

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Южно-Уральский государственный университет  
(национальный исследовательский университет)»  
Филиал в г. Миассе  
Факультет «Машиностроительный»  
Кафедра «Техническая механика и естественные науки»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ Е.Н. Слесарев  
\_\_\_\_\_ 2020 г.

Совершенствование СМК путем разработки обновленной документированной  
процедуры процесса продажи продукции ООО «РИФИНГ-Сервис»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
ЮУрГУ–27.03.02.2020.638.00.00 ВКР

Консультанты:  
Экономическая часть,  
к.э.н., доцент  
\_\_\_\_\_ Н.С. Гусарова  
\_\_\_\_\_ 2020 г.

Руководитель проекта,  
доцент, канд. техн. наук,  
\_\_\_\_\_ В.А. Горшков  
\_\_\_\_\_ 2020 г.

Безопасность жизнедеятельности,  
старший преподаватель  
\_\_\_\_\_ Е.С. Шапранова  
\_\_\_\_\_ 2020 г.

Автор проекта  
студент группы МиМс-576  
\_\_\_\_\_ Ю.А. Молодцова  
\_\_\_\_\_ 2020 г.

Нормоконтролер,  
преподаватель  
\_\_\_\_\_ Л.Н. Бережко  
\_\_\_\_\_ 2020 г.

Миасс 2020

## АННОТАЦИЯ

Молодцова Ю.А. Совершенствование СМК путем разработки обновленной документированной процедуры процесса продажи продукции ООО «РИФИНГ-Сервис». – Миасс: ЮУрГУ, МиМс-576; 2020, 108 с. 42 ил., библиогр. список – 13 наим., 9 прил., 17 слайдов.

Дипломная работа выполнена с целью документирования новых методов продаж в связи с изменением структуры предприятия, выбором другого приоритетного оборудования, постановкой новых целей.

В дипломной работе проанализированы старые методы продаж и разработаны новые операции процесса, на основе которых был разработан обновленный стандарт организации.

Подсчитана эффективность от проведения подобных научно-исследовательских работ собственным специалистом.

Рассмотрены требования безопасности жизнедеятельности.

					<i>ЮУрГУ – 27.03.02.2020.638.00.00 ВКР</i>			
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дата</i>				
<i>Разраб.</i>		Молодцова Ю.А.			<i>Совершенствование СМК путем разработки обновленной документированной процедуры процесса продажи продукции ООО «РИФИНГ-Сервис»</i>	<i>Лит.</i>	<i>Лист</i>	<i>Листов</i>
<i>Руковод.</i>		Горшков В.А.					6	108
<i>Реценз.</i>						<i>ЮУрГУ кафедра ТМиЕН</i>		
<i>Н. Контр.</i>		Бережко Л.Н.						
<i>Зав.каф.</i>		Слесарев Е.Н.						

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	9
<b>1 ОБЗОР ПЕРЕДОВОГО ОТЕЧЕСТВЕННОГО И ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА .....</b>	<b>10</b>
1.1 Общая характеристика и цели стандартизации .....	10
1.2 Стандарт организации .....	12
1.3 Требования к документации системы качества.....	13
1.4 Разработка и введение в действие стандарта.....	15
1.5 Сравнение, анализ и пример разработки стандарта организации «Процедура процесса продажи продукции» другими предприятиями.....	16
1.6 Выводы по разделу один .....	23
<b>2 РАЗРАБОТКА ОБНОВЛЕННОЙ ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ПРОЦЕДУРЫ ПРОЦЕССА ПРОДАЖИ ПРОДУКЦИИ .....</b>	<b>24</b>
2.1 Характеристика ООО «РИФИНГ-Сервис» .....	24
2.1.1 Общая характеристика .....	24
2.1.2 Описание основных видов деятельности предприятия .....	25
2.1.3 Технология производства .....	27
2.1.4 Реализация продукции .....	28
2.2 Характеристика документированных процедур.....	29
2.2 Анализ причин разработки нового стандарта.....	30
2.3 Цели и показатели процесса продажи продукции.....	32
2.4 Разработка нового стандарта организации СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции.....	33
2.5 Выводы по разделу два .....	49
<b>3 ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ .....</b>	<b>50</b>
3.1 Расчёт трудоёмкости и стоимости разработки стандарта организации .....	50

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		7

3.2 Расчет экономического эффекта разработки стандарта организации СТО 02.00 «Процедура процесса продажи продукции» .....	53
3.3 Выводы по разделу три .....	54
4 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....	56
4.1 Микроклимат помещений .....	58
4.2 Пожарная безопасность .....	59
4.3 Электробезопасность .....	60
4.4 Охрана труда .....	60
4.5 Освещение помещений .....	61
4.6 Средства индивидуальной защиты .....	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	64
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	65
ПРИЛОЖЕНИЕ А Организационно-функциональная схема ООО «РИФИНГ-Сервис» .....	67
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Соответствие внутренних устройств реакторов риформинга и гидроочистки требованиям ТР ТС .....	68
ПРИЛОЖЕНИЕ В Соответствие фильтра щелевого в корпусе требованиям ТР ТС .....	69
ПРИЛОЖЕНИЕ Г Аттестация Лаборатории неразрушающего контроля ..	72
ПРИЛОЖЕНИЕ Д Система менеджмента качества .....	73
ПРИЛОЖЕНИЕ Е Система охраны труда .....	75
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж Система экологического менеджмента .....	76
ПРИЛОЖЕНИЕ И Старый стандарт организации СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции .....	77
ПРИЛОЖЕНИЕ К Новый стандарт организации СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции .....	90

## ВВЕДЕНИЕ

Работы по стандартизации осуществляются на основе Федерального закона «О техническом регулировании» №184-ФЗ. В нем описана такая категория документов в области стандартизации, как стандарты организаций.

С точки зрения практического применения на конкретном предприятии, они являются важными руководящими документами, в которых с учетом соответствующей специфики юридически закрепляются нормы и правила, локальные требования, необходимые для обеспечения деятельности организации в сфере технического регулирования.

В выпускной квалификационной работе будет рассмотрен опыт сторонних организаций по разработке стандартов, требования и методы разработки стандартов. Будет произведен анализ причин возникновения необходимости обновления имеющегося стандарта организации, методов работы предприятия. И, наконец, разработан новый стандарт организации СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка нового стандарта организации «Процедура процесса продажи продукции».

Задачи работы:

- 1) Изучить требования и методы разработки стандартов;
- 2) Изучить опыт сторонних организаций в данном вопросе;
- 3) Проанализировать старые методы продаж в ООО «РИФИНГ-Сервис» и описать новые операции процесса продажи продукции;
- 4) Разработать новый стандарт организации.

В качестве объекта исследования выбрано ООО «РИФИНГ-Сервис».

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		9

# 1 ОБЗОР ПЕРЕДОВОГО ОТЕЧЕСТВЕННОГО И ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА

## 1.1 Общая характеристика и цели стандартизации

В современном мире стандарты существуют в динамичной и изменяющейся среде. Расширение рынков, появление новых секторов бизнеса, более быстрая разработка и сокращение жизненных циклов продукции, а также развитие технологий, приводят к тому, что национальная и международная стандартизация сталкиваются с множеством новых и все более остро стоящих проблем.

Перед лицом этих вызовов определение стратегии национальной стандартизации является необходимым ответом на изменяющуюся ситуацию и новые запросы отечественной экономики и глобализованного мира. Стратегические цели стандартизации для многих стран имеют единую основу, однако этапы их реализации определяются развитием национальной экономики. Стандартизация как один из элементов технического регулирования может обеспечить достойный вклад в экономическое развитие страны, но при этом роль и принципы стандартизации в условиях реформирования российской экономики должны быть адекватны происходящим переменам и соответствовать международной практике - это очень актуально в наше время.

Стандартизация – деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности, работ и услуг.

Объект стандартизации – продукция, работа, процесс и услуги, подлежащие или подвергающиеся стандартизации.

В процессе трудовой деятельности специалисту приходится решать систематически повторяющиеся задачи: измерение и учет количества продукции, составление разного вида документации, измерение параметров

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		10

технологических операций, контроль готовой продукции, упаковывание и т.д. Существуют различные варианты решения этих задач.

Цель стандартизации – выявление наиболее экономичного и правильного варианта, т.е. нахождение оптимального решения. Для того чтобы наилучшее решение позволило достичь нормализации в определенной области необходимо, чтобы это наилучшее решение стало ценностью большинства предприятий и специалистов. Только при всеобщем и многократном использовании наилучшего решения существующих и потенциальных задач возможен экономический эффект от проведенного упорядочения.

Если основная цель технического регулирования заключается в защите жизни и здоровья граждан, охране окружающей среды, то применение стандартов в первую очередь направлено на повышение конкурентоспособности продукции.

Стратегические цели стандартизации для многих стран имеют общую основу, однако этапы их реализации определяются развитием национальной экономики. В РФ можно отметить следующие базовые цели стандартизации:

- гарантия национальной, экологической, технической и технологической безопасности в РФ;
- способствование достижению РФ позиции одной из ведущих стран в экономике;
- улучшение качества и конкурентоспособности продукции, работ и услуг, в том числе на международном рынке;
- способствование глобализации торговых отношений и предотвращению технических барьеров в торговле;
- способствование сохранению существенно важных рынков для промышленных предприятий России, торгово-экономического, научно-технического и технологического партнерства со странами СНГ;
- способствование развитию технологий, знаний и опыта, накопленных в различных отраслях экономики через стандарты.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		11

## 1.2 Стандарт организации

Основным результатом работ по стандартизации является принятие такого нормативного документа, как стандарт.

Под стандартом организации понимается стандарт, утвержденный и применяемый организацией для целей стандартизации, а также для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также для распространения и использования полученных в различных областях знаний результатов исследований (испытаний), измерений и разработок.

Учитывая общую целевую направленность стандартизации как одного из основных элементов технического регулирования, деятельность по стандартизации в каждой конкретной организации должна быть направлена на повышение качества и безопасности продукции, связанных с ней процессов, работ и услуг, и, в целом, на достижение максимального экономического эффекта, обеспечиваемого с учетом передовых достижений науки и технологий посредством применения требований, разрабатываемых и утверждаемых в стандартах организации.

С точки зрения практического применения в конкретной организации, СТО являются основополагающими руководящими документами, в которых с учетом соответствующей специфики юридически закрепляются локальные требования, нормы и правила, необходимые для обеспечения деятельности организации в сфере технического регулирования.

Стандарты организаций могут разрабатываться на применяемые в организации процессы, продукцию и оказываемые услуги; на продукцию, производимую и поставляемую на внутренний и внешний рынок; на работы и услуги, выполняемые на стороне, в соответствии с заключенными договорами (контрактами).

В стандартах организации описывается методика выполнения значимых операций или группы операций документированных процедур.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		12



Документированные процедуры дают ответы на следующие вопросы:

- Каковы цели процедуры?
- Какие операции выполняются, в какой последовательности?
- Кто руководит процедурой?
- Каков перечень входных данных?
- Кто из должностных лиц отвечает за конкретную операцию?
- Каков перечень выходных данных процедуры, куда они поступают?
- Какие документы создаются в результате выполнения процедуры?
- Каков расход ресурсов?

### 1.3 Требования к документации системы качества

Согласно целям и задачам документирования, разрабатываемая документация системы качества должна отвечать следующим требованиям.

1) Документация должна быть системной, т.е. определенным способом структурированной, с четкими связями между элементами системы качества. Она должна давать ясное представление как о системе качества в целом, так и о каждом отдельном ее элементе. Документация является в полной мере системной, если отсутствие хотя бы одного входящего в нее документа приводит к сбою функционирования системы качества. Системность документации выражается также в том, что она выступает неотъемлемой частью документации общей системы управления предприятием.

2) Документация должна быть комплексной, т.е. охватывать все аспекты деятельности в системе качества, в том числе: технические, организационные, экономические, правовые, социально-психологические, методические.

3) Документация должна быть полной, т.е. содержать исчерпывающую информацию обо всех процессах и процедурах, выполняемых в системе качества, а также о способах регистрации данных. При этом объем документации должен быть минимальным, но достаточным для практических

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						13
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

целей. Документация должна включать как внутренние, так и внешние документы по качеству.

4) Документация должна быть соответствующей рекомендациям и требованиям стандартов семейства ИСО 9000. Это означает, что каждый документ системы качества должен содержать положения, соответствующие конкретным рекомендациям или требованиям ИСО. С этой целью уместно во вводной части каждого документа системы давать точную ссылку на конкретный раздел или пункт стандарта, в соответствии с которым разработан данный документ.

5) В документации должны содержаться только практически выполнимые требования. В нее нельзя включать нереальные положения.

6) Документация должна быть легко идентифицируемой. Это значит, что каждый документ должен иметь наименование, условное обозначение и код, позволяющий установить его принадлежность к определенной части системы.

7) Документация должна быть адресной, т.е. каждый документ должен быть предназначен для определенной области применения и адресован конкретным исполнителям.

8) Документация должна быть актуализированной. Это означает, что документация в целом, и каждый отдельный ее документ должны своевременно отражать изменения условий обеспечения качества на предприятии.

9) Документация должна быть понятной всем ее пользователям: руководителям, специалистам, исполнителям и аудиторам. Каждый документ должен быть изложен простым, ясным языком. Текст должен быть кратким, точным, не допускающим различных толкований, логически последовательным, включающим самое необходимое для его использования.

В документе не допускается применение оборотов разговорной речи и произвольных словообразований. Положения документа не должны противоречить друг другу и положениям других документов.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		14

10) Документация должна иметь одобренный статус, т.е. каждый документ системы качества и вся документация в целом должны быть утверждены или подписаны полномочными должностными лицами.

#### 1.4 Разработка и введение в действие стандарта

Разработка и введение в действие документа ведется в три стадии:

Первая стадия — разработка проекта документа и направление его на отзыв в соответствующие подразделения;

Вторая стадия — анализ отзывов, разработка окончательной редакции документа, согласование его с заинтересованными подразделениями и утверждение полномочным должностным лицом;

Третья стадия — регистрация.

Разработанному документу присваивается определенный код (шифр), указывающий на его структурную принадлежность к документации системы качества. Возможны различные варианты кодирования документов. В наиболее распространенном варианте кодирования код документа включает: условное обозначение (индекс) документа, цифровой код вида документа, цифровой код типа системы качества, цифровой код элемента системы качества, порядковый номер документа и год его утверждения.

Введение в действие утвержденного документа осуществляется подразделением-разработчиком. В случае необходимости, до введения в действие документа осуществляется разработка и реализация организационных мероприятий. Распределение копий документа осуществляет разработчик. При этом ведется строгий учет выданных копий.

Контроль правильности изложения и оформления документов осуществляет служба стандартизации. Постоянную проверку выполнения требований документа ведут подразделения, в которых документ используется.

Целью актуализации является предотвращение использования утративших силу или устаревших документов. Поэтому особое внимание

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						15
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

уделяется тому, чтобы своевременно обновлять документы, т.е. вносить в них изменения и дополнения.

Основные причины актуализации:

- изменение политики предприятия в области качества;
- изменение условий выполнения регламентированной документом работы;
- изменения требований к выполнению работы;
- истечение срока действия документов, с которыми связано выполнение работы;
- результаты внутреннего или внешнего аудита системы качества;
- решение руководства предприятия;
- обоснованные предложения руководителей подразделений, специалистов и рабочих.

Изменения и дополнения в документ вносит разработчик документа. Для удобства изменения и дополнения проводятся путем замены соответствующих листов документа. Логично документ, в который внесены изменения, как-нибудь выделять, например, с помощью цветowych, графических или буквенных знаков. Также в состав каждого документа включается лист регистрации изменений и дополнений.

### 1.5 Сравнение, анализ и пример разработки стандарта организации «Процедура процесса продажи продукции» другими предприятиями

К объектам, которые подлежат стандартизации внутри конкретно взятой организации, относятся процедуры, описывающие ключевые процессы предприятия. Одним из них является процесс продажи продукции.

Например, стандарт организации «Процедура процесса продажи продукции» описывает, как выполнять операции, или группу операций процедуры специалистам по продажам, и как им взаимодействовать с другими участниками процесса.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		16

Большинство стандартов «Процедура процесса продажи продукции» других организаций схожи. Структура, содержание, оформление соответствуют действующему законодательству и регулирующим нормативным актам, а также национальным стандартам. Особое внимание уделяется ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения» и ГОСТ Р 1.5-2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения». Но некоторые различия все же имеются. Например, операции, участники процесса. Это связано со структурой предприятий, спецификой и направлением деятельности, методами выполнения операций.

Проанализировав разработку стандартов других организаций, можно выделить следующее:

✓ На титульном листе стандарта указаны название организации, кем и когда утверждено, дата введения в действие, код и название стандарта.

✓ Назначение и область применения – указано, что данный стандарт устанавливает процесс реализации продукции/ продажи продукции. (Формулировки могут отличаться). Обязывает применять требования настоящего стандарта сотрудникам, осуществляющим реализацию/ продажу продукции.

✓ Термины и определения. В данном разделе перечисляются сокращения, определения и термины, используемые в данном стандарте.

✓ Ответственность – подразумевает соблюдение требований сотрудниками, принимающими участие в процессе.

✓ Общие положения – указываются основные цели, задачи процесса. Реализация продукции включает в себя: порядок работы при обращении клиентов; порядок работы с базами; порядок заключения договоров; расчеты с клиентами; порядок отгрузки продукции; порядок оформления документации.

✓ Описание процесса – это перечисление самих операций, входящих в процесс, и методов их выполнения. Перечень операций и способы их осуществления зависят от причин, описанных ранее.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		17

В пример можно привести описание процесса фирмы «Урал-Цемент»:

1) Порядок работы при обращении клиентов

- Обращение клиентов может происходить следующими способами:

- посредством телефонной связи;

- при личном посещении Клиентом офиса Холдинга;

- при направлении Клиентом в адрес Холдинга письменного обращения

по форме СТО Форма документа «Заявка на поставку продукции Урал-Цемент»;

- при направлении Клиентом электронного письма посредством e-mail;

- при направлении Клиентом электронной заявки на сайте Холдинга.

