

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	Ed.: 1, rev.0
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	

CUPRINSUL ȘI STADIUL REVIZIILOR

CAPITOLUL NR.	DENUMIRE CAPITOL / SUBCAPITOL	PA G	STADIUL REVIZIEI				
			0	1	2	3	4
CUPRINS		1					
LISTA DE CONTROL A MODIFICĂRILOR		1					
CAPITOLUL 1	SCOP	2					
CAPITOLUL 2	DOMENIU DE APLICARE	2					
CAPITOLUL 3	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	2					
3.1	Definiții	2					
3.2	Prescurtări	2					
CAPITOLUL 4	DOCUMENTE DE REFERINȚĂ	2					
CAPITOLUL 5	DEFINIREA PROCESULUI	3					
CAPITOLUL 6	MANAGEMENTUL PROCESULUI	4					
6.1	Lucrări de tip PVC	3					
6.2	Lucrări de tip aluminiu	10					
CAPITOLUL 7	RESURSE	15					
CAPITOLUL 8	RESPONSABILITĂȚI	16					
CAPITOLUL 9	INFORMATII DOCUMENTATE	19					

Lista de control a modificărilor

Ed. / Rev.	Conținutul modificărilor / cauza	Pagina modificată	Data	RM – semnătura

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	1	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE		
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0	

1. SCOP

Prezenta procedură operațională de execuție are drept scop stabilirea pașilor esențiali în vânzarea produselor din aluminiu și din PVC pe care compania SC. R.S. REGAL SHIP SRL. le comercializează.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se utilizează în procesul de vânzare al produselor din aluminiu și PVC și la realizarea lucrărilor de montare a tâmplăriei din aluminiu și PVC.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Întocmirea prezentei proceduri are la baza normativele de calitate și siguranță aprobate la nivel național și internațional, inclusiv prevederile legale din domeniul Sănătății și Securității în Muncă.

4. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

Policlorura de vinil (PVC) - În sfera profilelor pentru ferestre, PVC-ul se remarcă prin rezistență, întreținere facilă și un cost final mai redus în comparație cu alte materiale. PVC-ul este foarte versatil, rezistent la uzură, descompunere chimică, intemperii și coroziune. În ceea ce privește profilele din PVC pentru ferestre și uși, acestea au o eficiență termică mult mai ridicată decât a celor din aluminiu și o durată de viață mai îndelungată decât a celor din lemn.

Profile din aluminiu - sunt produse derivate din extrudarea acestui metal în sensul conferirii unor dimensiuni forme sau toleranțe dimensionale specifice. Prin procesul de extrudare a aluminiului se obțin piese care au o mare versatilitate, precum și o rezistență deosebită, domeniile de aplicare ale acestora fiind numeroase. Despre utilitatea unui profil din aluminiu, respectiv despre domeniul de aplicare al acestora vei afla din acest articol.

W/m²K – este unitatea de măsură pentru valoarea U_w este data de cantitatea de caldura (energie) care se pierde printr-o suprafața de 1 m² în fiecare secunda, în anumite condiții de temperatura (interioara și exterioara).

Coeficientul de transfer termic (U-value) - Este măsurat în W/m²K (wați pe metru pătrat Kelvin). Acest coeficient indică cât de bine un material izolează termic. Un coeficient U mai mic înseamnă o izolare mai bună, deoarece indică o pierdere de căldură mai mică prin material. Ferestrele și ușile din PVC de calitate au, de obicei, valori U scăzute, ceea ce indică o izolație termică eficientă.

Rezistența termică (R-value) - Este măsurată în m²K/W (metri pătrați Kelvin per watt). Spre deosebire de valoarea U, un R-value mai mare indică o mai bună izolare termică, deoarece arată cât de bine rezistă materialul fluxului de căldură.

Coeficientul de conductivitate termică (λ - lambda) - Este măsurat în W/mK (wați pe metru Kelvin). Aceasta măsoară capacitatea unui material de a conduce căldura. Un coeficient λ mai mic indică o mai bună izolare termică, ceea ce înseamnă că materialul conduce mai puțină căldură.

R_w sau indicele de izolare acustică - este o măsură a capacității unei ferestre sau uși de a bloca sunetul.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	2	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE				
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0			

4.2. Prescurtări

PVC - policlorura de vinil (PVC)
DV – Director de vânzări
DG – Director general
DT – Director tehnic
PJ – Project manager
KD – Koncept Design
HO – Head Office
TT – Tablou de tâmplărie
MO – Manager operațional
CTO – Control Tehnic-Operațional

5. DESCRIEREA PROCESULUI

Produsele din aluminiu și PVC comercializate de către SC. R.S. REGAL SHIP SRL., se pot folosi pentru diferite tipuri de tâmplării interioare și/sau exterioare pentru construcții de locuințe, construcții industriale, social culturale, construcții agrozootehnice, în funcție de specificul acestora.

Lucrările de tâmplărie din PVC și aluminiu includ o gamă largă de activități și produse destinate construcțiilor și amenajărilor interioare și exterioare (uși, ferestre, uși de balcon, rulouri).

Printre lucrările de tâmplărie din PVC și aluminiu, cele mai importante activități desfășurate de compania SC. R.S. REGAL SHIP SRL sunt:

a) **Montarea ferestrelor:**

Ferestre din PVC: Realizate din profile de PVC, acestea sunt cunoscute pentru izolarea termică și fonică excelentă.

Ferestre din aluminiu: Acestea oferă durabilitate și sunt ideale pentru spațiile unde se dorește o estetică modernă și rezistență mare la intemperii.

b) **Montarea ușilor:**

Uși din PVC: Oferă o bună izolare termică și sunt frecvent utilizate atât în clădiri rezidențiale, cât și comerciale.

Uși din aluminiu: Acestea sunt durabile, rezistente la coroziune și sunt preferate pentru zone cu trafic intens.

c) **Fațade cortină:**

Fațade din aluminiu și sticlă: Se utilizează pentru clădirile comerciale sau rezidențiale moderne, oferind o estetică sofisticată și lumină naturală abundentă.

d) **Sisteme de umbrire:**

Rulouri exterioare din PVC sau aluminiu: Acestea sunt instalate pentru protecție solară, securitate și izolare suplimentară.

