



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondenta: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999 , RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria Bucuresti, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

SERVICE CICLOP S.A.	
Secretariat	
INTRARE	Nr. 11273
IESIRE	
Ziua 11	Luna 05 Anul 2019

PLAN DE ADMINISTRARE 2018 -2022

**S.C. SERVICE CICLOP S.A.**

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.rowww.serviceciclop.ro**PLAN DE ADMINISTRARE
2018 – 2022**

Beneficiar	SC SERVICE CICLOP SA	
Elaborat	Director General	Ghioculescu Nicoleta
Aprobat	Adunarea Generală a Acționarilor Membru A.G.A. - Raiciu Anca – Daniela Membru A.G.A. - Sandulescu Nina Membru A.G.A - Ardeleanu Mircea	
Aprobat	Consiliul de Administrație	
	Președintele Consiliului de Administrație	Popescu Marin
	Membru	Costachie Ghe. Silviu
	Membru	Fodoroiu Cosmin Marius
	Membru	Dinu S.Dorel Marius
	Membru	Grigoroiu Ion
	Membru	Ulmeanu Florentin Adrian



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

CUPRINS

1. INTRODUCERE	pag.5-6
2. CADRUL GENERAL	pag.6
2.1 Scurtă prezentare a societății	pag.6-7-8
2.2 Cadrul instituțional	pag.8-9
2.3 Cadrul legal	pag.9
3. PRINCIPII DIRECTOARE PRIVIND ADMINISTRAREA SC	
SERVICE CICLOP SA ÎN PERIOADA 2013-2017	pag.10
3.1 Relația cu consumatorii	pag.10-11
3.2 Relația cu acționarii	pag.11-12
3.3 Relația cu managerii	pag.12-13



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999 , RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria Bucuresti, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

3.4 Relația cu angajații pag.13

3.5 Relația cu alți colaboratori pag.13-14

4.OBIECTIVE ȘI PRIORITĂȚI STRATEGICE PRIVIND

ADMINISTRAREA SC SERVICE CICLOP S.A. ÎN

PERIOADA 2018-2022 pag.14

4.1 Viziune și principii generale de management pag.14--16

4.2 Declarația de misiune pag.16

4.3 Obiective strategice pag.16-19

4.4 Ținte de performanță pag.19-21

4.5 Priorități strategice pag.21-22

5.CONCLUZII pag.22



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

1. Introducere

Planul de administrare 2018-2022 are la bază viziunea managerială a Directorului General și a membrilor Consiliului de Administrație asupra perspectivelor de evoluție ale SC Service Ciclop SA, fundamentată pe consolidarea proceselor de dezvoltare, modernizare și re tehnologizare inițiate de Societate la preluarea mandatului în ianuarie 2018, având la bază premisa că numai prin influxul permanent de capital vor putea fi oferite servicii de calitate pentru cetățeni și condiții de muncă decente pentru angajați.

În același timp Planul de Administrare reflectă politica generală a Directorului General și a Consiliului de Administrație și anume aceea de a consolida poziția SC Service Ciclop SA în raport cu celelalte companii cu profil similar din România și de a continua să fie un factor de stabilitate pentru angajații săi, pentru familiile acestora, și totodată pentru cetățeni/clienti.

Direcțiile de dezvoltare ale SC Service Ciclop SA, definite prin prezentul Plan de Administrare și operaționalizate prin Planul de Management ce urmează a fi elaborat și prezentat de Directorul General al societății, au la bază o atitudine responsabilă, profesionistă și etică a companiei în raport cu principalii săi colaboratori: consumatori, autorități locale, autorități de reglementare, organisme de control, angajați și alte categorii de colaboratori interni și externi. Directorul General și Membrii Consiliului de Administrație intenționează ca, pe durata mandatului ce le revine, SC Service Ciclop SA să fie tratată de către toți partenerii Societății din mediul economic ca o societate profesionistă, competitivă și aliniată din punct de vedere al practicilor manageriale la cerințele și standardele de calitate ale Uniunii Europene. Pornind de la acest deziderat, aria strategică de activitate a societății va fi reprezentată de îndeplinirea și dezvoltarea activității de bază, respectiv întreținerea și repararea autovehiculelor, ca unică modalitate de a asigura paritatea competitivă cu companiile care



