

ENERGOSERV

MANUALUL PROCEDURILOR OPERAȚIONALE

SR EN ISO 9001:2001

AVERTISMENT:

- Acest document este proprietatea S.C. ENERGOSERV S.R.L.
- Reproducerea și difuzarea documentului este, în exclusivitate, dreptul S.C. ENERGOSERV S.R.L.
- Copiile acestui document sunt numerotate și controlate.

Intră în vigoare la:

27.07.2007

Exemplar nr:

Elaborat

RMC
Eduard Giotină

Aprobat

Director General
Gabriel Vintilă

1 SCOP

Procedura documentează activitatea de evaluare a performanțelor individuale ale personalului SC ENERGOSERV SRL. Aplicarea sistemului de evaluare a performanțelor sprijină dezvoltarea unui management performant, ceea ce înseamnă:

- dezvoltarea performanțelor angajaților, printr-o mai bună cunoaștere a punctelor slabe și tari;
- îmbunătățirea comunicării interne;
- asigurarea unui climat motivational prin concentrarea atenției asupra personalității individuale;
- dezvoltarea carierei profesionale;
- întocmirea unor planuri de dezvoltare a resurselor umane prin selecția, instruirea și perfecționarea profesională;
- o mai bună înțelegere a problemelor și aspirațiilor angajaților;
- identificarea oportunității reorientării salariatului în funcție de competențe și aptitudini;
- rezolvarea litigiilor legate de promovare, premiere, transfer, sau desfacerea contractului de muncă.

2 DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică de către toate departamentele, pentru întreg personalul din subordine. Responsabili de proces sunt șefii de compartimente.

3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

SR EN ISO 9001:2001

MC - Manualul calității

4 TERMENI ȘI ABREVIERI

Evaluarea Performanțelor = procesul de determinare a gradului în care un salariat se achită de sarcinile de serviciu.

Evaluatorul = persoana care apreciază și analizează performanțele personalului, de regulă din subordine directă.

FAP = Fisa de apreciere

MC = Manualul Calității

5 DESCRIEREA PROCESULUI

5.1 Actiuni

Evaluarea performantelor se face prin completarea **Fisei de Apreciere** (FAP) cod F-622-03, de catre managerul direct.

5.2 Modalitati

Aprecierea performantei angajatului

FAP cuprinde mai multe criterii profesionale ce reflecta rezultatele muncii si comportamentul unui salariat. Un criteriu profesional are o anumita pondere in punctajul general.

Fiecarui criteriu profesional ii corespund cinci nivele de performanta.

Pentru fiecare nivel de performanta se acorda o nota de la 1 la 5.

Punctajul pentru un criteriu se obtine inmultind nota acordata cu ponderea criteriului.

Punctajul general se obtine prin insumarea punctajelor celor noua criterii profesionale.

a) Pentru personalul TESA această evaluare se face o dată pe an, de obicei în luna ianuarie pentru anul anterior. Pe baza punctajului general, salariatul primeste un calificativ, care poate fi:

- **Excelent** = intre 108 si 120 de puncte;
- **Foarte bun** = intre 84,5 si 107,5 puncte;
- **Bun** = intre 60,5 si 84;
- **Satisfacator** = intre 36,5 si 60;
- **Slab** = intre 24 si 36.

Daca un salariat este apreciat "slab" la unul din criteriile "calitate" sau "disciplina", atunci el va primi calificativul general "slab" indiferent de punctajul obtinut din celelalte criterii.

FAP completate si avizate se arhiveaza in original la responsabilul cu resursele umane.

b) Pentru agenții de vânzări, aprecierea se face lunar de către directorul de vânzări prin raportarea punctajului obținut de fiecare salariat la punctajul maxim posibil, obținându-se astfel un cuantificator de performanță cuprins între 0 și 1. Acest cuantificator va fi utilizat la alocarea fondului de salarizare lunar pe agenți de vânzări.

In scopul asigurarii unei depline obiectivitati si transparente, angajatului i se va prezenta FAP pentru a cunoaste modul cum este apreciat si pentru a clarifica anumite aspecte pe care le considera discutabile.

5.3 Măsurare și Raportare

Pentru compartimentele subordonate, FAP se completează de catre directorul de vânzări pentru agenții de vânzări și compartimentul aprovizionare-gestiune magazine. Această evaluare se face prin sistemul informatic, lunar, fiecare persoană evaluată având posibilitatea să vizualizeze fișa personală de evaluare.

Pentru personalul TESA, FAP se completează de sefii ierarhici. Evaluarea performantelor se face anual, cel mai tarziu pana la 31 ianuarie, pentru anul care a trecut.

6 RESPONSABILITATI

Director vânzări

- Evaluează lunar angajații din subordine prin sistemul informatic.

- Organizează întâlniri de analiză a performanțelor cu angajații din subordine, pe baza rezultatului evaluărilor anterioare.
- Face propuneri Directorului General pentru remedierea unor sincope în activitatea angajaților din subordine.

Evaluatorul (seful ierarhic) pentru personal TESA

Evalueaza, pana la 15 ianuarie, activitatea angajatilor din subordine, astfel;

- completeaza FAP;
- organizeaza intalniri de analiza a performantelor profesionale cu fiecare subordonat in parte;
- transmite pana la 15 februarie FAP completate si avizate catre RMC;
- face propuneri in scris catre managerul ierarhic superior pentru imbunatatirea performantelor profesionale ale angajatilor din subordine.

