**УТВЕРЖДАЮ**

**Генеральный директор
ООО «Завод обработки древесины»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ 2020 г.**

РЕГЛАМЕНТ
основного бизнес-процесса
ООО «Завод обработки древесины»

Москва 2020

**Оглавление**

[**1.** **Общие положения** 5](#_Toc63003031)

[**1.1.** **Назначение регламента** 5](#_Toc63003032)

[**1.2.** **Область применения** 5](#_Toc63003033)

[**1.3.** **Термины и сокращения** 6](#_Toc63003034)

[**2.** **Поиск новых заказов** 7](#_Toc63003035)

[**2.1.** **Продвижение в социальных сетях** 7](#_Toc63003036)

[**2.2.** **Изучение потенциальных покупателей и конкурентов** 7](#_Toc63003037)

[**2.3.** **Поддержание и обновление контента сайта** 8](#_Toc63003038)

[**2.4.** **Поиск заказчиков, ведение переговоров с заказчиками** 8](#_Toc63003039)

[**3.** **Прием и обработка заказов** 9](#_Toc63003040)

[**3.1.** **Регистрация и обработка заказов** 9](#_Toc63003041)

[**3.2.** **Заключение договора с клиентом** 9](#_Toc63003042)

[**3.3.** **Расчеты с покупателями** 9](#_Toc63003043)

[**3.4.** **Планирование производства** 9](#_Toc63003044)

[**3.5.** **Закупка сырья и ТМЦ** 10](#_Toc63003045)

[**3.6.** **Анализ и принятие решения по нестандартному заказу** 10](#_Toc63003046)

[**4.** **Заключение договора (типовая форма)** 10](#_Toc63003047)

[**4.1.** **Запрос и проверка документов контрагента, подготовка проекта договора** 10](#_Toc63003048)

[**4.2.** **Проверка договора** 11](#_Toc63003049)

[**4.3.** **Оценка производственных рисков заказа** 11](#_Toc63003050)

[**4.4.** **Подписание договора** 11](#_Toc63003051)

[**4.5.** **Организация подписания договора клиентом** 12](#_Toc63003052)

[**5.** **Заключение договора (нетиповая форма)** 12](#_Toc63003053)

[**5.1.** **Запрос и проверка документов контрагента, подготовка проекта договора** 12](#_Toc63003054)

[**5.2.** **Проверка договора** 13](#_Toc63003055)

[**5.3.** **Оценка производственных рисков заказа** 13](#_Toc63003056)

[**5.4.** **Оценка юридических рисков договора** 13](#_Toc63003057)

[**5.5.** **Подписание договора** 14](#_Toc63003058)

[**5.6.** **Организация подписания договора клиентом** 14](#_Toc63003059)

[**6.** **Расчеты с покупателями** 14](#_Toc63003060)

[**6.1.** **Подготовка и отправка счета клиенту** 14](#_Toc63003061)

[**6.2.** **Контроль поступления денежных средств** 15](#_Toc63003062)

[**6.3.** **Выяснение причин неоплаты в срок и уточнение статуса оплаты** 15](#_Toc63003063)

[**7.** **Закупка сырья и ТМЦ** 16](#_Toc63003064)

[**7.1.** **Подготовка заказа поставщику (поставщикам)** 16](#_Toc63003065)

[**7.2.** **Согласование заказа** 16](#_Toc63003066)

[**7.3.** **Размещение заказа у поставщиков** 16](#_Toc63003067)

[**7.4.** **Расчеты с поставщиками** 17](#_Toc63003068)

[**7.5.** **Организация получения заказа от поставщика** 17](#_Toc63003069)

[**7.6.** **Организация доставки ТМЦ** 17](#_Toc63003070)

[**7.7.** **Приемка ТМЦ (у поставщика), транспортировка и разгрузка на производственном складе** 18](#_Toc63003071)

[**8.** **Приемка ТМЦ (у поставщика), транспортировка и разгрузка на производственном складе** 18](#_Toc63003072)

[**8.1.** **Выезд к поставщику, отбор и погрузка сырья требуемого качества** 18](#_Toc63003073)

[**8.2.** **Перевозка на производственный склад** 19](#_Toc63003074)

[**8.3.** **Разгрузка и складирования сырья** 19](#_Toc63003075)

[**8.4.** **Учет ТМЦ на складе** 19](#_Toc63003076)

[**9.** **Расчеты с поставщиками** 20](#_Toc63003077)

[**9.1.** **Проверка факта поставки и оплата счета поставщика** 20](#_Toc63003078)

[**10.** **Производство и контроль качества** 20](#_Toc63003079)

[**10.1.** **Учет заказа в производственном журнале и выдача сырья** 20](#_Toc63003080)

[**10.2.** **Технологический процесс сушки и термообработки** 21](#_Toc63003081)

[**10.3.** **Промежуточный контроль качества т/о древесины** 21](#_Toc63003082)

[**10.4.** **Ремонт сучков** 22](#_Toc63003083)

[**10.5.** **Технологический процесс обработки в 4-х стороннем станке** 22](#_Toc63003084)

[**10.6.** **Контроль качества** 22](#_Toc63003085)

[**10.7.** **Обработка мебельным воском /лаком** 23](#_Toc63003086)

[**10.8.** **Технологический процесс упаковки** 23](#_Toc63003087)

[**10.9.** **Складирование готовой продукции** 24](#_Toc63003088)

[**10.10.** **Учет ГП на складе и учет выпуска ГП** 24](#_Toc63003089)

[**11.** **Отгрузка и доставка покупателю** 24](#_Toc63003090)

[**11.1.** **Уточнение у клиента возможности принять заказ** 24](#_Toc63003091)

[**11.2.** **Заказ транспорта и подготовка товаросопроводительных документов** 25](#_Toc63003092)

[**11.3.** **Комплектация груза, организация погрузки** 25](#_Toc63003093)

[**11.4.** **Возврат акта приема-передачи ГП** 26](#_Toc63003094)

[**12.** **Работа с претензиями покупателей** 26](#_Toc63003095)

[**12.1.** **Анализ ситуации и переговоры с покупателем** 26](#_Toc63003096)

[**12.2.** **Разрешение претензий покупателей** 27](#_Toc63003097)

[**13.** **Работа с претензиями поставщикам** 27](#_Toc63003098)

[**13.1.** **Анализ ситуации и переговоры с поставщиком** 27](#_Toc63003099)

[**13.2.** **Разрешение претензий поставщикам** 28](#_Toc63003100)

[**14.** **Анализ пула заказов** 28](#_Toc63003101)

[**14.1.** **Анализ неактивных заказов** 28](#_Toc63003102)

[**14.2.** **Опытное производство новой продукции** 28](#_Toc63003103)

[**15.** **Контроль и ответственность** 29](#_Toc63003104)

[**15.1.** **Контроль над соблюдением регламента** 29](#_Toc63003105)

[**15.2.** **Ответственность персонала** 29](#_Toc63003106)

[**Приложение 1. Укрупненная схема основного бизнес-процесса Компании** 30](#_Toc63003107)

[**Приложение 2. Детальные схема основного бизнес-процесса Компании** 31](#_Toc63003108)

[**Приложение 3. Ролевая модель сотрудников Компании** 42](#_Toc63003109)

[**Приложение 4. Требования по копиям документов контрагентов** 45](#_Toc63003110)

[**Приложение 5. Требования к содержанию договоров** 46](#_Toc63003111)

[**Приложение 6. Формы документов** 48](#_Toc63003112)