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

operează pe piața de profil, un obiectiv strategic al companiei fiind acela al atragerii de noi clienți atât din mediul privat cât și din cel public, prin participarea la licitații sau negocierea directă cu detinatorii de parcuri auto, precum și modernizare și re tehnologizarea companiei, creând astfel noi locuri de muncă, noi perspective de dezvoltare profesională și noi standarde de calitate pentru serviciile prestate și nu în ultimul rând respectarea normelor europene de calitate.

Având în vedere scopurile menționate anterior, Planul de Administrare devine principalul document strategic al SC Service Ciclop SA, care integrează atât principiile directoare privind administrarea societății în intervalul 2018-2022, cât și obiectivele fundamentale, țintele de performanță și prioritățile strategice definite la nivelul aceluiași orizont calendaristic, care vor sta la baza elaborării Planului de Management și a politicilor constituite la nivel de arie funcțională.

2. Cadrul general

2.1 Scurtă prezentare a societății

Înființată cu aproape cinci decenii în urmă, SC Service Ciclop SA constituie cel mai longeviv proiect de reparații auto din România. Primul sediu și cel mai reprezentativ din rețeaua SC Service Ciclop SA a luat ființă în 1961, în prezent societatea își desfășoară activitatea în sediul situat în Sos. Giurgiului nr. 260, sector 4, București unde prin structura sa de service multimarcă se adresează unei largi game de utilizatori ce pot beneficia de servicii 100% competitive la nivel European, furnizând servicii de calitate în aria sa administrativ-teritorială, în condiții de eficiență economică cu menținerea indicatorilor de performanță impuși.



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel/Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

Din punct de vedere al ariei de funcționalitate acoperite, activitatea SC Service Ciclop SA își desfășoară activitatea de service auto conform autorizației tehnice emise de registrul Auto Român acoperind întreaga gamă de servicii în domeniu fiind **unicul service auto multifuncțional din țară** având capacitatea de a efectua reparații auto de orice fel (mecanică, electrică, tinichigerie, vopsitorie, tractări, ITP, stand reglaj unghiuri, strungărie, tapițerie auto, spălătorie auto, etc).

Structura organizatorică a societății este de tip ierarhic-funcțională, cuprinzând unități ierarhice la nivelul celor 3 eșaloane de management (superior, mediu și inferior).

SC Service Ciclop SA este o entitate de tradiție în sectorul în care activează, după cum rezultă și din atestarea documentară a istoricului serviciilor de întreținere și reparații auto, fiind totodată o companie modernă și dinamică, având drept referință cel puțin următoarele realizări:

- **implementarea planului de investiții** în valoare totală de 9.960.000,00 lei, destinate transformării societății într-una din cele mai competitive, moderne și performante companii prestatoare de servicii de întreținere și reparații auto din țară;

- **preocuparea pentru angajați și pentru familiile acestora**, oferindu-le stabilitate, acces la formare profesională și libertate de exprimare, utilizând profesionalismul angajaților și experiența dobândită de aceștia în cadrul societății;

- **raportarea permanentă la concurență**, care a favorizat situarea SC Service Ciclop SA înaintea altor companii similare din țară, în ceea ce privește calitatea serviciilor prestate;

- **îmbinarea profitabilității economice cu interesul cetățeanului**, societatea promovând o abordare echilibrată între politica de finanțare și



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

administrație și a celor de management, prin creșterea responsabilității manageriale, precum și prin crearea unor mecanisme suplimentare de protecție a drepturilor acționarilor societății, în conformitate cu regelementările OUG 109/2011.