Jaluzele și pergole: Sistemele din aluminiu sunt foarte populare pentru terase și balcoane.

e) **Glafuri și pervaze:**

Glafuri interioare și exterioare: Fabricate din PVC sau aluminiu, acestea completează ferestrele și protejează zidurile.

f) **Accesorii și feronerie:**

Montajul de feronerie: Mânere, balamale, sisteme de închidere automată, încuietori etc., adaptate pentru tâmplăria din PVC și aluminiu.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	3	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE		
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0	

6. MANAGEMENTUL PROCESULUI

6.1. Lucrări de tip PVC

Vânzarea produselor din este un proces complex ce implică mai multe etape, de la atragerea potențialilor clienți până la finalizarea tranzacției și asigurarea serviciilor post-vânzare.

O lucrare PVC presupune o serie de pași importanți, aceștia fiind detaliați mai jos:

Pasul 1. Identificarea nevoilor/cerințelor pe care clientul dorește să le întrunească produsul/lucrarea solicitate/solicitată. O identificare corectă a nevoilor ajută la stabilirea produselor care răspund cerințelor solicitate de către client.

Pentru o mai bună identificare a cerințelor clientului se va ține cont de următoarele specificații precum:

- nivelul de izolare termică necesar: standard, medium și premium.
- nivelul de protecție antiefracție necesar: standard, mediu, ridicat, protecție activă.
- nivelul de izolare acustică necesar: standard, ridicat, excepțional.
- protecție rănire în caz de spargere: inexistent, protecție pasivă, protecție activă.
- nivelul de reflexie exterioară (intimitate la interior): scăzut, ridicat.
- nivelul de transmisie pentru lumina naturală către interior: scăzut, mediu, ridicat.
- nivelul de transmisie a căldurii de la soare către interior: scăzut, mediu, ridicat.
- nivelul de rezistență la vânt: scăzut, mediu, avansat.

Izolarea termică este importantă pentru că ajută la:

- Reducerea pierderilor de căldură datorită proprietăților izolante care contribuie la menținerea unei temperaturi confortabile în interior, indiferent de condițiile exterioare.
- Eficiența energetică prin reducerea consumului de energie pentru încălzire și răcire.
- Prevenirea condensului și a mucegaiului: o bună izolare termică reduce riscul de condens pe suprafețele interioare, ceea ce previne formarea mucegaiului și protejează structura clădirii și sănătatea locuitorilor.
- Rezistența în timp a PVC-ului. O bună izolare termică contribuie la prelungirea duratei de viață a acestor elemente și necesită mai puțină întreținere.

Calitatea izolării termice este influențată de următoarele valori:

- peste 1.5 W/m²K – calitate standard, low-cost. Se folosesc astfel de profile pentru camerele tehnice, magazine, spații de depozitare, magazine. Sunt profile de tip BluEvolution 72/73 echipate cu 2 foi de sticlă cu sau fără control solar.
- între 1 – 1,5 W/m²K – calitate medie spre ridicată, medium. Se folosesc astfel de profile pentru închideri de balcon, terase, construcții civile, ferestre. Sunt profile de tip BluEvolution 72, Veka 76, GreenEvolution 76, Reynaers CS77, Cortizo COR70 echipate cu 3 foi de sticlă.
- sub 1 W/m²K – calitate ridicată, premium. Se folosesc astfel de profile pentru case pasive. Sunt profile de tip GreenEvolution 76, Veka82, BluEvolution 92, Reynaers MB80, Cortizo COR80 echipate obligatoriu cu 3 foi de sticlă cu control solar, sticlă low-e, distanțier termic, baghetă caldă și se recomandă montarea sistemului nZEB.

Prin urmare, izolarea termică a PVC-ului este importantă pentru confort, eficiență energetică și protecția mediului.

Protecția antiefracție este importantă pentru că ajută la:

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	4	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	Ed.: 1, rev.0
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	

- Creșterea securității oferind un nivel suplimentar de protecție împotriva furturilor și vandalismului.
- Întârzierea accesului neautorizat a infractorilor și descurajarea acestora.
- Protecția bunurilor și a informațiilor sensibile.
- Siguranța locuitorilor prin minimizarea riscului de rănire a persoanelor din interiorul clădirii.
- Rezistență la vandalism, prevenirea actelor de vandalism, cum ar fi aruncarea de pietre sau alte obiecte dure care ar putea sparge sticla standard.

Protecția antiefracție înseamnă că ușa sau fereastra nu poate fi deschisă cu ușurință atunci când nu se dorește acest lucru. Așadar, ea este dotată cu diverse mecanisme care să nu permită forțarea acesteia, să permită blocarea sa și să îi ofere un grad mai ridicat de rezistență la șocuri, loviri, bruscări. Există mai multe clase de siguranță în funcție de cât de greu ușa/fereastra pot fi deschise prin forțare.

Clasele de siguranță ale ușilor și ferestrelor sunt:

- **Clasa RC1** – nivel standard de protecție antiefracție. Ușile sau ferestrele cu o astfel de certificare pot fi deschise fără instrumente speciale, doar folosind forța fizică. Ele sunt dotate cu un număr mai mare de bolțuri de închidere, decât tâmplăria obișnuită de tip ciupercă, având 8 laturi și asigurând o închidere mai eficientă. Acest tip de tâmplărie este cel mai potrivit pentru locuințele rezidențiale.
- **Clasa RC2** - nivel mediu de protecție antiefracție. Include tâmplăria rezistentă la forță fizică, dar care poate fi deschisă cu ajutorul instrumentelor mecanice (șurubelnițe, ciocane, fierăstraie, pene, țevi etc). Tâmplăria din clasa RC2 prezintă aceleași bolțuri de închidere de tip ciupercă, dispuse într-un număr și mai mare, pe toate laturile la care se adaugă plăcuțele antiefracție, precum și mânerul cu blocare. Acest tip de tâmplărie este cel mai potrivit pentru locuințele rezidențiale și se poate monta la parter.
- **Clasa RC3** - nivel ridicat de protecție antiefracție. Au puncte de zăvorâre multiple și un număr mare de bolțuri de siguranță amplasate pe fiecare canat, grosimea ușii este mai mare pentru a nu putea fi găurită. Tâmplăria din această categorie cedează nu doar în fața uneltelor mecanice de forțare, ci atunci când sunt utilizate și instrumente electrice, precum bormașinile sau alte unelte de găurit. Această tâmplăria poate fi recomandată și persoanelor fizice doritoare de o protecție suplimentară, însă este mai potrivită pentru sedii de firmă și clădiri cu securitate ridicată.
- **Clasa RC4** – nivel foarte ridicat de protecție. Tâmplăria nu poate fi deschisă decât prin utilizarea unor instrumente electrice și pneumatice, prezentând un grad foarte mare de rezistență și o etanșeitate ridicată. Așadar, ușile din clasa RC4 sunt ideale pentru locurile cu maximă securitate, care prezintă un risc ridicat de intrare prin efracție.