Directorul general al firmei

Avizeaza FAP si solutioneaza eventualele neintelegeri aparute intre evaluator si angajat in legatura cu modul cum s-a facut aprecierea performantelor.

Urmareste modul cum decurge activitatea de evaluare a performantelor profesionale pentru toti angajatii si asigura toate conditiile necesare pentru finalizarea ei.

Angajatul

Ia la cunostinta despre FAP completat de catre managerul sau direct si participa la discutia cu managerul sau direct referitor la evaluarea performantelor.

7 INREGISTRARI

Inregistrarile privind evaluarea performantelor profesionale ale personalului sunt:

- Fisa de apreciere FAP formular cod F-622-3

Pentru angajații din subordinea directorului de vânzări, înregistrările se păstrează prin sistemul informatic.

Pentru angajații TESA, înregistrarile se pastreaza in original de catre responsabil resurse umane in dosarul de personal.

Nota: FAP sunt documente confidentiale.

8 ANEXE

Anexa 1 Fisa de Apreciere F-622-3

Intră în vigoare la:

27.07.2007

Exemplar nr:

Elaborat

RMC
Eduard Giotină

Aprobat

Director General
Gabriel Vintilă

1 SCOP

Procedura documentează activitatea de evaluare a performanțelor individuale ale personalului SC ENERGOSERV SRL. Aplicarea sistemului de evaluare a performanțelor sprijină dezvoltarea unui management performant, ceea ce înseamnă:

- dezvoltarea performanțelor angajaților, printr-o mai bună cunoaștere a punctelor slabe și tari;
- îmbunătățirea comunicării interne;
- asigurarea unui climat motivational prin concentrarea atenției asupra personalității individuale;
- dezvoltarea carierei profesionale;
- întocmirea unor planuri de dezvoltare a resurselor umane prin selecția, instruirea și perfecționarea profesională;
- o mai bună înțelegere a problemelor și aspirațiilor angajaților;
- identificarea oportunității reorientării salariatului în funcție de competențe și aptitudini;
- rezolvarea litigiilor legate de promovare, premiere, transfer, sau desfacerea contractului de muncă.

2 DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică de către toate departamentele, pentru întreg personalul din subordine. Responsabili de proces sunt șefii de compartimente.

3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

SR EN ISO 9001:2001

MC - Manualul calității

4 TERMENI ȘI ABREVIERI

Evaluarea Performanțelor = procesul de determinare a gradului în care un salariat se achită de sarcinile de serviciu.

Evaluatorul = persoana care apreciază și analizează performanțele personalului, de regulă din subordine directă.

FAP = Fisa de apreciere

MC = Manualul Calității

5 DESCRIEREA PROCESULUI

5.1 Actiuni

Evaluarea performantelor se face prin completarea **Fisei de Apreciere** (FAP) cod F-622-03, de catre managerul direct.

5.2 Modalitati

Aprecierea performantei angajatului

FAP cuprinde mai multe criterii profesionale ce reflecta rezultatele muncii si comportamentul unui salariat. Un criteriu profesional are o anumita pondere in punctajul general.

Fiecarui criteriu profesional ii corespund cinci nivele de performanta.

Pentru fiecare nivel de performanta se acorda o nota de la 1 la 5.

Punctajul pentru un criteriu se obtine inmultind nota acordata cu ponderea criteriului.

Punctajul general se obtine prin insumarea punctajelor celor noua criterii profesionale.

a) Pentru personalul TESA această evaluare se face o dată pe an, de obicei în luna ianuarie pentru anul anterior. Pe baza punctajului general, salariatul primește un calificativ, care poate fi:

- **Excelent** = între 108 si 120 de puncte;
- **Foarte bun** = între 84,5 si 107,5 puncte;
- **Bun** = între 60,5 si 84;
- **Satisfacator** = între 36,5 si 60;
- **Slab** = între 24 si 36.

Daca un salariat este apreciat "slab" la unul din criteriile "calitate" sau "disciplina", atunci el va primi calificativul general "slab" indiferent de punctajul obtinut din celelalte criterii.

FAP completate si avizate se arhiveaza in original la responsabilul cu resursele umane.

b) Pentru agenții de vânzări, aprecierea se face lunar de către directorul de vânzări prin raportarea punctajului obținut de fiecare salariat la punctajul maxim posibil, obținându-se astfel un cuantificator de performanță cuprins între 0 și 1. Acest cuantificator va fi utilizat la alocarea fondului de salarizare lunar pe agenți de vânzări.

In scopul asigurarii unei depline obiectivitati si transparente, angajatului i se va prezenta FAP pentru a cunoaste modul cum este apreciat si pentru a clarifica anumite aspecte pe care le considera discutabile.

5.3 Măsurare și Raportare

Pentru compartimentele subordonate, FAP se completează de catre directorul de vânzări pentru agenții de vânzări și compartimentul aprovizionare-gestiune magazine. Această evaluare se face prin sistemul informatic, lunar, fiecare persoană evaluată având posibilitatea să vizualizeze fișa personală de evaluare.

Pentru personalul TESA, FAP se completează de sefi ierarhici. Evaluarea performantelor se face anual, cel mai tarziu pana la 31 ianuarie, pentru anul care a trecut.

6 RESPONSABILITATI

Director vânzări

- Evaluează lunar angajații din subordine prin sistemul informatic.

- Organizează întâlniri de analiză a performanțelor cu angajații din subordine, pe baza rezultatului evaluărilor anterioare.
- Face propuneri Directorului General pentru remedierea unor sincope în activitatea angajaților din subordine.