- Обращения посредством телефонной связи и электронной почты поступают на номер и адреса, указанные в рекламных материалах, на официальном сайте Холдинга, а также в реквизитах Холдинга, указываемых при заключении договоров.

- Личное посещение Клиентом происходит в офисе Холдинга, адрес которого указан в рекламных материалах, на официальном сайте Холдинга.

- При общении с Клиентом специалист по реализации в общем случае должен:

- уточнить ФИО Клиента и наименование организации, которую он представляет;

- дать точные и полные ответы на интересующие Клиента вопросы;

- при необходимости, запросить электронный адрес Клиента для предоставления необходимых форм документа. Данная информация должна быть направлена на электронный адрес Клиента в течение 30 (тридцати) минут после разговора с Клиентом, если в ходе разговора не было оговорено иное время предоставления информации;

- При поступлении заявки на поставку продукции по форме СТО Форма документа «Заявка на поставку продукции Урал-Цемент» специалист по реализации в зависимости от ассортимента продукции действует в

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						18
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

соответствии с СТО МИ Розничная продажа продукции Урал-Цемент или СТО МИ Оптовая продажа продукции Урал-Цемент.

## 2) Порядок работы с клиентскими базами

В целях анализа и дальнейшей обработки вопросов при обращении Клиентов специалист по реализации обобщает сведения о поступивших обращениях, а также анализирует их. Работа с клиентской базой включает в себя следующие процессы:

- формирование клиентской базы;
- работа с клиентской базой и учет текущей информации о клиентах;
- анализ информации о клиентах;
- принятие решений по работе с клиентами на основе анализа.
- Формирование клиентской базы ведется в рабочем порядке (по мере обращения клиентов).
- Внесение данных происходит путем заполнения данных в программе 1С с указанием:
  - реквизиты компании (название, координаты, руководитель, банковские счета, идентификационные номера и коды статистики);
  - сфера деятельности.

Помимо этого, специалист по реализации, закрепленный за определенной номенклатурой продукции Холдинга, должен вести учет Клиентов в личной клиентской базе и заполнять СТО Форма документа «Карточка клиента Урал-Цемент» не позднее 14 дней с момента получения информации. Информация запрашивается путем обращения в адрес Клиента посредством телефонных звонков, электронной почты.

- Клиентская база анализируется и обновляется один раз в квартал. Специалист по реализации, при необходимости, общается с каждым клиентом из личной наработанной клиентской базы и обновляет данные в СТО Форма документа «Карточка клиента Урал-Цемент».

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		19

- Анализ клиентской базы состоит в:
  - выявлении клиентов, на которых приходится наибольший объем продаж и выручки;
  - выявлении клиентов, часто осуществляющих закупки;
  - выяснении причин оттока Клиентов;
  - определении возможности восстановления отношений с ушедшими клиентами.

- По результатам анализа клиентской базы принимаются решения по отношению к Клиентам:

- устанавливаются размеры скидок;
- предлагаются взаимно выгодные условия оплаты (например, рассрочку платежа) для постоянных клиентов в целях повышения лояльности клиентов, увеличения продаж, равномерного поступления денежных средств;
- осуществляется планирование закупок для постоянных клиентов для более ритмичного производства и минимального складского запаса.

- Ежемесячно специалист по реализации должен предоставлять отчет по форме СТО Форма документа «Отчет по работе с клиентами», в котором отражается текущее состояние дел по работе с каждым клиентом.

Еженедельно отчет обновляется и предоставляется каждым специалистом по реализации Заместителю управляющего проектом в электронном виде.

Сводный отчет предоставляется Руководителю проекта.

3) Заключение договоров осуществляется в соответствии с СТО МИ Заключение договоров с оптовыми клиентами Урал-Цемент и СТО СМК 82.19.13 Управление договорами.

4) Расчет с клиентами

- Оплата продукции Холдинга Клиентом производится посредством наличных и безналичных расчетов.

- Наличные платежи принимаются в офисе Холдинга при личном обращении Клиента. Факт оплаты продукции подтверждается кассовым чеком.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						20
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		



- Безналичные платежи производятся:
  - путем перечисления денежных средств за продукцию на расчетный счет Холдинга. Счет на оплату выставляется специалистом по реализации и отправляется на почтовый адрес или на электронную почту Клиента;
  - посредством мобильного платежного терминала при оплате продукции Клиентом на месте доставки продукции.

Специалист по реализации отслеживает поступление денежных средств на расчетный счет Холдинга в базе 1С.

#### 5) Порядок отгрузки продукции

- Отгрузка продукции Урал-Цемент осуществляется с трех складских площадок автомобильным и железнодорожным транспортом.
- Транспортные расходы включаются в счет на оплату продукции отдельной строкой за исключением самовывоза продукции Клиентом.
- Отгрузка железнодорожным транспортом проводится только при условии 100% оплаты железнодорожных перевозок.
- При необходимости использования наемного автотранспорта специалист по реализации связывается с транспортными компаниями, с которыми заключен договор на оказание услуг.
- Отгрузка продукции осуществляется операторами склада отгрузки после получения от специалиста по реализации в ИС заявки по форме СТО Форма документа "Заявка на поставку продукции Урал-Цемент.

#### б) Порядок оформления документации

- В процессе реализации продукции Клиенту передаются следующие документы:
  - при работе с физическими лицами:
    - паспорт качества на продукцию;
    - товарно-транспортная накладная;
    - акт оказанных услуг транспортной компанией (при необходимости)
  - при работе с юридическими лицами:
    - паспорт качества на продукцию;

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		21

- товарно-транспортная накладная;
- акт оказанных услуг транспортной компанией (при необходимости)
- товарная накладная;
- счет-фактура.

- Паспорт качества поступает с продукцией от производителя на каждую партию.

- ТТН оформляется в день отгрузки оператором склада отгрузки.

- ПУД (счет-фактура и товарная накладная) оформляются специалистом по реализации в день отгрузки товара.

- Передача ПУД Клиенту осуществляется в офисе Холдинга или посредством заказного письма. Ответственное лицо – специалист по реализации.

7) Порядок расширения и поддержания сотрудничества

- Основные принципы поддержания сотрудничества с Клиентами:

- бережное отношение к Клиенту;

- учет пожеланий Клиента в вопросе формирования цен;

- развитие личных неформальных доверительных отношений с лицами, принимающими решение о закупке и влияющими на принятие решений (с руководителями, специалистами отдела снабжения, техническими специалистами);

- оперативное реагирование на претензии и замечания Клиентов;

- Бережное отношение к Клиенту заключается в оперативном реагировании на запросы Клиента специалистом по реализации в зависимости от способа обращения в соответствии с п. 6.1.

- По согласованию с Руководителем проекта для постоянных клиентов предусматривается система отсрочек платежа и скидок.

- Развитие личных неформальных отношений предусматривает:

- личные контакты: посещение крупного Клиента не реже 1 раза в год;

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						22
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

- поздравления на государственные праздники, памятные данные: открытки и подарки с фирменной символикой.

- С момента получения претензии или замечания от Клиента Специалист по реализации в течение 2 (двух) дней подготавливает письмо с конкретными ответами, привлекая при необходимости технических специалистов.

Заместитель управляющего проектом проводит корректирующие действия по любой проблеме, поступившей от Клиента, в течение 15 дней с момента поступления сообщения.

✓ Внесение изменений, хранение и рассылка – в данном разделе прописывается кто и как вносит изменения в данный стандарт. Где он хранится и каким образом и кому производится рассылка СТО.

#### 1.6 Выводы по разделу один

Рассмотрев и проанализировав, как происходит разработка стандарта организации «Процедура процесса продажи продукции» на других предприятиях, можно сделать вывод о том, что при разработке и оформлении документированной процедуры соблюдается соответствие действующему законодательству и регулирующим нормативным актам, а также национальным стандартам. Особое внимание уделяется требованиям ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения» и ГОСТ Р 1.5-2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения». Но расхождения возникают из-за разницы в структуре предприятий, специфике и направлении деятельности, выборе методов выполнения операций.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		23

## 2 РАЗРАБОТКА ОБНОВЛЕННОЙ ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ПРОЦЕДУРЫ ПРОЦЕССА ПРОДАЖИ ПРОДУКЦИИ

### 2.1 Характеристика ООО «РИФИНГ-Сервис»

#### 2.1.1 Общая характеристика

ООО «РИФИНГ-Сервис» является коммерческой организацией. Основано 2 февраля 2009 года.

Общая численность работников на предприятии составляет 52 человека.

Юридический адрес: 456318, Россия, Челябинская область, г. Миасс, проспект Октября, д. 72, оф. 136.

Полное фирменное наименование Общества на русском языке – Общество с ограниченной ответственностью «РИФИНГ-Сервис».

Сокращенное фирменное наименование Общества – ООО «РИФИНГ-Сервис».

Сокращенное фирменное наименование Общества на английском языке – REEFING-Service Co.,Ltd.

ООО «РИФИНГ-Сервис», впервые в России, использовало технологию изготовления высокоточного трехгранного профиля, кардинально отличающуюся от применяемой зарубежными фирмами. Сегодня общество располагает возможностью изготавливать трехгранный профиль нескольких стандартных сечений. Кроме того, на основе отработанной технологии оно готово, при необходимости, изготавливать и другие профили. Этот профиль применяется при изготовлении щелевых экранов различных изделий.

В приложении А приведена структура управления ООО «РИФИНГ-Сервис».

Основа инженерного персонала фирмы - сотрудники с большим опытом создания образцов новой техники ракетно-космической отрасли. Предприятие имеет собственную научно-техническую и производственную базу.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		24

ООО «РИФИНГ-Сервис», являясь юридическим лицом, имеет в собственности имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, от своего имени приобретает имущественные и личные неимущественные права, несет обязанности, выступает истцом и ответчиком в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Предприятие имеет самостоятельный баланс, расчетный и иные счета в банках, круглую печать и бланк с фирменным наименованием.

### 2.1.2 Описание основных видов деятельности предприятия

Основными видами деятельности ООО «РИФИНГ-Сервис» по Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности являются:

- 33.12. Ремонт машин и оборудования
- 25.29 Производство прочих металлических цистерн, резервуаров и емкостей
- 25.62 Обработка металлических изделий механическая
- 28.25.1 Производство теплообменных устройств, оборудования для кондиционирования воздуха промышленного холодильного и морозильного оборудования, производство оборудования для фильтрации и очистки газов
- 28.29 Производство прочих машин и оборудования общего назначения, не включенного в другие группировки
- 28.29.1 Производство газогенераторов, аппаратов для дистилляции и фильтрации
- 28.30.82 Производство доильных аппаратов

Приоритетным направлением деятельности в последние годы стала продукция для нефтеперерабатывающих предприятий (НПЗ): в первую очередь внутренние устройства реакторов риформинга и гидроочистки, внутренние устройства для колонных тепломассообменных аппаратов, внутренние

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		25

устройства реакторов процессов гидрокрекинга, теплообменники, устройства фильтрации различных сред.

В отличие от других поставщиков аналогичного оборудования ООО «РИФИНГ-Сервис» не изготавливает стандартное «ГОСТовское» оборудование. Задача предприятия – это разработка новейших образцов, которые должны соответствовать современным требованиям технологий нефтепереработки и Заказчика.

Поэтому при изготовлении такого оборудования предприятие выполняет следующие виды работ: анализ исходный данных Заказчика, проведение предпроектных исследований, расчетно-аналитические и опытно-конструкторские работы, включая испытания на прочность, герметичность на гидродинамических стендах, разработка проектных чертежей с обязательным согласованием с Заказчиком, разработка рабочей и эксплуатационной документации, изготовление продукции, авторский и инженерный контроль при изготовлении и испытаниях.

В ходе изготовления оборудования проводится технический контроль параметров изделия, все сварные швы подвергаются проверке различными способами. Предприятие имеет собственную лабораторию по неразрушающему контролю. Изготовленное оборудование проходит процесс макетирования в присутствии Заказчика на предприятии, перед поставкой. Таким образом, происходит приемка оборудования Заказчиком, подтверждение качества его изготовления.

Так же предприятие предоставляет услуги по монтажу изготовленного оборудования и шефмонтажу на предприятии Заказчика.

На все виды работ по разработке, изготовлению и монтажу оборудования для нефтепереработки и нефтехимии, предприятие ООО «РИФИНГ-Сервис» имеет разрешительные документы.

Оборудование сертифицировано на соответствие Техническим Регламентам Таможенного Союза (ТР ТС) (Приложения Б и В).

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						26
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

Персонал предприятия аттестован на знание правил по Промышленной безопасности и имеет удостоверения.

Лаборатория по неразрушающему контролю аттестована в Единой системе оценки соответствия в области промышленной безопасности, экологической безопасности, безопасности в энергетике и строительстве. Свидетельство в приложении Г.

Система менеджмента качества на предприятии применительно к разработке, проектированию, изготовлению и к выполнению работ по монтажу сертифицирована на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (Приложение Д).

Система охраны труда сертифицирована на соответствие требованиям ГОСТ Р 12.0.230-2007 (OHSAS 18001-2007) (Приложение Е).

Система экологического менеджмента сертифицирована на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 14001-2016 ( ISO 14001-2015) (Приложение Ж).

### 2.1.3 Технология производства

Щелевые экраны являются основным элементом конструкции высокотехнологичного распределительно-фильтрующего оборудования, выпускаемого фирмой РИФИНГ-Сервис.

Конструкция щелевого экрана представляет собой решетку, которая выполнена из высокоточного профиля v-образной формы (продольные элементы) и поперечных опорных элементов (шпангоутов), соединенных сваркой в каждой точке пересечения.

Таким образом, v-образный профиль создает гладкий жесткий экран с продольными щелями строго определенного размера (размер щели от 20 мкм) с допуском в узких пределах, а опорные шпангоуты создают силовое основание экрана.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						27
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

В отличие от традиционных экранов из плетеных сеток, использование щелевых экранов в совокупности с реализованными в конструкции техническими решениями позволяет:

- исключить абразивный износ зернистой загрузки и снизить расходы на загрузку аппаратов;
- исключить засорение фильтра, поскольку частицы загрузки контактируют с ним только по двум точкам острых кромок v-образного профиля, что делает фильтр абсолютно прозрачным для жидкости, газа и пыли;
- равномерно распределить поток сырья;
- исключить появление застойных зон в слое загрузки и сократить время регенерации;
- снизить перепад давления;
- увеличить срок службы устройств.

Использование щелевых экранов позволяет применять новые загрузки, имеющие при одинаковом объеме большую реакционную поверхность за счет уменьшения размеров частиц, что также повышает производительность аппаратов и улучшает качество продукции.

#### 2.1.4 Реализация продукции

ООО «РИФИНГ-Сервис» для нефтеперерабатывающих предприятий предлагает широкий спектр оборудования: внутренние устройства реакторов риформинга и гидроочистки, внутренние устройства для колонных теплообменников аппаратов, внутренние устройства реакторов гидрокрекинга, теплообменники и другое высокотехнологичное оборудование.

Изделия для нефтеперерабатывающих предприятий работают на заводах по всей России и СНГ: от Мозыря и Надвирны на западе - до Хабаровска на Дальнем Востоке, от Ухты на севере - до Чимкента на юге: Ангарская НХК, Ачинский НПЗ, Кинеш (Киришинефтеоргсинтез), Комсомольский НПЗ, Куйбышевский НПЗ, ЛУКОЙЛ-Волгограднефтепереработка, ЛУКОЙЛ-

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						28
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		



Нижегороднефтеоргсинтез, ЛУКОЙЛ-Одесский НПЗ, ЛУКОЙЛ-Пермнефтеоргсинтез, Мозырский НПЗ, Московский НПЗ, Надвирнянский НПЗ, Новойл, Орскнефтеоргсинтез, Павлодарский НПЗ, Рязанский НПЗ, Салаватнефтеоргсинтез, Саратовский НПЗ, Сибур-Нефтехим (Пермь), Сызранский НПЗ, Туапсинский НПЗ, Туркменбаши НПЗ, Уфанефтехим, Курганхиммаш, Ухтинский НПЗ, Чимкентнефтеоргсинтез, Хабаровский НПЗ, Ярославнефтеоргсинтез.

## 2.2 Характеристика документированных процедур

Документированная процедура – документ, который устанавливает единый для всей организации порядок выполнения процессов системы качества, полномочия и ответственность должностных лиц за выполняемые ими работы, определяющие информационные потоки при взаимодействии участников соответствующих процессов.

Документированная процедура СМК означает, что она:

- разработана;
- соответствующим образом оформлена;
- введена в действие;
- поддерживается в актуальном состоянии.

Разработка и внедрение системы менеджмента качества не простая задача для большинства предприятий. Она должна полностью отображать особенности конкретного предприятия, минимизировать расходы на управление. Поэтому разработка общесистемных документированных процедур системы менеджмента качества проводится под конкретную организацию, с учетом ее особенностей, уровня развития системы управления и применяемых инструментов менеджмента.

Некоторые компании для удобства управления объединяют процедуры, которые охватывают сразу несколько элементов системы (процессов) в одну

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						29
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

документированную процедуру. Другим фирмам может понадобиться разработка дополнительных процедур.

## 2.2 Анализ причин разработки нового стандарта

Любая организация стремится выжить в условиях конкурентной среды, подняться, занять устойчивое положение и выйти в лидирующие позиции. Основа всему этому – развитие, без него ничего не достичь.

Развитие организации – это целенаправленное комплексное изменение к более высоким позициям, которое проводится единым изменением всей системы, либо многих ее элементов.

Обычно развитие идет несколькими путями, например, изменением организации и системы управления, средств производства, технологий и процессов, а также расширение масштабов производства.

Изменения в компании должны проходить с учетом интересов коллектива и других заинтересованных сторон, должна быть реализована с их участием и поддержкой. Только такая методология развития организации может обеспечить требуемые характеристики организации на новом уровне, и с минимальными затратами ресурсов.