2.3 Cadrul legal

Planul de administrare se pliază în totalitate pe legislația aplicabilă societăților comerciale din România, coroborată cu legislația și reglementările existente în domeniul serviciilor de întreținere și reparații auto, precum și cu alte acte normative, respectiv:

1. Legea 31/1990 privind societățile comerciale;
2. Ordonanța de urgență nr.109/2011, privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice;
3. Legea 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public;
4. Hotărârea de guvern nr.123/2002- Normele metodologice de aplicare a Legii nr.544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public;
5. Actul constitutiv al SC Service Ciclop SA;

Nu în ultimul rând, Planul de Administrare al SC Service Ciclop SA se raliază la principiile de acțiune pentru serviciile de întreținere și reparații auto, care se consideră a fi valabile, necontradictorii, relativ invariabile în timp și complementare, în raport cu următoarele **principii de bază**: principiul universalității serviciilor, principiul transparenței și profesionalismului operațiunilor organizatorice comerciale, principiul eficienței economice și principiul intercorelării dinamice a dezvoltării economico-sociale locale, regionale și naționale, cu cea a modernizării sistemului serviciilor în domeniu



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

3. Principii directoare privind administrarea societății SC Service Ciclop SA în perioada 2018-2022

Administrarea SC Service Ciclop SA pe perioada mandatului actualului Consiliului de Administrație va viza pe de-o parte continuarea demersurilor de modernizare și re tehnologizare a societății, în vederea furnizării unor servicii de calitate superioară pentru clienți, respectiv a unor condiții de muncă adecvate pentru angajații societății, iar pe de altă parte, armonizarea practicilor manageriale și de administrare cu principiile guvernantei corporative elaborate de către Organizația pentru cooperare economică și Dezvoltare și cu Ordonanța de urgență a Guvernului nr.109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice.

În conformitate cu aceste documente, în continuare vor fi prezentate o serie de principii și direcții strategice de acțiune, corelate cu strategia de dezvoltare a societății și cu programul managerial al membrilor Consiliului de Administrație, prin care se va asigura integrarea instrumentului managerial specific guvernantei corporative în practicile manageriale curente la nivelul societății.

3.1 Relația cu clienții

Relația cu clienții va avea la bază următoarele linii directoare:

- **Îmbunătățirea calității serviciilor prestate** – pe de o parte se va realiza o îmbunătățire calitativă a serviciilor prestate, ca urmare a finalizării lucrărilor de extindere, modernizare și re tehnologizare a activității de service a societății Service Ciclop S.A, iar pe de altă parte se va realiza o monitorizare atentă a modului de interacțiune a angajaților cu beneficiarii serviciilor



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

societății, în vederea sancționării comportamentelor care dăunează imaginii societății;

- **Transparentizarea fluxurilor comunicaționale** - se va extinde numărul personalului cu funcții care interacționează cu beneficiarii serviciilor societății.

- **Soluționarea promptă a reclamațiilor** - se vor realiza îmbunătățiri succesive ale valorilor țintă aferente indicatorilor de performanță ce vizează interacțiunea cu clienții, utilizând sistemul de evaluare a performanțelor pentru angajați în vederea îmbunătățirii relației cu beneficiarii serviciilor societății;

- **Constientizare și implicare** - se va elabora o politică integrată de atragere a noi clienți prin înființarea unui departament vânzări cu rolul de a consilia clienții și de a atrage noi clienți (deținători de parcuri auto, societăți de leasing, dealeri auto, etc)

- **Confidențialitate** - se va elabora o politică de confidențialitate cu privire la datele cu caracter personal ale consumatorilor;

- **Performanță** - pornind de la sistemul de evaluare a performanțelor personalului, care va fi extins în continuare, pentru posturile care presupun interacțiunea cu cetățeanul vor fi stabilite nivele de servicii care vor fi aduse la cunoștință clienților prin intermediu web-site-ului societății;

3.2 Relația cu acționarii

Relațiile cu acționarii vor avea la bază următoarele linii directoare:

- **Transparență și comunicare** - semestrial va fi înaintat Adunării Generale a Acționarilor un raport de activitate a administratorilor societății, prin intermediul căruia se va monitoriza gradul de îndeplinire a obiectivelor stabilite prin planul de administrare, vor fi prezentate principalele decizii strategice adoptate la nivelul Consiliului de Administrație și va fi înaintat un



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

plan de acțiune sintetic cu obiectivele din planul de administrare ce urmează a fi îndeplinite în perioada următoare. De asemenea, acționarii vor fi informați cu privire la ședințele Consiliului de Administrație, fiind invitați să participe la aceste întâlniri;

- **Management participativ** – deciziile strategice ce cad în sarcina Consiliului de Administrație vor fi adoptate cu avizul consultativ al Adunării Generale a Acționarilor, instituindu-se la nivelul societății o manieră de lucru modernă, colaborativă;

- **Implicare activă** - acționarii vor fi consultați ori de câte ori este necesar;

3.3 Relația cu managerii

Relația cu managerii va avea la bază următoarele linii directoare:

- **Disciplină și autoritate** – vor fi instituite criterii suplimentare de performanță pentru persoanele care exercită prerogative manageriale, care îi vor responsabiliza pe aceștia inclusiv pentru comportamentul personalului subordonat;

- **Instruire** – va fi elaborat un program distinct de formare profesională a personalului cu atribuții în domeniul managementului, pe fondul existenței unui număr ridicat de manageri de nivel mediu și inferior care sunt mult prea puternic ancorați în activitățile coordonate, tratând în subsidiar aspectele manageriale ale muncii prestate;

- **Planificarea succesorală** - la nivelul fiecărui post de management va fi nominalizată și inițiată o persoană care va prelua prerogativele de conducere, în cazul indisponibilizării totale sau parțiale a ocupantului funcției de conducere; persoanele în cauză vor urma la rândul lor programul de formare profesională destinat managerilor și vor dispune de aceeași autonomie decizională în raport cu subordonații;



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel/Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

- **Tratament nediscriminatoriu** - rezultatele evaluărilor profesionale și criteriile de performanță vor fi interpretate identic pentru toți managerii;

- **Evitarea conflictului de interese** - administratorii se vor asigura de faptul că deciziile adoptate de către manageri nu sunt subiective și nu intră sub incidența conflictelor de interese;

3.4 Relația cu angajații

Relația cu angajații va avea la bază următoarele linii directoare:

- **Stabilitate și motivare** – angajații vor fi motivați în mod pozitiv să desfășoare o activitate de calitate, va fi menținut un climat organizațional favorabil performanței, și vor fi menținute toate stimulentele extrasalariale de care beneficiază în prezent angajații societății;

- **Armonizarea intereselor** - vor fi organizate întâlniri lunare între administratori și liderii de sindicat, în vederea apropierii managementului de execuție și adoptării unor măsuri operative de a veni în întâmpinarea nevoilor exprimate de angajați;

- **Consolidarea spiritului de echipă** – vor fi încurajate activitățile de echipă, atât în cadrul societății cât și în afara acesteia;

3.5 Relația cu alți colaboratori

Relația generală cu alți colaboratori va avea la bază următoarele linii directoare:

- **Acces direct la informație** – societatea va furniza tuturor părților interesate informații de interes general complete și corecte cu privire la situația financiară și rezultatele economice ale societății, cu privire la obiectivele de dezvoltare a societății și la strategia acesteia, la mecanismele în baza cărora



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

sunt adoptate deciziile, nivelurile și politica salarială a personalului de conducere, precum și la orice alte informații de interes public.

- **Corectitudine** - societatea va fi supusă anual unui audit financiar extern, independent și obiectiv, care să confirme veridicitatea situației economice și financiare a societății;

Toate aceste linii directoare vor fi respectate de către administratori, manageri și personalul companiei, astfel încât alinierea la standardele și criteriile de guvernare corporativă să se realizeze rapid și complet.

4. Obiective și priorități strategice privind administrarea SC Service Ciclop SA în perioada 2018-2022

4.1 Viziune și principii generale de management.

Având în vedere ca principalul obiect de activitate al societății, respectiv acela de reparații și întreținerea autovehiculelor avem ca obiectiv obținerea performanțelor operaționale și financiare care să ne recomande ca o companie competitivă pe piața serviciilor de profil din România.