Evaluatorul (seful ierarhic) pentru personal TESA

Evalueaza, pana la 15 ianuarie, activitatea angajatilor din subordine, astfel;

- completeaza FAP;
- organizeaza intalniri de analiza a performantelor profesionale cu fiecare subordonat in parte;
- transmite pana la 15 februarie FAP completate si avizate catre RMC;
- face propuneri in scris catre managerul ierarhic superior pentru imbunatatirea performantelor profesionale ale angajatilor din subordine.

Directorul general al firmei

Avizeaza FAP si solutioneaza eventualele neintelegeri aparute intre evaluator si angajat in legatura cu modul cum s-a facut aprecierea performantelor.

Urmareste modul cum decurge activitatea de evaluare a performantelor profesionale pentru toti angajatii si asigura toate conditiile necesare pentru finalizarea ei.

Angajatul

Ia la cunostinta despre FAP completat de catre managerul sau direct si participa la discutia cu managerul sau direct referitor la evaluarea performantelor.

7 INREGISTRARI

Inregistrarile privind evaluarea performantelor profesionale ale personalului sunt:

- Fisa de apreciere FAP formular cod F-622-3

Pentru angajații din subordinea directorului de vânzări, înregistrările se păstrează prin sistemul informatic.

Pentru angajații TESA, înregistrarile se pastreaza in original de catre responsabil resurse umane in dosarul de personal.

Nota: FAP sunt documente confidentiale.

8 ANEXE

Anexa 1 Fisa de Apreciere F-622-3

Intră în vigoare la:

27.07.2007

Exemplar nr:

Elaborat

RMC Eduard Giotină

Aprobat

Director General Gabriel Vintilă

1. SCOP

Procedura documentează **managementul procesului de determinare a cerințelor referitoare la serviciu, de analizare a acestor cerințe și de comunicare cu clienții.**

Obiectivul principal al acestui proces este :

De a stabili măsuri de management pentru o analiză completă a cerințelor clienților astfel încât să fie acceptate comenzile sau să fie încheiate contracte numai în situațiile în care SC ENERGOSERV SRL este sigură de capacitatea sa de a îndeplini complet cerințele clienților săi.

Indicatorii de performanță ai procesului sunt:

- nr. de contracte încheiate;
- nr. de comenzi înregistrate;
- timp de răspuns la cererile clienților;
- creșterea cifrei de vânzări.

Datele de intrare ale procesului :

- Cereri exprimate de clienți ;
- Informații despre produsele oferite (cataloge, liste de prețuri, etc) ;
- Date despre clienți ;
- Calificarea și experiența salariaților .

Datele de ieșire ale procesului :

- Oferte tehnico-comerciale ;
- Consultanță tehnică de specialitate ;
- Contracte încheiate cu clienții ;
- Soluții tehnice noi realizabile de societate.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică de **Directorul de vânzări și de inginerii de vânzări** pentru activitatea de comercializare produse.

Responsabilul de proces este Directorul de vânzări.

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

3.1 Definiții

Terminologia utilizată în prezentul document este în conformitate cu definițiile din standardul SR EN ISO 9000:2001. Definiții specifice procedurii:

Analiza contractului - activități sistematice efectuate de furnizor înainte de semnarea contractului pentru a se asigura că sunt definite în mod corespunzător condițiile referitoare la calitate și că acestea sunt documentate și pot fi îndeplinite de furnizor.

Contract - condiții convenite între furnizor și client, transmise prin orice mijloace.

Din punct de vedere juridic, conform Codului Civil, art.942, contractul este definit ca fiind: “acordul între două sau mai multe persoane, pentru a constitui sau a stinge între dâșii raporturi juridice”.

4. DOCUMENTE DE REFERINTA

- SR EN ISO 9001: 2001
- SR EN ISO 9000: 2001
- MC - Manualul calitatii

5. DESCRIEREA PROCESULUI

5.1 Determinarea cerințelor referitoare la produs

Atunci când se solicită livrarea de produse, inginerul de vânzări stabilește:

- cerințele **specificate de client**;
- cerințele nespecificate de client, dar necesare pentru o utilizare specifică sau o utilizare cunoscută sau intenționată;
- **cerințele legale, reglementate** privind produsele solicitate și
- orice cerință suplimentară stabilită de societate.

5.2 Analiza cerințelor referitoare la produs

Societatea analizează cerințele privind produsele ce urmează să fie livrate pentru a înțelege cu claritate cererile clienților și a le oferi produse conforme cu cerințele acestora. Analiza se face înainte ca societatea să se angajeze să livreze produsul către client și prin această analiză se asigură că:

- cerințele pentru produs sunt definite în conformitate cu cerințele clienților și a celor legale, reglementate din domeniu ;
- cerințele exprimate de clienți care diferă de cele stabilite anterior sunt analizate și rezolvate,;
- SC ENERGOSERV SRL are capacitatea de a îndeplini cerințele definite.

Pentru analiză se utilizează documentația tehnică pusă la dispoziție de furnizorii de materiale și echipamente pentru care SC ENERGOSERV SRL operează ca distribuitor, sub formă de cataloage, standarde, norme, precum și calificarea și experiența profesională a personalului din societate. Analiza vizează aspectele tehnice cât și cele economice legate de performanțe, prețuri și termene de livrare.