Причинами, которые послужили внести изменения в имеющийся стандарт организации ООО «РИФИНГ-Сервис» и внедрить новый, стали:

- Изменения в порядке интересов руководителя организации:

Преследование директором своих личных целей и интересов в сфере бизнеса, управленческой технологии, собственности, денежных потоков и т.д.

- Изменения в структуре организации ООО «РИФИНГ-Сервис»:

Произошла реорганизация предприятия. Изменилась управленческая технология. Произошел переход на иные механизмы управления, формирование дополнительных управленческих уровней и параллельных структур, перераспределение обязанностей и полномочий. В связи с этим,

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		30

возникли изменения в системе распределения полномочий, работ и ответственности исполнителей или отделов в целом.

Утверждена новая структурная схема ООО «РИФИНГ-Сервис» (см. приложение А).

- Изменение направления деятельности:

ООО «РИФИНГ-Сервис» выбрало новое приоритетное направление деятельности. Упор последнее время делается на реализацию оборудования для нефтеперерабатывающих предприятий.

- Изменение задач и технологий:

Внедрение новых производственных и информационных технологий, за которыми следует обеспечивающие их функционирование изменения.

- Новые методы работы:

В связи с вышеназванными причинами, изменились методы работы участников процессов и способы взаимодействия между ними.

Прямые заявки и закупки перешли в конкурентную среду. Переход государственных закупок, закупок предприятий монополистов, а также многих частных предприятий к регламентированным закупкам привел к тому, что изменились обязанности именно менеджера по продажам.

Большинство закупок реализуется на электронных торговых площадках. Поэтому деятельность менеджера по продажам стала связана, в основном, с работой на них.

К основным обязанностям менеджера по продажам теперь добавилось оформление участия в так называемых государственных и коммерческих заказах. Иначе - тендерах, конкурсах.

Во-первых, участие в формально-юридической подготовке и проведении документации для подачи на запросы. В тендерах выигрывает не только самое дешевое предложение, но в первую очередь, та компания, которая полностью соответствует требованиям. В то же время получение прибыльного заказа обеспечивает предприятие работой на годы вперед, следовательно, стоимость ошибки здесь особенно велика.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		31

Оферта должна соответствовать не только закону о тендерном производстве, но и внутренним уставам компании. Осуществление контроля над правильной оценкой стоимости предмета заказа и составлением калькуляции также входит в сферу обязанностей. Во-вторых, менеджер по продажам отвечает за соблюдение соответствующего распоряжения руководителя. Кроме того, он занимается разработкой проектов спецификации существенных условий заказа. Также проводит переговоры с заказчиками для выяснения сомнений и вопросов.

- Своевременно не был актуализирован стандарт организации СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции. Текст старого стандарта приведен в приложении И.

### 2.3 Цели и показатели процесса продажи продукции

В связи с вышеизложенными причинами, была обновлена цель процесса. Она описана во внутреннем документе «Цели и показатели процесса 02 продажи продукции».

Целью процесса продажи продукции является увеличение продаж за счет изучения спроса потребителей и измерение удовлетворенности потребителя.

Для достижения ООО «РИФИНГ-Сервис» цели процесса продажи продукции используются следующие показатели:

- Сумма выручки на 10% больше предыдущего года.

Это значит, что при контроле данного показателя с периодичностью 1 раз в полгода, сумма выручки в первом полугодии должна быть больше на 10%, во втором полугодии – больше на 10%, и в конце года – больше на 10%, по сравнению с предыдущим годом. Данные для анализа берутся в бухгалтерии, в базе 1С. Ответственный за сбор данных – главный бухгалтер.

- Увеличение номенклатуры продукции на 1 единицу продукции больше предыдущего года.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		32

Это значит, что при контроле данного показателя с периодичностью 1 раз в год, номенклатура продукции ООО «РИФИНГ-Сервис» должна увеличиться на 1 штуку, по сравнению с предыдущим годом. Данные для анализа берутся из заполненного бланка «Анализ заявок» (Рисунок К.15). Ответственный за сбор данных – менеджер по продажам.

- Отсутствие претензий.

Это означает, что при контроле данного показателя с периодичностью 1 раз в год, количество претензий, направленных в адрес ООО «РИФИНГ-Сервис» должно составлять 0 штук, по сравнению с предыдущим годом. Данные для анализа берутся из анкет (Рисунок К.14) и претензий (Рисунок К.17). Ответственный за сбор данных – менеджер по продажам.

#### 2.4 Разработка нового стандарта организации СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции

Проанализировав требования и опыт сторонних предприятий, изложенные в первой главе ВКР, по созданию стандарта организации Процедура процесса продажи продукции, можно разработать обновленный СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции для ООО «РИФИНГ-Сервис», который изложен в приложении К.

✓ На титульном листе стандарта (рисунок К.1) в верхнем колонтитуле указываем название организации ООО «РИФИНГ-Сервис», название документа, и количество страниц. Этот колонтитул повторяется на каждой странице.

В правом верхнем углу директор ставит свою подпись, подтверждающую, что данный стандарт согласован и утвержден, и дату утверждения.

В центре титульного листа пишется название документа – Стандарт организации СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		33

Ниже ставим дату введения стандарта в действие и пишем, что он введен взамен старого СТО 02.00-2018.

Внизу страницы пишем город разработки – г. Миасс.

✓ Первый раздел – «Основные положения» (рисунок К.2).

В нем указываем, что Процедура процесса продажи продукции описывает назначение и область применения СТО 02.00; входы и выходы процесса; операции процесса.

Затем приводятся используемые в процедуре сокращения:

МП – менеджер по продажам;

ТехД – технический директор;

ГлМЛЗ – главный менеджер по логистике и закупкам;

ВедКонс – ведущий конструктор;

НП – начальник производства;

ГлБух – главный бухгалтер;

СпецСертифСМКиПр – специалист по сертификации СМК и продукции;

СМК – система менеджмента качества;

ЭТП – электронная торговая площадка;

ЭЦП – электронная цифровая подпись;

СП – серийная продукция;

СПГ – сводный план-график предприятия;

КиПД – корректирующие и предупреждающие действия;

КС – конструкторская служба;

ТД – технологическая документация;

ТО – технологическое обеспечение;

ЭД – эксплуатационная документация;

CRM (Customer Relationship Management) – система управления взаимоотношениями с клиентами;

ТП – техническое предложение;

КП – коммерческое предложение.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		34

После этого перечисляется, для чего предназначен Процесс продажи продукции:

- своевременной отработки заявок Клиентов на продукцию;
- своевременной отработки претензий Клиентов на продукцию;
- формирования рентабельных и технически грамотных предложений Клиентам;
- формирования и выполнения бюджета предприятия;
- учета и анализа удовлетворенности потребителя;
- работа на тендерных площадках;
- анализ спроса потребителей.

В конце указываем, что Процедура определяет требования к процессу продажи продукции и является обязательной для сотрудников компании, принимающих участие в процессе.

Назначаем ответственного за управление Процедурой – владельца Процедуры – менеджера по продажам.

Устанавливаем, что стандартом качества процесса продажи продукции является заключенный договор с Клиентом.

✓ Во втором разделе приводим схему входов и выходов процесса продажи продукции (рисунок К.3).

- В начале перед процессом продажи продукции ставятся цели.

- От участника процесса продажи продукции «Процессы клиентов» на «входе» поступают прямые запросы, либо публикуются через электронные торговые площадки. В процессе формируются, и на «выходе» получаем предложения, отправляемые лично клиентам, либо подается заявка на электронной площадке.

- От участника «Проектирование и разработка» на «входе» - техническое предложение, а на «выходе» - передается заявка и спецификация.

- От «Бухгалтерии» поступают согласованная калькуляция, сводный план-график предприятия, запрос бюджетных показателей. На «выходе» идет согласование калькуляции, и передаются бюджетные показатели.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						35
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

- От участника процесса «Сервис» «входит» следующая информация: акт выполненных работ, отчет по монтажу, а также заполненная анкета удовлетворенности потребителя, полученная после выполнения строительного-монтажных или шефмонтажных работ. На «выходе» «Сервис» получает задание на работы, план работ, анкета удовлетворенности потребителя.

- От процесса «Закупки» в процесс продажи продукции «входит» согласованная калькуляция, а на «выходе» получает задание на отгрузку.

- В конце от процесса продажи продукции в «Управление СМК» передается анализ спроса потребителей на продукцию.

✓ В третьем разделе стандарта описываются операции процесса продажи продукции (рисунки К.4 – К.6).

Операции представим в виде таблицы, в которой приводим название операции, ее участников, входящую и выходящую продукцию, их поставщика, записи, срок и методы выполнения операции.

Операции процесса продажи продукции:

1) Обеспечение информацией потребителей.

Входящая продукция – перечень потенциальных заказчиков. Поставщик – менеджер по продажам.

Запись – лист референций.

Выходящая продукция – информация по изготавливаемому оборудованию и по услугам, которые предоставляет ООО «РИФИНГ-Сервис».

Запись – реклама, прайс-листы, каталог, презентации.

Срок – 1 раз в год.

Метод выполнения операции: Менеджер по продажам на основе имеющихся листов референций составляет список потенциальных заказчиков. И один раз в год, в первом квартале рассылает по электронной почте прайс-листы, каталоги, и различного рода информацию об организации. Также для обеспечения информацией потенциальных заказчиков, ООО «РИФИНГ-Сервис» участвует в выставках.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		36



2) Прохождение заявки – прямой запрос. Процесс прохождения заявки можно посмотреть в приложении А разрабатываемого стандарта на рисунке К.9.

Входящая продукция – зарегистрированная заявка. Поставщик – процессы потребителей.

Запись – зарегистрированная заявка. Вносим в базу CRM.

Выходящая продукция – реагирование на заявку.

Запись – письмо клиенту. Внесение в базу CRM.

Срок - 1 день для обычных условий, но не более 7 при особом запросе.

Метод выполнения операции: Менеджер по продажам сообщает клиенту срок рассмотрения заявки. При необходимости запрашивает уточняющую информацию.

3) Определение варианта исполнения. Поставщик – ведущий конструктор.

Входящая продукция – информация от потенциального клиента о готовности к заключению контракта. Поставщик – процессы потребителей.

Запись – зарегистрированная заявка. Спецификация.

Выходящая продукция – выбор варианта исполнения.

Запись – техническое предложение.

Срок - 1 день для обычных условий, но не более 7 при особом запросе.

Метод выполнения операции: Конструкторы изучают зарегистрированную заявку и спецификацию. Сопоставляют запросы потребителя с производственными и технологическими возможностями предприятия. И на основании этого составляют техническое предложение.

4) Согласование калькуляции. Поставщики – ведущий конструктор, главный бухгалтер, главный менеджер по логистике и закупкам, начальник производства и менеджер по продажам.

Входящая продукция – данные по затратам. Поставщики – ведущий конструктор, главный бухгалтер, главный менеджер по логистике и закупкам, начальник производства.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						37
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

Запись – проект калькуляции.

Выходящая продукция – согласованная калькуляция.

Запись – коммерческое предложение (цены).

Срок – не более 3 дней при обычных условиях, не более 7 при особом запросе.

Метод выполнения операции: Материалоемкость выдает конструкторская служба. Трудоемкость – начальник производства. Закупки – цена материалов – главный менеджер по логистике и закупкам. Главный бухгалтер – накладные и постоянные затраты с учетом налогов. Менеджер по продажам выдает рыночную цену.

Конечная цена должна отвечать требованиям рентабельности и конкуренции на рынке.

Ответственный за согласование калькуляции – менеджер по продажам.

Калькуляцию утверждает Директор.

5) Определение срока выполнения запроса. Поставщики – ведущий конструктор и начальник производства.

Входящая продукция – сводный план-график предприятия. Поставщик – ведущий конструктор.

Запись – виза ведущего конструктора на коммерческом предложении.

Выходящая продукция – согласованные сроки.

Запись – коммерческое предложение (сроки).

Срок – не более 3 дней при обычных условиях, не более 7 при особом запросе.

Метод выполнения операции: начальник производства определяет сроки изготовления продукции в соответствии со сводным план-графиком.

б) Составление и согласование контракта. Поставщики – менеджер по продажам и юрист.

Входящая продукция – проект контракта. Поставщик – менеджер по продажам и юрист.

Запись – виза юриста.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						38
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

Выходящая продукция – условия контракта.

Запись – проект контракта в соответствии с приложением Б нового стандарта. Проект контракта представлен на рисунках К.10 – К.13.

Срок - не более 3 дней при обычных условиях, не более 7 при особом запросе.

Метод выполнения операции: менеджер по продажам вносит данные в типовой контракт поставки и согласовывает с юристом. После всех виз проект контракта направляется директору.

7) Исполнение контракта. Поставщики – менеджер по продажам и ведущий конструктор.

Входящая продукция – Сроки сдачи на склад готовой продукции. Поставщик – начальник производства.

Запись – сводный план-график.

Выходящая продукция – бюджетные показатели.

Запись – план поступления денежных средств.

Срок - ежемесячно.

Метод выполнения операции: контроль над исполнением контракта ведет менеджер по продажам.

8) Отчет о продажах. Поставщик – менеджер по продажам.

Входящая продукция – данные (факт) по поступлению денежных средств и реализации продукции. Поставщик – менеджер по продажам.

Запись – сводный отчет в электронных таблицах.

Выходящая продукция – Обобщение сведений о продажах за отчетный период.

Запись – Отчет по бюджету продаж (план/факт).

Срок – 1 раз в квартал.

Метод выполнения операции: менеджер по продажам составляет сводный отчет в электронных таблицах.

9) Анализ удовлетворенности потребителя. Поставщики – менеджер по продажам и технический директор.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						39
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

Входящая продукция – удовлетворенность потребителя.

Запись – анкета удовлетворенности потребителя. Приведена в приложении В разработанного стандарта. Анкету можно увидеть на рисунке К.14.

Выходящая продукция – анализ сведений по удовлетворенности потребителя.

Запись – сводный отчет по удовлетворенности потребителей в электронных таблицах.

Срок – раз в полугодие.

Метод выполнения операции: Рассылка анкет осуществляется через 2-3 месяца после выполнения контракта. По продаже серийной продукции рассылку осуществляет менеджер по продажам. По монтажу – технический директор.

10) Взаимодействие с сервисом. Поставщики – менеджер по продажам и сервис.

Входящая продукция – данные сервисного обслуживания.

Запись – Акты выполненных работ. Отчеты по монтажу.

Выходящая продукция – Задание на работы. План работ.

Запись – Письмо.

Срок – по мере необходимости.

Метод выполнения операции: Согласование объемов, сроков и затрат на сервисные работы.

11) Отгрузка продукции. Поставщики – начальник производства и главный менеджер по логистике и закупкам.

Входящая продукция – данные о готовности продукции согласно сводному план-графику. Поставщик – начальник производства.

Запись – сводный план-график.

Выходящая продукция – Задание на отгрузку.

Запись – служебная записка на отгрузку. Поставщик – главный менеджер по логистике и закупкам.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		40

Срок – по мере необходимости.

Метод выполнения операции: В служебной записке на отгрузку указывается номенклатура, габариты, способ отгрузки, сроки, место разгрузки/погрузки, контактные лица.

12) Организация рабочего места на электронных торговых площадках.  
Поставщик – менеджер по продажам.

Входящая продукция – регистрация в электронном виде на электронных торговых площадках. Поставщик – менеджер по продажам.

Запись – заявка на аккредитацию.

Выходящая продукция – прохождение аккредитации на тендерных площадках и в организациях.

Запись – лицензия.

Срок – по мере необходимости.

Метод выполнения операции: оплата счета.

Менеджер по продажам готовит необходимую документацию для подачи заявки на аккредитацию. Оплачивает счет при необходимости. Если организация соответствует минимальным требованиям, то считается, что аккредитация пройдена. Получаем лицензию.

13) Обеспечение функционирования тендерной площадки. Поставщик – менеджер по продажам.

Входящая продукция – сроки действия лицензии, денежные средства, сроки действия электронной цифровой подписи. Поставщик – менеджер по продажам.

Запись – лицензия, баланс, электронная цифровая подпись.

Выходящая продукция – пополнение денежных средств.

Запись – счет.

Срок – по мере необходимости.

Метод выполнения операции: Минимальное количество денежных средств для тендеров 20 000,00 рублей.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		41

Менеджер по продажам отслеживает сроки действия лицензии на электронных торговых площадках и в организациях. Следит за сроком действия электронной цифровой подписи. Следит за балансом счета на тендерных площадках. При необходимости пополняет баланс и оплачивает счета.

14) Работа на тендерных площадках. Поставщик – менеджер по продажам.

Входящая продукция – электронная торговая площадка с наименованиями закупок. Поставщик – менеджер по продажам.

Запись – извещения.

Выходящая продукция – возможные потенциальные закупки, документация.

Запись – добавление закупки в базу CRM.

Срок – по мере необходимости.

Метод выполнения операции: Внесение в базу CRM данных о потенциальных закупках. Сохранение документации в SERVER/Отдел продаж/Регионы.

15) Решение по потенциальным закупкам. Поставщики – ведущий конструктор и технический директор.

Входящая продукция – выбор закупки. Поставщики – ведущий конструктор и технический директор.

Запись – база CRM.

Выходящая продукция – подготовка документов и подача заявки.

Запись – заявка.

Срок – установленный на площадке.

Метод выполнения операции: В базе CRM ведущий конструктор и технический директор отмечают цветом выбранную закупку.

16) Отслеживание состояния заявки. Поставщик – менеджер по продажам.

Входящая продукция – просмотр электронной торговой площадки. Поставщик – менеджер по продажам.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		42

Запись – лот.

Выходящая продукция – запрос о дополнительных данных/ завершение тендера.

Запись – лот.

Срок – установленный на площадке.

Метод выполнения операции: отслеживание раз в 3 дня, либо по уведомлению.