Tipul de sticlă folosit la astfel de tâmplărie este important deoarece contribuie la creșterea gradului de protecție. Se recomandă montarea unui tip de sticlă specială, care poate fi fie sticla laminată fie sticla de siguranță, cunoscută și sub numele de sticlă duplex. Peste sticla de tip duplex se aplică un film special de laminare, care îi oferă rezistență la spargere. Astfel, în cazul impactului cu un obiect contondent, sticla nu se va fărâmița și bucățile nu se vor împrăștia, ci vor rămâne lipite. În plus, corpurile mici care intră în contact cu sticla și produc spargerea pot rămâne și ele prinse pe aceasta. Filmul de laminare oferă și o izolare fonică, dar și control asupra transmiterii luminii solare în interior, astfel îmbunătățind și confortul termic al clădirii. Acest tip de sticlă se poate monta atât la uși, cât și la ferestre. Acestea din urmă pot avea două rânduri de sticlă sau trei rânduri de sticlă.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	5	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE		
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0	

Izolarea fonică este un indicator esențial al confortului unei locuințe, afectând negativ calitatea vieții sau activitatea utilizatorilor unei clădiri. Se măsoară prin indicii de izolare acustică “Rw”. Nivelurile de zgomot sunt măsurate în decibeli (dB), iar diferite medii au praguri admise diferite pentru zgomot, astfel:

- în zonele rezidențiale – 35-45 dB pe timp de zi, 30-40 dB pe timp de noapte;
- în zonele comerciale – 55-65 dB pe timp de zi, 50-60 dB pe timp de noapte;
- în zonele industriale – 70-80 dB pe timp de zi, 65-75 dB pe timp de noapte.

Sistemele de tâmplărie PVC care oferă un nivel de izolare fonică redus sunt proiectate cu caracteristici speciale pentru a bloca eficient sunetul, precum:

- profile multicamerale – acestea contribuie în mod eficient la reducerea transmisiei sunetului prin materialul ferestrei;
- geam termopan cu folie acustică – un geam dublu sau triplu cu folie acustică între straturi poate îmbunătăți semnificativ izolația fonică;
- garnituri de etanșare multiple – garniturile suplimentare de etanșare poziționate la marginea ferestrei previn scurgerile de aer și sunet;
- materiale de absorbție a sunetului – utilizarea materialelor care absorb sunetul în cadrul ferestrei contribuie la reducerea zgomotului transmis.

Protecție în caz de spargere este importantă pentru mai multe motive legate de siguranță, securitate și prevenirea rănilor, cum ar fi:

- *Prevenirea rănilor:* sticla securizată este proiectată să minimizeze riscul de rănire în caz de spargere.
- *Siguranța sporită* în caz de spargere, mai ales în locuri cu trafic ridicat (clădiri de birouri, școli, spitale, centre comerciale și locuințe).
- *Reducerea riscului de accidentare:* sticla cu protecție reduce semnificativ riscul ca bucăți periculoase să fie împrăștiate în jur,
- *Rezistență la condiții extreme:* sticla securizată oferă o rezistență crescută la intemperii extreme (furtuni, grindină).

Protecția în caz de spargere este oferită sticla folosită și aceasta poate fi de mai multe tipuri, astfel:

- Sticlă securizată - ESG (Single Pane Safety Glass) - se obține prin expunerea sticlei la temperaturi care depășesc 600 de grade, urmată de o răcire rapidă. În timpul răcirii rapide, stratul exterior se răcește mai repede decât miezul, rezultând stres de compresiune pe suprafață și stres de tracțiune în miez. Sticla ESG se caracterizează prin: rezistență mecanică crescută la îndoiri, loviri și în caz de grindină; rezistență mare la modificările de temperatură; siguranță pasivă prin fragmentare la spargere.
- Sticla securizată laminată - VSG (Laminated Safety Glass) – se obține prin combinarea a două sau mai multe panouri de sticlă cu folii de polivinil butiral dur, foarte rezistente la rupere (film PVB) Acest proces de laminare are ca rezultat un produs care oferă atât beneficii de siguranță activă, cât și pasivă. Se caracterizează prin rezistență prelungită la o greutate mai mare, rezistență la suprasarcini mecanice sau termice, cum ar fi impactul sau schimbările extreme de temperatură, fragmentele de sticlă aderă la stratul intermediar (polivinil butiral) mai degrabă decât să se spargă în cioburi periculoase.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	6	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE		
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0	

Nivelul de intimitate al sticlei este un alt factor important care contribuie la confortul ocupanților spațiilor și se clasifică astfel:

- grad reflexie scăzut - o reflectivitate scăzută a sticlei permite o vedere neobstrucționată prin aceasta.
- grad reflexie ridicat - o reflectivitate ridicată a sticlei înseamnă o mai mare intimitate pe timpul zilei.

Nivelul de transmisie pentru lumina naturală către interior contribuie la confortul ambiental și se poate clasifica astfel:

- transmisie scăzută – prin utilizarea unei sticle de tip fumuriu.
- transmisie medie – sticlă cu control solar
- transmisie ridicată – sticlă de tip float.

Nivel de izolație în cazul protecției UV contribuie la confortul ambiental și se poate clasifica astfel:

- nivel scăzut – sticlă de tip float.
- nivel mediu – sticlă de tip Low-e
- nivel ridicat – sticlă cu control solar

În identificarea nevoilor clienților, se va ține cont de faptul că necesitățile pot să varieze în funcție de:

- locația clădirii (urban, rural, zonă muntoasă, altitudini mari, zona litoralului etc).
- amplasarea față de punctele cardinale (perioada din zi în care ferestrele sunt expuse direct radiațiilor solare).
- amplasarea în apropierea surselor de zgomot exterior (drumuri intens circulate, șantiere etc).
- destinația finală a spațiului (resedință, restaurant, clădire industrială, agro etc)
- gradul de expunere în ceea ce privește riscul de efracție.
- tipul casei (design).

Pasul 2. Elaborarea ofertei conform cerințelor specificate de client și a elementelor tehnice stabilite pe baza nevoilor identificate împreună. Se va folosi programul WINARHI care va oferi prețul produselor solicitate de clienți.