Înregistrarea analizei cerințelor referitoare la produsul ce urmează să fie livrat se face completând câmpurile corespunzătoare din aplicația informatică de ofertare și evidență a comenzilor. În cazul unei comenzi scrise primită de la client, aceasta se înregistrează de inginerul de vânzări în aplicația informatică. Evidența ofertelor și comenzilor se ține prin sistemul informatic.

SC ENERGOSERV SRL încheie de obicei contracte cu clienții tradiționali care au fost evaluați și acceptați, prin aceste contracte stabilindu-se condițiile standard de livrare și decontare a facturilor. Principalul tip de contract utilizat în cadrul SC ENERGOSERV SRL este de “Vânzare materiale, aparataj, cabluri și accesorii electrice, surse și corpuri de iluminat, elemente pentru fixări industriale”.

În cazul în care SC ENERGOSERV SRL are calitatea de furnizor etapele derulării contractului/comenzii sunt:

- primirea cererii de ofertă;
- analiza cererii și elaborarea ofertei tehnico-comerciale;
- transmiterea ofertelor;
- primirea comenzii (eventual pentru încheierea contractului);
- transmiterea acceptării comenzii sau a proiectului de contract;
- urmărirea derulării contractului/comenzii acceptate și finalizării corespunzătoare a acestuia.

Întreaga corespondență referitoare la un contract este parte integrantă a acestuia și se păstrează împreună cu acesta pe întreaga perioadă de derulare a contractului.

A.) Primirea cererilor și transmiterea ofertelor

SC ENERGOSERV SRL a conceput, implementat și actualizează permanent un site destinat informării clienților săi <http://www.ENERGOSERV.ro>. Societatea dorește să acopere cât mai multe dintre activitățile specifice ofertării prin intermediul Internet, astfel încât clienții să poată obține informații pertinente și operativ, să poată să-și întocmescă oferta direct și să-și înregistreze comenzile către SC ENERGOSERV SRL. Inginerii de vânzări sunt obligați să evalueze zilnic comenzile adresate prin Internet și să le proceseze.

Cererile de ofertă scrise primite prin fax sau corespondență se prezintă Directorului pentru vânzări pentru a stabili modul de soluționare. Informațiile conținute în comandă se înregistrează prin sistemul informatic. În situația când cererea de ofertă se referă la produse care au mai fost livrate analiza și răspunsul se face direct de către inginerul de vânzări.

Cererile de ofertă primite telefonic nu se înregistrează. Inginerul de vânzări care a primit solicitarea telefonică notează datele în agenda sa de lucru și înregistrează cererea în sistemul informatic. Dacă cererea se referă la produse noi se informează Directorul de vânzări care va decide modul de elaborare a ofertei.

La primirea unei cereri de oferta persoana desemnată să elaboreze oferta analizează cererea respectivă prin prisma următoarelor elemente:

- dacă datele furnizate de client sunt complete pentru definirea produsului solicitat; În situația în care datele nu sunt complete se ia legătura cu clientul pentru completarea datelor lipsă;
- existența produsului solicitat în depozit și eventual termenul de aprovizionare;
- prețurile de catalog și adaosurile comerciale.

Transmiterea ofertelor se face în baza solicitării de la clienți. Transmiterea ofertelor se poate face și din inițiativa societății sau la o simplă solicitare telefonică a clienților.

Când produsul solicitat este mai complex sau cu o valoare ridicată se va solicita din partea clientului o cerere de ofertă scrisă în care să se precizeze specificațiile de produs.

Oferta de preț trebuie să conțină următoarele informații minime:

- destinatar;
- subiectul ofertei;
- detalii privind produsul (denumire, cantitate, preț unitar etc.);
- condiții de plată;
- termen de livrare;

- valabilitatea ofertei;
- numele şi funcţia celui care întocmeşte oferta (în cazul celor redactate în societate; pentru cele generate automat prin Internet nu se specifică această informaţie);

Toate ofertele transmise se înregistrează în sistemul informatic. Evidenţa se ţine pe clienţi. Transmiterea ofertelor se face în general prin Internet, fax sau delegat.

Păstrarea, arhivarea, distrugerea cererilor de ofertă a ofertelor de preţ şi a contractelor se face conform specificaţiilor din procedura - Controlul înregistrărilor.

B.) Redactarea proiectului de contract

Proiectul de contract se întocmeşte într-un număr de exemplare egal cu numărul părţilor contractante, sau conform înţelegerii dintre părţi.

Proiectul de contract, indiferent de tipul contractului, trebuie să conţină următoarele elemente:

- a) date de identificare a părţilor (denumire, sediu, adresa, reprezentanţi legali, număr de înregistrare la Registrul Comerţului, cod fiscal, cont, banca, etc.);
- b) obiectul contractului (denumire produs / serviciu, tip, cod, cantitate, dimensiuni, condiţii de calitate, etc.);
- c) valoarea contractului (preţul pe elemente şi total);
- d) modalităţi şi condiţii de plată (decontări);
- e) durata contractului sau termene de livrare;
- f) condiţii de garanţie;
- g) modificarea contractului;
- h) obligaţiile părţilor;
- i) răspunderea contractuală (răspunderi şi penalităţi ale părţilor pentru nerespectarea termenelor sau a condiţiilor de calitate sau a plăţii);
- j) obligaţii ale părţilor în caz de forţă majoră;
- k) dispoziţii finale sau generale (numărul de exemplare în care a fost redactat contractul, difuzarea, data semnării şi data intrării în vigoare).

