

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	PLASE INSECTE PE06-01	Ed.: 1, rev.0

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	5					
CAPITOLUL 7	RESURSE	7					
CAPITOLUL 8	RESPONSABILITĂȚI	8					
CAPITOLUL 9	INFORMATII DOCUMENTATE	10					

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		
	PLASE INSECTE PE06-01	Ed.: 1, rev.0	

1. SCOP

Prezenta procedură operațională de execuție are drept scop stabilirea pașilor esențiali în vânzarea produselor de tip plase de insecte pe care compania SC. R.S. REGAL SHIP SRL. le comercializează.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se utilizează în procesul de vânzare al produselor “plaselor de insecte”.

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.

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
ML – Manager logistic

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	2	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE		
	PLASE INSECTE PE06-01		Ed.: 1, rev.0

5. DESCRIEREA PROCESULUI

Produsele din categoria “plase de insecte” comercializate de către SC. R.S. REGAL SHIP SRL., se pot folosi pentru protecția zonele interioare de pătrunderea insectelor.

Tipurile de plase comercializate de compania SC. R.S. REGAL SHIP SRL sunt:

a) Plase insecte cu balamale

Plasele de insecte cu balamale sunt cele mai uzuale și cele mai accesibile plase de insecte folosite pentru ferestrele PVC sau aluminiu, și mai rar la ușile cu o singură deschidere.

b) Plase insecte fixe

Plasa de insecte fixă este același tip de plasă ca și cel pe balamale, doar că prinderea nu se mai face prin balamale ci pe cleme fixe.

Avantajele unor astfel de sisteme de plase sunt multiple, cele mai importante fiind:

- sunt ușor de întreținut prin scoaterea lor din balamale și repunere pe poziție relativ ușor.
- *adaptabilitatea*: pot fi montate atât pe tâmplărie din PVC cât și pe aluminiu în ambele cazuri etanșând perfect.
- *manevrabilitatea*: aceste plase pot fi demontate oricând, fără a fi nevoie de instrucțiuni speciale.
- *fiabilitatea crescută*: durata de viața al acestei plase de țânțari batantă este îndelungată.

c) Plase insecte de tip rulou

Plasele de tip rulou sunt plase special concepute atât pentru ferestre cât și pentru uși (se folosesc mai rar la uși), diferite de plasele pe balamale prin faptul că au acționare verticală. Acest sistem de plase insecte rulou sunt produse cu casetă și ghidaje din aluminiu prevăzute cu perie anti-vânt și amortizor.

Avantajele unor astfel de sisteme de plase sunt:

- *fiabilitatea crescută*: acest tip de plase tip rulou au o fiabilitate de minim 8 ani dacă sunt întreținute corespunzător și curățate de praf periodic.
- *poate fi folosită tot timpul anului*: nu are nevoie ca pe timpul rece să fie demontată, ci caseta îi asigură protecție, cu condiția ca plasa să rămână închisă (în casetă);
- *rezistența*: sunt mult mai fixe pe poziție, riscul de a fi luate de vânt fiind aproape zero.

d) Plase insecte de tip plisse

Plase insecte plisse sunt unele dintre cele mai inovatoare sisteme de plase insecte, fiind special concepute pentru ferestrele cu deschideri mari pe care nu se pretează să fie montat alt tip de plasă de insecte, plasa fiind de tip armonic (eventai) și au un design elegant și o acționare foarte ușoară. Plase insecte tip plisse pot fi folosite pentru protecție împotriva insectelor, țânțarilor sau ale altor dăunătoare atât la ferestre și uși de apartament cât separat fără a fi nevoie de existența ferestrelor genul spațiilor de la foișoare, terase sau alte spații.

Avantajele unor astfel de sisteme de plase sunt:

- *adaptabilitatea*: plasele de tip plisse pot avea dimensiuni mari atât pe lățime cât și pe înălțime acestea fiind de până la 3000 mm pe lățime și până la 2800 mm pe înălțime;

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	3	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE		
	PLASE INSECTE PE06-01		Ed.: 1, rev.0

- *flexibilitatea*: se pot monta pe sisteme de uși oscilo-culisante, uși glisante sau uși culisante cu ridicare.
- *manevrabilitatea*: sunt foarte ușor de folosit și nu necesită spațiu special pentru a putea fi deschisă, închisă sau montată la ferestrele sau ușile din aluminiu sau PVC.

e) Plase insecte de tip glisant

Sunt special concepute pentru ușile din PVC sau aluminiu care au simplă sau dubla deschidere. Sunt acele tipuri de plase care sunt montate cel mai des la ușile simple dar care au geam fix sau pot fi montate și la ușile duble care permit culisarea ușii stânga sau dreapta. Aceste plase insecte glisante sunt soluția ideală pentru ferestre și uși glisante din PVC sau aluminiu acolo unde nu pot fi montate alte tipuri de plase insecte.

