



Aleea Grădinari nr. 8, Iași  
Tel. 0332.441.918 / 0232.218.253  
Fax. 0232.212.230  
E-mail: [contact@tsiasi.ro](mailto:contact@tsiasi.ro)  
[www.tsiasi.ro](http://www.tsiasi.ro)

Nr. Reg. Com. J22/773/22.08.2001  
C.U.I. RO14134878  
Capital social 107.470,74 lei  
Cont BRD Iași RO36BRDE240SV72465032400

# Raport de activitate

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

## I. Prezentarea generală TERMO - SERVICE S.A.

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

### 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 2019 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;
13. Legea 51/2006 privind serviciilor comunitare de utilități publice;

În perioada ianuarie-iunie 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-iunie 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
<b>Total</b>		<b>1,00</b>

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

Luna/2019	Gradul de îndeplinire ponderat
Aprilie	1,19
Mai	1,22
Iunie	1,25
<b>Medie perioadă</b>	<b>1,22</b>

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

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, astfel că în cadrul întrunirilor Consiliului de Administrație:

A fost aprobat bugetul de venituri și cheltuieli al societății, pe anul 2019 și a listei de investiții pentru perioada 2019-2021.

A fost aprobată suma de 20.700 lei pentru a fi acordată salariatelor societății, ca ajutor material în cuantum de 150 lei/salariată, cu ocazia sărbătorii de 8 Martie.

A fost aprobat Raportul de activitate control financiar de gestiune pentru semestrul I 2019.

S-a aprobat suma de 30.450 lei pentru a fi acordată 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.

A fost aprobat Raportul de activitate al Directorului General al societății pentru trimestrul I al anului 2019;

A fost aprobat Raportul de activitate al Consiliului de Administrație pentru anul 2018;

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.

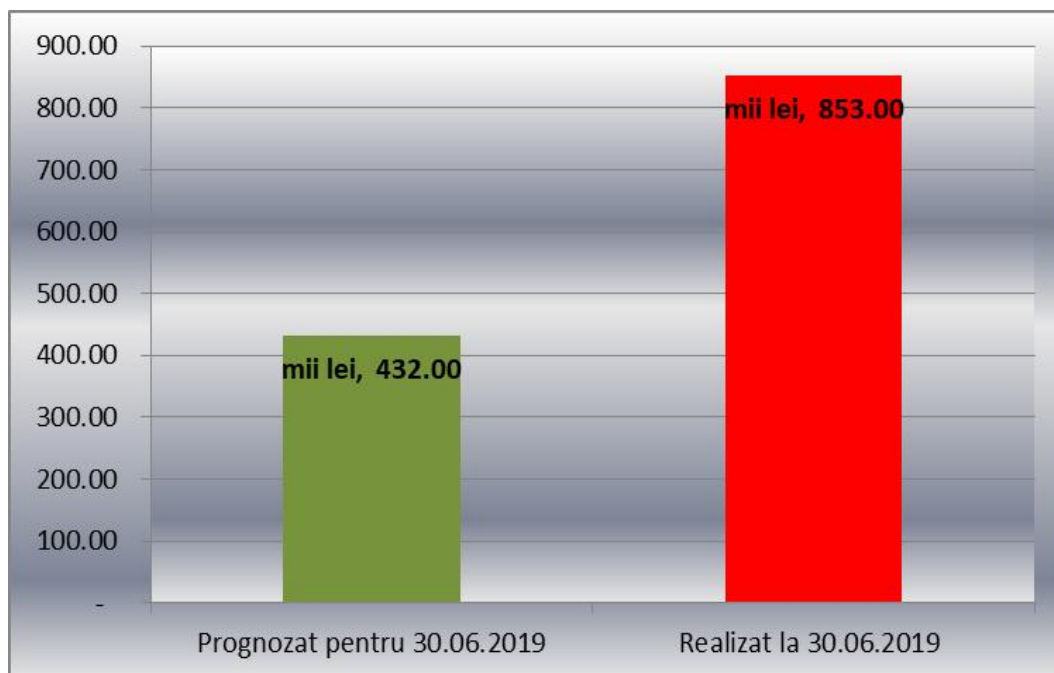
### **Activități operaționale**

#### **Analiza activităților de bază:**

*Mentținerea 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 iunie 2019, situații care confirmă realizarea obiectivului enunțat de mentținere a societății pe profit. Mai mult de atât se observă o creștere a profitului brut realizat, față de cel prognozat.

