasi.ro

Nr.Reg.Com. J22/773/22.08.2001
C.U.I. RO14134878
Capital social 116.987,97 lei
Cont BRD Iași
RO36BRDE240SV72465032400

Raport de activitate

al Directorului General al SC Termo-Service S.A.
pentru trimestrul I 2019

I. Prezentare generală a TERMO - SERVICE S.A.

S.C. Termo-Service S.A. este o societate comercială înființată în 2001 prin Hotărârea Consiliului Local nr.145/18.06.2001, atestată conform legii, are ca principal obiect de activitate administrarea condominiilor pe bază de contract.

Activitatea de administrare imobile este activitatea principală a societății, activitate care are în componență administrarea financiară, tehnică și juridică a asociațiilor de proprietari, oferind o paletă largă de servicii la cel mai mic tarif de pe piața de administrare din Iași, raportat la serviciile oferite.

Activitățile secundare pe care societatea le desfășoară sunt după cum urmează: lucrări de întreținere și reparații ale instalațiilor și părților comune ale asociațiilor administrate efectuate de formațiile specializate ale societății noastre, lucrări de întreținere și reparații instalații efectuate la terți, lucrări interioare de zugrăveli, confecții metalice, lucrări de vopsitorie, sigilări aparate individuale de măsură, lucrări de reparații fațade, corecții de vegetație, închiriat nacelă, montat tâmplărie PVC.

Sub aspectul reprezentării în teritoriu, societatea are cea mai extinsă rețea de încasare, un sediu central, respectiv nouăsprezece puncte de încasare, distribuite în toate zonele municipiului și o platformă on-line prin care pot fi gestionate cheltuielile de întreținereale unui apartament.

Cadrul instituțional

Prezentul Raport a fost elaborat în spiritul practicilor și principiilor guvernantei corporative, în scopul de a optimiza procesele și relațiile manageriale.

Raportul are la baza criteriile și obiectivele de performanță stabilite pentru anul 2018 și Planul de Administrare al SC Termo-Service SA.

În activitatea de zi cu zi Directorul general, a condus și a facilitat desfășurarea activității în echipă, și-a asumat răspunderea propriilor acțiuni, a fost devotat obiectivelor de dezvoltare a societății, a delegat conducerea activităților specifice unor salariați cu competențe profesionale în domeniu, a externalizat servicii pentru care societatea nu avea personal specializat.

Activitate generală

Activitatea Directorului general s-a fundamentat în totalitate pe legislația aplicabilă societăților comerciale din România, coroborată cu legislația specifică administrației publice, respectiv:

1. Legea nr.31/1990 privind societățile comerciale, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
2. O.M.F.P. nr.1802/2014 pentru aprobarea Reglementărilor contabile privind situațiile financiare anuale individuale și situațiile financiare anuale consolidate;
3. O.U.G. nr.109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare;
4. H.G. nr.722/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a unor prevederi din O.U.G. nr.109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice;

5. Legea nr. 544/2001, privind accesul liber la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
6. H.G. nr. 123/2 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public cu modificările aprobate prin H.G. nr. 478 din 6 iulie 2016
7. H.C.L. nr. 145/18.06.2001 privind înființarea Societății TERMO-SERVICE IAȘI S.A.;
8. Legea nr.215/2001 privind administrația publică locală, republicată.
9. O.G numărul 26/2013, privind întărirea disciplinei financiare la nivelul unor operatori economici la care statul sau unitățile administrativ teritoriale sunt acționari unici ori majoritari sau dețin direct ori indirect o participație;
10. Legea numărul 329/2009, privind reorganizarea unor autorități și instituții publice, raționalizarea cheltuielilor publice;
11. Legea nr. 196/2018 privind înființarea, organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari și administrarea condominiilor;
12. Ordinul nr. 1969/2007 privind aprobarea reglementărilor contabile pentru persoanele juridice fără scop patrimonial;
Legea 51/2006 privind serviciilor comunitare de utilități publice;

În perioada ianuarie-martie 2019, Directorul general și-a concentrat atenția pe buna structurare a activității societății și armonizarea acesteia, s-a implicat activ în luarea deciziilor privind obiectivele societății, strategia generală a acesteia, relațiile cu Primăria Municipiului Iași și celelalte .