NOTA: Se poate trece şi data intrării în vigoare a contractului, în caz contrar aceasta va fi data semnării de către toate părţile.

După redactare, proiectul de contract este semnat de reprezentanţii legali ai societăţii şi înregistrat (număr/data) înainte de expediere la clienţi. Transmiterea proiectului de contract se va face prin poştă sau curier, deoarece documentul şi semnăturile trebuie să fie în original.

Aprobarea contractului constă în semnarea acestuia de către Directorul general.

Contractul intră în vigoare la data semnării de către beneficiar, dacă nu există o dată anume specificată în conţinutul său.

După aprobare şi înregistrare, contractul se difuzează părţilor semnatare.

Difuzarea exemplarelor contractului se face în baza celor înscrise în finalul documentului.

În funcţie de necesităţi, părţile contractante pot efectua copii xerox şi le pot difuza celor interesaţi în derularea contractului. Difuzarea va fi ținută sub control prin înregistrarea persoanei şi semnătura acesteia de primire pe exemplarul reproductibil al contractului (exemplarul după care se face multiplicarea).

Pastrarea contractului, în perioada de derulare, se face într-un dosar al produsului/serviciului la care se refera documentul, împreună cu toată corespondenţa aferentă.

C.) Urmărirea derulării contractului

Urmărirea derulării contractului se face pentru a verifica respectarea termenelor și activităților stabilite în contract.

La analize vor participa reprezentanții tuturor compartimentelor implicate în derularea contractului respective, urmărindu-se să se obțină satisfacția deplină a clientului asupra produsului livrat.

D.) Modificarea contractului

Dacă cerințele pentru produsul solicitat se modifică înainte de livrarea acestuia, SC ENERGOSERV SRL se asigură că datele relevante privind produsul respectiv sunt corectate și personalul implicat este încunoștințat despre cerințele modificate. Propunerile de modificare a contractului se vor face în scris și se vor păstra la dosarul cu corespondența aferentă contractului sau produsului respectiv.

Modificările ulterioare aduse contractului se pot face numai prin acte adiționale semnate de cele două părți, prin aceiași reprezentanți legali care au semnat contractul.

Contractul se reziliază pe cale amiabilă, între părți. Dacă nu se reușește, rezilierea pe cale amiabilă, aceasta se va face conform legislației în vigoare.

Modificările aduse contractului sunt analizate de ambele părți, după semnare, sunt difuzate părților contractante. În funcție de specific, vor fi difuzate și compartimentelor implicate în soluționarea acestora.

Modificările (actele adiționale) vor avea aceleași elemente de identificare ca și contractul la care se referă și vor fi datate. Se vor redacta într-un număr egal de exemplare cu numărul de exemplare ale contractului.

Un exemplar al actului adițional va fi păstrat la dosar împreună cu contractul.

E.) Arhivarea contractului

Documentele contractuale, împreună cu toată corespondența aferentă, se arhivează în dosare separate.

Durata de arhivare este corespunzătoare legislației în vigoare, specifică fiecărui tip de contract în parte. Controlul înregistrării și arhivării documentelor contractuale se face conform procedurii "Controlul înregistrărilor", cod PG-424.

5.3 Comunicarea cu clientul

SC ENERGOSERV SRL stabilește și implementează modalități eficiente privind comunicarea cu clienții referitoare la:

- Informații despre produsele oferite prin prospecte, cataloage, pagina web;
- feedback de la clienți, inclusiv reclamațiile acestora.

Mijloacele de comunicare utilizate în relațiile cu clienții sunt Internet, întâlnirile directe, telefonul, fax și e-mail.

6. ATRIBUȚII ȘI RESPONSABILITAȚI

6.1. Directorul General

- Participa la analiza proiectului de contract.
- Semnează contractele încheiate de societate.
- Dispune verificarea prin audituri interne, planificate și neplanificate, respectarea prezentei proceduri.

6.2. Directorul de vânzări

- Desemnează persoane din cadrul compartimentului pentru redactarea ofertelor de preț și pentru încheierea de contracte de livrare.

6.3. Directorul Comercial

- Avizează comenzile de aprovizionare în baza comenzilor înregistrate de inginerii de vânzări;
- Comunică clienților acceptarea sau neacceptarea cererilor lor de ofertă;
- Transmite proiectul de contract furnizorilor/partenerilor pentru ca aceștia să facă eventuale observații și modificări.
- Gestionează contractul pe parcursul desfășurării acestuia împreună cu dosarul produsului și corespondența aferentă.
- Transmite oferte și proiecte de contract clienților.
- Desemnează persoane din cadrul compartimentului pentru redactarea ofertelor de preț și pentru încheierea de contracte de livrare.
- Aduce la cunoștința persoanelor implicate, modificările intervenite în derularea contractelor de achiziție sau de vânzare.
- Arhiveaza contractele dupa încheierea derulării acestora pe o perioada conform legislației în vigoare, specifică fiecărui tip de contract în parte.

7. ÎNREGISTRARI

Înregistrările rezultate în urma analizei cererilor clienților se păstrează în baza de date informatizată a societății. Rezultatele analizei se concretizează în principal în ofertele tehnico-comerciale elaborate și transmise clienților.

8. ANEXE

Nu este cazul.

Intră în vigoare la:

27.07.2007

Exemplar nr:

Elaborat

RMC Eduard Giotină

Aprobat

Director General Gabriel Vintilă

1. SCOP

Procedura documentează **managementul procesului de evaluare a satisfacției clienților** de către SC ENERGOSERV SRL.