Prezentul Plan de Administrare vizează consolidarea viziunii SC Service Ciclop SA

Ne bazăm pe respectarea tradițiilor și pe respectul față de client, față de mediul înconjurător și față de noi înșine.

Viziunea de management aferentă Planului de Administrare este focalizată pe respectarea unor principii fundamentale de management corporativ, premiză a maximizării eficienței și eficacității SC Service Ciclop SA, pentru perioada 2018-2022.



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediul social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

1. Principiul managementului participativ

Este necesară crearea și menținerea organismelor de management participativ în cadrul SC Service Ciclop SA. Prezentul Plan de Administrare propune operaționalizarea acestui principiu, cel puțin prin următoarele acțiuni:

- permanetizarea, cu frecvență regulată (săptămânală sau bi-lunară) a ședințelor de tip „board de management”, cu participarea managementului de nivel superior (director și manageri), precum și a unor invitați din partea managementului de nivel mediu (șefi ai compartimentelor funcționale și șefi de secții).

- reglementarea relațiilor cu colaboratorii prin implementarea principiilor guvernantei corporative, reglementate prin OUG nr.109/2011.

- consultarea salariaților folosind diverse chestionare cu privire la principalele decizii cu impact în zona de resurse umane.

2. Principiul supremației obiectivelor - corespunzător ierarhiei și obiectivelor stabilite este nevoie să se stabilească ierarhia și dimensiunile subdiviziunilor organizatorice, ceea ce va duce la concentrarea principalelor resurse umane din societate în sectoarele de muncă cele mai importante.

Acest principiu va fi implementat, în baza prezentului Plan de Administrare, prin două acțiuni:

- Formalizarea sistemului categorial de obiective organizaționale prin introducerea unui set de documente previzionale, care va include cel puțin următoarele: Strategia globală de dezvoltare, Planul de administrare al societății, Planul de management al societății, Strategii de dezvoltare la nivelul ariilor funcționale cheie (resurse umane, informatizare, investiții);

- Implementarea sistemului de evaluare a performanțelor organizaționale, ca mijloc de monitorizare și control al gradului de realizare a obiectivelor, prin utilizarea pe scară largă a indicatorilor de performanță;



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

3. Principiul apropierii managementului de execuție.

- reducerea numărului de niveluri ierarhice la minim.

4. Principiul permanenței managementului.

Pentru fiecare post de conducere trebuie să fie prevăzută o persoană care să poată înlocui oricând titularul său. Planul de Administrare prevede operaționalizarea principiului prin cel puțin 3 măsuri în sfera resurselor umane:

- generalizarea sistemului de evaluare a performanțelor la nivelul tuturor verigilor organizatorice și posturilor din cadrul societății, măsură care va permite o evaluare pertinentă a personalului și implicit o identificare a angajaților cu potențial de a suplini posturile de conducere.

- elaborarea și actualizarea permanentă a strategiei de dezvoltare a resurselor umane, în corelare cu obiectivele strategice ale organizației, care va include o componentă privind planificarea succesorală;

- operaționalizarea de planuri de carieră pentru pozițiile din organizație care sunt considerate de importanță strategică;

4.2 Declarația de misiune

- dorim să furnizăm servicii întreținere și reparații auto de bună calitate, la prețuri accesibile care să anticipeze nevoile și așteptările clienților din zona noastră de acoperire;

- ne angajăm să promovăm respectul și transparența prin tratamentul egal al tuturor clienților noștri și prin menținerea unei comunicări eficiente cu toți factorii interesați;

- țintim un nivel ridicat de profesionalism prin continua instruire a angajaților noștri pe care îi tratăm cu respect și fără discriminare;



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

- construim viitorul societății noastre având drept scop prosperitatea, continuitatea, stabilitatea și dezvoltarea durabilă a acesteia printr-un management competitiv;
- vom promova responsabilitatea instituțională.