Activitatea managerială a fost orientată pentru realizarea unor evaluări corecte și pertinente, având în vedere resursele principale a societății: umane, financiare, materiale și informaționale și pe realizarea criteriilor de performanță asumate prin contractul de management.

II. Analiza obiectivelor și criteriilor de performanță, anexă la contractul de mandat al directorului general, pentru fiecare lună.

Pentru perioada ianuarie-martie 2019 criteriile și coeficienții de ponderare pentru determinarea gradului de îndeplinire a obiectivelor și criteriilor de performanță sunt după cum urmează:

| Nr. Crt. | Denumire indicatori Coeficient de ponderare propus | |
|--------------|---|-------------|
| 1 | Productivitatea muncii | 0,20 |
| 2 | Cheltuielile totale la 1000 lei venituri totale | 0,10 |
| 3 | Profitul brut | 0,20 |
| 4 | Creșterea gradului de satisfacție a clienților | 0,10 |
| 5 | Mentținerea numărului de clienți administrați | 0,15 |
| 6 | Creșterea volumului tranzacțiilor on-line în totalul tranzacțiilor | 0,15 |
| 7 | Asigurarea accesibilității la plată pentru persoanele cu dizabilități | 0,10 |
| Total | | 1,00 |

Gradul de îndeplinire ponderat a criteriilor de performanță pentru perioada analizată este prezentat în tabelul de mai jos:

| Luna/2019 | Gradul de îndeplinire ponderat |
|-----------------------|-----------------------------------|
| Ianuarie | 1,67 |
| Februarie | 1,53 |
| Martie | 1,23 |
| Medie perioadă | 1,47 |

Directorul general, în activitatea sa, a căutat să respecte toate drepturile legale ale personalului, dar a încercat să susțină întinerirea colectivului și implicarea personalului mai tânăr în activitatea societății.

A fost aprobat un ajutor material de 20.700 lei pentru a fi acordat salariaților societății, ca ajutor material în cuantum de 150 lei/salariată, cu ocazia sărbătorii de 8 Martie.

S-a aprobat un ajutor material de 30.450 lei pentru a fi acordat salariaților societății, ca ajutor material în cuantum de 150 lei/salariat, precum și suma de 43.935 lei sub formă de câte 15 tichete de masă/salariat în valoare de 15 lei/bucata cu ocazia sărbătorilor de Paști.

A fost aprobat Raportul de activitate control financiar de gestiune pentru anul 2018 și Planul de activitate privind controlul financiar de gestiune pe anul 2019.

Activitatea de control a fost discretă, dar permanentă, aceasta fiind realizată atât cu ajutorului personalului angajat al biroului de control, prin activități specifice cuprinse prin programe de

activitate, cât și prin implicarea directă a fiecărui șef de structura funcțională, în așa fel încât să fie depistate problemele specifice care conduc la neconformități.

În activitatea sa, Directorul general ținut cont de faptul că Termo-Service SA este o societate comercială, dar cu acționar de stat; în cadrul ședințelor lunare de Consiliul de Administrație a încercat să îmbine cele două aspecte, în așa fel încât rezultatul final să fie unul pozitiv.