Obiectivul principal al acestui proces este :

monitorizarea informațiilor referitoare la satisfacția clientului și utilizarea lor pentru îmbunătățirea calității serviciilor/produselor și a relației cu clienții.

Indicatorii de performanță ai procesului sunt:

- nr. de reclamații
- nr. de răspunsuri/ nr. chestionare trimise
- indicator de evaluare a satisfacției clienților;

2. DOMENIU DE APLICARE

2.1 Prezenta procedură **se aplică de RMC**.

2.2 **Responsabilul de proces** este Reprezentantul managementului pentru calitate RMC

3. DEFINITII SI PRESCURTARI

3.1 Definitii

Terminologia utilizată în prezentul document este în conformitate cu definițiile din standardul SR EN ISO 9000:2001. Definiții specifice procedurii:

Satisfacția clientului = percepția clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite;

Reclamațiile clientului constituie un indicator obișnuit al satisfacției scăzute a clientului, dar absența acestora nu implică în mod necesar o satisfacție înaltă a clientului;

3.2 Prescurtari

MAC - Manualul Calității

RMC - Reprezentantul managementului pentru calitate

SMC - Sistem de management al calității

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1 Documente de referință

- SR EN ISO 9001: 2001
- SR EN ISO 9000:2001

- MC -01 Manualul calității

5. DESCRIEREA PROCESULUI

5.1 SC ENERGOSERV SRL testeaza semestrial, sau ori de cate ori considera necesar, nivelul de satisfactie a clientilor sai.

5.2 Modalitatile utilizate de firma pentru stabilirea nivelului de satisfactie a clientului sunt:

- a) analizarea reclamatilor primite de la clienti;
- b) comunicarea directa cu clientul;
- c) utilizarea de chestionare;
- d) rapoarte ale altor parti interesate;
- e) informatii din alte surse.

a) Analizarea reclamatilor sosite de la clienti

Reclamatile scrise sosite de la clienti sunt vazute de Directorul firmei si repartizate catre RMC care le inregistreaza si le transmite compartimentului responsabil cu problema reclamata, insotite de **Cerere de actiuni corective** CACP (conf. procedura "Actiuni corective si preventive" PG-852).

b) Comunicarea directa cu clientul

Compartimentele responsabile cu livrarea produselor mentin legatura directa cu clientul pentru masurarea satisfactiei acestuia si raporteaza RMC datele obtinute.

c) Utilizarea de chestionare

Pe site-ul propriu al firmei, se implementeaza un mecanism de evaluare a satisfactiei clientilor printr-un chestionar ce va fi transmis periodic clientilor înregistrați cu rugămintea ca aceștia să-l completeze. Răspunsurile clientilor la acest chestionar se vor înregistra în baza de date a firmei și vor constitui date primare pentru analiza satisfacției clientilor efectuată de RMC și prezentată conducerii firmei.

Chestionarele pot fi transmise clientilor neînregistrați și la livrarea produselor, în medie o dată pe lună, de către agentul responsabil cu clientul / comanda respectivă :

Intrebările din chestionare vor fi cât mai concise și la obiect, astfel încât răspunsurile clientilor să creeze o imagine cât mai reală a nivelului de satisfacție. Intrebările vor conține referiri la următoarele aspecte, dar nu se vor limita numai la acestea :

- calitatea serviciului (masurarea gradului de satisfacere a cerintelor clientului, asa cum au fost ele stabilite);
- performantele serviciului, respectarea termenelor stabilite, corectitudinea si completitudinea documentelor realizate,
- aprecieri asupra pretului;

Chestionarul se inmaneaza clientului si se asteapta pana la 30 de zile raspunsul. In cazul neprimirii raspunsului timp de 30 zile se intervine telefonic pentru primirea acestuia .Este admisa si chestionarea telefonica a clientilor situatie in care persoana din cadrul firmei va semna chestionarul si va nota numele si telefonul persoanei de la care a obtinut informatiile.

Chestionarele completate se transmit la RMC care le va prelucra trimestrial si le va centraliza sub forma unui raport (vezi model in Anexa PG-821/2) care va prezenta evolutia in timp a indicatorilor urmariti sub forma numerica acordand urmatoarele note:

Excelent	=	10
Foarte bine	=	8
Bine	=	6
Satisfacator	=	4
Nesatisfacator	=	0

e) Informatii din alte surse

Firma poate utiliza informatii din alte surse referitor la serviciile prestate.

5.3 Datele privind nivelul satisfactiei clientului colectate de compartimentele implicate in prestarea serviciilor, precum si alte informatii referitoare la aceasta se centralizeaza si se analizeaza de catre RMC. Rezultatele analizei se prezinta in sedintele de analiza ale SMC efectuate de conducere, conform procedurii cod PO-56, sau ori de cate ori este necesar.

5.4 Nivelul de satisfactie a clientilor se compara cu rezultatele anului anterior si se stabilesc masuri de imbunatatire a calitatii pentru perioada urmatoare. Rezultatele analizei poate fi utilizata pentru stabilirea de obiective in planul anual de imbunatatire a calitatii.

6. RESPONSABILITATI

- **Directorul general al societatii** analizeaza nivelul satisfactiei clientilor in sedintele de analiza a SMC efectuate de conducere;
- **Compartimentul vanzari** care livreaza produsele este responsabil cu trimiterea periodica a chestionarelor, colectarea datelor (rapoarte, comunicari directe), transmiterea la RMC pentru analiza.
- **RMC** este responsabil pentru analizarea satisfactiei/insatisfactiei clientului pe baza datelor puse la dispozitie de compartimentul vanzari si pentru raportarea acestora catre conducere.