4.3 Obiective strategice

Orizontul 2018-2022 urmărește continuarea liniei de dezvoltare a societății prin consolidarea obiectivelor strategice pe care SC Service Ciclop și le propune, reflectând atât valorile societății cât și țintele generale de performanță economică.

Pentru realizarea misiunii sale, SC Service Ciclop SA își propune următoarele obiective strategice, având în vedere principalele direcții:

1. Eficiența economică

- optimizarea permanentă a tuturor costurilor astfel încât atingerea performanțelor dorite și a nivelului serviciilor cerute de consumatori să se realizeze cu costuri minime pentru aceștia;
- monitorizarea permanentă a costurilor și reducerea acestora folosind inovația aplicată;
- obținerea unei marje optime de profit, care să permită atât dezvoltarea în continuare a societății, cât și stimularea personalului;
- promovarea unei metodologii de stabilire a tarifelor, astfel încât să se asigure autofinanțarea costurilor de modernizare și dezvoltare, conform principiului eficienței costului și a calității maxime în funcționare, luând în considerare și gradul de suportabilitate a populației;

2. Modernizare și îmbunătățire a serviciilor

- întreținerea continuă și supravegherea atentă a utilajelor care deservește activitatea de întreținere și reparații auto având permanent pregătite echipe de intervenție rapidă;



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

- colectarea tuturor apelor uzate prin rețeaua de canalizare, epurarea acestora și tratarea nămolurilor, cu respectarea standardelor naționale și europene de calitate;

- re tehnologizarea și modernizarea activității de service auto prin dotarea fiecărui atelier astfel încât să ducă la o mai bună productivitate a muncii și implicit la creșterea profitului din activitatea de bază a societății;

- asigurarea dezvoltării durabile și creșterea flexibilității societății;

- extinderea ariei de operare și diversificarea ofertei de servicii către client prin implementarea unor tehnici promoționale de fidelizare a clienților existenți și de atragere de noi clienți;

- îmbunătățirea serviciului din punct de vedere al calității prin dezvoltarea și introducerea de tehnologii noi;

3. Orientarea către client

- preocupare permanentă pentru creșterea gradului de încredere al clienților și pentru asigurarea unei transparențe legate de acțiunile întreprinse.

- îmbunătățirea calității serviciilor prestate prin alinierea acestora la nivelul standardelor europene;

- informarea eficientă și educarea beneficiarilor în ceea ce privește serviciile de întreținere și reparații auto într-un service auto autorizat;

4. Competența profesională

- creșterea eficienței generale a societății prin corecta dimensionare, informare și motivare a personalului societății.

- crearea unui mediu favorabil învățării în companie și sprijinirea angajaților în a-și dezvolta capacitatea de a folosi tehnici și proceduri moderne;

- dezvoltarea resurselor umane prin instruirea permanentă și evaluarea atentă a angajaților;

5. Grija pentru mediu

- gestionarea rațională a resurselor naturale;

- eliminarea aspectelor cu impact negativ asupra mediului;



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

- implementarea eficientă a tehnologiilor moderne conform standardelor europene;
- implementarea metodelor eficiente de gestionare a deșeurilor conform normelor prevăzute de lege;
- aplicarea politicilor de management durabil pentru monitorizarea resurselor și evaluarea riscurilor de mediu;
- elaborarea și implementarea politicilor de responsabilități sociale;

6. Grija pentru sănătatea clienților și a angajaților

- preocuparea continuă pentru protejarea sănătății clienților prin utilizarea de piese și materiale necesare în procesul de reparații auto doar de la furnizori autorizați;
- furnizarea de servicii de calitate care să nu pună viața clienților în pericol;
- asigurarea securității și sănătății angajaților SC Service Ciclop SA;

4.4 Ținte de performanță

În vederea realizării obiectivelor strategice menționate în paragraful anterior, care au un caracter generic, Planul de administrare 2018-2022 prevede o serie de obiective strategice prezentate sub formă de ținte de performanță, pe baza obligațiilor asumate și care se vor reflecta și în contractele de mandat și implicit în planul de management al directorului general.