A fost monitorizată activitatea inventarierii patrimoniului societății, conform procesului verbal 4650/27.03.2019 și aprobarea înregistrării în contabilitate a rezultatelor;

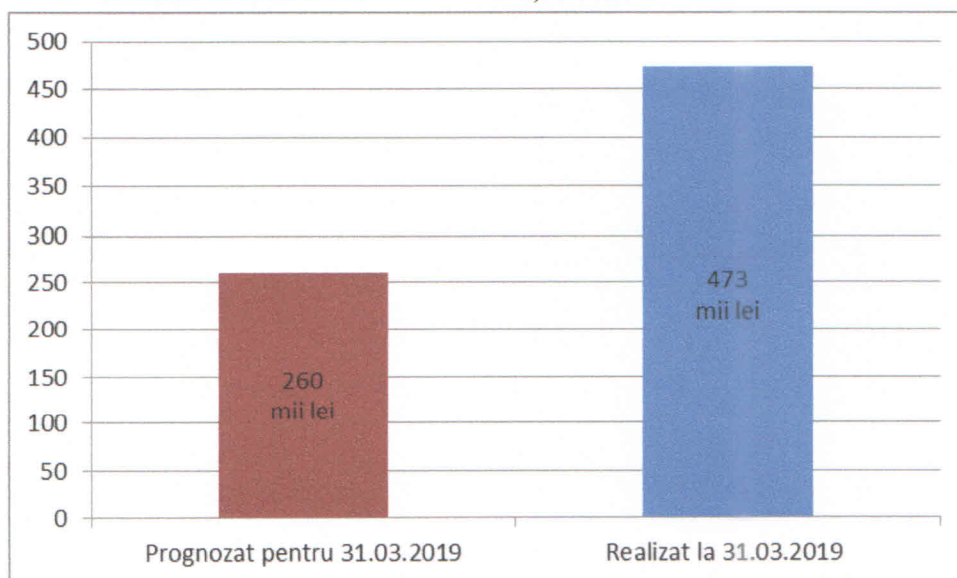
A fost aprobată modificarea prețului practicat de societate pentru serviciile de curățenie, administrare și valoarea orei de manoperă pentru lucrările în regie proprie prestate asociațiilor de locatari/prorietari;

Activități operaționale

Analiza activităților de bază: *Menținerea societății pe profit a fost obiectivul principal* al Directorului general, obiectiv realizat prin asigurarea unui echilibru financiar dinamic, asigurarea unei rentabilități financiare, creșterea prin mărirea segmentului de piață deținut, asigurarea flexibilității societății la situațiile conjuncturale, prin promovarea unor politici adaptate evoluției mediului de afaceri concurențial din acest moment.

În susținerea celor afirmate mai sus stau situațiile financiare încheiate la sfârșitul lunii martie 2019, situații care confirmă realizarea obiectivului enunțat de menținere a societății pe profit. Mai mult de atât se observă o creștere a profitului brut realizat, față de cel prognozat.

- Buget 2019 **792,00 mii lei**
 - Prognozat pentru 31.03.2019 **260,00 mii lei**
 - Realizat la 31.03.2019 **473,45 mii lei**



Realizarea acestui obiectiv a fost posibilă prin punerea în practică a măsurilor de îmbunătățire a activităților generatoare de venituri concomitent cu măsurile de reducere a tuturor tipurilor de cheltuieli.

Veniturile înregistrate ale societății la 31.03.2019 (2.785,11 lei) au crescut cu 8,58% față de cele înregistrate la 31.03.2018 (2.565.008 lei).

(mii lei)

| Venituri realizate 31.03.2018 | Valoare veniturilor aprobată BVC 31.03.2019 | Venituri realizate 31.03.2019 | Procent de realizare venituri |
|----------------------------------|---|----------------------------------|----------------------------------|
| 2.656 | 2.801 | 2.785 | 99,43% |

Structura veniturilor la 31.03.2019 este prezentată în tabelul de mai jos și grafic.

| Structura veniturilor | Valori absolute lei | Valori relative % |
|--|------------------------|----------------------|
| Comision liste | 2.344.218 | 84,17 |
| Lucrări întreținere și reparații asociației și terți | 291.614 | 10,47 |
| Alte venituri | 67.632 | 2,43 |
| Venituri din dobânzi, penalități, amenzi | 81.547 | 2,93 |
| TOTAL | 2.785.011 | 100 |