Pasul 3. Pregătirea ofertei în format grafic. Oferta primită de la furnizorul de aluminiu se prelucrează în Adobe, în format PDF ținându-se cont de specificațiile solicitate de client și avizate fie de DT, fie de DV. Prezentarea grafică este prezentată clientului.

Pasul 4. Pentru lucrările cu o complexitate medie spre ridicată, **verificarea corectitudinii proiectului** și obținerea unor soluții tehnice mai bune, se vor realiza cu ajutorul Managerului de operațiuni (MO) sau al Directorul de vânzări, împreună cu consultantul de vânzări.

Pasul 5. Prezentarea ofertei de preț către client se va face preferabil în cadrul unei întâlniri personale, fie în unul dintre cele două showroom-uri, fie la locația clientului.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	7	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	Ed.: 1, rev.0
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	

Dacă acest lucru nu este posibil, se va opta pentru o întâlnire online sau trimiterea ofertei prin email.

În prezentarea ofertei de preț, este important să se sublinieze detaliile tehnice specifice, care pot justifica eventualele diferențe de preț. (Aceasta poate fi abordată și detaliată separat în conformitate cu instrucțiunile de lucru "Prezentare ofertă").

Pasul 6. Încheierea contractului, întocmirea devizului de lucru, acordului GDPR și a actelor fiscale (proformă, factură avans) conform instrucțiunilor detaliate în Procedura de Execuție "Pașii derulării unui contract".

Pasul 7. Programarea măsurătorilor de execuție în funcție de disponibilitatea echipei tehnice și a clientului.

Pasul 8. Efectuarea măsurătorilor de execuție. Lucrările de măsurători se realizează de echipa de măsurare în prezența consultantului de vânzări căruia îi aparține lucrarea.

Pasul 9. Lansarea în execuție. Consultantul de vânzări trimite un email către Managerul de operațiuni cu toate detaliile tehnice ale lucrării, după ce se consultă și cu Directorul tehnic (în cazul lucrărilor cu un grad mare de dificultate). Anumite comenzi lansate vor avea un număr de comandă alocat, în funcție de cerințele producătorului.

Lansarea în execuție presupune o serie de documente obligatorii, acestea fiind:

- Fișa de măsurători semnată de către client
- Devizul final semnat de către client
- Configurația comenzii pregătită pentru lansarea în execuție. Pentru lucrările trimise către ADF, se cere numărul de comandă fermă de la Directorul tehnic.

Pasul 10. Pregătirea pentru execuție:

Managerul de operațiuni preia lucrarea în format CFU și o pregătește pentru lansarea în execuție, verificând corespondența proiectării cu fișa de măsurători furnizată de echipa de măsurători.

Managerul de operațiuni prezintă proiectele proiectele cu grad ridicat de dificultate Directorului tehnic, înainte de lansarea în execuție. Directorul analizează dacă toate etapele au fost implementate corect și verifică specificațiile și proiectarea (verificare dublă).

Pasul 11. Trimiterea propriu-zisă în execuție. Managerul de operațiuni trimite lucrarea în execuție pe platforma furnizorului și urmărește postarea lucrărilor în sistem, răspunzând la eventualele cereri sau semnalări. Anumite comenzi se vor trimite pe email, conform modului de lucru al producătorului/furnizorului.

Pasul 12. Urmărirea statusului comenzii. Managerul de operațiuni urmărește stadiul lucrărilor date în comandă și semnalează eventualele probleme către departamentul de sesizări al furnizorului, colaborând cu Directorul tehnic pentru soluționarea acestora. Deciziile luate sunt transmise către consultantul de vânzări căruia îi aparține lucrarea, iar el va aduce la cunoștință clientului informațiile actualizate.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	8	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0

Pasul 13. Colectarea datelor financiare. Managerul de operațiuni colectează din sistemul intern proformele postate de furnizori/transmise pe email și le transmite Directorului tehnic pentru a fi aprobate.

Pasul 14. Verificarea actelor furnizorilor. Directorul de vânzări verifică actele venite din partea furnizorului (proforme, listă de cantități, factură accesorii) și trimite către plată Directorului General.

Pasul 15. Efectuarea plății producătorilor/furnizorilor. Managerul de operațiuni verifică efectuarea plății și trimiterea în execuție a lucrărilor. În cazul ADF se verifică platforma furnizorului unde sunt postate toate informațiile despre comandă.

Pasul 16. Finalizarea lucrărilor de producție. Managerul de operațiuni urmărește finalizarea lucrărilor de producție și se ocupă de centralizarea datelor despre livrarea produselor către montaj. Transmite Managerului de logistică datele privind livrarea produselor.

Pasul 17. Procesarea comenzilor de sticlă. Managerul de operațiuni prelucrează comenzile de sticlă termoizolantă și le trimite în execuție către furnizor, după aprobarea din partea Directorului tehnic și a consultantului de vânzări. Consultantul de vânzări va ține cont de stadiul lucrărilor aflate în desfășurare astfel încât să se respecte termenele furnizate clienților și va comunica statusul în grupul intern.

Pasul 18. Trimiterea comenzilor pentru accesorii. Fiecare consultant de vânzări trimite comanda pentru accesorii (glafuri, plase, etc.) către Managerul de operațiuni, în prima săptămână de la transmiterea comenzii pentru tâmplărie.

Pasul 19. Programarea și transportul produselor către KD. Managerul de operațiuni (MO) se ocupă de programarea transportului și a livrării lucrărilor către KD. Se consultă cu managerul de logistică și cu conducerea companiei în vederea programării livrării, ținând cont de stadiul lucrărilor din șantier, alte comenzi urgente, alte situații specifice care pot apărea.

Pasul 20. Gestionarea problemelor și sesizărilor. Managerul de operațiuni (MO) semnalează eventualele sesizări sau modificări de comandă către producător și informează Directorul tehnic despre eventualele probleme apărute.

Pasul 21. Finalizarea montajului. Managerul de logistică se ocupă de programarea transportului și a livrării lucrărilor către locația/locațiile unde va avea loc montajul. Se consultă cu echipa tehnică și cu conducerea companiei în vederea programării livrării, ținând cont de stadiul lucrărilor din șantier, alte comenzi urgente, alte situații specifice care pot apărea. Contactează clientul cu 24h înainte de montaj pentru stabilirea ultimelor detalii. Consultantul de vânzări contactează clientul pentru a stabili data montajului. Echipa tehnică este obligată să trimită consultantului de vânzări PV-ul de recepție după finalizarea montajului.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	9	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE		
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0	

Pasul 22. Se predau clientului instrucțiunile de utilizare, certificatul de garanție și un voucher pe care îl poate folosi la o următoare comandă. Se va trimite și chestionarul de feedback în format electronic și se va solicita o recenzie (se va folosi token-ul din dotare).

