



Aleea 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 al III-lea, 2018

I. Prezentarea generală 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, care are ca principal obiect de activitate administrarea condominiilor.

Activitatea de administrare condominii, care este activitatea principală a societății, are în componență administrarea financiară, tehnică și juridică a asociațiilor de proprietari, oferind toate serviciile necesare unei asociații de proprietari la unul dintre cele mai competitive tarife 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.

Societatea are cea mai extinsă rețea de încălzire, un sediu central, respectiv nouăsprezece puncte de încălzire, distribuite în toate zonele municipiului încercând în acest fel, să fie cât mai aproape de clienții săi. În plus, pe lângă aceste centre de încălzire unde plățile se pot efectua în numerar sau cu cardul și unde pot fi achitate și alte facturi emise de diverși furnizori de servicii, punem la dispoziția clienților noștri un site cu ajutorul căruia pot transmite citirile la apometre, pot plăti direct on-line și își pot consulta în permanență fișa individuală a cheltuielilor.

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: Legea numărul 31/1990, privind societăților comerciale, cu modificările și completările ulterioare; Actul constitutiv al Termo-Service SA; O.U.G. numărul 109/2011, privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, actualizată; Legea numărul 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare; Legea numărul 215/2001, privind administrația publică locală, republicată, cu modificările și completările ulterioare; 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; Legea numărul 6/2017, privind bugetul de stat pe anul 2017; Legea numărul 329/2009, privind reorganizarea unor autorități și instituții publice, raționalizarea cheltuielilor publice;

În perioada iulie-septembrie 2018, 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 iulie-septembrie 2018 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	Menținerea 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/2018	Gradul de îndeplinire ponderat
Iulie	1,26
August	1,22
Septembrie	1,18
Medie perioadă	1,22

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.

Activitatea de control a fost discretă, dar permanentă, aceasta fiind realizată atât cu ajutorul 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 doua aspecte, în așa fel încât rezultatul final să fie unul pozitiv.

În perioada iulie – septembrie 2018, în cadrul ședințelor consiliului de administrație au fost suspușe spre analiză și aprobare următoarele documente prin care s-a asigurat buna funcționare a societății:

- Codul Etic al Consiliului de Administrație;
- Raportul Comitetului de Nominalizare și Remunerare al Consiliului de Administrație pentru anul 2017;
- rectificarea bugetului de venituri și cheltuieli al societății TERMO SERVICE SA Iași pentru anul 2018;
- raportările contabile pentru semestrul I al anului 2018;
- Raportul de activitate al Directorului General pentru trimestrul II al anului 2018.
- Raportul de activitate al Consiliului de Administrație pentru semestrul I al anului 2018.
- Raportul de activitate control financiar de gestiune pentru semestrul I al anului 2018;
- participarea societății la evenimentul social-caritabil "Masa Pelerinului" organizat de Primăria Municipiului Iași, cu ocazia "Sărbătorilor Iașului 2018"

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 septembrie 2018, 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 2018** **1.594,00 mii lei**
 - Prognozat pentru 30.09.2018 617,00 mii lei
 - Realizat la 30.09.2018 884,00 mii lei
- ✓ **Procent realizare** **143,27%**

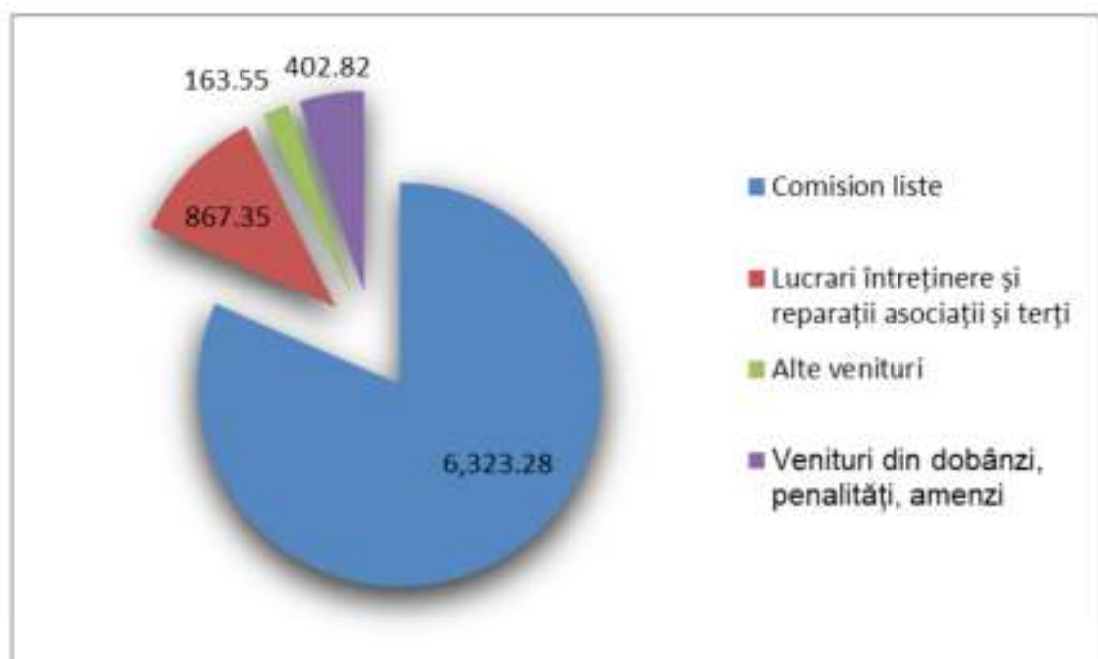
Realizarea acestui obiectiv a fost posibilă prin punerea în practică a măsurilor de îmbunătățire a activităților generatoare de venituri concomitent cu măsurile de reducere a tuturor tipurilor de cheltuieli.