Veniturile din activitățile secundare în perioada ianuarie-martie 2019 sunt mai mari față de aceeași perioadă a anului trecut. Pe parcursul trimestrului I al anului 2019 au fost realizate 676 lucrări, dintre care 47 lucrări reparații la instalațiile de încălzire, 208 lucrări reparații la instalațiile menajere, 79 lucrări la instalațiile de apă rece, 22 lucrări la instalațiile de apă caldă menajeră, 61 lucrări la instalațiile electrice, 8 hidroizolații, 19 lucrări de reparații casa scării, 37 lucrări confecții metalice, etc.

În cadrul secției de întreținere și reparații se constată o creștere a nivelului productivității muncii la nivelul anului 2019 (5,11 mii lei/lucrător pentru perioada ianuarie-martie 2019), în condițiile în care numărul salariaților din cadrul secției s-a diminuat de la 71 pentru perioada ianuarie-martie 2018 la 65 perioada ianuarie – martie 2019.

Cheltuielile bugetate pentru trimestrul I al anului 2019 sunt mai mari decât cele pentru aceeași perioadă a anului 2018, acest lucru rezultă din analiza situațiilor financiare care sintetizează activitatea societății, cheltuielile efective înregistrate în perioada ianuarie-martie s-au încadrat în bugetul aprobat, așa cum rezultă din tabelul următor:

mii lei

| Cheltuieli realizate martie 2018 | Valoare cheltuieli aprobată BVC până la 31.03.2019 | Cheltuieli realizate martie 2019 | Procent de realizare cheltuieli față de buget aprobat | Coefficient creștere cheltuieli față de valorile realizate în 2018 |
|----------------------------------|--|----------------------------------|---|--|
| 2.220,00 | 2.541,00 | 2.387,00 | 93,94 | 7,52 |

În privința reducerii cheltuielilor materiale, acestea au fost analizate pe fiecare element component în vederea identificării costurilor care nu sunt raționale în scopul eliminării lor, precum și găsirea unor soluții de reducere a celor care sunt raționale și nu pot fi eliminate.

Au fost adoptate măsuri de reducere a cheltuielilor cu combustibilul, dar având în vedere creșterea indicelui prețurilor de consum la mărfurile nealimentare (conform datelor prezentate de Institutul Național de Statistică) cu 4,11% se constată o creștere a acestor cheltuieli în același procent.

Creșterea cotei de piață a firmei este obiectiv strategic al directorului general al Termo-Service pentru acest mandat.

Un prim pas în realizarea acestui obiectiv a fost analiza tendințelor de evoluție a pieței serviciilor de administrare la nivelul Municipiului Iași și intensificarea activității de prezentare a ofertei îmbunătățite de administrare pe toate tipurile de rețele social-media în scopul creșterii interacțiunii societății cu un public țintă diferit de cel vizat până acum.

Conștientizând noile circumstanțe, concurența în domeniul administrării imobilelor la nivelul Municipiului Iași, decizia de a îmbunătăți poziția, de a promova valori pozitive, care sunt mai apropiate de noile valori ale clienților actuali și potențiali, suntem preocupați de revizuirea brandului și realizarea unei noi identități vizuale, cu investiții minime. Aceste măsuri au drept scop schimbarea percepției clienților despre serviciile oferite de Termo-Service.

Pe fondul promovării la nivel național a administrării individuale a blocurilor de locuințe de către alte entități decât societăți specializate, s-a creat o tendință spre contactarea serviciilor prestate de persoanele fizice autorizate, în ciuda faptului că acestea nu oferă servicii dedicate de intervenție pentru avariile apărute la instalațiile comune, respectiv servicii tehnice de întreținere și curățenie a condominiilor, de management economic și juridic.