17) Составление и согласование контракта. Поставщики – менеджер по продажам и юрист.

Входящая продукция – проект контракта. Поставщики – менеджер по продажам и юрист.

Запись – визы юриста.

Выходящая продукция – условия контракта.

Запись – проект контракта.

Срок – не более 3 дней при обычных условиях, не более 7 при особом запросе.

Метод выполнения операции: менеджер по продажам вносит данные в типовой контракт поставки и согласовывает с юристом.

После всех виз проект контракта направляется директору.

Все дальнейшие действия, которые выполняются после согласования контракта, повторяются в соответствии с пунктами 7 - 11.

18) Анализ заявок (прямых запросов/ЭТП). Поставщик – менеджер по продажам.

Входящая продукция – сбор информации из базы CRM о заявках. Поставщик – менеджер по продажам.

Запись – бланк «Анализ заявок» из приложения Г нового стандарта. Представлен на рисунке К.15.

Выходящая продукция – анализ заявок.

Запись – предложение по методам решения проблем.

Срок – раз в полгода.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						43
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

Метод выполнения операции: менеджер по продажам подает предложения в свободной форме на совет по качеству.

19) Прохождение претензии. Поставщики – менеджер по продажам, технический директор, специалист по сертификации системы менеджмента качества и продукции. Процесс прохождения претензии описан в приложении Д нового стандарта (рисунок К.16).

Входящая продукция – претензии. Поставщик – процессы потребителей.

Запись – зарегистрированная претензия. Бланк приложения Е нового стандарта. Представлен на рисунке К.17.

Выходящая продукция – ответ на претензию.

Запись – письмо.

Срок – не более 10 дней, с даты регистрации претензии.

Метод выполнения операции: Регистрация специалистом по сертификации системы менеджмента качества и продукции Претензии в журнале несоответствий и выдача заданий на корректирующие и предупреждающие действия. Действия согласно процедуре ДНП и КиПД.

✓ В четвертом разделе стандарта описывается управление записями (рисунки К.7 – К.8).

Данные представляем в виде таблицы, в которой описываем способ ведения, ответственного за регистрацию, родителя, пользователей, периодичность регистрации, место хранения, срок хранения и защиту документов, используемых в процессе продажи продукции.

Таблица 1 – Управление записями процесса продажи продукции

Заявка	
1. Способ ведения	Электронный (база CRM)
2. Ответственный за регистрацию	МП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	МП, ТехД, ВедК, Директор



Продолжение таблицы 1

5. Периодичность регистрации	При поступлении запроса
6. Место хранения	База CRM
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Конфиденциально
Коммерческое предложение	
1. Способ ведения	Бумажный/электронный
2. Ответственный за регистрацию	МП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	МП, ТехД, ВедК, Директор
5. Периодичность регистрации	При поступлении запроса
6. Место хранения	Менеджер по продажам
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется
Документы контракта	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	МП, юрист
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	МП, ТехД, ВедК, Юрист, Директор
5. Периодичность регистрации	При подписании контракта с обеих сторон
6. Место хранения	Бухгалтерия
7. Срок хранения	5 лет

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат

ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР

Лист

45

Продолжение таблицы 1

8. Защита	Конфиденциально
Калькуляция	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	МП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	ВедК, ГлБух, ГлМЛЗ, НП, МП, Директор
5. Периодичность регистрации	При утверждении директором
6. Место хранения	Бухгалтерия
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется
Отчет по бюджету продаж	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	МП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	Бухгалтерия, Директор, МП
5. Периодичность регистрации	Ежеквартально
6. Место хранения	Бухгалтерия
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Конфиденциально
Служебная записка на отгрузку	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный регистрацию	ГлМЛЗ

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат

ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР

Лист

46

Продолжение таблицы 1

3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	НП, ГлМЛЗ
5. Периодичность регистрации	По мере необходимости
6. Место хранения	ГлМЛЗ
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется

Ниже таблицы указывается разработчик и все участники процесса. Затем они ставят свои подписи в подтверждение согласования данного стандарта.

✓ После всех разделов стандарта идут приложения к нему. В данном случае было разработано шесть штук:

- Приложение А. Процесс прохождения заявки. (см. рисунок К.9). В нем составлена схема, которая описывает действия, которые нужно выполнить при поступлении заявки:

От клиентов поступают заявки менеджеру по продажам различными способами: переговоры (личные/ выставки), телефон, факс, электронная почта, электронная торговая площадка. Он вносит данные о заявке в базу CRM и передает их и техническую документацию ведущему конструктору, либо техническому директору. На основании этих данных они готовят технико-коммерческое предложение, которое передают менеджеру по продажам. Затем менеджер подготавливает недостающие документы, формирует заявку/ТКП и отправляет заказчикам по электронной почте, либо с помощью ЭТП.

- Приложение Б. Форма типового договора поставки продукции (см. рисунки К.10 – К.13).

Данный проект контракта составлялся вместе с юристом организации и согласован с директором.

- Приложение В. Анкета потребителя (см. рисунок К.14).

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						47
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

Данная анкета разработана с целью выявления удовлетворённости клиентов продукцией и услугами ООО «РИФИНГ-Сервис»; определения текущих и перспективных потребностей клиентов; выявления претензий и рекламаций клиентов; распределения клиентов по группам потребления продукции и услуг; выявления возможностей ООО «РИФИНГ-Сервис» для расширения спектра реализации продукции и услуг внутри групп клиентов.

- Приложение Г. Бланк «Анализ заявок» (см. рисунок К.15).

В данную таблицу заносятся сведения о наименовании продукции, о количестве опубликованных и направленных закупок. Указывается количество поданных организацией заявок по данному виду продукции. Сколько из них компания выиграла. И заполняется причина/ комментарий: почему не подали заявку.

- Приложение Д. Процесс прохождения претензии. (см. рисунок К.16). В нем составлена схема, которая описывает действия, которые нужно выполнить при поступлении претензии:

От клиентов поступают претензии менеджеру по продажам различными способами: переговоры (личные/ выставки), телефон, факс, электронная почта. Он вносит данные о претензии в базу CRM и передает их специалисту по сертификации СМК и продукции. На основании этих данных специалист заполняет Бланк регистрации претензии (см. рисунок К.17) и регистрирует ее в журнале. Затем составляется протокол работы комиссии о рассмотрении претензии и направляется начальнику производства. Он, в свою очередь, выполняет действия с несоответствующей продукцией и корректирующие и предупреждающие действия. В конце результаты КиПД и ответ на претензию направляются Заказчикам.

- Приложение Е. Бланк «Регистрации претензии» (см. рисунок К.17).

Бланк заполняется специалистом по сертификации СМК и продукции соответствующей информацией, полученной от Клиентов.

✓ После всех приложений стандарта создаем лист регистрации изменений, который представлен на рисунке К.18. В этой таблице

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						48
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

записываются все изменения, которые будут вноситься в разработанный стандарт.

✓ Последний лист стандарта – лист ознакомления (рассылки), который представлен на рисунке К.19. В данной таблице записываются все участники процесса продажи продукции, и ставят подписи, подтверждающие, что они ознакомились с данной процедурой.

## 2.5 Выводы по разделу два

В данной главе была дана краткая характеристика объекта дипломного проектирования – Общества с ограниченной ответственностью «РИФИНГ-Сервис». Охарактеризованы документированные процедуры. Произведен анализ причин необходимости обновления имеющего СТО. И на основании всех выше изложенных данных был разработан новый стандарт организации СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции (см. приложение К). И был введен в действие с 06.04.2020 года на основании Приказа директора №16 от 03.04.2020 года.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		49

### 3 ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

#### 3.1 Расчёт трудоёмкости и стоимости разработки стандарта организации

Чтобы рассчитать трудоёмкость и стоимость разработки документированной процедуры, изложенной в разделе 2, необходимы следующие исходные данные:

- заработная плата специалиста;
- базовый норматив трудоёмкости разработки документированной процедуры;
- коэффициент сложности разработки документированной процедуры;
- коэффициент, учитывающий число страниц документированной процедуры.

В состав работ по определению трудоёмкости разработки документированной процедуры входят все этапы разработки документированной процедуры: начиная с технического задания, заканчивая предоставлением готовой документированной процедуры для согласования и утверждения директором организации.

Трудоёмкость разработки документированной процедуры  $T_{дп}$ , чел./дн., вычисляется по формуле:

$$T_{дп} = T_{б.н} \cdot q_c \cdot q_{сл}, \quad (1)$$

где  $T_{б.н}$  - базовый норматив трудоёмкости разработки документированной процедуры, чел./дн.;

$q_c$  - коэффициент, учитывающий число страниц разрабатываемой документированной процедуры;

$q_{сл}$  - коэффициент сложности разрабатываемой документированной процедуры.

Чтобы рассчитать трудоёмкость при разработке документированной процедуры (обозначим  $T_{дп}$ ), показатель  $T_{б.н}$  был измерен фактически, он равен

22 чел./дн. Коэффициент, учитывающий число страниц разрабатываемой документированной процедуры и коэффициент сложности разрабатываемой процедуры были взяты из Р50.1.058-2011 «Методика оценки стоимости разработки, экспертизы национальных стандартов Российской Федерации и экономической эффективности от их внедрения» [7]:

$$q_c = 1,04 \text{ (при числе страниц до 30)}$$

$$q_{сл} = 1,43$$

$$T_{дп} = 22 \cdot 1,04 \cdot 1,43 = 33 \text{ чел./дн.}$$

Распределение трудоемкости по этапам разработки документированных процедур представлено в таблице 2.

Таблица 2 - Распределение трудоемкости разработки документированной процедуры

Этапы разработки	Доля, %	Трудоемкость, дни
Разработка и утверждение технического задания	10	5
Разработка первой редакции документированной процедуры	30	10
Проверка первой редакции документированной процедуры руководителем организации	25	8
Доработка, согласование и представление окончательной редакции документированной процедуры	35	10
Итого:	100	33

Стоимость разработки документированной процедуры  $C_{дп}$ , в рублях определяется по формуле:

$$C_{дп} = T_{дп}(1 + q_0 + q_{к.р.})Z_{эд}, \quad (2)$$

где  $T_{дп}$  - трудоемкость разработки документированной процедуры, чел./мес.;

$q_0$  - норматив отчислений из фонда заработной платы, предоставленный бухгалтерией организации;

$q_{к.р.}$  - коэффициент косвенных расходов организации, осуществляющей разработку документированной процедуры;

З<sub>Э.д</sub> - заработная плата в день специалиста, разрабатывающего стандарт организации, руб.

Таблица 3 - Исходные данные для расчета стоимости разработки стандарта организации

Наименование показателя	Обозначение	Ед. измерения	Значение
<p>Норматив отчислений из фонда заработной платы, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- страховые взносы в Пенсионный фонд РФ</li> <li>- страховые взносы в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования</li> <li>- взносы на оплату нетрудоспособности по болезни и материнству в ФСС</li> <li>- взносы от несчастных случаев и профессиональных заболеваний на производстве в ФСС</li> </ul>	Ч <sub>0</sub>	-	<p>0,307 (30,7 %)</p> <p>0,22 (22 %)</p> <p>0,051 (5,1%)</p> <p>0,029 (2,9%)</p> <p>0,007 (0,7%)</p>
Коэффициент сложности разрабатываемых документированных процедур	Ч <sub>сл.</sub>	-	1,43
Заработная плата в месяц специалиста по качеству, разрабатывающего документированные процедуры (данные предприятия)	З <sub>С.м</sub>	руб.	22 000,00
Заработная плата в день специалиста по качеству, разрабатывающего документированные процедуры (данные предприятия)	З <sub>Э.д</sub>	руб.	1000,00
Примерное количество рабочих дней в месяце	-	дн.	22
Коэффициент косвенных расходов (данные предприятия)	Ч <sub>к.р.</sub>	-	0,3

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат
------	------	----------	---------	-----



Произведем расчет стоимости разработки документированной процедуры, подставив значения в формулу (2):

$$C_{ДП} = 33 \cdot (1 + 0,307 + 0,3) \cdot 1000 = 53\,031,00 \text{ руб.}$$

### 3.2 Расчет экономического эффекта разработки стандарта организации СТО 02.00 «Процедура процесса продажи продукции»

Эффект – это результат какой-либо деятельности.

Экономический эффект – это итоговый экономический результат, полученный от проведения каких-либо действий/мероприятий, вызывающих улучшение показателей работы организации.

Различают положительный экономический эффект - это прибыль, и отрицательный - соответственно, убыток.

Стандарт, описанный в данной выпускной квалификационной работе, может быть разработан с помощью сторонних организаций, специализирующихся на разработке документации СМК, так и самим предприятием.

В таблице 4 приведены цены нескольких консалтинговых организаций на разработку и внедрение документации СМК.

Таблица 4 - Расценки консалтинговых компаний на разработку стандарта

Наименование организации	Стоимость разработки одного стандарта, руб
“SWRIT”	63 000,00
ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ»	71 000,00
ООО «Открытый сертификат»	62 700,00

Посчитаем среднюю стоимость разработки стандарта с привлечением консалтинговых организаций по следующей формуле:

$$Z_K = \frac{Z_1 + Z_2 + Z_3}{n}, \quad (3)$$

где  $Z_1$  - затраты на услуги консалтинговой компании «SWRIT»;

$Z_2$  - затраты на услуги консалтинговой компании ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ»;

$Z_3$  - затраты на услуги консалтинговой компании ООО «Открытый сертификат»;

$n$  - количество консалтинговых компаний.

Средняя стоимость разработки стандарта организации с привлечением сторонних компаний, рассчитанная по формуле (3) составила:

$$Z_K = \frac{63\,000 + 71\,000 + 62\,700}{3} = 65\,600,00 \text{ руб.}$$

Затраты на разработку одного документа самой организацией составляют 53 031,00 рублей.

На основании произведенных выше расчётов можно оценить экономический эффект разработки стандарта организации СТО 02.00 «Процедура процесса продажи продукции» по следующей формуле:

$$\mathcal{E} = C_{ДП} - Z_K, \quad (4)$$

где  $C_{ДП}$  - стоимость разработки стандарта самой организацией;

$Z_K$  - затраты на разработку документации с привлечением консалтинговых компаний.

$$\mathcal{E} = 65\,600 - 53\,031 = 12\,569,00 \text{ руб.}$$

Из этого следует, что экономия предприятия от разработки одного стандарта силами собственного специалиста составляет 12 569,00 рублей.

### 3.3 Выводы по разделу три

Из произведенных расчетов можно сделать вывод, что разработка стандарта требует не малых затрат, поэтому экономически выгоднее делать это своими силами.

					ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР	Лист
						54
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат		

Кроме рассчитанного экономического эффекта, полученного в результате разработки стандарта организации СТО 02.00 «Процедура процесса продажи продукции», ООО «РИФИНГ-Сервис» может получить следующие преимущества:

- сокращение срока адаптации новых сотрудников на их новом рабочем месте;
- сокращение срока регистрации тендеров/заявок;
- возможность сотруднику спланировать свое рабочее время;
- ускорение процессов согласования и подготовки заявок/ технической документации/ коммерческого предложения;
- возможность откорректировать объемы производства, номенклатуру выпускаемой продукции.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		55

#### 4 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Работа на компьютере небезопасна для пользователей. Значительное число людей испытывает на себе вредное воздействие ПЭВМ и ВДТ.

Медицинские круги считают, что появился новый тип заболевания - синдром оператора дисплея, действие которого проявляется в виде: головной боли, воспаления глаз, сопровождаемого резью; аллергии; возможны астматические проявления; подавленность, раздражительность, вялость, депрессия.

Видимое излучение, блики и мерцание экрана. Эти факторы способствуют возникновению близорукости и переутомлению глаз, мигрени и головной боли, повышают раздражительность, нервное напряжение и могут вызывать стрессы.

Низкочастотное поле. Может являться причиной следующих недугов: обостряются некоторые заболевания кожи (угревая сыпь, себорроидная экзема, розовый лишай и т.д.); может измениться биохимическая реакция в крови на клеточном уровне, в результате чего у операторов возникают синдромы стресса; отмечены случаи нарушения протекания беременности и увеличение вероятности выкидыша; повышается вероятность раковых заболеваний.

Электростатическое поле. Эксперты предполагают, что низковольтный разряд способен вызывать и прерывать клеточное развитие; отмечена повышенная частота заболевания глаукомой. Под действием повышенной концентрации пыли вблизи экранов повышает вероятность возникновения дерматитов лица (прыщи, экземы, зуд кожи).

Пользователям ПЭВМ и ЭВМ следует также знать, что вредное излучение не меньшей интенсивности, чем от экрана, имеет место с задней стороны экрана (источник - строчный трансформатор), это также следует учитывать при организации рабочего места.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						56
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

Нерациональная организация рабочего места, несоответствие клавиатуры требованиям эргономики. Выполнение многих операций вынуждает оператора пребывать в позах, требующих длительного статического напряжения мышц спины, шеи, рук, ног, что приводит к их быстрому утомлению. Кроме того, у операторов отмечается болезненность и одеревенелость мышц шеи и ног или плечевого пояса, боли в спине, «дискомфорт» в мышцах рук и ног. Основные причины тому: нерациональная высота рабочей поверхности стола и кресла; отсутствие опорной спинки и подлокотников; неудобное размещение документов, ВДТ и клавиатуры; неправильный угол наклона экрана; отсутствие пространства и подставки для ног, а также подставок для кистей рук.

Словом, взаимодействие с ЭВМ и ПЭВМ следует отнести к работам с тяжелыми и вредными условиями труда, что соответствует оценке, приведенной во «Временных санитарных правилах и нормах для работников вычислительных центров (ВЦ)» и др. документах.

С точки зрения обеспечения условий работы оператора ВДТ и ПЭВМ необходимо следующее: достаточное освещение экрана дисплея и рабочего места; полная техническая исправность оборудования, его электробезопасность; пожаробезопасность помещения; оптимальный микроклимат, способствующий эффективной работе; соответствие рабочего места требованиям эргономики.