- Buget 2019 **792 mii lei**
  - Prognozat pentru 30.06.2019 **432 mii lei**
  - Realizat la 30.06.2019 **853 mii lei**
- ✓ **Procent realizare** **197 %**



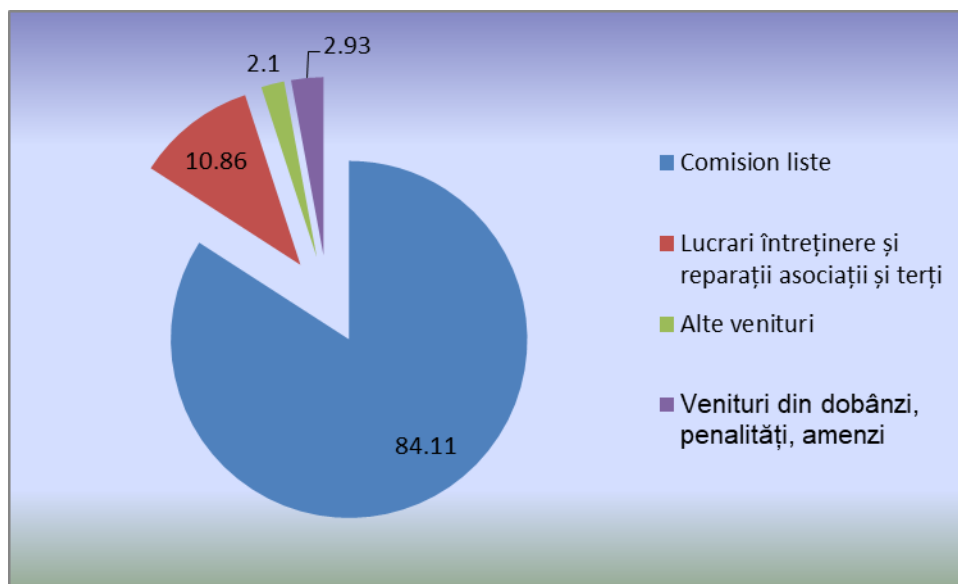
Realizarea acestui obiectiv a fost posibilă prin punerea în practică a măsurilor de îmbunătățire a activităților generatoare de venituri concomitent cu măsurile de reducere a tuturor tipurilor de cheltuieli. Prognoza realizată prin Bugetul de venituri și cheltuieli a fost respectată, astfel că veniturile societății înregistrate la 30.06.2019 (5.575 mii lei) au crescut cu 6,27% față de cele înregistrate la 30.06.2018 ( 5.246 mii lei).

(mii lei)

Venituri realizate 30.06.2018	Valoare veniturilor aprobată BVC 30.06.2019	Venituri realizate 30.06.2019	Procent de realizare venituri
5.246	5.436	5.575	102,56

Structura veniturilor la 30.06.2019 este prezentată în tabelul de mai jos și grafic.

Structura veniturilor	Valori absolute lei	Valori relative %
Comision liste	4.689.470,00	84,11
Lucrari întreținere și reparații asociații și terți	605.259,00	10,86
Alte venituri	116.965,00	2,10
Venituri din dobânzi, penalități, amenzi	163.788,00	2,93
<b>TOTAL</b>	<b>5.575.482,00</b>	<b>100,00</b>



Veniturile din activitățile secundare în perioada aprilie-iunie 2019 sunt relativ mai mari față de aceeași perioadă a anului trecut, pe parcursul trimestrului II al anului 2019 au fost realizate 557 lucrări, din care 322 lucrări de reparații capitale, 6 lucrări de hidroizolații și 229 lucrări de reparații accidentale.

În cadrul secției de întreținere și reparații se constată o creștere a nivelului productivității muncii la nivelul anului 2018 (5,73 mii lei/lucrător pentru perioada aprilie iunie 2019), în condițiile în care numărul salariaților din cadrul secției s-a diminuat de la 79 pentru perioada aprilie-iunie 2018 la 65 perioada aprilie-iunie 2019.

Cheltuielile bugetate pentru trimestrul II 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 aprilie-iunie s-au încadrat în bugetul aprobat, după cum sunt prezentate mai jos:

mii lei

Cheltuieli realizate iunie 2018	Valoare cheltuieli aprobată BVC până la 30.06.2019	Cheltuieli realizate iunie 2019	Procent de realizare cheltuieli față de buget aprobat	Coefficient creștere cheltuieli față de valorile realizate în 2018
<b>4.533</b>	<b>5.004</b>	<b>4.722</b>	<b>94,36</b>	<b>104,17</b>

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.