Veniturile înregistrate ale societății la 30.09.2018 (7.757 mii lei) au crescut cu 20% față de cele înregistrate la 30.09.2017 (6.764 mii lei).

Venituri realizate 30.09.2017	Valoare veniturilor aprobată BVC 30.09.2018	Venituri realizate 30.09.2018 Procent de realizare venituri	
5.337	7.652	7.757	101,37%

Structura veniturilor la 30.09.2018 este prezentată în tabelul de mai jos și grafic.

Structura veniturilor	Valori absolute mii lei	Valori relative %
Comision liste	6.323,28	81,51
Lucrari întreținere și reparații asociații și terți	867,35	11,18
Alte venituri	163,55	2,11
Venituri din dobânzi, penalități, amenzi	402,82	5,20
TOTAL	7.757,00	100



Veniturile din activitățile secundare în perioada iulie-septembrie 2018 sunt relativ mai mari față de aceeași perioadă a anului trecut. Pe parcursul trimestrului III al anului 2018 au fost realizate 479 lucrări, din care 90 lucrări de reparații, 6 lucrări de hidroizolații și 383 lucrări de reparații accidentale.

În cadrul secției de întreținere și reparații se constată o creștere a nivelului productivității muncii la nivelul anului 2018 de 4,863 mii lei/lucrător față de aceeași perioadă a anului precedent (4,611 mii lei/lucrător pentru perioada iulie – septembrie 2017), în condițiile în care numărul salariaților din cadrul secției a rămas relativ același.

Cheltuielile bugetate pentru trimestrul III al anului 2018 sunt mai mari decât cele pentru aceeași perioadă a anului 2017, acest lucru rezultă din analiza situațiilor financiare care sintetizează activitatea societății, cheltuielile efective înregistrate în perioada iulie-septembrie nu s-au încadrat în bugetul aprobat, justificat de faptul că prin HCL 228/30.06.2018 au fost retrase ca aport din capitalul social un număr de 12 clădiri a căror valoare rămasă de amortizat a afectat conturile de cheltuieli cu suma de 305.863,58 lei.

(mii lei)

Cheltuieli realizate aseptembrie 2017	Valoare cheltuieli aprobată BVC până la 30.09.2018	Cheltuieli realizate septembrie 2018	Procent de realizare cheltuieli față de buget aprobat	Coeфициent creștere cheltuieli față de valorile realizate în 2017
5.771,00	7.327,00	6.874,00	93,82	119,11

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.

Termo-Service SA deține în administrare la sfârșitul lunii septembrie 2018 un număr de 22.479 apartamente, ceea ce reprezintă aproximativ 21% din totalul numărului existente în Municipiul Iași. Activitatea de atragere a noilor clienți, dar și cea de menținere a clienților existenți este mereu un obiectiv al societății.

Creșterea productivității muncii este alt obiectiv strategic

Sporirea productivității muncii este posibilă în condițiile actuale, perfecționarea organizării muncii, îmbunătățirea activității de pregătire și perfecționare a personalului.

Măsurile luate la nivelul perioadei iulie-septembrie 2018 au vizat în special reorganizarea activităților dar și stimularea salariaților printr-o majorare salarială în procent de 5% 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)	Pondereea cheltuielilor salariale în total venituri	Număr mediu salariați
Sept. 2017	4.787.035,35	6.763.493,00	70,77	197,00
Sept. 2018	5.837.555,00	8.056.000,00	72,46	203,00

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

în luna iulie 2018 a avut loc o majorare salarială cu un procent de 5% pentru toate categoriile de personal, astfel că la momentul de față se poate spune că în cadrul societății nu există salariați cu venit minim garantat;

numărul salariaților la nivelul lunii septembrie 2018 este mai mic față de aceeași perioadă a anului 2017

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
Sept. 2017	222	6.337.992,00	28,54
Sept. 2018	205	7.339.311,09	35,80

În perioada iulie-septembrie 2018 și-au încheiat activitatea un număr de 10 de salariați, motivele principale fiind: pensionarea, încheierea perioadei determinate a contractelor individuale de muncă sau demisia. Tot în această perioadă au fost angajate doar un număr de 7 persoane, 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

Planul de investiții pentru perioada 2018-2020 este respectat, fiind procurate patru licențe IT, utile derulării legale și eficiente a activității societății, o imprimantă de mare capacitate iar pentru Secția Curățenie au fost procurate două motocoase 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 data de 25.05.2018.

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 400/2015 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 iulie-septembrie 2018 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 locatar și a intereselor societății.

În perioada iulie-septembrie 2018 au fost întocmite și transmise 412 notificări de plată debitorilor asociațiilor de proprietari/locatari administrare, s-au promovat împotriva acestora 150 acțiuni în instanță, au fost depuse un număr de 30 de cereri de executare, au fost încheiate 5 convenții de plată și au fost înscrise 8 privilegii imobiliare.

III. Concluzii

La data de 23 august 2018 Termo-Service S.A. a împlinit 17 ani de activitate în actuala structură organizatorică, în domeniul de activitate al administrării imobilelor cu locuințe colective. Societatea noastră a oferit, de-a lungul celor 17 ani, servicii la cel mai înalt standard, în domeniul administrării imobilelor ce aparțin asociațiilor de proprietari/locatari, în baza contractelor semnate cu acestea precum și servicii de întreținere și reparații în construcții.

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 general,
Ciprian Ioan CHIRIȚA