Требования по обеспечению соответствующих условий труда регламентируются Санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы».

Настоящие Санитарные правила и нормы (далее - Санитарные правила) предназначены для предотвращения неблагоприятного воздействия на человека вредных факторов, сопровождающих работы с видеодисплейными терминалами (далее - ВДТ) и персональными электронно - вычислительными машинами (далее - ПЭВМ) и определяют санитарно - гигиенические

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		57

требования к обеспечению безопасных условий труда пользователей ВДТ и ПЭВМ.

Ответственность за выполнение настоящих Санитарных правил возлагается на должностных лиц, специалистов и работников организаций.

#### 4.1 Микроклимат помещений

Требования к температуре и влажности воздуха, освещенности офисного помещения, а иногда и даже к мебели жестко регламентированы. Так, если среднесуточная температура за окном выше 10°C, в офисе должно быть по общему правилу 23-25°C, а если ниже этой границы – 22-24°C. Определено также, как сокращается рабочий день, если в помещении холоднее допустимого или наоборот, очень жарко. К примеру, если температура воздуха в офисе составляет 19°C, то находиться в нем можно не более семи часов, а если 18°C – не более шести часов и т. д. (СанПиН 2.2.4.3359-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах", утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 21 июня 2016 г. № 81).

Существуют отдельные нормы для тех, кто использует в работе компьютеры. Площадь рабочего места таких сотрудников не может быть менее 4,5 кв. м (если рабочее место оборудовано плоским монитором) или менее 6 кв. м (если установлен монитор старого типа, с кинескопом). После каждого часа работы помещение следует проветривать (Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы"; утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 30 мая 2003 г.).

Некоторые ситуации прямо санитарными нормами не урегулированы, но на практике встречаются регулярно.

К ним относится, например, неисправность туалетов в здании. В таком случае, по мнению Роструда, работник вправе отказаться от работы, а

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		58

работодатель должен до устранения проблемы предоставить ему другую работу – не угрожающую здоровью. Если же это невозможно, объявляется простой, причем работник может рассчитывать во время простоя на оплату труда в размере не менее 2/3 его средней зарплаты (ст. 157 Трудового кодекса).

#### 4.2 Пожарная безопасность

Правила пожарной безопасности в офисах — это требования, предъявляемые к помещениям, выполнение которых существенно снижает риск возникновения очагов возгорания и, соответственно, повышает уровень защищенности сотрудников предприятия. Обозначаются они в распорядительном документе компании, разработанном лицом, ответственным за пожарную безопасность, и утвержденном руководителем организации.

Требования по пожарной безопасности к офисным помещениям устанавливаются в специальной распорядительной документации, в соответствии с которой:

- Требуется наличие на видных местах табличек, которые содержат основную информацию об ответственных за пожаробезопасность. А также телефонный номер служб, обязанностью которых является ликвидация возгораний.

- Необходимо разработать индивидуальные для каждого этажа эвакуационные планы.

- Обязательно наличие в пределах офиса специальных средств для ликвидации возгорания: огнетушителей, материалов, веществ и инструментов, используемых для ликвидации возгорания.

- Требуется установка запрещающих, предупреждающих, информационных и направляющих знаков.

Отдельный пункт - это разработка специального журнала инструктажа, с которым каждый работник знакомится под подпись.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
						59
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		

### 4.3 Электробезопасность

В офисе находится огромное количество разнообразной техники, поэтому очень важно соблюдать электрическую безопасность. Поражение электричеством является самой основной причиной большинства несчастных случаев в офисе.

По правилам электробезопасности запрещено в офисе пользоваться шнурами питания, изоляция которых имеет трещины и повреждения.

Никаких проводов, скрученных изоляционной лентой, не должно быть и близко.

Все электрошнуры не должны быть слишком короткими и сильно длинными. Категорически запрещается прибивать их к полу гвоздями либо накрывать напольными покрытиями (ковром, ковролином, линолеумом и другими).

Розетки нельзя перегружать, независимо от того, где они установлены. Они рассчитаны на определённую величину нагрузки. Поэтому, использование тройников крайне нежелательно.

В компаниях, где применяется довольно большое количество воды, вся электрическая сеть в обязательном порядке должна быть защищена не только автоматическими выключателями, но и устройствами защитного отключения (УЗО).

### 4.4 Охрана труда

Кажется, что нет более безопасного места, с точки зрения охраны труда и соблюдения техники безопасности, чем офис. Работа в офисе не связана с производственными рисками, аварийно опасными станками или же высоковольтными источниками энергии.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		60



Однако работа в офисе требует соблюдения всех правил охраны труда, так как при других условиях, она может стать потенциально небезопасной для сотрудников офиса.

Охрана труда в офисе включает в себя соблюдение общих правил безопасности, установленных государственными и отраслевыми стандартами охраны труда.

Работник офиса допускается к самостоятельной работе после прохождения:

- медицинского освидетельствования;
- вводного инструктажа по охране труда;
- обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда;
- проверки знаний правил электробезопасности с присвоением необходимой квалификационной группы допуска;
- вводного противопожарного инструктажа.

#### 4.5 Освещение помещений

Искусственное освещение в помещениях эксплуатации ВДТ и ПЭВМ должно осуществляться системой общего равномерного освещения.

В производственных и административно - общественных помещениях, в случаях преимущественной работы с документами, допускается применение системы комбинированного освещения (к общему освещению дополнительно устанавливаются светильники местного освещения, предназначенные для освещения зоны расположения документов).

Освещенность на поверхности стола в зоне размещения рабочего документа должна быть 300 - 500 лк.

Допускается установка светильников местного освещения для подсветки документов.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		61

Местное освещение не должно создавать бликов на поверхности экрана и увеличивать освещенность экрана более 300 лк.

Следует ограничивать прямую блескость от источников освещения, при этом яркость светящихся поверхностей (окна, светильники и др.), находящихся в поле зрения, должна быть не более 200 кд/кв. м.

Следует ограничивать отраженную блескость на рабочих поверхностях (экран, стол, клавиатура и др.) за счет правильного выбора типов светильников и расположения рабочих мест по отношению к источникам естественного и искусственного освещения, при этом яркость бликов на экране ВДТ и ПЭВМ не должна превышать 40 кд/кв. м и яркость потолка при применении системы отраженного освещения не должна превышать 200 кд/кв. м.

В качестве источников света при искусственном освещении должны применяться преимущественно люминесцентные лампы типа ЛБ. При устройстве отраженного освещения в производственных и административно - общественных помещениях допускается применение металлогалогенных ламп мощностью до 250 Вт. Допускается применение ламп накаливания в светильниках местного освещения.

#### 4.6 Средства индивидуальной защиты

Средства индивидуальной защиты (СИЗ) – это средства, используемые работниками для предотвращения или уменьшения воздействия вредных и опасных производственных факторов, а также для защиты от загрязнения.

Средства индивидуальной защиты применяют в тех случаях, когда безопасность труда не может быть обеспечена конструкцией оборудования, организацией производственного процесса и средствами коллективной защиты.

#### Требования к средствам индивидуальной защиты

Работодатель обязан приобрести и выдать средства индивидуальной защиты, прошедшие в установленном порядке сертификацию или декларирование соответствия.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		62

Средства индивидуальной защиты должны предотвращать или уменьшать действия вредных и опасных производственных факторов. Выбор конкретного типа СИЗ работающих должен осуществляться с учетом требований безопасности для данного процесса или вида работ.

Средства индивидуальной защиты не должны изменять своих свойств при их стирке, химчистке и обеззараживании, должны подвергаться оценке по защитным, физиолого-гигиеническим и эксплуатационным показателям, иметь инструкцию с указанием назначения и срока службы изделия, правил его эксплуатации и хранения.

Работодатель при выдаче СИЗ руководствуется типовыми нормами, соответствующими виду деятельности работника. В соответствии с типовыми нормами, офисному работнику положен Костюм для защиты от общих производственных загрязнений и механических воздействий, или Халат для защиты от общих производственных загрязнений и механических воздействий (1 шт.).

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		63

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В выпускной квалификационной работе был рассмотрен опыт сторонних организаций по разработке стандартов, требования и методы разработки стандартов. Был произведен анализ причин возникновения необходимости обновления имеющегося стандарта организации, методов работы предприятия. На основе этого был разработан новый стандарт организации СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции.

Была поставлена цель – разработка нового стандарта организации «Процедура процесса продажи продукции».

В выпускной квалификационной работе для реализации данной цели были поставлены и выполнены задачи.

Для достижения цели были изучены требования и методы разработки стандартов, проанализированы старые методы продаж в ООО «РИФИНГ-Сервис» и описаны новые операции процесса продажи продукции. На основе этого была разработана новая документированная процедура. А это значит, что цель данной работы была достигнута.

А также был произведен расчет трудоемкости и стоимости разработки стандарта организации. Определена экономическая эффективность от разработки стандарта. Описаны полученные преимущества от разработки стандарта организации.

Рассмотрены вопросы безопасности жизнедеятельности: микроклимат, пожарная безопасность, электробезопасность, охрана труда, освещение, средства индивидуальной защиты при работе в офисных помещениях.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		64

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Федеральный закон. № 184-ФЗ. О техническом регулировании. Введ. 2002-12.27. [Электронный ресурс] URL: <http://docs.cntd.ru/document/901836556>.

2 ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения. – Взамен ГОСТ Р 1.4-93; введ. 2005-7.01. [Электронный ресурс] URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200038434>.

3 ГОСТ Р 1.5-2012. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения. Введ. 2013-07.01. [Электронный ресурс] URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200101156>.

4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. Введ. 2015-11.01. [Электронный ресурс] URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>.

5 ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007. Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества. Введ. 2008-06.01. [Электронный ресурс] URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200057636>.

6 ГОСТ ИСО 9000–2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Введ. 2015-11.01. [Электронный ресурс] URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393>.

7 Р50.1.058-2011. Методика оценки стоимости разработки, экспертизы национальных стандартов Российской Федерации. Взамен Р50.1.058-2006; введ. 2001-05.12. – М.: Стандартинформ, 2011. – 7 с.

8 Зиглар, З. Искусство продаж. – М.: Попурри, 2002. – 416 с.

9 Финансовый директор. Практический журнал по управлению финансами компании. Внедрение системы менеджмента качества на предприятии. [Электронный ресурс] URL: <http://www.fd.ru/reader.htm?id=6752#>.

10 Ошуркова, Т.Г. Экономический эффект // Центр управления финансами. [Электронный ресурс] URL: <https://center-yf.ru/data/economy/ekonomicheskiiy-effekt.php>.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		65

11 СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03. Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. – М.: Изд-во стандартов, 2013.

12 СНиП 23.05-95. Естественное и искусственное освещение. – М.: Изд-во стандартов, 1995.

13 ГОСТ 12.1.004-91. Пожарная безопасность. Общие требования. – М.: Изд-во стандартов, 1991.

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		66

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Организационно-функциональная схема ООО «РИФИНГ-Сервис»

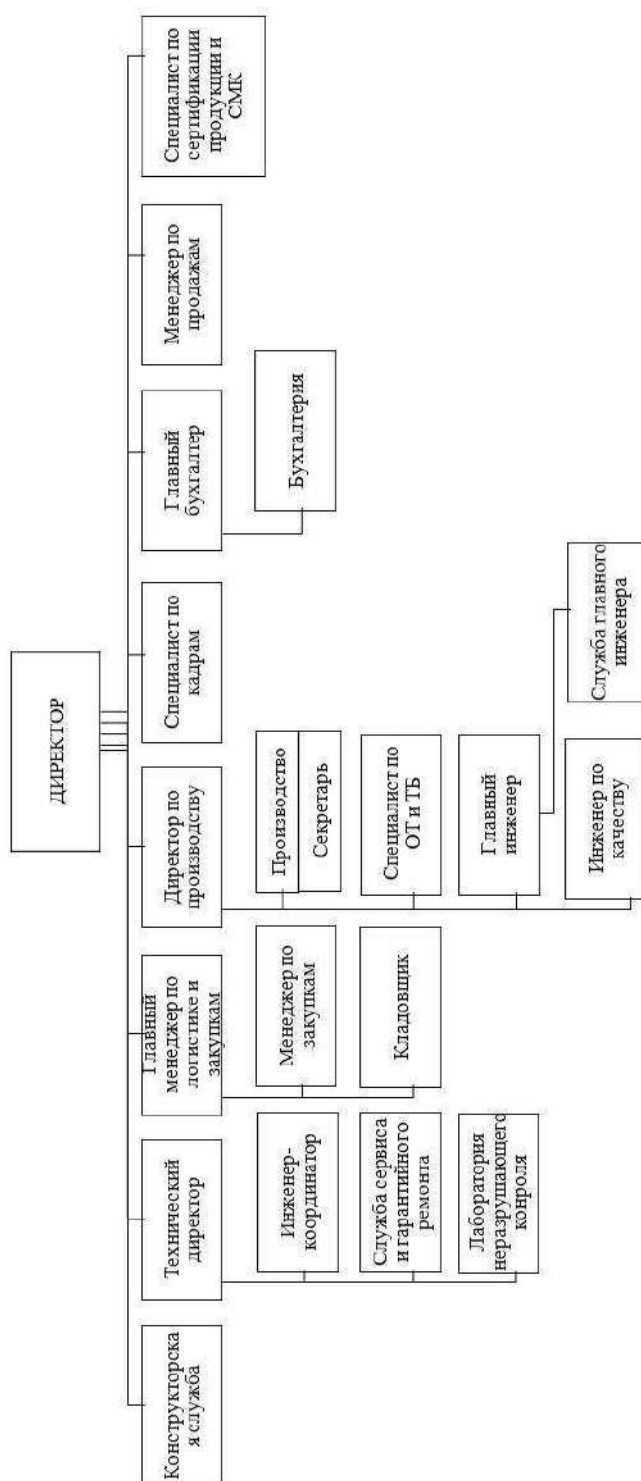


Рисунок А.1 – Структура управления ООО «РИФИНГ-Сервис»

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Соответствие внутренних устройств реакторов риформинга и гидроочистки требованиям ТР ТС



#### ЕВРАЗИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ СОЮЗ ДЕКЛАРАЦИЯ О СООТВЕТСТВИИ

**Заявитель** Общество с ограниченной ответственностью «РИФИНГ-Сервис»  
Основной государственный регистрационный номер: 1097415000242.  
Место нахождения: 456318, Российская Федерация, Челябинская область, город Миасс, проспект Октября, дом 72, офис 136  
Телефон: 83513536077, адрес электронной почты: servis@reefing.ru  
**в лице** Директора Шишкина Дмитрия Юрьевича  
заявляет, что  
оборудование химическое нефтегазоперерабатывающее: внутренние устройства реакторов риформинга типа Р и гидроочистки типа Г  
Продукция изготовлена в соответствии с ТУ 3615-011-85995274-16  
изготовитель - Общество с ограниченной ответственностью «РИФИНГ-Сервис».  
Место нахождения: 456318, Российская Федерация, Челябинская область, город Миасс, проспект Октября, дом 72, офис 136

код ТН ВЭД ЕАЭС 8479 89 970 8

Серийный выпуск

соответствует требованиям

ТР ТС 010/2011 "О безопасности машин и оборудования"

**Декларация о соответствии принята на основании**  
сертификатов на тип №№ ЕАЭС RU.СТ-RU.АД09.В.00036, № ЕАЭС RU.СТ-RU.АД09.В.00035 от 27.02.2017 года, выданных Обществом с ограниченной ответственностью "ПромТехСтандарт" (аттестат аккредитации № RA.RU.11A301); обоснования безопасности № 3615-002-85995274-16 ОБ; протоколов испытаний №№ 16/01/14971, 16/01/14972 от 17.01.2017 года, выданных испытательной лабораторией "СМ-ТЕСТ" НО "Фонд Поддержки Потребителей" аттестат аккредитации регистрационный номер РОСС RU.0001.21MP23; протоколов заводских испытаний № 01/15 от 15.02.2015 года, № 02/16 от 26.08.2016 года

**Схема декларирования:** 5л

**Дополнительная информация**

Условия хранения продукции в соответствии с требованиями ГОСТ 15150-69. Срок хранения (службы, годности) указан в прилагаемой к продукции эксплуатационной документации. Стандарты, обеспечивающие соблюдение требований Технических регламентов Таможенного союза ТР ТС 010/2011 "О безопасности машин и оборудования"; ГОСТ 12.1.003-2014 "Система стандартов безопасности труда. Шум. Общие требования безопасности"; ГОСТ 12.1.012-2004 "Система стандартов безопасности труда. Вибрационная безопасность. Общие требования"; ГОСТ 12.2.003-91 "Система стандартов безопасности труда. Оборудование производственное. Общие требования безопасности"

**Декларация о соответствии действительна с даты регистрации по 05.03.2022 включительно.**



Д.Ю. Шишкин

(подпись и фамилия руководителя организации-заявителя или физического лица, аккредитованного в качестве независимого подразделения)

**Сведения о регистрации декларации о соответствии:**

Регистрационный номер декларации о соответствии: ЕАЭС № RU Д-RU.АД09.В.00375

Дата регистрации декларации о соответствии 06.03.2017

Рисунок Б.1 – Декларация о соответствии внутренних устройств реакторов риформинга и гидроочистки требованиям ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования»

					Лист
					68
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат	

ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР



## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Соответствие фильтра щелевого в корпусе требованиям ТР ТС



#### ЕВРАЗИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ СОЮЗ ДЕКЛАРАЦИЯ О СООТВЕТСТВИИ

Заявитель Общество с ограниченной ответственностью «РИФИНГ-Сервис»  
Основной государственный регистрационный номер: 1097415000242  
Место нахождения: 456318, Российская Федерация, Челябинская область, город Миасс, проспект Октября 72, офис 136  
Адреса мест осуществления деятельности по изготовлению продукции: 456318, Россия, Челябинская область, город Миасс, проспект Октября, дом 72;  
456300, Россия, Челябинская область, город Миасс, Обьездная дорога, дом 6/2  
Телефон: 3513536077, адрес электронной почты: servis@rifeing.ru  
в лице Директора Шинкина Дмитрия Юрьевича  
заявляет, что  
Оборудование химическое, нефтегазоперерабатывающее: фильтр-ФК, фильтроэлемент моно типа ФЭИМ и фильтроэлемент каскадный типа ФЭИК  
Продукция изготовлена в соответствии с ТУ 28.29.12-003-86995274-2018 «Фильтр щелевой в корпусе»  
интернет-Общество с ограниченной ответственностью «РИФИНГ-Сервис»  
Место нахождения: 456318, Российская Федерация, Челябинская область, город Миасс, проспект Октября 72, офис 136.  
Адреса мест осуществления деятельности по изготовлению продукции: 456318, Россия, Челябинская область, город Миасс, проспект Октября, дом 72;  
456300, Россия, Челябинская область, город Миасс, Обьездная дорога, дом 6/2

код ТН ВЕД ЕАЭС 8421 29 000 9, 8421 39 800 7

Серийный выпуск

соответствует требованиям

Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 010/2011 "О безопасности машин и оборудования"

Декларация о соответствии принята на основании

сертификатов на тип №№ ЕАЭС RU.CT.RU.AД07.В.00017, ЕАЭС RU.CT.RU.AД07.В.00018 от 25.07.2019 года, выданных Обществом с ограниченной ответственностью «Центр Сертификации «ВЕЛЕС» (аттестат аккредитации № RA.RU.10.AД07), протоколов заводских испытаний б/н от 05.04.2019 года, б/н от 28.03.2019 года, обоснований безопасности № 28.29.12-003-86995274-2018 ОБ от 28.08.2018 года, руководства по эксплуатации б/н от 05.03.2019 года

Схема декларирования: 5д

Дополнительная информация

Условия хранения продукции в соответствии с требованиями ГОСТ 15150-69. Срок хранения (службы, годности) указан в прилагаемой к продукции эксплуатационной документации. Стандарты, обеспечивающие соблюдение требований Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 010/2011 "О безопасности машин и оборудования": ГОСТ Р 52630-2012 "Сосуды и аппараты стальные сварные. Общие технические условия" разделы 4 и 5; ГОСТ 34347-2017 Сосуды и аппараты стальные сварные. Общие технические условия

Декларация о соответствии действительна с даты регистрации по 04.08.2024 включительно.

