A2.6 Выполнение заказов

|  |
| --- |
|  |

#### Владелец процесса

* Начальник отдела логистики и продаж автозапчастей (Отдел логистики и продаж автозапчастей) – в отношении предмета деятельности «Автокомпоненты (ГП)»

* Начальник отдела продаж алюминиевых профильных систем (Отдел продаж алюминиевых профильных систем) – в отношении предмета деятельности «Алюминиевый профиль (ГП)»

#### Исполнители процесса

* Отдел логистики и продаж автозапчастей (Дирекция по продажам) – в отношении предмета деятельности «Автокомпоненты (ГП)»
* Отдел продаж алюминиевых профильных систем (Дирекция по продажам) – в отношении предмета деятельности «Алюминиевый профиль (ГП)»

**Результат выполнения:**

#### Нормативно-методическая и плановая документация

|  |
| --- |
| * Вп 432-2002 "Временное положение по формированию производственной программы."
 |
| * Договор
 |
| * Договор с покупателем
 |
| * Инструкция П-6 "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству"
 |
| * Инструкция П-7 "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству"
 |
| * СТП 130006-207-85 "Порядок оформления организационно-распорядительных документов"
 |
| * СТП 400-98 "Порядок разработки и выполнения плана работ по повышению технического уровня, надежности, конкурентноспособности и потребительских свойств выпускаемых изделий"
 |
| * СТП 422-2005 "Связь с потребителем. Порядок заключения договоров на поставку продукции."
 |
| * СТП 444-2005 "Планирование качества. Развитие системы менеджмента качества."
 |
| * СТП 78-98 "Порядок оформления и заключения договоров на поставку продукции."
 |

#### Входы процесса

| № | Вход | Объекты | Поступает от |
| --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Процесс/Внешняя среда |
| 1. | Возвращенный брак | Брак от потребителя | Потребители | Потребители |
| 2. | Готовая продукция со склада | Автокомпоненты (ГП)Алюминиевый профиль (ГП)Сертификат качества ГП | Стропальщик | A2.3.4 Отпуск ГП |
| 3. | Заказы на продажу | Заказ на продажуЗаявка от заказчикаПлан отгрузки ГП | Менеджер по продажам | A2.5 Прием и открытие заказов |
| 4. | Информация о просроченных платежах | Реестр старения дебиторской задолженности |  | {Туннель} |
| 5. | Информация об остатках ГП у потребителя | Справка обеспеченности ГП потребителя |  | {Туннель} |
| 6. | Претензия потребителя | Претензия потребителя | Потребители | Потребители |
| 7. | Состояние выполнения заказа в производстве | Отчет о выполнении сменных заданий по участкам | Лица, осуществляющие планирование производства | A9.1.3 Оперативное планирование сменных заданий |
| 8. | Состояние подготовки заказа к производству | Отчет о выполнении заданий по изготовлению оснастки | Участок изготовления и ремонта оснастки | A9.3.2 Испытания оснастки |