Pasul 23. Arhivarea documentației. Toate documentele aferente lucrării se arhivează în format electronic și se îndosariază în format fizic, toate păstrându-se în arhiva companiei.

6.2. Lucrări de tip aluminiu

O lucrare de tip aluminiu presupune o serie de pași importanți, aceștia fiind detaliați mai jos:

Pasul 1. Identificarea nevoilor/cerințelor pe care clientul dorește să le întrunească produsul/lucrarea solicitate/solicitată. O identificare corectă a nevoilor ajută la stabilirea produselor care răspund cerințelor solicitate de către client.

- nivelul de izolare termică necesar: standard, ridicat, excepțional.
- nivelul de protecție antiefracție necesar: inexistent, standard, protecție activă.
- nivelul de izolare acustică necesar: standard, ridicat, excepțional.
- protecție rănire în caz de spargere: inexistent, protecție pasivă, protecție activă.
- nivelul de reflexie exterioară (intimitate la interior): inexistent, standard, avansat.
- nivelul de transmisie pentru lumina naturală către interior: scăzut, mediu, ridicat.
- nivelul de transmisie a căldurii de la soare către interior: scăzut, mediu, ridicat.
- nivelul de rezistență la vânt: scăzut, mediu, avansat.

Izolarea termică este importantă pentru că ajută la:

- Reducerea pierderilor de căldură datorită proprietăților izolante care contribuie la menținerea unei temperaturi confortabile în interior, indiferent de condițiile exterioare.
- Eficiența energetică prin reducerea consumului de energie pentru încălzire și răcire.
- Prevenirea condensului și a mucegaiului: o bună izolare termică reduce riscul de condens pe suprafețele interioare, ceea ce previne formarea mucegaiului și protejează structura clădirii și sănătatea locuitorilor.
- Rezistența în timp a profilului din aluminiu. O bună izolare termică contribuie la prelungirea duratei de viață a acestor elemente și necesită mai puțină întreținere.

Calitatea izolării termice este influențată de următoarele valori:

- peste $1.5 \text{ W/m}^2\text{K}$ – calitate standard, low-cost. Se folosesc astfel de profile pentru camerele tehnice, magazii, spații de depozitare, magazii.
- între $1 - 1,5 \text{ W/m}^2\text{K}$ – calitate medie spre ridicată, medium. Se folosesc astfel de profile pentru închideri de balcon, terase, construcții civile, ferestre.
- sub $1 \text{ W/m}^2\text{K}$ – calitate ridicată, premium. Se folosesc astfel de profile pentru case pasive..

Prin urmare, izolarea termică a profilului din aluminiu este importantă pentru confort, eficiență energetică și protecția mediului.

Clasele de siguranță ale ușilor și ferestrelor sunt:

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	10	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0

- **Clasa RC1** – nivel standard de protecție antiefracție. Ușile sau ferestrele cu o astfel de certificare pot fi deschise fără instrumente speciale, doar folosind forța fizică. Ele sunt dotate cu un număr mai mare de bolțuri de închidere, decât tâmplăria obișnuită de tip ciupercă, având 8 laturi și asigurând o închidere mai eficientă. Acest tip de tâmplărie este cel mai potrivit pentru locuințele rezidențiale.
- **Clasa RC2** - nivel mediu de protecție antiefracție. Include tâmplăria rezistentă la forță fizică, dar care poate fi deschisă cu ajutorul instrumentelor mecanice (șurubelnițe, ciocane, fierăstraie, pene, țevi etc). Tâmplăria din clasa RC2 prezintă aceleași bolțuri de închidere de tip ciupercă, dispuse într-un număr și mai mare, pe toate laturile la care se adaugă plăcuțele antiefracție, precum și mânerul cu blocare. Acest tip de tâmplărie este cel mai potrivit pentru locuințele rezidențiale și se poate monta la parter.
- **Clasa RC3** - nivel ridicat de protecție antiefracție. Au puncte de zăvorâre multiple și un număr mare de bolțuri de siguranță amplasate pe fiecare canat, grosimea ușii este mai mare pentru a nu putea fi găurit. Tâmplăria din această categorie cedează nu doar în fața uneltelor mecanice de forțare, ci atunci când sunt utilizate și instrumente electrice, precum bormașinile sau alte unelte de găurit. Această tâmplăria poate fi recomandată și persoanelor fizice doritoare de o protecție suplimentară, însă este mai potrivită pentru sedii de firmă și clădiri cu securitate ridicată.
- **Clasa RC4** – nivel foarte ridicat de protecție. Tâmplăria nu poate fi deschisă decât prin utilizarea unor instrumente electrice și pneumatice, prezentând un grad foarte mare de rezistență și o etanșeitate ridicată. Așadar, ușile din clasa RC4 sunt ideale pentru locurile cu maximă securitate, care prezintă un risc ridicat de intrare prin efracție.

Izolarea fonică este un indicator esențial al confortului unei locuințe, afectând negativ calitatea vieții sau activitatea utilizatorilor unei clădiri. Se măsoară prin indicii de izolare acustică “Rw”. Nivelurile de zgomot sunt măsurate în decibeli (dB), iar diferite medii au praguri admise diferite pentru zgomot, astfel:

- **în zonele rezidențiale – 35-45 dB pe timp de zi, 30-40 dB pe timp de noapte;**
- **în zonele comerciale – 55-65 dB pe timp de zi, 50-60 dB pe timp de noapte;**
- **în zonele industriale – 70-80 dB pe timp de zi, 65-75 dB pe timp de noapte.**

Protecție în caz de spargere este importantă pentru mai multe motive legate de siguranță, securitate și prevenirea rănilor, cum ar fi:

- **Prevenirea rănilor:** sticla securizată este proiectată să minimizeze riscul de rănire în caz de spargere.
- **Siguranța sporită** în caz de spargere, mai ales în locuri cu trafic ridicat (clădiri de birouri, școli, spitale, centre comerciale și locuințe).
- **Reducerea riscului de accidentare:** sticla cu protecție reduce semnificativ riscul ca bucăți periculoase să fie împrăștiate în jur,
- **Rezistență la condiții extreme:** sticla securizată oferă o rezistență crescută la intemperii extreme (furtuni, grindină).