  
(подпись)  
  
Шинкин Дмитрий Юрьевич  
(Ф.И.О. заявителя)

Регистрационный номер декларации о соответствии: ЕАЭС N RU Д-РУ.АД07.В.00617/19

Дата регистрации декларации о соответствии 05.08.2019

Рисунок В.1 – Декларация о соответствии фильтра щелевого в корпусе требованиям ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования»

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат

ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР

Лист

69



**ЕВРАЗИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ СОЮЗ  
ДЕКЛАРАЦИЯ О СООТВЕТСТВИИ**

**Заявитель:** ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "РИФИНГ-СЕРВИС"  
 Место нахождения (адрес юридического лица): 456318, Россия, Челябинская область, город Миасс, проспект Октября, дом 72, офис 136  
 Адрес места осуществления деятельности: 456318, Россия, Челябинская область, город Миасс, проспект Октября, дом 72  
 Адрес места осуществления деятельности: 456300, Россия, Челябинская область, город Миасс, улица Объездная дорога, дом 6/2  
 Основной государственный регистрационный номер 1097415000242.  
 Телефон: 3513536077 Адрес электронной почты: servis@reefing.ru  
 в лице Директора Шишкина Дмитрия Юрьевича  
**заявляет, что** Сосуды, работающие под избыточным давлением: фильтры щелевые типа ФК; корпуса аппаратов типа КА, категории 1 и 2, предназначенные для рабочих сред: жидкость группы 1 и 2, вместимостью от 0,03 м³ до 1,0 м³ и с максимально допустимым рабочим давлением от 0,2 МПа до 10 МПа.  
**Изготовитель:** ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "РИФИНГ-СЕРВИС"  
 Место нахождения (адрес юридического лица): 456318, Россия, Челябинская область, город Миасс, проспект Октября, дом 72, офис 136  
 Адрес места осуществления деятельности: 456318, Россия, Челябинская область, город Миасс, проспект Октября, дом 72  
 Адрес места осуществления деятельности: 456300, Россия, Челябинская область, город Миасс, улица Объездная дорога, дом 6/2  
 Продукция изготовлена в соответствии с ТУ 28.29.12-003-86995274-2018 «Фильтр щелевой в корпусе».  
 Код (коды) ТН ВЭД ЕАЭС: 8421290009  
 Серийный выпуск  
**соответствует требованиям**  
 Технического регламента Таможенного союза "О безопасности оборудования, работающего под избыточным давлением" (ТР ТС 032/2013)

**Декларация о соответствии принята на основании**

Протокола испытаний № 213ИЛПМД от 18.07.2019 года, выданного Испытательным центром Общества с ограниченной ответственностью "ПРОММАШ ТЕСТ" (регистрационный номер аттестата аккредитации RA.RU.21BC05)  
 Предоставленная документация: обоснование безопасности № 28.29.12-003-86995274-2018 Об от 28.08.2018 года; паспорт № Ф-296.01.000 ПС от 28.03.2019 года; руководство по эксплуатации № ФК-296.00.000 ИЭМ от 14.09.2018 года; чертеж № ФК-296.00.000 ВО от 10.09.2018 года; расчет на прочность № ФК-296.01.000 Р14 от 07.09.2018 года; сведения о заводских испытаниях: протокол гидравлических испытаний б/и от 27.03.2019 года; технологические регламенты и сведения о технологическом процессе: свидетельство об аттестации сварочного оборудования № АЦСО-88-03921/17 от 07.06.2018 года; свидетельство о готовности организации-заявителя к использованию аттестованной технологии сварки № АЦСТ-69-001832 от 13.10.2017 года, № АЦСТ-69-01984 от 05.09.2018 года; документы, подтверждающие квалификацию специалистов и персонала изготовителя: удостоверения сварщиков № СУР-12АЦ-1-18398 от 13.07.2018 года, № СУР-12АЦ-1-16032 от 23.03.2018 года; сертификаты на материалы № 108-9525 от 13.03.2016 года, № 26 от 12.04.2016 года, № 63068 от 31.05.2016 года, № АК-083044/01 от 25.04.2012 года, № 63186 от 10.06.2016 года, № 30/02497 от 17.03.2016 года, № 30/13760 от 28.11.2015 года, № 2634 от 26.04.2016 года, № 63070 от 31.05.2016 года, № 63185 от 10.06.2016 года, № 194523У от 08.05.2016 года; № 63069 от 31.05.2016 года, № 63071 от 31.05.2016 года  
 Схема декларирования соответствия: 1д

**Дополнительная информация**

ГОСТ 34347-2017 "Сосуды и аппараты стальные сварные. Общие технические условия", ГОСТ Р 52630-2012 "Сосуды и аппараты стальные сварные. Общие технические условия (с Изменением N 1)". Условия хранения продукции б(ОЖ2) в соответствии с ГОСТ 15150-69. Срок хранения до 1 года без повторной консервации, срок службы до 15 лет.

**Декларация о соответствии действительна с даты регистрации по 01.08.2024 включительно**



Шишкин Дмитрий Юрьевич  
(Ф.И.О. заявителя)

Регистрационный номер декларации о соответствии: ЕАЭС N RU Д-РУ.АД50.В.00196/19  
 Дата регистрации декларации о соответствии: 02.08.2019

Рисунок В.2 – Декларация о соответствии фильтра щелевого в корпусе требованиям ТР ТС 032/2013 «О безопасности оборудования, работающего под избыточным давлением»

					ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР	Лист 70
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат		

**ЕВРАЗИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ СОЮЗ**

**СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ**

№ ЕАЭС RU C-RU.АЖ58.В.00305/20

Серия RU № 0242880

**ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ** Орган по сертификации Общества с ограниченной ответственностью Центр "ПрофЭкс".  
 Место нахождения: 119501, РОССИЯ, город Москва, улица Вверная, дом 4, корпус 2, этаж П, помещение 1 комнаты 27.  
 Адрес места осуществления деятельности: 117246, РОССИЯ, город Москва, проезд Научный, дом 19, этаж 2, комнаты 105, 106.  
 Уникальный номер записи об аккредитации в реестре аккредитованных лиц № RA.RU.10АЖ58. Дата регистрации аттестата аккредитации: 23.11.2017. Телефон: +7 4955067836, адрес электронной почты: info@profeks.ru

**ЗАЯВИТЕЛЬ** ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "РИФИНГ-СЕРВИС"  
 Место нахождения (адрес юридического лица): 456318, Россия, Челябинская область, город Миасс, проспект Октября, дом 72, офис 136  
 Адрес места осуществления деятельности: 456318, Россия, Челябинская область, город Миасс, проспект Октября, дом 72  
 Адрес места осуществления деятельности: 456300, Россия, Челябинская область, город Миасс, улица Обьезная дорога, дом 6/2  
 Основной государственный регистрационный номер 1097415000242  
 Телефон: 73513536077. Адрес электронной почты: servis@reefing.ru

**ИЗГОТОВИТЕЛЬ** ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "РИФИНГ-СЕРВИС"  
 Место нахождения (адрес юридического лица): 456318, Россия, Челябинская область, город Миасс, проспект Октября, дом 72, офис 136  
 Адрес места осуществления деятельности по изготовлению продукции: 456318, Россия, Челябинская область, город Миасс, проспект Октября, дом 72  
 Адрес места осуществления деятельности по изготовлению продукции: 456300, Россия, Челябинская область, город Миасс, улица Обьезная дорога, дом 6/2

**ПРОДУКЦИЯ** Сосуды, работающие под избыточным давлением; фильтры щелевые типа ФК; корпуса аппаратов типа КА.  
 Продукция изготовлена в соответствии с Техническими условиями ТУ 28.29.12-003-86995274-2018 «Фильтр щелевой в корпусе (Сосуд)».

Серийный выпуск

**КОД ТН ВЭД ЕАЭС** 8421398007

**СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ**  
 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 032/2013 «О безопасности оборудования, работающего под избыточным давлением»

**СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ ВЫДАН НА ОСНОВАНИИ** протокола испытаний № 1394ИЛПМД от 27.03.2020 года, выданного Испытательным центром Общества с ограниченной ответственностью "ПРОММАШ ТЕСТ" (регистрационный номер аттестата аккредитации RA.RU.21BC05), акта анализа состояния производства от 16.03.2020 года, выданного Органом по сертификации Общества с ограниченной ответственностью Центр «ПрофЭкс», документацией изготовителя: обоснования безопасности, паспорта, руководства по эксплуатации, проектной документации; расчетов на прочность, актов заводских испытаний; технологических регламентов и сведений о технологическом процессе, документов, подтверждающих квалификацию специалистов и персонала; документов, подтверждающих характеристики материалов и комплектующих

Схема сертификации: 3с

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** ГОСТ 24347-2017 "Сосуды и аппараты стальные сварные. Общие технические условия" разделы 3, 4, 5. Условия хранения 6(ОЖ2) в соответствии с ГОСТ 15130-69. Срок хранения 1 год без повторной консервации, расчетный срок службы 15 лет. Категория оборудования 3-я и 4-ая согласно ТР ТС 032/2013 «О безопасности оборудования работающего под избыточным давлением».

**СРОК ДЕЙСТВИЯ С** 08.04.2020 **ПО** 07.04.2021 **ВКЛЮЧИТЕЛЬНО**

Руководитель (уполномоченное лицо) органа по сертификации \_\_\_\_\_ М.П. \_\_\_\_\_  
 Эксперт (эксперт-аудитор) \_\_\_\_\_ М.П. \_\_\_\_\_  
 (эксперты (эксперты-аудиторы)) \_\_\_\_\_ М.П. \_\_\_\_\_

Михайлова Александра Николаевна  
 М.П. \_\_\_\_\_  
 Мезенцев Михаил Юрьевич  
 М.П. \_\_\_\_\_

Рисунок В.3 – Сертификат соответствия фильтра щелевого в корпусе требованиям ТР ТС 032/2013 «О безопасности оборудования, работающего под избыточным давлением»

					ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР	Лист 71
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат		

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### Аттестация Лаборатории неразрушающего контроля

**Единая система оценки соответствия  
в области промышленной, экологической  
безопасности, безопасности в энергетике и  
строительстве**

**Независимый орган по аттестации лабораторий  
неразрушающего контроля**  
*ООО «ЦПС «Сварка и Контроль»  
(свидетельство об аккредитации №11587 от 02.11.2017г.)*

**ПРИЛОЖЕНИЕ К СВИДЕТЕЛЬСТВУ ОБ АТТЕСТАЦИИ**  
*№87А150161 от 12 апреля 2019 года*  
(на 1 листе) Лист 1

*Лаборатория неразрушающего контроля  
ООО «РИФИНГ-Сервис»  
ИНН 7415064332*

*Юридический адрес: 456318, Челябинская обл., г. Миасс, пр. Октября, 72, оф.136  
Фактический адрес: 456318, Челябинская обл., г. Миасс, пр. Октября, 72, оф.214*

**ОБЛАСТЬ АТТЕСТАЦИИ**

**1. Наименование оборудования (объектов):**  
**1.8. Оборудование взрывопожароопасных и химически опасных производств:**  
1.8.1. Оборудование химических, нефтехимических и нефтеперерабатывающих производств, работающее под давлением до 16 МПа;  
1.8.12. Технологические трубопроводы, трубопроводы пара и горячей воды.

**2. Виды (методы) неразрушающего контроля:**  
2.2. Ультразвуковой:  
2.1. Ультразвуковая дефектоскопия;  
2.2. Ультразвуковая толщинометрия  
2.6. Проникающими веществами:  
2.6.1. Капиллярный;  
2.11. Визуальный и измерительный

**Виды деятельности:** проведение контроля оборудования и материалов неразрушающими методами при: изготовлении, монтаже, ремонте, реконструкции, эксплуатации вышеперечисленных объектов.

**Условия действия свидетельства:**  
Свидетельство действительно в течение установленного срока при условии подтверждения результатами проверок соответствия лаборатория требованиям Правил аттестации и основных требований к лабораториям НК.

**Срок периодической проверки - III квартал 2020г.**

Руководитель Независимого органа по аттестации лабораторий неразрушающего контроля  Д. М. Шахматов

11587-(2)-108

Рисунок Г.1 – Свидетельство об аттестации Лаборатории неразрушающего контроля

					ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат		72

# ПРИЛОЖЕНИЕ Д

## Система менеджмента качества



Рисунок Д.1 – Сертификат соответствия СМК применительно к проектированию, разработке, изготовлению

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат

ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР

Лист

73



Рисунок Д.2 – Сертификат соответствия СМК применительно к строительно-монтажным работам

										Лист
										74
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат	ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР					

# ПРИЛОЖЕНИЕ Е

## Система охраны труда



Рисунок Е.1 – Сертификат соответствия системы охраны труда применительно к строительно-монтажным работам

						Лист
					ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР	75
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат		

## ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

### Система экологического менеджмента



Рисунок Ж.1 – Сертификат соответствия системы экологического менеджмента

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат

ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР

Лист

76



## ПРИЛОЖЕНИЕ И

### Старый стандарт организации СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции

Система менеджмента качества  
ООО «РИФИНГ-Сервис»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «РИФИНГ-Сервис»

\_\_\_\_\_ Д.Ю.Шишкин

\_\_\_\_\_ 2018г.

Введен в действие с \_\_\_\_\_ 2018г.

### Стандарт организации Процедура процесса продажи продукции СТО 02.00

г. Миасс

Рисунок И.1 – Титульный лист

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	<i>Лист</i>
<i>Изм.</i>	<i>Лист</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дат</i>		77

СМК ООО «РИФИНГ-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 2 из 13 Изм. Дата
----------------------------	--	---------------------------

## 1 Основные положения

Процедура процесса продажи продукции (далее – Процедура) описывает назначение и область применения СТО 03.00 (настоящий раздел); входы и выходы процесса (раздел 2); операции процесса (раздел 3).

В Процедуре используются сокращения:

ДЕО – департамент емкостного оборудования;  
 ДПиМ – департамент продаж и маркетинга;  
 ДУП – департамент управления проектами;  
 ДВМО – департамент водомолочного оборудования;  
 ДГО – департамент гидроочистки.  
 ДРИ – департамент реформингов.  
 ДУП – департамент управления проектами;  
 РукДЕО – руководитель департамента емкостного оборудования;  
 РукДПиМ – руководитель департамента продаж и маркетинга;  
 РукДУП – руководитель департамента управления проектами;  
 РукДВМО – руководитель департамента водомолочного оборудования;  
 СМК – система менеджмента качества;  
 СП – серийная продукция;  
 СПП – сводный план-график предприятия;  
 КомД – коммерческий директор;  
 КиПД – корректирующие и предупреждающие действия;  
 МОП – менеджер отдела продаж;  
 НИОКР - Научно-исследовательская и опытно конструкторская работа;  
 ТД – технологическая документация;  
 ТехД – технический директор;  
 ТО – технологическое обеспечение;  
 ЭД – эксплуатационная документация.

Процесс продажи продукции предназначен для:

- Своевременной обработки заявок Клиентов на продукцию;
- Своевременной обработки претензий Клиентов на продукцию;
- Формирования рентабельных и технически грамотных предложений Клиентам;
- Формирования и выполнения бюджета предприятия;
- Учета и анализа удовлетворенности потребителя.

Процедура определяет требования к процессу продажи продукции и является обязательной для сотрудников компании, принимающих участие в процессе (указаны в разделе 3).

Ответственность за управление Процедурой возложена на владельца процесса – руководителя департамента продаж и маркетинга;

Стандартом качества процесса продажи продукции является заключенный договор с Клиентом.