#### Выходы процесса

| № | Выход | Объекты | Передается |
| --- | --- | --- | --- |
| Получатель | Процесс/Внешняя среда |
| 1. | Внешний брак на хранение | Акт возврата продукцииБрак на переработкуНакладная на возвращенную продукцию | Стропальщик | A2.3.2 Прием и выдача со склада внешнего брака |
| Акт возврата продукцииАкт о браке продукцииБрак на переработкуНакладная на возвращенную продукцию | Начальник отдела складского хозяйства | A2.3.2 Прием и выдача со склада внешнего брака |
| 2. | Возвращенная покупателем продукция на утилизацию | Автокомпоненты (ГП)Алюминиевый профиль (ГП) | Основные производственные цеха | A9.5 Утилизация и переработка отходов производства |
| 3. | Готовая продукция потребителю | Автокомпоненты (ГП)Алюминиевый профиль (ГП)Сертификат качества ГП | Заказчики | Заказчики |
| 4. | Дополнительные заказы на продажу | Заказ на продажу | Менеджер по продажам | A2.7 Формирование производственной программы |
| 5. | Информация о состоянии заказа | Информация о состоянии заказа | Потребители | Потребители |
| 6. | Информация об удовлетворенности клиентов | "Форма 40" в технопортале АвтоВАЗаИнформация об удовлетворенности ожиданий заказчика | Менеджер по продажам | A2.8 Анализ удовлетворенности клиентов |
| 7. | Обязательства потребителей | Договор с покупателемНакладная российского образцаПрогноз поступления денежных средствСведения о задолженности в ИССч./фактура для импорта выставленныйСч./фактура российского образца выставленный | Экономист по финансовой работе бюро организации и проведения расчетов | A8.2.1 Формирование прогноза поступления денежных средств в соответствии с условиями договоров |
| Экономист по финансовой работе бюро организации и проведения расчетов | A8.2.4 Проведение взаимозачета с контрагентом |
| 8. | Первичная отчетность – выполнение заказов | Грузовая таможенная декларацияДокумент на отгрузкуДокумент об оказанных транспортных услугахКнижка международных дорожных перевозокМеждународная товарно-транспортная накладнаяНакладная на отгрузку (М-15)Накладная на таруНакладная на транспортные услугиНакладная российского образцаСч./фактура для импорта выставленныйСч./фактура российского образца выставленныйСчет-фактура на транспортные услугиЭлектронная счет-фактура | Бухгалтерия | A8.6.1 Сбор и обработка первичной отчетности |
| 9. | Производственные заказы | Производственный заказ | Менеджер по продажам | A2.7 Формирование производственной программы |

#### Управление процесса

| № | Вход | Объекты | Поступает от |
| --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Процесс/Внешняя среда |
| 1. | Внешние и внутренние стандарты - продажи | Вп 432-2002 "Временное положение по формированию производственной программы."Инструкция П-6 "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству"Инструкция П-7 "О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству"СТП 130006-207-85 "Порядок оформления организационно-распорядительных документов"СТП 400-98 "Порядок разработки и выполнения плана работ по повышению технического уровня, надежности, конкурентноспособности и потребительских свойств выпускаемых изделий"СТП 422-2005 "Связь с потребителем. Порядок заключения договоров на поставку продукции."СТП 444-2005 "Планирование качества. Развитие системы менеджмента качества."СТП 78-98 "Порядок оформления и заключения договоров на поставку продукции." |  | {Туннель} |
| 2. | Договор на реализацию | ДоговорДоговор с покупателем | Бюро продаж (роль) | A2.4.4 Заключение договора (ТП) |