Pe acest fond, constatăm o ușoară scădere a opțiunii de continuare a relațiilor contractuale din considerentele arătate dar și din cel determinat de creșterea costului serviciilor prestate de societate ca efect direct al majorării succesive a salariului minim pe economie și a creșterii cheltuielilor.

Din numărul de apartamente 110.090 existente în Municipiul Iași, Termo-Service SA deține în administrare la 31.03.2019 un număr de 22.685 ceea ce reprezintă aproximativ 21% din total. Pentru următoarea perioadă va fi intensificată activitatea de atragere a noilor clienți, dar și cea de menținere a clienților existenți.

În perioada ianuarie-martie 2019 au plecat șapte asociații din administrarea societății noastre și au venit în administrare trei asociații, iar numărul de clienți finali (număr apartamente) a scăzut nesemnificativ.

Creșterea productivității muncii este alt obiectiv strategic

Sporirea productivității muncii este posibilă, în condițiilor actuale, prin reducerea sistematică a cheltuielilor de personal, perfecționarea organizării muncii, îmbunătățirea activității de pregătire și perfecționare a personalului.

Măsurile luate la nivelul perioadei ianuarie-martie 2019 au vizat în special reorganizarea activităților în așa fel încât calitatea serviciilor prestate să rămână la același nivel în condițiile diminuării numărului de salariați.

| An | Cheltuieli salariale (lei) | Venituri totale (lei) | Ponderea cheltuielilor salariale în total venituri | Număr mediu salariați | Salariați cu salariul minim | Ponderea salariaților cu salariul minim |
|--------|----------------------------|-----------------------|--|-----------------------|-----------------------------|---|
| 2013 | 5.394.766,87 | 7.905.405,01 | 68,24 | 275 | 146 | 53,09 |
| 2014 | 5.487.898,89 | 7.195.902,67 | 76,26 | 265 | 203 | 76,6 |
| 2015 | 5.547.280,22 | 7.157.909,77 | 77,5 | 241 | 204 | 84,65 |
| 2016 | 5.512.000,00 | 7.153.000,00 | 79,07 | 249 | 182 | 74,89 |
| 2017 | 1.397.935,00 | 2.193.832,20 | 63,72 | 219 | 201 | 91,78 |
| mar.18 | 1.747.373,16 | 2.656.008,14 | 65,78 | 198 | 105 | 53,5 |
| mar.19 | 1.910.192,00 | 2.785.010,73 | 68,29 | 190 | 123 | 64,73 |

S-a urmărit menținerea ponderii cheltuielilor salariale în total venituri în condițiile în care:

- salariu minim pe economie a crescut de la 900 lei la începutul anului 2013 la 2.080 lei în prezent;
- ponderea salariaților care au venitul minim este relativ același în ultimii ani;

În condițiile diminuării numărului mediu de personal s-au obținut rezultate comerciale și operaționale mai bune astfel că la nivelul indicatorilor de productivitate și eficiență se poate constata un salt, așa cum este prezentat în tabelul următor:

| An | Număr salariați | Cifra de afaceri (lei) | Productivitate mii lei/salariat/perioadă |
|---------|-----------------|------------------------|--|
| 2013 | 275 | 6.959.054,81 | 25,31 |
| 2014 | 265 | 6.830.218,14 | 25,77 |
| 2015 | 241 | 6.801.999,77 | 28,22 |
| 2016 | 228 | 1.640.160,74 | 7,19 |
| 2017 | 219 | 2.075.089,53 | 9,48 |
| mar.18 | 198 | 2.403.373,67 | 12,13 |
| mar. 19 | 190 | 2.695.151,48 | 14,18 |

O altă măsură de reducere a cheltuielilor salariale a fost aceea de compensare cu ore libere plătite a orelor de muncă suplimentară efectuate de formațiile de lucru ale societății, care asigură permanența în afara duratei normale a timpului de muncă săptămânal.