Mentținerea 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 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. Comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut, numărul total de apartamente administrate s-a diminuat prin renunțarea la serviciile de administrare prestate de societate a unui număr de 502 apartamente (12 asociații de proprietari), dar au fost înregistrați un număr de 336 de clienți noi veniți în administrare (patru asociații de proprietari).

Termo-Service SA deține în administrare la sfârșitul lunii iunie 2019 un număr de 22.456 apartamente, dar pentru următoarea perioadă va fi intensificată activitatea de atragere a noilor clienți, dar și cea de menținere a clienților existenți.

Creșterea productivității muncii este alt obiectiv strategic

Sporirea productivității muncii este posibilă, în condițiile 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-iunie 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)	Pondere cheltuielilor salariale în total venituri	Număr mediu salariați	Salariați cu salariul minim	Pondere salariaților cu salariul minim
2015	2.679.316,00	3.388.414,79	79,07	249,00	182,00	74,89
2016	2.778.440,00	3.523.528,80	78,85	222,00	181,00	81,53
2017	2.884.621,00	4.494.633,00	64,17	204,00	179,00	81,36

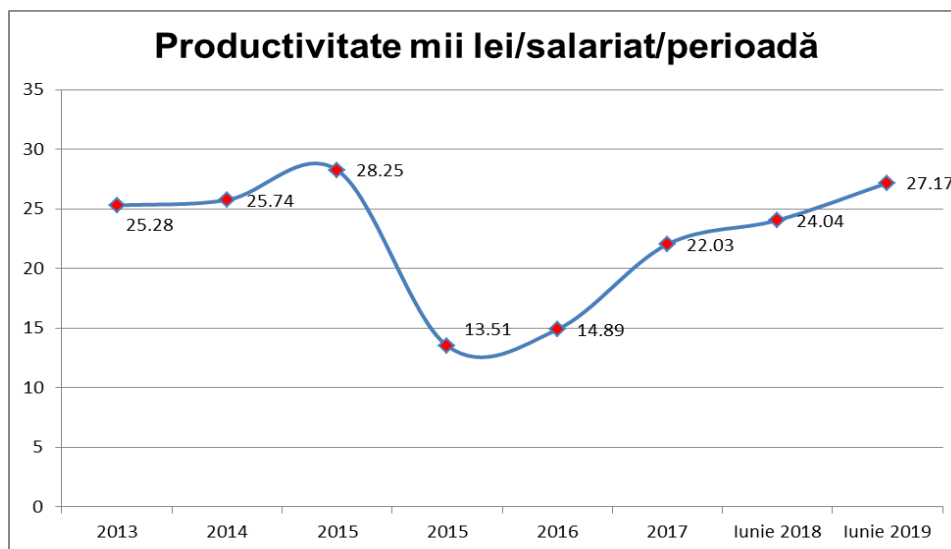


Iunie 2018	3.705.435,76	5.409.820,30	68,49	205,00	107,00	52,19
Iunie 2019	3.971.439,00	5.575.482,00	71,23	188,00	116,00	61,70

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 2080 lei în prezent, numărul salariaților la nivelul lunii iunie 2019 este apropiat față de cel din aceeași perioadă a anului 2018.

În condițiile menținerii 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/periodă
2015	241	6.801.999,77	28,25
2015	249	3.363.576,54	13,51
2016	222	3.306.332,70	14,89
2017	204	4.494.633,00	22,03
Iunie 2018	205	4.927.912,52	24,04
Iunie 2019	199	5.406.156,12	27,17



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 aprilie-iunie 2019 și-au încheiat activitatea un număr de 9 de salariați, motivele principale fiind: pensionarea, încheierea perioadei determinate a contractelor individuale de muncă sau

demisia. Tot în această perioadă au fost angajate un număr de 8 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 2019-2021 este respectat, fiind procurat un server pentru aplicația informatică util derulării eficiente a activității societății.

### **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 600/2016 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 aprilie-iunie 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 369 notificări de plată debitorilor asociațiilor de proprietari/locatari administrate, s-au promovat împotriva acestora 63 acțiuni în instanță, au fost depuse un număr de 28 de cereri de executare au fost încheiate un număr de 10 convenții de plată și au fost înscrise 5 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.*

*Calitatea de reper în sfera furnizorilor de servicii de administrare clădiri dobândită de Termo-Service în cei optsprezece 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 subscriși.*

Director general,  
Ciprian Ioan CHIRIȚA