Protecția în caz de spargere este oferită sticla folosită și aceasta poate fi de mai multe tipuri, astfel:

- **Sticlă securizată - ESG (Single Pane Safety Glass)** - se obține prin expunerea sticlei la temperaturi care depășesc 600 de grade, urmată de o răcire rapidă. În timpul răcirii

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	11	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0

rapide, stratul exterior se răcește mai repede decât miezul, rezultând stres de compresiune pe suprafață și stres de tracțiune în miez. Sticla ESG se caracterizează prin: rezistență mecanică crescută la îndoiri, loviri și în caz de grindină; rezistență mare la modificările de temperatură; siguranță pasivă prin fragmentare la spargere.

- Sticla securizată laminată - VSG (Laminated Safety Glass) – se obține prin combinarea a două sau mai multe panouri de sticlă cu folii de polivinil butiral dur, foarte rezistente la rupere (film PVB) Acest proces de laminare are ca rezultat un produs care oferă atât beneficii de siguranță activă, cât și pasivă. Se caracterizează prin rezistență prelungită la o greutate mai mare, rezistență la suprasarcini mecanice sau termice, cum ar fi impactul sau schimbările extreme de temperatură, fragmentele de sticlă aderă la stratul intermediar (polivinil butiral) mai degrabă decât să se spargă în cioburi periculoase.

Nivelul de intimitate al sticlei este un alt factor important care contribuie la confortul ocupanților spațiilor și se clasifică astfel:

- grad reflexie scăzut - o reflectivitate scăzută a sticlei permite o vedere neobstrucționată prin aceasta.
- grad reflexie ridicat - o reflectivitate ridicată a sticlei înseamnă o mai mare intimitate pe timpul zilei.

Nivelul de transmisie pentru lumina naturală către interior contribuie la confortul ambiental și se poate clasifica astfel:

- transmisie scăzută – prin utilizarea unei sticle de tip fumuriu.
- transmisie medie – sticlă cu control solar
- transmisie ridicată – sticlă de tip float.

Se ține cont de faptul că necesitățile pot să varieze în funcție de:

- locația clădirii (urban, rural, zonă muntoasă, altitudini mari, zona litoralului etc).
- amplasarea față de punctele cardinale (perioada din zi în care ferestrele sunt expuse direct radiațiilor solare).
- amplasarea în apropierea surselor de zgomot exterior (drumuri intens circulate, șantiere etc).
- destinația finală a spațiului (resedință, restaurant, clădire industrială, agro etc)
- gradul de expunere în ceea ce privește riscul de efracție.
- tipul casei (design).

Pasul 4. Proiectarea lucrării conform cerințelor specificate de client și a elementelor tehnice stabilite pe baza nevoilor identificate împreună cu acesta. Se va folosi programul “WINARHI”, unde se va proiecta tabloul de tâmplărie, respectându-se cerințele clientului privind deschiderea, dimensiunea, compartimentarea, tipul de sticlă izolantă, toate specificațiile (grosime, sticlă, proprietăți, laminări, securizare, depuneri de pelicule de argint, culoare etc).

Pasul 5. Elaborarea ofertei de preț pentru elementele de aluminiu. Tabloul de tâmplărie (TT) se trimite printr-un email către furnizorul ales, împreună cu toate specificațiile și detaliile necesare: profil, culoare, numele clientului, finisaj (structural, mat, lucios), nume și număr telefon agent.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	12	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE				
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0			

Pasul 6. Elaborarea ofertei de preț pentru sticlă. În programul WINARHI prin diferența ofertei cu sticlă și oferta fără sticlă (GO2) se va afla prețul sticlei. Pentru o dublă verificare, se va trimite oferta pentru sticlă, incluzând dimensiunea și specificațiile acesteia către Directorul tehnic. DG va trimite proiectul de sticlă către furnizorul selectat pe baza specificațiilor clientului și se așteaptă oferta de preț. La final, se vor compara cele 2 prețuri.

Pasul 7. Elaborarea ofertei de preț pentru manopera elementelor din aluminiu. Tabloul de tâmplărie primit de la furnizorul de aluminiu este transmis de către MO executantului producției. Acesta va elabora oferta de preț și o va transmite înapoi către MO. MO va prezenta oferta DT și consultantului de vânzări, urmând ca decizia finală să fie luată în cadrul ședinței.

Pasul 8. Elaborarea ofertei de preț. Stabilirea adaosului comercial se face de către reprezentatul de vânzări prin consultarea a DV, în cadrul ședinței.

Pasul 9. Sumarizarea costurilor. Calculul total al lucrării se face prin însumarea valorilor obținute la pasul 3, pasul 4, pasul 5.

Pasul 10. Pregătirea ofertei în format grafic. Oferta primită de la furnizorul de aluminiu se prelucrează în Adobe, în format PDF ținându-se cont de specificațiile solicitate de client și avizate fie de DT, fie de DV. Prezentarea grafică este prezentată clientului.

Pasul 11. Prezentarea ofertei de preț. Se va face preferabil în cadrul unei întâlniri personale, fie în unul dintre cele două showroom-uri, fie la locația clientului. Dacă acest lucru nu este posibil, se va opta pentru o întâlnire online sau trimiterea ofertei prin email.

Pasul 12. Încheierea contractului, întocmirea devizului de lucru, acordului GDPR și a actelor fiscale (proformă, factură avans) conform instrucțiunilor detaliate în Procedura de Execuție "Pașii derulării unui contract".

Pasul 13. Programarea măsurătorilor de execuție în funcție de disponibilitatea echipei tehnice și a clientului.

Pasul 14. Efectuarea măsurătorilor de execuție. Lucrările de măsurători se realizează de echipa de montaj în prezența consultantului de vânzări căruia îi aparține lucrarea.

Pasul 15. Lansarea în execuție. Consultantul de vânzări trimite un email către MO cu toate detaliile tehnice din TT, după ce se consultă și cu Directorul tehnic.

Lansarea în execuție presupune o serie de documente obligatorii, acestea fiind:

- Fișa de măsurători semnată de către client
- Devizul final semnat de către client
- Configurația proiectului

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	13	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0

Pasul 16. Trimiterea propriu-zisă în execuție. MO trimite lucrarea în execuție către furnizorul de aluminiu, furnizorul de sticlă și cel de accesorii. MO urmărește livrarea profilelor de la furnizor către cel care se va ocupa de producția propriu-zisă. Va transmite producătorului toate detaliile tehnice din TT și apoi solicită de la acesta tabloul actualizat pentru a da “ok”-ul final.