În perioada ianuarie–martie 2019 și-au încheiat activitatea un număr de 14 de salariați, motivele principale fiind: pensionarea, încheierea perioadei determinate a contractelor individuale de muncă sau demisia. Tot în această perioadă au fost angajate doar o persoană, întreaga activitate a fost reorganizată în toate sectoarele de unde au plecat salariați, în așa fel încât activitatea să se desfășoare în aceeași parametric calitativi.

Investiții

În primul trimestru al anului 2019 au fost achiziționate un server Power Edge și un Kit mentenanță pentru imprimante, utile derulării legale și eficiente a activității societății, urmând ca prin valorizarea potențialului curent să fie îndeplinite direcțiile de investiții propuse.

Protecția Datelor cu caracter personal

Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul General privind Protecția Datelor) este pus direct în aplicare în toate statele membre ale Uniunii Europene începând cu mai 2018.

În cadrul SC Termo-Service SA a fost perfecționat un salariat în vederea protecției datelor cu caracter personal utilizate în cadrul organizației, așa cum sunt definite de Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date (Regulamentul). Monitorizarea periodică și sistematică a prelucrării datelor presupune toate formele de urmărire și profilare pe Internet, inclusiv în scop de publicitate comportamentală, nefiind însă restricționată în mediul online.

Controlul intern managerial

Termo-Service a îmbunătățit Sistemul de control intern managerial în conformitate cu prevederile Ordinului 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/manAGERIAL, cuprinzând standardele de control intern/manAGERIAL la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control intern/manAGERIAL.

Activitatea juridică

Activitatea juridică a societății, în perioada ianuarie–martie 2019 s-a concretizat în:

- ✓ realizarea analizelor de risc juridico-economic a debitorilor, având particularități speciale (persoane juridice aflate în insolvență sau radiate, persoane fizice decedate și cu proceduri successorale neinițiate, etc.); optimizarea procedurilor interinstituționale în scopul facilitării accesului la informații de interes public utile în valorificarea drepturilor legislative ale asociațiilor.
- ✓ consultarea registrelor publice de informații cadastrale în vederea înscrierii de privilegii imobiliare cu rang prioritar pentru debitorii aflați în proceduri executabile, în scopul garantării creanțelor asociațiilor;
- ✓ în acțiuni de promovare și apărare a intereselor asociațiilor de locatari/proprietari administrate, a Municipiului Iași în calitate de locator și a intereselor societății.

Au fost întocmite și transmise un număr de 350 notificări de plată debitorilor asociațiilor de proprietari/ locatari administrare, s-au promovat împotriva acestora un număr de 71 acțiuni în instanță, au fost depuse un număr de 30 cereri de executare și au fost înscrise 2 privilegii imobiliare.

III. Concluzii

Termo Service SA își desfășoară activitatea într-o piață concurențială fapt care impune îmbunătățirea continuă a calității serviciilor, concomitent cu schimbarea perpetuă de imagine a societății, urmărindu-se adaptarea permanentă la cerințele și realitățile pieței, cu precădere nevoilor beneficiarilor noștri finali.

Activitatea firmei s-a modernizat continuu, atât sub aspect funcțional, cât și sub forma facilităților de ordin material, astfel încât clienții noștri să manifeste un grad de satisfacție cât mai ridicat, corespunzător eforturilor de dezvoltare care s-au depus constant.

Serviciile de administrare sunt cele mai moderne la nivel național, fapt recunoscut și de titlul anual, fără întrerupere, în ultimii 10 ani, de lider în cadrul ramurii serviciilor imobiliare acordat de Camera de Comerț și Industrie a României.

Calitatea de reper în sfera furnizorilor de servicii de administrare clădiri dobândită de Termo-Service în cei șaptesprezece ani de activitate continuă, constituie un imbold în implementarea celor mai actuale tehnici, metode și strategii de management al proprietății, de garantare juridică a creanțelor aparținând asociațiilor administrate de subscrisa.

Director
Ciprian Ioa