7. INREGISTRARI

Inregistrarile privind evaluarea satisfactiei clientilor sunt:

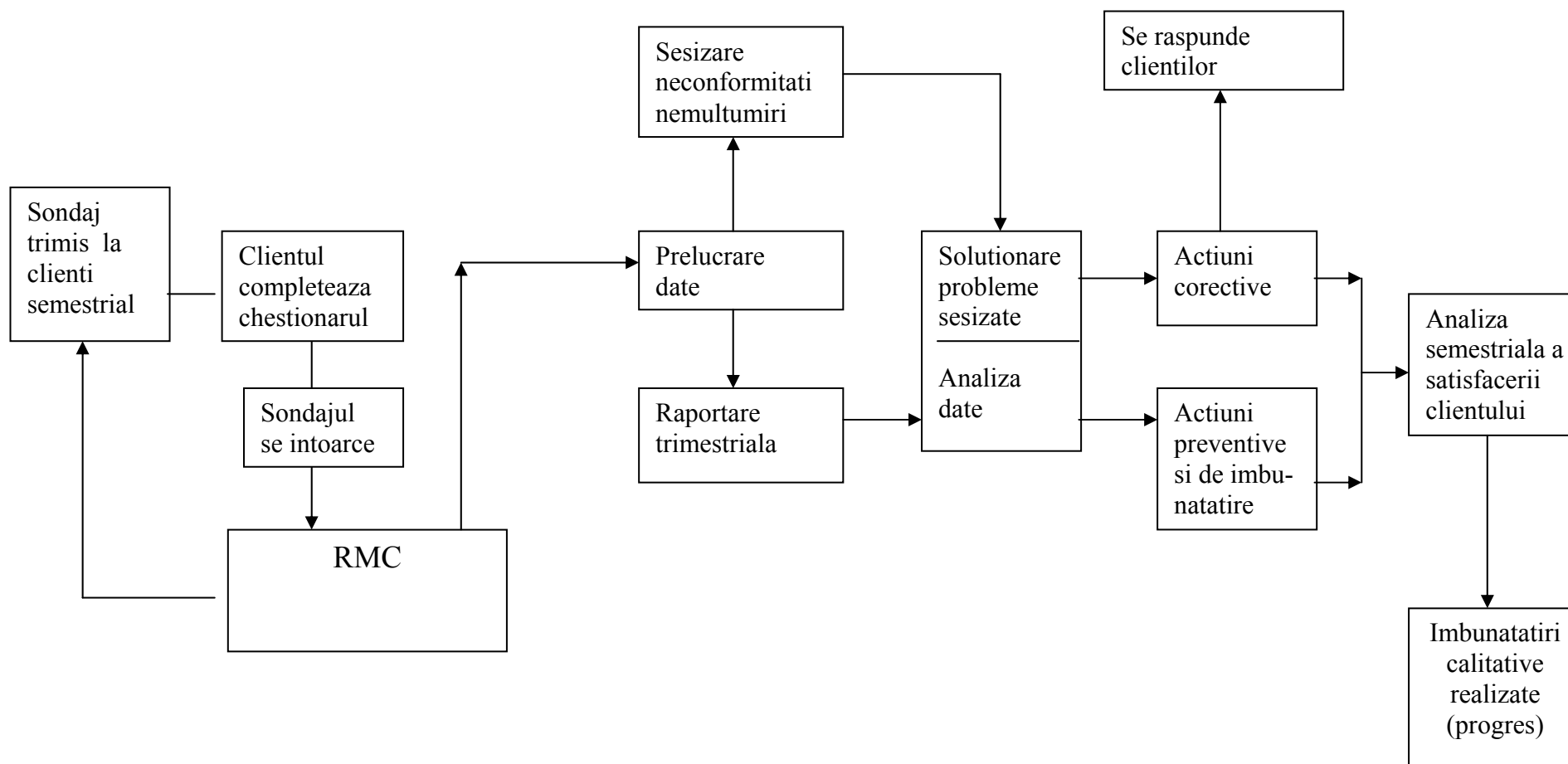
- Dosar cuprinzand sesizari si reclamatii ale clientului, (conform PG 852);
- Proces-Verbal al sedintei de analiza a SMC efectuata de management (conform PO 56);
- Raport de actiuni corective/preventive (conform PG - 852);
- Chestionar de evaluare a satisfactiei (F 821-01)
- RAPORT privind SATISFACTIA CLIENTILOR in perioada..... (F 821-02)

8. ANEXE

- | | |
|---------|--|
| Anexa 1 | Chestionar de evaluare a satisfactiei clientilor (F 821-01) |
| Anexa 2 | RAPORT privind SATISFACTIA CLIENTILOR in perioada..... (F 821-02) |
| Anexa 3 | Schema flux de evaluare a satisfactiei clientilor la SC ENERGOSERV SRL |

PO 821_A Anexa 3

Schema SC ENERGOSERV SRL de evaluare a satisfactiei clientilor



Intră în vigoare la:

27.07.2007

Exemplar nr:

Elaborat

RMC
Eduard Giotină

Aprobat

Director General
Gabriel Vintilă

1. SCOP

Procedura documenteaza **managementul procesului de gestionare si de rezolvare a reclamatiiilor clientilor externi.**

Obiectivul principal al acestui proces este :

gestionarea si rezolvarea reclamatiiilor facute de clientii externi si utilizarea informatiilor privind cauzele acestora pentru initierea de actiuni corective si de imbunatatire a calitatii produselor si a relatiei cu clientii.