#### Описание подпроцессов

| № | Процесс | Владелец | Исполнители | Входы | Выходы |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тип | Название | Объекты | Название | Объекты |
| 1. | A2.6.1 Контроль выполнения заказов | Начальники отделов логистики и продаж з/ч и маркетинга алюм. профиля | Отделы логистики и продаж з/ч и маркетинга алюм. профиля | Вход | Заказы на продажу | Заказ на продажуЗаявка от заказчикаПлан отгрузки ГП | Информация о состоянии заказа | Информация о состоянии заказа |
| Состояние выполнения заказа в производстве | Отчет о выполнении сменных заданий по участкам | Невыполненные заказы предыдущих периодов | Производственный заказ |
| Состояние подготовки заказа к производству | Отчет о выполнении заданий по изготовлению оснастки |
| 2. | A2.6.2 Мониторинг остатков автозапчастей у потребителя | Начальник отдела логистики и продаж автозапчастей | Бюро по продажам автозапчастей | Вход | Информация об остатках ГП у потребителя | Справка обеспеченности ГП потребителя | Дополнительные заказы на продажу | Заказ на продажу |
| Информация о необходимости отгрузки | Информация о необходимости отгрузки |
| 3. | A2.6.3 Формирование пакета документов на отгружаемую продукцию и организация доставки | Начальники бюро продаж автозапчастей и алюминиевого профиля | Бюро продаж (роль) | Вход | CMR | Международная товарно-транспортная накладная | Документы на продукцию | Грузовая таможенная декларацияДокумент на отгрузкуКнижка международных дорожных перевозокМеждународная товарно-транспортная накладнаяНакладная на отгрузку (М-15)Накладная на таруНакладная на транспортные услугиНакладная российского образцаСертификат о происхождении товараСч./фактура для импорта выставленныйСч./фактура российского образца выставленныйСчет-фактура на транспортные услугиЭлектронная счет-фактура |
| Invoice и ТСД на автокомпоненты | Накладная российского образцаСч./фактура для импорта выставленныйСч./фактура российского образца выставленный | Накладная М-15 | Документ на отгрузкуНакладная на отгрузку (М-15) |
| Доверенность экспедитора на получение ТМЦ | Доверенность от заказчика на получение ТМЦ | Первичная отчетность – выполнение заказов | Грузовая таможенная декларацияДокумент на отгрузкуДокумент об оказанных транспортных услугахКнижка международных дорожных перевозокМеждународная товарно-транспортная накладнаяНакладная на отгрузку (М-15)Накладная на таруНакладная на транспортные услугиНакладная российского образцаСч./фактура для импорта выставленныйСч./фактура российского образца выставленныйСчет-фактура на транспортные услугиЭлектронная счет-фактура |
| Договор с транспортной компанией | Договор с транспортной компанией | Транспортное средство | Транспортное средство |
| Заказы на продажу | Заказ на продажуЗаявка от заказчикаПлан отгрузки ГП |
| Книжка МДП | Книжка международных дорожных перевозок |
| Протокол согласования цен | Протокол согласования цен |
| Технологический процесс | Технологический процесс |
| Управление | Договор на реализацию | ДоговорДоговор с покупателем |
| Информация о необходимости отгрузки | Информация о необходимости отгрузки |
| 4. | A2.6.4 Доставка продукции | Начальники бюро продаж автозапчастей и алюминиевого профиля | Бюро продаж (роль) | Вход | Готовая продукция со склада | Автокомпоненты (ГП)Алюминиевый профиль (ГП)Сертификат качества ГП | Акт сверки по движениям тары | Акт сверки по движениям тары |
| Документы на продукцию | Грузовая таможенная декларацияДокумент на отгрузкуКнижка международных дорожных перевозокМеждународная товарно-транспортная накладнаяНакладная на отгрузку (М-15)Накладная на таруНакладная на транспортные услугиНакладная российского образцаСертификат о происхождении товараСч./фактура для импорта выставленныйСч./фактура российского образца выставленныйСчет-фактура на транспортные услугиЭлектронная счет-фактура | Возвратная тара | Тара |
| Управление | Договор на реализацию | ДоговорДоговор с покупателем | Готовая продукция потребителю | Автокомпоненты (ГП)Алюминиевый профиль (ГП)Сертификат качества ГП |
| Информация об удовлетворенности клиентов | "Форма 40" в технопортале АвтоВАЗаИнформация об удовлетворенности ожиданий заказчика |
| Обязательства потребителей | Договор с покупателемНакладная российского образцаПрогноз поступления денежных средствСведения о задолженности в ИССч./фактура для импорта выставленныйСч./фактура российского образца выставленный |
| Первичная отчетность – доставка | Накладная на отгрузку (М-15) |
| 5. | A2.6.5 Претензионная работа | Начальники бюро продаж автозапчастей и алюминиевого профиля | Бюро продаж (роль) | Вход | Возвращенный брак | Брак от потребителя | Внешний брак на хранение | Акт возврата продукцииБрак на переработкуНакладная на возвращенную продукцию |
| Претензия потребителя | Претензия потребителя | Акт возврата продукцииАкт о браке продукцииБрак на переработкуНакладная на возвращенную продукцию |
| Управление | Договор на реализацию | ДоговорДоговор с покупателем | Возвращенная покупателем продукция на утилизацию | Автокомпоненты (ГП)Алюминиевый профиль (ГП) |
| Информация об удовлетворенности клиентов | "Форма 40" в технопортале АвтоВАЗаИнформация об удовлетворенности ожиданий заказчика |
| Производственные заказы | Производственный заказ |
| 6. | A2.6.6 Взыскание задолженности | Начальники бюро продаж автозапчастей и алюминиевого профиля | Бюро продаж (роль) | Вход | Информация о просроченных платежах | Реестр старения дебиторской задолженности | Уточненный график платежей | Прогноз поступления денежных средств |
| Обязательства потребителей | Договор с покупателемНакладная российского образцаПрогноз поступления денежных средствСведения о задолженности в ИССч./фактура для импорта выставленныйСч./фактура российского образца выставленный |
| Управление | Договор на реализацию | ДоговорДоговор с покупателем |