Această a doua categorie de obiective strategice include :



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

1. **creșterea veniturilor din vânzarea pieselor și materialelor necesare** în procesul de reparații auto la finele anului 2018 cu cel puțin 20% prin corelarea unui adaos comercial avantajos,
2. **creșterea veniturilor din activitatea de bază, respectiv întreținerea autovehiculelor** la finele anului 2018 cu cel puțin 20% prin atragerea de noi clienți atât din mediul privat cât și din cel public, prin participarea la licitații sau negocierea directă cu deținătorii de parcuri auto.
3. **asigurarea unei lichidități curente supraunitare** la finele fiecărui an din orizontul de timp 2018- 2022.
4. **asigurarea unei perioade de recuperare a creanțelor totale din activitatea de exploatare** de maxim 90 de zile la sfârșitul fiecărui an din orizontul de timp 2018-2022.
5. **asigurarea unui raport echitabil avantajos al clientelei deservite/angajat** până la finele anului 2018.
6. **reducerea cheltuielilor cu cel puțin 25% pînă la finele anului 2018.**
7. **realizarea a 860 lei costuri de exploatare la 1000 lei venituri din exploatare** pentru fiecare an din orizontul de timp al Planului de management.
8. **asigurarea unei medii profitabile a productivității muncii lei/salariat/an** pentru fiecare an din orizontul de timp al Planului de management.
9. **asigurarea unei durate medii de reparare a unui autovehicul avariat** conform normării impuse de fiecare producător auto în parte pentru fiecare an din orizontul de timp al Planului de management.
10. **reducerea cu 10% a consumului specific de energie electrică** în procesul de întreținere și reparații auto, până la finele anului 2018 prin modernizare și re tehnologizarea sistemului de electricitate.
11. **modernizare sistemului de încălzire existent** sau achiziționarea de sisteme alternative de încălzire cum ar fi panourile radiante care reduc



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediul social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

substanțial costurile de încălzire, au ca efect economie de energie cu circa 30-40% pentru fiecare an din orizontul de timp al Planului de management, productivitate îmbunătățită, posibilitatea de a încălzi local, zonal sau general, în funcție de necesități, posibilitatea de a fi controlată temperatura, în funcție de programul de activitate, prin intermediul termostatelor inteligente, cât și oportunitatea de a avea control asupra întregului sistem, chiar și prin intermediul telefonului mobil.

12. perioada de plată a datoriilor din activitatea de întreținere și reparații auto să nu depășească 30 de zile de la data înregistrării facturii la SC Service Ciclop SA pentru fiecare an din orizontul de timp 2018-2022.

Planul de management al SC Service Ciclop SA va fi documentul care va detalia ansamblul obiectivelor strategice constituite pentru perioada 2018-2022, sub formă de obiective tactice.

4.5 Priorități strategice

Realizarea obiectivelor strategice asumate prin prezentul Plan de Administrare, va fi susținut de operaționalizarea următoarelor priorități strategice la nivelul orizontului 2018-2022.

1. Implementarea managementului prin obiective și standarde de performanță, ca tehnică principală de management utilizată de SC Service Ciclop SA.

2. Stabilirea de indicatori de performanță pentru toate verigile organizatorice din cadrul companiei și pentru fiecare angajat, în scopul de a monitoriza gradul de realizare a obiectivelor la nivel de compartiment, secție și la nivel de post.



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediul social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

3. Continuarea lucrărilor de re tehnologizare și reabilitare a unor obiective aflate în administrare, care vor conduce la creșterea eficienței, în condiții de siguranță privind sănătatea populației și protecția mediului.

4. Creșterea gradului de informatizare a societății prin extinderea sistemului informatic la nivelul activităților care în prezent sunt mai puțin informatizate.