Рисунок И.2 – Основные положения

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат		78

СМК ООО «РИФИНГ-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 3 из 13 Изм. Дата . . .
----------------------------	--	---------------------------------

## 2 Входы и выходы процесса

Схема входов и выходов процесса продажи продукции (за исключением ресурсных входов) представлена на рисунке 1

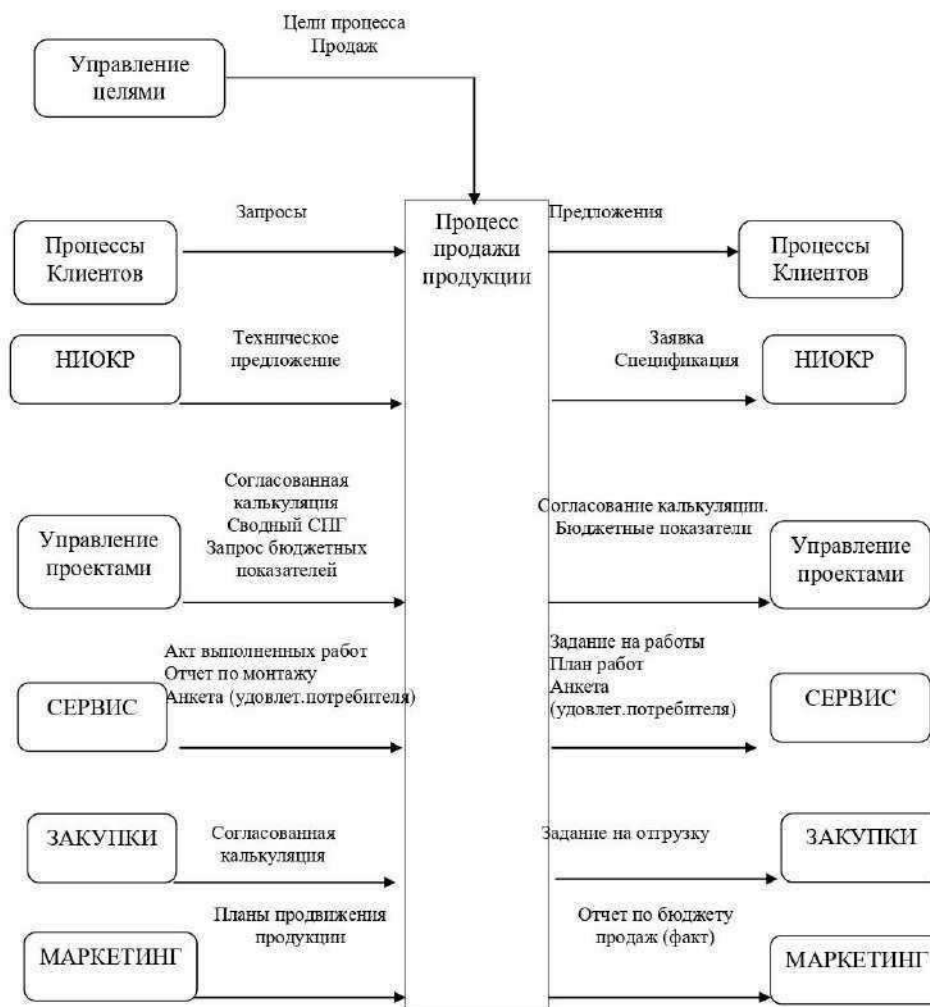


Рис.1  
Схема входов и выходов процесса продажи продукции.

Рисунок И.3 – Входы и выходы процесса

СМК ООО «РИФИНГ-Сервис» СТО 02.00 Процедура процесса продаж продукции Изм. \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_ стр. 4 из 13

### 3 Описание операций процесса

Описание операций процесса продаж продукции приведено в таблице 1.

Таблица 1

Операция / участники	Входящая продукция / поставщик	Зарегистрированная Заявка/ Процессы потребителей	Запись	Выходящая продукция	Запись	Срок	Метод выполнения операции
Прохождение заявки/ ДПМ, ТехД (Приложение «Б»)	Зарегистрированная Заявка/ Процессы потребителей	Зарегистрированная заявка (внесение в CRM)	Рекламная информация, исходящие письма с оффертами и прайс-листами, постеры. Внесение в CRM.	Офферты	1 день для обычных условий Не более 7 при особом запросе	Выделение потребительских свойств и выгод применения. Формирование текстов выходящих записей и доведение до потенциальных потребителей устно и письменно.	
Определение варианта исполнения / ДПМ, ТехД	Информация потенциального Клиента о готовности к заключению контракта / Процессы потребителей. Техническое предложение/ НПОКР	Зарегистрированная заявка. Спецификация.	Коммерческое предложение (номенклатура)	Офферты	1 день для обычных условий Не более 7 при особом запросе	Сооставление запроса потребителя с производственными и технологическими возможностями предприятия.	
Согласование калькуляции/ ДПМ, ТехД, ДУП, ТО, КомД	Данные по затратам/ Управление проектами	Проект калькуляции	Коммерческое предложение (цены)	Согласованная Калькуляция	Не более 3 дней при обычных условиях Не более 7 при особом запросе	Материаловедность выдает НПОКР. Трудоемкость – департамент ТО. Закупки – цена материалов и ПКП. ДУП - накладные и постоянные затраты с учетом налогов. ДПМ - выдает рыночную цену. Конечная цена должна отвечать требованиям рентабельности и конкурентности на рынке. Ответственный за согласование калькуляции – РукДПМ. Калькуляцию утверждает Директор	
Определение срока выполнения запроса/ ДУП, ТехД	СПП/ДУП	Витра РукДУП на коммерческом предложении	Коммерческое предложение (сроки)	Офферты	Не более 3 дней при обычных условиях Не более 7 при особом запросе	РукДУП определяет сроки изготовления продукции в соответствии с СПП и согласовывает сроки с ТехД и РукДПМ.	
Составление и	Проект контракта/ ТехД.	Витра	Проект контракта	Условия контракта	Не более 3 дней	РукДПМ или МОП вносит	

Рисунок И.4 – Описание операций процесса

СМК ООО «РИФИНГ-Сервис» СТО 02.00 Процедура процесса продаж продукции Изм. \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_ стр. 5 из 13

Операция / участники / согласование контракта / ДПнМ, ТехД, ДУП, юрист	Входящая продукция / поставщик / НИОКР, ДУП, юрист	Запись / ДПнМ, ТехД, НИОКР, ДУП, юрист	Выходящая продукция	Запись	Выходящая продукция	Запись	Срок	Метод выполнения операции
Исполнение контракта / ДПнМ, ТехД, ДУП	Сроки сдачи на склад готовой продукции / ДУП	СПП	Бюджетные показатели	План послушения ден. средств.	Ежемесячно	Контроль за исполнением контракта ведет ДУП.		
Отчет о продажах / ДПнМ, ДУП	Данные (факт) по поступлению ден. средств и реализации продукции / ДУП	Сводный отчет в электронных таблицах	Обобщение сведений о продажах за отчетный период	Отчет по бюджету продаж (план/факт)	1 раз в квартал или по запросу ДУП	Сводный отчет в электронных таблицах		
Анализ удовлетворенности потребителя / ДПнМ, Сервис	Удовлетворенность потребителя / Сервис	Анкета удовлетворенности потребителя	Анализ сведений по удовлетворенности потребителя	Сводный отчет в электронных таблицах	1 раз в год	Сводный отчет в электронных таблицах		
Взаимодействие с сервисом / ДПнМ, Сервис	Данные сервисного обслуживания / Сервис	Акты выполненных работ, Отчеты по монтажу	Задание на работы / План работ	Письмо	По мере необходимости	Согласование объемов, сроков и затрат на сервисные работы		
Отгрузка продукции / ДПнМ, ДУП, КомД	Данные о готовности продукции согласно СПП / ДУП	СПП	Задание на отгрузку	Служебная записка на отгрузку КомД	По мере необходимости	В служебной записке на отгрузку указывается номенклатура, табариты, способ отгрузки, сроки, место разгрузки, погрузки, контактные лица.		
Прохождение Претензии / ДПнМ, ТехД, Менеджер системы качества (Приложение «В»)	Зарегистрированная Претензия / Процессы потребителя	Зарегистрированная Претензия	Ответ на претензию	Письмо	Не более 10 дней с даты регистрации Претензии	Регистрация Претензии в журнале несоответствий и выдачи заданий на КИПД Действия согласно процедуре ДПП и КИПД		

Рисунок И.5 – Описание операций процесса. Продолжение таблицы

СМК ООО «Рифтинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 6 из 13 Изм. Дата . . .
--------------------------	--	---------------------------------

#### 4 Управление записями

Прайс-лист, оферта	
1. Способ ведения	Бумажный/электронный
2. Ответственный за регистрацию	РукДПиМ, МОП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	Потребители
5. Периодичность регистрации	По плану продвижения
6. Место хранения	Департамент продаж и маркетинга
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется
Заявка	
1. Способ ведения	Бумажный/электронный
2. Ответственный за регистрацию	РукДПиМ, МОП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	ТехД, НИОКР
5. Периодичность регистрации	При поступлении запроса
6. Место хранения	Департамент продаж и маркетинга
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Конфиденциально
Коммерческое предложение	
1. Способ ведения	Бумажный/электронный
2. Ответственный за регистрацию	РукДПиМ, МОП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	РукДПиМ, МОП
5. Периодичность регистрации	При поступлении запроса
6. Место хранения	Департамент продаж и маркетинга
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется
Документы контракта	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	РукДПиМ, МОП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	РукДПиМ, МОП, ТехД, НИОКР, ДУП, юрист
5. Периодичность регистрации	При подписании контракта с обеих сторон
6. Место хранения	Бухгалтерия
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Конфиденциально
Калькуляция	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	РукДПиМ, МОП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	ДПиМ, ТехД, НИОКР, ДУП, ТО, КомД
5. Периодичность регистрации	При утверждении директором
6. Место хранения	Департамент продаж и маркетинга
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется
План поступления денежных средств	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	РукДПиМ
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	ДПиМ, ДУП
5. Периодичность регистрации	Ежемесячно
6. Место хранения	Департамент продаж и маркетинга
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Конфиденциально
Отчет по бюджету продаж (план/факт)	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	РукДПиМ

Рисунок И.6 – Управление записями

СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 7 из 13 Изм. _____ Дата _____
-------------------------	--	---------------------------------------

3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	ДПиМ, ДУП
5. Периодичность регистрации	Ежеквартально
6. Место хранения	Департамент продаж и маркетинга
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Конфиденциально
Служебная записка на отгрузку	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	РукДПиМ, МОП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	КомД
5. Периодичность регистрации	По мере необходимости
6. Место хранения	Департамент продаж и маркетинга
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется
Отчет по удовлетворенности потребителя	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	РукДПиМ
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	ДПиМ, ТехД, НИОКР, ДУП, ТО, КомД, Сервис
5. Периодичность регистрации	1 раз в год
6. Место хранения	Департамент продаж и маркетинга
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется
Претензия	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	РукДПиМ, МОП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	ДПиМ, ТехД, Менеджер системы качества
5. Периодичность регистрации	По поступлению Претензии
6. Место хранения	Отдел качества
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется

Разработчик:  
 Менеджер по продажам \_\_\_\_\_ /Ю.К.Абдуллина/

Согласовано:

Технический директор \_\_\_\_\_ /П.С. Ковин/  
 Менеджер по логистике \_\_\_\_\_ /И.А. Зенков/  
 Директор по производству \_\_\_\_\_ /М.М. Гусев/

Рисунок И.7 – Управление записями. Продолжение

СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 8 из 13 Изм. _____ Дата _____
-------------------------	--	---------------------------------------

Приложение «А»

**БЛАНК**

**Регистрации оферт, переговоров, запросов и ответов на запросы**

Дата обращения: \_\_\_\_\_  
 Организация и ФИО обратившегося: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Контакты: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Примечание: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Из каких источников узнали про наше предприятие? \_\_\_\_\_

Суть запроса (переговоров):	Ответ на запрос

Результат переговоров: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Запрос принял: \_\_\_\_\_  
 (подпись и расшифровка)

Рисунок И.8 – Приложение А. Бланк регистрации оферт, переговоров, запросов и ответов на запросы



СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 9 из 13 Изм. Дата . . .
-------------------------	--	---------------------------------

**Приложение «Б»**

**Процесс прохождения Заявки.**

Данный процесс прохождения заявки относится к департаменту молочного оборудования и департаменту водоподготовки и танков.

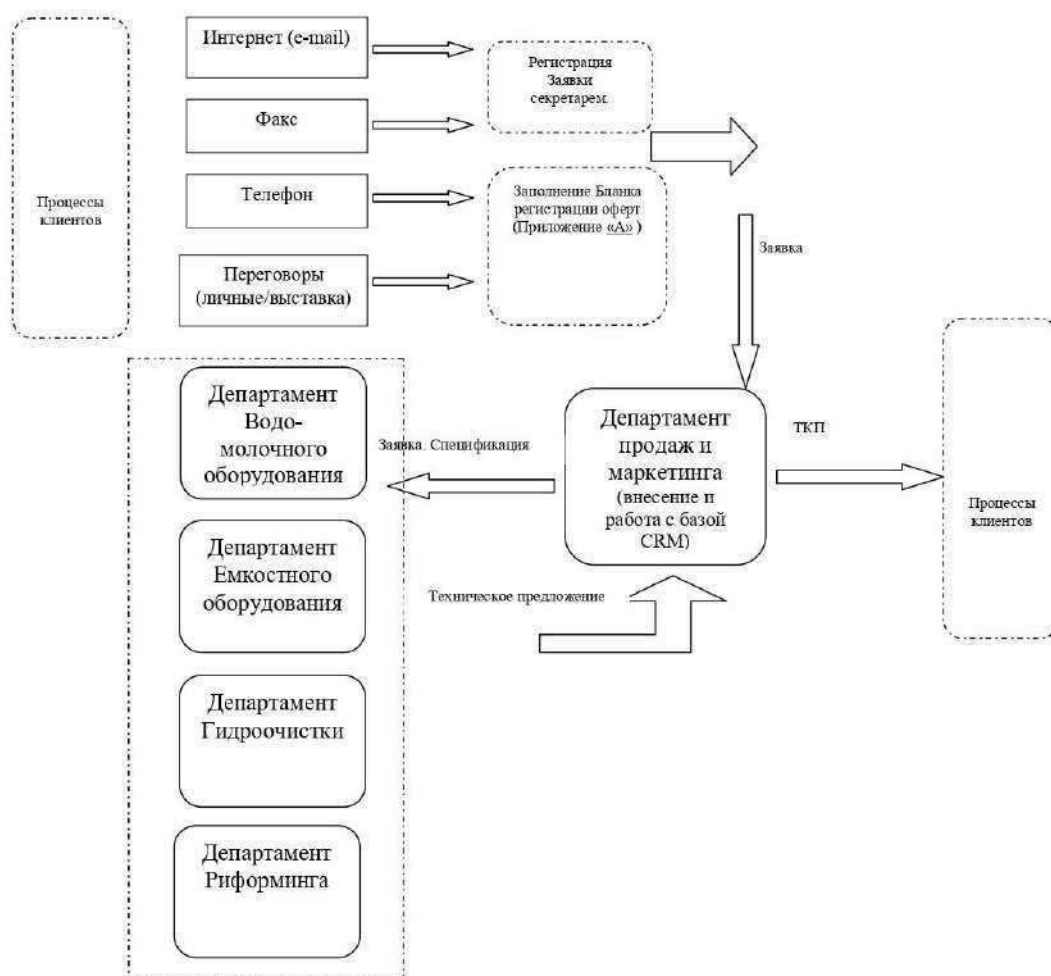


Рисунок И.9 – Приложение Б. Процесс прохождения заявки

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат
------	------	----------	---------	-----

СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	Изм. . . . .	стр. 10 из 13 Дата . . . . .
-------------------------	--	--------------	---------------------------------

**Приложение «В»**

**Процесс прохождения Претензии.**

Данный процесс прохождения заявки относится к департаменту молочного оборудования и департаменту водоподготовки и танков.