Indicatorii de performanta ai procesului sunt:

- scaderea nr. de reclamatii ;
- timp de trimitere a raspunsului in scris catre client de max. 2 zile lucratoare

2. DOMENIU DE APLICARE

2.1 Prezenta procedura **se aplica de RMC si de conducerea executiva** a firmei.

2.2 **Responsabilul de proces** este Reprezentantul managementului pentru calitate RMC

3. DEFINITII SI PRESCURTARI

3.1 Definitii

Terminologia utilizata în prezentul document este în conformitate cu definitiile din standardul SR EN ISO 9000:2001. Definitii specifice procedurii:

Satisfactia clientului = perceptia clientului despre masura in care cerintele lui au fost indeplinite;

Reclamatia – o comunicare scrisa sau verbala care arata ca un client nu este multumit de produsele/serviciile livrate de SC ENERGOSERV SRL

Reclamatia este rezolvata cand clientul este multumit cu solutia oferita pentru rezolvarea problemei. Termenul standard de rezolvare a unei reclamatii este de 2 zile lucratoare.

Reclamatia este inchisa cand solutia de rezolvare a problemei care a fost agreata de client, este implementata conform cerintelor negociate. Termenul si conditiile de inchidere a reclamatiiile sunt cele agreate de comun acord cu clientul.

Reclamatia nerezolvata este cand nu se ofera nici o solutie de rezolvare, cand solutia de rezolvare oferita este neacceptata de client sau solutia agreata nu s-a realizat ;

Reclamațiile clientului constituie un indicator obisnuit al satisfacției scăzute a clientului, dar absența acestora nu implică în mod necesar o satisfacție înaltă a clientului;

3.2 Prescurtari

- RMC - Reprezentantul managementului pentru calitate
- SMC - Sistem de management a calitatii
- CACP - Cere de actiuni ccorective-preventive

4. DOCUMENTE DE REFERINTA

4.1 Documente de referinta

- SR EN ISO 9001: 2001
- SR EN ISO 9000:2001
- MC-01 – Manualul calitatii

5. DESCRIEREA PROCESULUI

5.1 Reclamatia scrisa sau verbala transmisa de client este receptionata de personalul societatii. Pentru reclamațiile verbale vor fi reținute toate informațiile utile pentru gestionarea lor (client, numele celui care transmite reclamația, telefon, conținutul reclamației, etc).

5.2 Se informeaza RMC imediat de primirea reclamației.

RMC va inregistra reclamația in **Registrul de reclamații** (R 852-02)

5.3 RMC ia legatura cu clientul care a facut reclamația si discuta cu acesta fondul reclamației pentru a stabili toate detaliile necesare rezolvării ei.

5.4 RMC va nominaliza persoana din SC ENERGOSERV SRL care raspunde de rezolvarea reclamației.

5.5 Persoana responsabila impreuna cu RMC va analiza reclamația si va stabili cauzele si modalitățile concrete de rezolvare . Pentru prevenirea apariției în viitor a unor reclamații asemanatoare RMC poate sa stabileasca, dupa caz, actiuni corective care se documenteaza prin completarea unei **Cereri de actiuni corective** CACP F-852-01 (conf. procedurii “Actiuni corective si preventive” PG-852).

5.6 RMC va transmite clientului un raspuns scris in max 2 zile lucratoare in care se consemneaza modalitățile si termenele de rezolvare convenite.

5.7 Sunt implementate actiunile necesare de rezolvare a reclamației. Stadiul implementării se monitorizeaza de RMC.

5.8 Dupa finalizarea actiunilor stabilite RMC ia legatura cu clientul si verifica daca acesta este multumit de felul in care s-a rezolvat reclamația.

Daca clientul este multumit de felul in care s-a rezolvat reclamația, reclamația se considera inchisa. Dac nu este multumit se reia tot ciclul de rezolvare.

5.9 Datele referitoare la rezolvarea reclamațiilor constituie date de intrare la Analiza periodica a SMC care se face de conducerea firmei.

6. RESPONSABILITATI

- **Directorul general** al societatii analizeaza reclamațiile si modul de rezolvare in sedintele de analiza a SMC efectuate de conducere;

- **RMC** este responsabil pentru analiza cauzelor, stabilirea solutiilor, comunicarea cu clientul, monitorizarea implementarii solutiilor de rezolvare a reclamatilor si pentru raportarea acestora catre conducere.

Persoana responsabila care a fost nominalizata de RMC pentru rezolvare propune solutii, implementeaza masurile stabilite.

7. INREGISTRARI

Inregistrarile privind reclamatile clientilor sunt:

- Dosar cuprinzand sesizari si reclamatii ale clientului ;
- Registru de evidenta a reclamatilor,(R-852-02) ;
- Cerere de actiuni corective/preventive CACP, conform PG – 852 (F-852-01) ;
- Proces-Verbal al sedintei de analiza a SMC efectuata de management (conform PO 560;
- RAPORT privind SATISFACTIA CLIENTILOR in perioada..... (F-821-02)

8. ANEXE

Anexa 1 Schema flux de rezolvare a reclamatilor clientilor externi.

Anexa 1

REZOLVAREA RECLAMATIILOR CLIENTILOR EXTERNI