Pasul 17. Plata furnizorilor. MO verifică actele venite din partea furnizorilor (proforme, listă de cantități, factură accesorii) și trimite către avizare către Directorul Tehnic. După avizare le dă la plată Directorului General.

Pasul 18. Programarea și transportul produselor către KD. Managerul de operațiuni (MO) se ocupă de programarea transportului și a livrării lucrărilor către KD. Se consultă cu managerul de logistică și cu conducerea companiei în vederea programării livrării, ținând cont de stadiul lucrărilor din șantier, alte comenzi urgente, alte situații specifice care pot apărea.

Pasul 19. Gestionarea problemelor și sesizărilor. Managerul de operațiuni semnalează eventualele sesizări sau modificări de comandă producătorului și informează Directorul tehnic despre eventualele probleme apărute.

Pasul 20. Finalizarea montajului și semnarea PV de recepție lucrări. Managerul de logistică se ocupă de programarea transportului și a livrării lucrărilor către locația/locațiile unde va avea loc montajul. Se consultă cu echipa tehnică și cu conducerea companiei în vederea programării livrării, ținând cont de stadiul lucrărilor din șantier, alte comenzi urgente, alte situații specifice care pot apărea. Contactează clientul cu 24h înainte de montaj pentru stabilirea ultimelor detalii. Consultantul de vânzări contactează clientul pentru a stabili data montajului. Echipa tehnică este obligată să trimită consultantului de vânzări PV-ul de recepție după finalizarea montajului.

Pasul 24. Se predau clientului instrucțiunile de utilizare, certificatul de garanție și un voucher pe care îl poate folosi la o următoare comandă. Se va trimite chestionarul de feedback în format electronic și se va solicita o recenzie (se va folosi token-ul din dotare).

Pasul 25. Arhivarea documentației. Toate documentele aferente lucrării se arhivează în format electronic și se îndosariază în format fizic, toate păstrându-se în arhiva companiei.

7. RESURSE

- identificate de proprietarii de proces implicați;
- aprobate de Directorul General sau alte funcții conform competențelor din fișele post;

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	14	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	Ed.: 1, rev.0
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	

Resursele utilizate în această procedură sunt:

- a) Resurse umane (toti salariații companiei)
- b) Resurse tehnologice de tipul:
 - echipamente hardware: calculatoare, laptopuri, imprimante, scannere, telefoane mobile, servere.
 - echipamente software, aplicații: Microsoft Office, Google Workspace, Calumen Live, Adobe, Paint 3D, WinArhi 15, InDesign, software de gestionare al documentelor, soluții cloud, soluții de securitate IT.
 - infrastructură IT: rețele de internet, routere, switch-uri, servere de stocare și backup, soluții de securitate cibernetică.
- c) Resurse de infrastructură, de tipul:
 - birouri: birouri individuale, sală de ședință, show-room, recepție, depozit.
 - mobilier și echipamente de birou: scaune ergonomice, birouri, dulapuri de depozitare, rafturi, accesorii de birou (tăvi pentru documente, suporturi pentru monitor, etc.).
 - sisteme de iluminat și climatizare: sistem de iluminat, sisteme de control al temperaturii pentru un mediu de lucru confortabil, sistem audio.
- d) Resurse de consumabile de tipul:
 - papetărie și alte materiale specifice: hârtie, pixuri, dosare, agende, toner pentru imprimante, sticky notes, pliante, broșuri, cărți de vizită, etc.

Operațiunile diverse necesare pentru montarea tâmplăriei (manipulare, prelucrare, montaj, finisare etc.) sunt realizate cu unelte și dispozitive speciale specificate în proiectul tehnologic, în funcție de tipul de operațiune efectuată.

8. RESPONSABILITĂȚI

8.1. Consultant vânzări

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	15	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0

- Prospectarea pieței în vederea identificării de noi clienți.
- Identificarea corectă a nevoilor clienților.
- Întocmirea ofertei de preț ținând cont de toate cerințele și nevoile clienților.
- Prezentarea portofoliului de lucrări KD clienților cu care interacționează pentru a le facilita identificarea produselor potrivite nevoilor lor.
- Elaborarea ofertei pe baza programelor și soluțiilor puse de la dispoziție de către conducerea companiei SC. R.S. REGAL SHIP SRL.
- Menținerea contactului permanent cu clientul pe toată durata derulării lucrărilor.
- Participă la măsurătorile de execuție, în cazul lucrărilor cu un grad ridicat de complexitate.
- Înregistrarea tuturor plângerilor sau obiecțiilor venit din partea clientului și discutarea acestora cu superiorul ierarhic sau conducerea companiei, în vederea identificării celei mai bune soluții.
- Întocmirea documentației necesare pentru încheierea contractului (semnare contract, întocmire deviz lucrări, acord GDPR, încasare avans, încasare factură, instrucțiuni de utilizare, formular de feedback, garanție, materiale promoționale, recenzie).
- Lansarea comenzilor către managerul operațional.
- Colaborarea cu managerul logistic în ceea ce privește programarea lucrărilor de montaj sau alte situații care pot apărea în timpul desfășurării lucrărilor de montaj.
- Urmărirea comenzilor de produse și informarea clientului cu privire la modificarea statusului acestora din partea producătorilor.
- Se asigură că executarea lucrărilor se realizează conform planului stabilit.
- Menținerea unei relații bune cu clientul și după încheierea lucrărilor prin trimiterea de oferte noi, de vouchere, materiale promoționale, etc.

8.2. Managerul operațional

- Suport acordat consultantului de vânzări în proiectarea lucrărilor (PVC) / tabloului de tâmplărie (aluminiiu).
- Colaborează cu furnizorii de PVC, profile aluminiiu, sticlă, producătorii, furnizori de accesorii tâmplărie în vederea stabilirii ofertei de preț a produsului/produselor solicitate de către clienți.
- Menține contactul cu furnizorii în ceea ce privește livrarea produselor și programarea livrărilor către clientul final.
- Preia documentația lucrărilor (tabloul de tâmplărie, proforme, devize) și o transmite către Directorul tehnic în vederea verificării și aprobării acestora.
- Transmite managerului de logistică data livrării produselor, în vederea programării montajului.