Avantajele unor astfel de sisteme de plase sunt:

- *designul modern*
- *accesibilitate ușoară*
- *fiabilitate.*

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	4	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE		
	PLASE INSECTE PE06-01		Ed.: 1, rev.0

6. MANAGEMENTUL PROCESULUI

Vânzarea produselor de tip plase de insecte este un proces complex ce implică mai multe etape, de la atragerea potențialilor clienți până la finalizarea tranzacției și asigurarea serviciilor post-vânzare. O vânzare de produse de tip plase de insecte presupune o serie de pași importanți, aceștia fiind detaliați mai jos:

Pasul 1. Identificarea nevoilor/cerințelor pe care clientul dorește să le întrunească produsul solicitat. 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:

- bugetul clientului.
- utilitatea produsului (unde va fi utilizat, ce sisteme sunt montate acum).
- amplasamentul spațiului.
- durabilitate.
- ce dorește să obțină clientul.

Pasul 2. Elaborarea ofertei conform cerințelor specificate de client și a elementelor tehnice stabilite pe baza nevoilor identificate împreună.

Pasul 3. 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. Dacă acest lucru nu este posibil, se va opta pentru o întâlnire online sau trimiterea ofertei prin email.

Pasul 4. Încheierea contractului, întocmirea devizului de lucru, a contractului, a acordului GDPR și a actelor fiscale (proformă, factură avans) conform instrucțiunilor detaliate în Procedura de Execuție "Pașii derulării unui contract".

Pasul 5. Programarea măsurătorilor de execuție în funcție de disponibilitatea echipei tehnice și a clientului.

Pasul 6. Efectuarea măsurătorilor de execuție. Lucrările de măsurători se realizează de echipa de măsurători sau direct de către consultantul de vânzări.

Pasul 7. Lansarea în execuție. Consultantul de vânzări trimite un email către Managerul de operațiuni cu toate detaliile tehnice ale lucrării

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.

Pasul 8. Trimiterea propriu-zisă în execuție. Managerul de operațiuni trimite lucrarea în execuție pe platforma furnizorului și urmărește postarea lucrărilor în sistem,

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	5	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE		
	PLASE INSECTE PE06-01		Ed.: 1, rev.0

răspunzând la eventualele cereri sau semnalări. Anumite comenzi se vor trimite pe email, conform modului de lucru al producătorului/furnizorului.

Pasul 9. Urmărirea statusului comenzii. Managerul de operațiuni urmărește stadiul lucrărilor date în comandă.

Pasul 10. 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 11. 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 12. Efectuarea plății producătorilor/furnizorilor. MO verifică efectuarea plății și trimiterea în execuție a lucrărilor.

Pasul 13. 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 14. Programarea și transportul produselor către KD. MO se ocupă de programarea transportului și a livrării lucrărilor către KD. Se consultă cu managerul de logistică în vederea programării livrării, ținând cont de stadiul lucrărilor din șantier, alte comenzi urgente, alte situații specifice care pot apărea.

Pasul 15. Finalizarea montajului. Managerul de logistică se ocupă de programarea transportului și a livrării lucrărilor către locația/locațiile unde va avea loc montajul. 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 16. 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 17. Arhivarea documentației. Toate documentele aferente lucrării se arhivează în format electronic și se îndosariază în format fizic, toate păstrându-se în arhiva companiei.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	6	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	PLASE INSECTE PE06-01	Ed.: 1, rev.0

7. RESURSE

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

Resursele utilizate în această procedură sunt:

- Resurse umane (toti salariații companiei)
- Resurse tehnologice de tipul:
 - echipamente hardware: calculatoare, laptopuri, imprimante, scannere, telefoane mobile, servere.
 - echipamente software, aplicații: Microsoft Office, Google Workspace, 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.
- 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.
- 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.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	7	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	PLASE INSECTE PE06-01	Ed.: 1, rev.0

8. RESPONSABILITĂȚI

8.1. Consultant vânzări

- 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 sau efectuează singur măsurătorile necesare.
- 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

- Colaborează cu furnizorii de de plase, furnizorii 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.
- 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.
- 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.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	8	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	PLASE INSECTE PE06-01	Ed.: 1, rev.0

- 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.

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.
- 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

- 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.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	9	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	PLASE INSECTE PE06-01	Ed.: 1, rev.0

- 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 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.

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 *

** 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			
	10	16	0			