5. Accelerarea proceselor investiționale prin respectarea cu strictețe a graficelor de implementare a proiectelor de investiții, cu îndeplinirea obligațiilor asumate

6. Dezvoltarea unei spălătorii auto și achiziționarea tehnologiei aferente.

7. Înființarea și amenajarea unui SHOW ROOM conceput la standarde europene pentru a deveni dealer autorizat al unei mărci auto recunoscute, **beneficiind astfel de reduceri pentru toate companiile municipale.**

8. Dezvoltarea unui nou segment profitabil acela de RESTAURĂRI AUTO CLASICE având la îndemână și personalul calificat și spațiul și dotările necesare. Fiind un segment nou pe piața românească. Concurența este minimă punând aduce profituri însemnate societății.

9. Renovarea, modernizarea și exploatarea eficientă a spațiilor nefuncționale, cum ar fi boxele laterale care pot aduce profit prin amenajarea de hoteluri de anvelope fiind puse la dispoziția șoferilor din București și împrejurimi sau repunerea în funcțiune a unei hale care prin reamenajare și dotare cu utilaje și scule specifice poate deservi ca atelier de reparații pentru alte categorii de autovehicule cum ar fi camionete sau autoutiliare de dimensiuni mari.

10. Mărirea ariei de operare prin dezvoltarea unor relații comerciale cu clienții din zona de nord a Bucureștiului, fiind cea mai dezvoltată zonă.



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediul social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

11. Fundamentarea în continuare a tarifelor practicate pentru serviciile de întreținere și reparații auto, având la bază principiul acoperii tuturor costurilor.

12. Menținerea unei marje de profit relativ constantă, prin reducerea cheltuielilor de exploatare, având în vedere creșterea volumului cheltuielilor financiare generate de majorarea prețurilor energiei electrice, gazelor, carburanților, etc.

13. Creșterea volumului investițiilor realizate din surse proprii de finanțare.

14. Promovarea unei culturi organizaționale bazate pe motivarea valorilor și pe stimularea performanțelor, cu scopul de a avea un cadru propice unei activități eficiente și eficace.

15. Formarea permanentă a personalului societății, în vederea creșterii nivelului de competență profesională al fiecărui angajat, concomitent cu cultivarea mândriei de a fi angajat al SC Service Ciclop SA.

5.Concluzii

Principiile directoare privind administrarea SC Service Ciclop SA în intervalul 2018-2022, obiectivele strategice, țintele de performanță și prioritățile strategice statuate prin prezentul Plan de administrare, se constituie în standarde de performanțe obligatorii pentru echipa de management a societății, reprezentând parte componentă a Planului de Management și a politicilor de dezvoltare la nivel de arie funcțională.



S.C. SERVICE CICLOP S.A.

Sediu social: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4

Adresa de corespondență: București, Soseaua Giurgiului, nr.260, sector 4
J 40/2545/1999, RO 11573879

Banca: Transilvania, Cont IBAN: RO 34 BTRL 048 012 023 18710 XX

Trezoreria București, Cont IBAN: RO 27 TREZ 700 5069 XXX 003 462

Tel./Fax: 021.313.79.89 / 021.315.09.76

Email: office@serviceciclop.ro

www.serviceciclop.ro

Planul de administrare 2018-2022 reprezintă un instrument de planificare strategică a politicii de administrare a SC Service Ciclop SA, fiind ca atare un document de referință pentru toți administratorii și managerii societății, din momentul aprobării și aducerii acestuia la cunoștința managerilor. Prezentul Plan de administrare nu este facultativ, el reprezentând un document previzional intern de formalizare a proceselor și relațiilor de management, are caracter obligatoriu, iar nerespectarea sa în totalitate este pasibilă de sancțiuni, în conformitate cu prevederile Regulamentului intern și ale altor documente organizatorice.

Elaborat, Director General Ghioculescu Nicoleta

Președintele Consiliului de Administratie Popescu Marin

Membru Costachie Ghe. Silviu

Membru Fodoroiu Cosmin Marius

Membru Dinu S.Dorel Marius

Membru Grigoriu Ion

Membru Ulmeanu Florentin Adrian