8.3. Managerul de logistică:

- Se ocupă de programarea lucrărilor de montaj al lucrărilor solicitate de către clienți,
- Se ocupă de programarea lucrărilor de măsurare.
- Aduce la cunoștința Managerului de operațiuni statusul lucrărilor aflate în desfășurare și programarea următoarelor comenzi.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	16	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0

- Se ocupă de înregistrarea comenzilor de piese, echipamente, utilaje necesare pentru buna desfășurare a lucrărilor de montaj și măsurare. Comenzile sunt aprobate de către Directorul tehnic.
- Se ocupă de efectuarea completărilor de comandă atunci când este cazul. Comenzile sunt aprobate de către Directorul tehnic.
- Transmite managerului operațional sesizările identificate în timpul procesului de montaj al lucrărilor (produse neconforme, piese lipsă, diferențe de măsurare, comenzi eronate, produse defecte etc).
- Răspunde de comportamentul echipei de montaj și celei de măsurători.
- Răspunde de corectitudinea datelor din PV încheiate în urma lucrărilor de măsurare.
- Se ocupă de semnarea PV-ului de recepție lucrări.
- Colectează PV-urile de recepție lucrări, de livrare produse și le distribuie persoanelor implicate în proiect.
- Se ocupă de administrarea parcului auto utilizat de echipa tehnică (echipa montaj, echipa măsurare). Administrarea presupune: buna funcționare, monitorizarea perioadelor de expirare a polițelor de asigurare, a vinetelor, a abonamentului de parcare, respectarea perioadei de realizare a reviziilor tehnice, alte situații specifice.
- Poate face propuneri clientului de achiziție noi produse (up-sale, cross-sale).

8.4. Directorul Tehnic

- Acordă suport în cazul lucrărilor cu dificultate medie și/sau ridicată la montaj sau la creionarea ofertei de pret.
- Se ocupă de identificarea de noi furnizori, produse, servicii și noi tehnologii pentru creșterea portofoliului companiei SC. R.S. REGAL SHIP SRL.
- Se ocupă de verificarea măsurătorilor efectuate de către echipa tehnică și aprobă tabloul de tâmplărie care se va trimite către furnizorul de aluminiu și executantul lucrării.
- Aprobă documentele financiare și achită facturile către furnizorii de produse, executanți, echipe de montaj, transport, etc.
- Preia reclamațiile care pot apărea din partea clienților și se ocupă de soluționarea acestora, în situațiile care nu pot fi soluționate de către consultantul de vânzări.
- Supervizează lucrările și solicită status constant prin intermediul ședințelor săptămânale.
- Se ocupă de instruirea personalului din echipa tehnică în ceea ce privește tipul de lucrări, tipul de produse pe care compania SC. R.S. REGAL SHIP SRL le poate presta pentru clienți.

8.5. Echipa de măsurători

- Efectuează măsurătorile conform indicațiilor venite din partea consultantului de vânzări sau ale conducerii companiei.
- Răspunde de eventualele greșeli de măsurare și se ocupă de soluționarea acestora.
- Semnează PV-ul de măsurare cu clientul.
- În funcție de complexitatea lucrărilor de montaj, poate asista la implementarea lucrărilor.

8.6. Echipa de montaj

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	17	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE				
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0			

- Înainte de începerea lucrărilor pentru montarea tâmplăriei din PVC și/sau aluminiu va verifica:
 - corespondența dintre proiect, detalii și tâmplăria ce se montează;
 - existența și calitatea tuturor accesoriilor de sticlă;
 - existența și calitatea tuturor accesoriilor metalice;
 - verticalitatea tocurilor și a captușelilor;
 - calitatea și integritatea produselor care urmează a fi montate.
- Răspunde de executarea lucrărilor conform proiectului.
- Răspunde de eventualele greșeli de execuție și se ocupă de soluționarea acestora.
- Colaborează cu consultantul de vânzări, managerul operațional, managerul logistic, conducerea companiei în finalizarea proiectului conform așteptărilor și nevoilor clientului.
- Anunță managerul logistic în cazul în care apar situații neprevizibile în desfășurarea lucrărilor de montare.
- Transmit managerului logistic comanda de accesorii, echipamente, utilaje necesare executării lucrărilor de montaj.
- Semnează PV-ul de recepție lucrări cu clientul.
- Răspunde de lipsurile identificate în urma inventarului.
- Răspunde de menținerea în bune condiții de funcționare a echipamentului (bormașină, autofiletantă, accesorii diverse, etc.) necesar desfășurării activităților de montaj.

8.7. Directorul General

- Aprobă bugetele necesare desfășurării în cele mai bune condiții a lucrărilor de măsurare și montaj.
- Se ocupă de identificarea de noi piețe de extindere a activității desfășurate.
- Se ocupă împreună cu directorul tehnic de identificarea de noi furnizori, produse, servicii și tehnologii pentru creșterea portofoliului companiei SC. R.S REGAL SHIP SRL.
- Participă la târguri de specialitate pentru a fi la curent cu noile apariții.

8.8. Directorul de vânzări

- Prezintă consultanților de vânzări portofoliul de clienți ai companiei pentru identifica oportunități noi de vânzare.
- Se ocupă de instruirea personalului cu privire la tehnicile de vânzări aplicate la nivelul companiei.
- Se ocupă de instruirea personalului cu privire la produsele și serviciile pe care compania le desfășoară.
- Monitorizează echipa de vânzări și acordă suport acolo unde este cazul.
- Răspunde de realizarea obiectivelor financiare ale echipei de vânzări.

8.9. Asistent manager

- Acordă suport consultantului de vânzări în întocmirea documentației necesare pentru încheierea contractului (ofertă, contract, proformă, facturare, acord GDPR, garanție, materiale promoționale, recenzie).

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	18	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	LUCRĂRI PVC ȘI ALUMINIU PE04-01	Ed.: 1, rev.0

- Acordă suport clientului în timpul derulării contractului, dar și după finalizarea acestuia.

9. INFORMAȚII DOCUMENTATE

Aplicarea prezentei proceduri generează informațiile documentate specifice descrise în tabelul de mai jos.

Cod formular	Denumire formular	Perioada de arhivare, în cadrul compartimentelor, pentru înregistrări *
Anexa 1	Proces Verbal recepție lucrări (PE04-01, F1)	2 ani

** formularul completat, datat, semnat devine informație documentată*

Ținerea sub control a informațiilor documentate se face conform prezentei proceduri.

Director General:	Data intrării în vigoare:
-------------------	---------------------------

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	19	16	0			