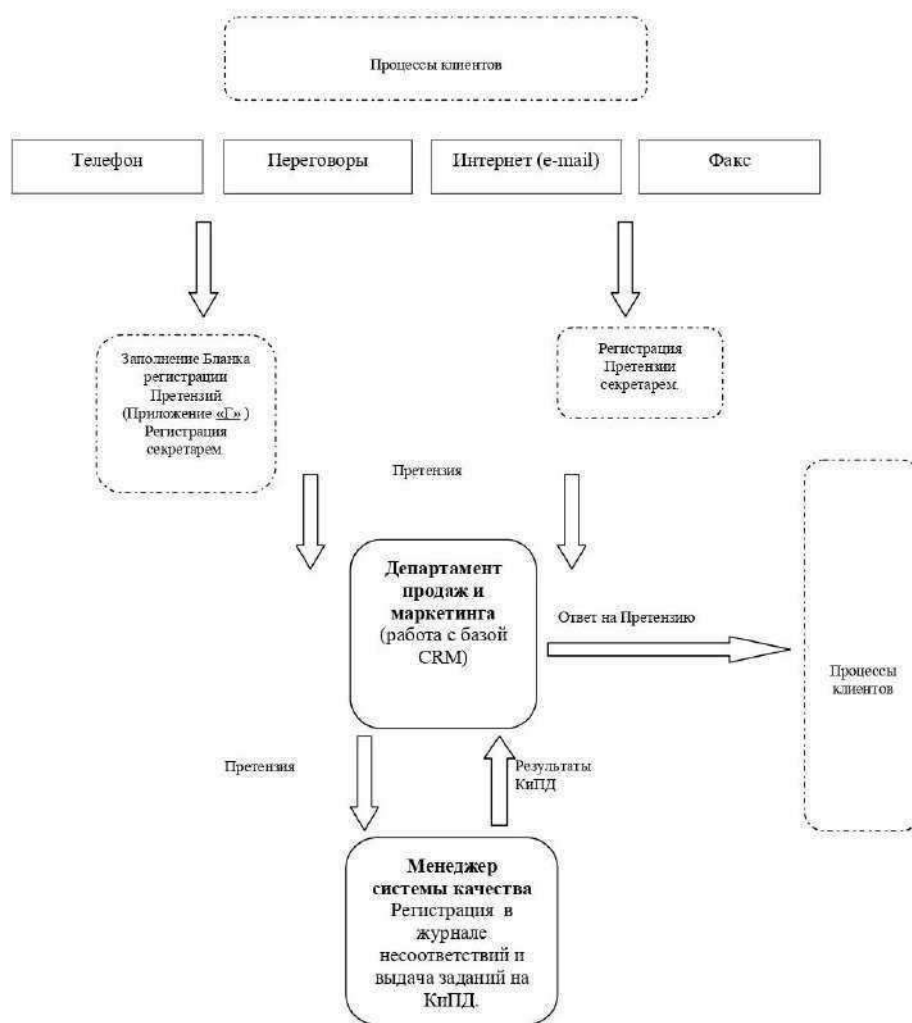


Рисунок И.10 – Приложение В. Процесс прохождения претензии

СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 11 из 13 Изм. Дата
-------------------------	--	----------------------------

Приложение «Г»

**БЛАНК  
Регистрации Претензий**

Дата обращения: \_\_\_\_\_

Организация и ФИО обратившегося:

\_\_\_\_\_

Контакты:

\_\_\_\_\_

Примечание:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Суть Претензии:**

Результат реагирования на претензию:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Претензию принял:

(подпись и расшифровка)

Рисунок И.11 – Приложение Г. Бланк регистрации претензии

Продолжение приложения И

СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 12 из 13 Изм. Дата . . .
-------------------------	--	----------------------------------

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

№ изме- нения	Номера листов			Всего листов в документе	Ф.И.О., подпись, дата
	заменённых	новых	аннулированных		
				13	

Рисунок И.12 – Лист регистрации изменений

СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 13 из 13 Изм. Дата
-------------------------	--	----------------------------

Лист ознакомления (рассылки)

Должность	№ Экземпляра	Ф.И.О.	Подпись	Дата
Менеджер по продажам		Ю.К. Абдуллина		
Технический директор		П.С.Ковин		
Менеджер по логистике		И.А. Зенков		
Директор по производству		М.М.Гусев		

Рисунок И.13 – Лист ознакомления (рассылки)

## ПРИЛОЖЕНИЕ К

### Новый стандарт организации СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции

СМК ООО «РИФИНГ-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 1 из 19 Изм. Дата
----------------------------	--	---------------------------

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «РИФИНГ-Сервис»

\_\_\_\_\_ Д.Ю.Шишкин

\_\_\_\_\_ 2020г.

### Стандарт организации Процедура процесса продажи продукции СТО 02.00

Введен в действие с 06.04.2020г.

Взамен СТО 02.00-2018

г. Миасс

Рисунок К.1 – Титульный лист

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат		90

СМК ООО «РПФИНГ-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 2 из 19 Изм. Дата
----------------------------	--	---------------------------

## 1 Основные положения

Процедура процесса продажи продукции (далее – Процедура) описывает назначение и область применения СТО 02.00 (настоящий раздел); входы и выходы процесса (раздел 2); операции процесса (раздел 3).

В Процедуре используются сокращения:

МП – менеджер по продажам;  
 ТехД – технический директор;  
 ГлМЛЗ – главный менеджер по логистике и закупкам;  
 ВедКонс – ведущий конструктор;  
 НП – начальник производства;  
 ГлБух – главный бухгалтер;  
 СпецСертифСМКиПр – специалист по сертификации СМК и продукции;  
 СМК – система менеджмента качества;  
 ЭТП – электронная торговая площадка;  
 ЭЦП – электронная цифровая подпись;  
 СП – серийная продукция;  
 СПГ – сводный план-график предприятия;  
 КиПД – корректирующие и предупреждающие действия;  
 КС – конструкторская служба;  
 ТД – технологическая документация;  
 ТО – технологическое обеспечение;  
 ЭД – эксплуатационная документация;  
 CRM (Customer Relationship Management) – система управления взаимоотношениями с клиентами;  
 ТП – техническое предложение;  
 КП – коммерческое предложение.

Процесс продажи продукции предназначен для:

- Своевременной отработки заявок Клиентов на продукцию;
- Своевременной отработки претензий Клиентов на продукцию;
- Формирования рентабельных и технически грамотных предложений Клиентам;
- Формирования и выполнения бюджета предприятия;
- Учета и анализа удовлетворенности потребителя;
- Работа на тендерных площадках;
- Анализ спроса потребителей.

Процедура определяет требования к процессу продажи продукции и является обязательной для сотрудников компании, принимающих участие в процессе (указаны в разделе 3).

Ответственность за управление Процедурой возложена на владельца процесса – менеджера по продажам.

Стандартом качества процесса продажи продукции является заключенный договор с Клиентом.

Рисунок К.2 – Основные положения

					ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата		91

СМК ООО «РИФИНГ-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 3 из 19 Изм. Дата
----------------------------	--	---------------------------

## 2 Входы и выходы процесса

Схема входов и выходов процесса продажи продукции (за исключением ресурсных входов) представлена на рисунке 1.

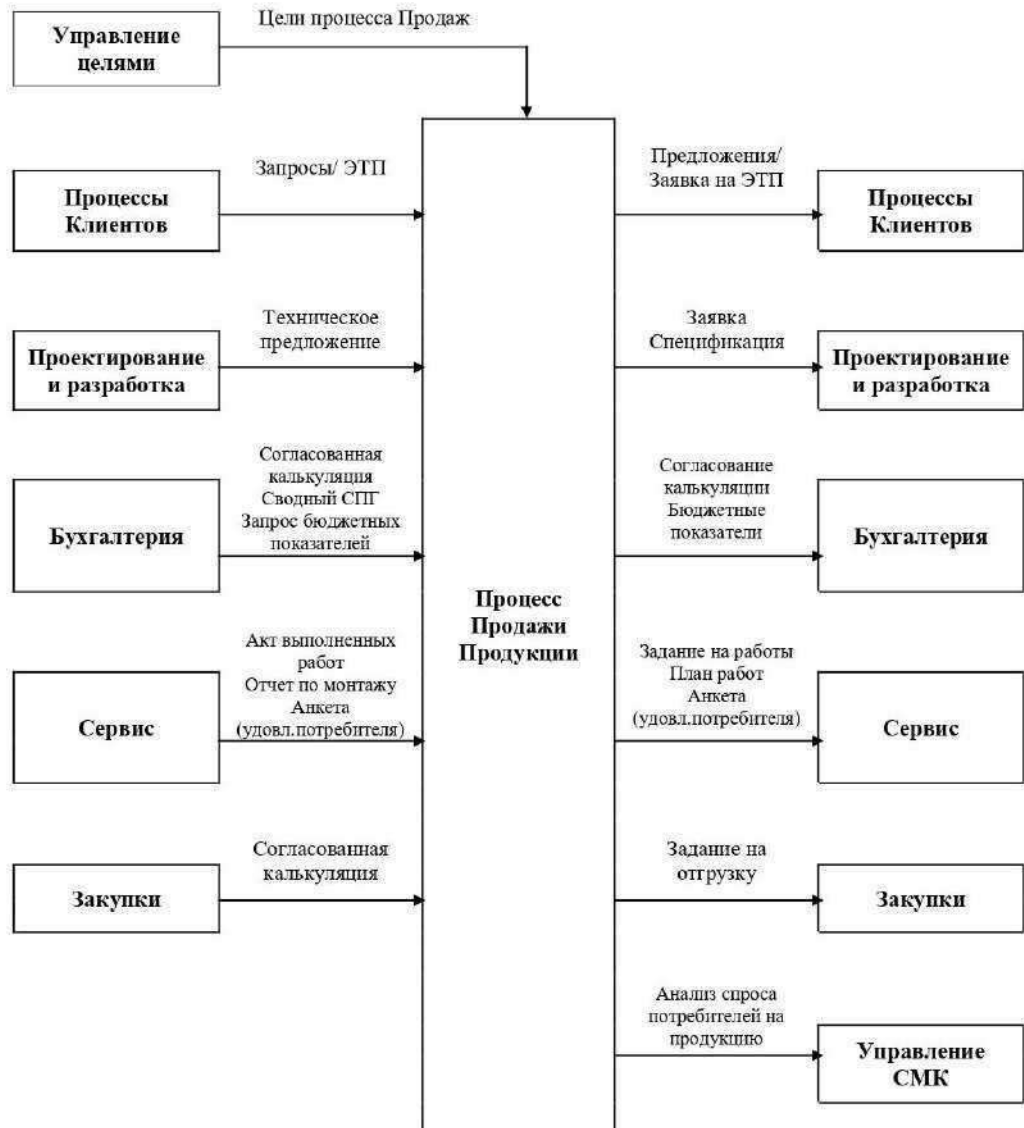


Рисунок 1 - Схема входов и выходов процесса продажи продукции

Рисунок К.3 – Входы и выходы процесса



**3 Описание операций процесса**

Таблица 1 - Описание операций процесса продажи продукции

№ п/п	Операция / участника	Входящая продукция / поставщик	Запись	Выходящая продукция	Запись	Срок	Метод выполнения операции
1	Обеспечение информацией потребителей	Перечень потенциальных заказчиков/ МП	Лист-референций	Информация по подготовляемому оборудованию и предоставлению услуг	Реклама, прайс-листы, каталог, презентации	1 раз в год	Рассылка по электронной почте в I квартале. Участие в выставках.
2	Прохождение заявки – прямой запрос/ МП (Приложение «А»)	Зарегистрированная Заявка/ Процессом потребителей	Зарегистрированная заявка (внесение в CRM)	Реагирование на заявку	Шисьмо клиенту. Внесение в CRM.	1 день для обычных заявок. Не более 7 при особом запросе	Клиенту сообщается срок, по рассмотрению заявки. Уточняющая информация.
3	Определение варианта исполнения / ВедК	Информация потенциального клиента о готовности к заключению контракта / Процессом потребителей	Зарегистрированная заявка. Спецификация.	Выбор варианта исполнения	Техническое предложение	1 день для обычных условий. Не более 7 при особом запросе	Сопоставление запроса потребителя с производственными и технологическими возможностями предприятия
4	Согласование калькуляции/ ВедК, ГлБух, ГлМЛЗ, НП, МП	Данные по затратам/ ВедК, ГлБух, ГлМЛЗ, НП	Проект калькуляции	Согласованная Калькуляция	Коммерческое предложение (цены)	Не более 3 дней при обычных условиях. Не более 7 при особом запросе	Материалоемкость выдает КС. Грудоемкость – НП. Закупки – цена материалов - ГлМЛЗ. ГлБух - накладные и постоянные затраты с учетом налогов. МП - выдает рыночную цену. Конечная цена должна отвечать требованиям рентабельности и конкуренции на рынке. Ответственный за согласование калькуляции – МП. Калькуляцию утверждает Директор

Рисунок К.4 – Описание операций процесса

СМК ООО «Рифлинг-Сервис» СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции Изм. Дата стр. 5 из 19

№ п/п	Операция / участники	Входящая продукция / поставщик	Запись	Выходящая продукция	Запись	Срок	Метод выполнения операции
5	Определение срока выполнения заказа/ ВедК, НП	СПП/ ВедК	Виза ВедК на коммерческом предложении	Согласованные сроки	Коммерческое предложение (сроки)	Не более 3 дней при обычных условиях Не более 7 при особом запросе	НП определяет сроки изготовления продукции в соответствии с СПП.
6	Составление и согласование контракта/ МП, юрист	Проект контракта/ МП, юрист	Визы/ юрист	Условия контракта	Проект контракта (Приложение «Б»)	Не более 3 дней при обычных условиях Не более 7 при особом запросе	МП вносит данные в типовый контракт поставки и согласовывает с юристом. После всех виз проект контракта направляется директору.
7	Исполнение контракта / МП, ВедК	Сроки сдачи на склад готовой продукции/ НП.	СПП	Бюджетные показатели	План поступления ден.средств.	Ежемесячно	Контроль над исполнением контракта ведет МП.
8	Отчет о продажах/ МП	Данные (факт) по поступлению ден.средств и реализации продукции /МП	Сводный отчет в электронных таблицах	Обобщение сведений о продажах за отчетный период	Отчет по бюджету продаж (план/факт)	1 раз в квартал	Сводный отчет в электронных таблицах
9	Анализ удовлетворенности потребителя/ МП, ТехД	Удовлетворенность потребителя	Анкета удовлетворенности потребителя Приложение «Б»	Анализ сведений по удовлетворенности потребителя	Сводный отчет по удовлетв. потребителей в электронных таблицах	Раз в полугодие	Расылка анкет осуществляется через 2-3 месяца после выполнения контракта. По продаже серийной продукции-МП. По монтажу – 1 ехД.
10	Взаимодействие с сервисом/ МП, Сервис	Данные сервисного обслуживания/ Сервис	Акты выполненных работ. Отчеты по монтажу	Задание на работы План работ	Письмо	По мере необходимости	Согласование объемов, сроков и затрат на сервисные работы
11	Отгрузка продукции/ НП, ГЛМ/ИЗ	Данные о готовности продукции согласно СПП/ НП	СПП	Задание на отгрузку	Служебная записка на отгрузку/ ГЛМ/ИЗ	По мере необходимости	В служебной записке на отгрузку указывается номенклатура, габариты, способ отгрузки, сроки, место отгрузки/ отгрузки, контактные лица
12	Организация рабочего места на ЭТП/ МП	Регистрация в электронном виде на ЭТП/ МП	Заявка на аккредитацию	Прохождение тендерных площадках	Лицензия	По мере необходимости	Оплата счета

Рисунок К.5 – Описание операций процесса. Продолжение

СМК ООО «Рифлинг-Сервис» СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции Изм. \_\_\_\_\_ стр. 6 из 19 Дата \_\_\_\_\_

№ п/п	Операция / участники	Входящая продукция / поставщик	Запись	Выходящая продукция	Запись	Срок	Метод выполнения операции
13	Обеспечение функционирования тендерной площадки / МП	Сроки действия лицензий. Денежные средства. Сроки действия ЭП / МП	Лицензия. Баланс. ЭЦП.	Пополнение денежных средств	Счет	По мере необходимости	Минимальное количество денежных средств для тендеров 20 000,00 рублей
14	Работа на тендерных площадках / МП	ЭП с наименованиями закупок / МП	Извещения	Возможные потенциальные закупки, документация	Добавление закупки в базу CRM	По мере необходимости	Внесение в базу CRM данных о потенциальных закупках. Сохранение документация в SEK\ЕК\Отдел продаж\Регионы
15	Решение по потенциальным закупкам / Тех.Д. ВедК	Выбор закупки / Тех.Д. ВедК	База CRM	Подготовка документов и подача заявки	Заявка	Срок, установленный на площадке	В базе CRM ВедК/ТехД отмечает претом выбранную закупку
16	Отслеживание состояния заявки / МП	Просмотр ЭП / МП	Лог	Запрос о дополнительных данных / Завершение тендера	Лог	Срок, установленный на площадке	Отслеживание раз в 3 дня, либо по уведомлению.
17	Составление и согласование контракта / МП, юрист	Проект контракта / МП, юрист	Визы юриста	Условия контракта	Проект контракта	Не более 3 дней при обычных условиях Не более 7 при особом запросе	МП вносит данные в типовый контракт поставки и согласовывает с юристом. После всех виз проект контракта направляется директору. Все дальнейшие действия в соответствии с п. 7-11
18	Анализ заявок (прямых запросов/ЭП) / МП	Сбор информации из базы CRM о заявках	Бланк «Анализ заявок» Приложение «Г»	Анализ заявок	Предложение по методам решения проблем	Раз в полгода	Предложения подаются в свободной форме на Совет по качеству
19	Прохождение Претензии/ МП, Тех.Д. След/Сервис/МК: Пр Пр (Приложение «Д»)	Претензия/ МП, Тех.Д. Процессы потребителей	Зарегистрированная Претензия Бланк Приложение «Е»	Ответ на претензию	Письмо	Не более 10 дней с даты регистрации Претензии	Регистрация Претензии в журнале несоответствий и выдача заданий на КИПД. Действия согласно процедуре ДНП и КИПД.

Рисунок К.6 – Описание операций процесса. Окончание таблицы

СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 7 из 19 Изм. ____ Дата ____
-------------------------	--	-------------------------------------

#### 4 Управление записями

<b>Заявка</b>	
1. Способ ведения	Электронный (база CRM)
2. Ответственный за регистрацию	МП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	МП, ТехД, ВедК, Директор
5. Периодичность регистрации	При поступлении запроса
6. Место хранения	База CRM
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Конфиденциально
<b>Коммерческое предложение</b>	
1. Способ ведения	Бумажный/электронный
2. Ответственный за регистрацию	МП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	МП, ТехД, ВедК, Директор
5. Периодичность регистрации	При поступлении запроса
6. Место хранения	Менеджер по продажам
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется
<b>Документы контракта</b>	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	МП, юрист
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	МП, ТехД, ВедК, Юрист, Директор
5. Периодичность регистрации	При подписании контракта с обеих сторон
6. Место хранения	Бухгалтерия
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Конфиденциально
<b>Калькуляция</b>	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	МП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	ВедК, ГлБух, ГлМЛЗ, НП, МП, Директор
5. Периодичность регистрации	При утверждении директором
6. Место хранения	Бухгалтерия
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется
<b>Отчет по бюджету продаж</b>	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	МП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	Бухгалтерия, Директор, МП
5. Периодичность регистрации	Ежеквартально
6. Место хранения	Бухгалтерия
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Конфиденциально
<b>Служебная записка на отгрузку</b>	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	ГлМЛЗ
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	НП, ГлМЛЗ
5. Периодичность регистрации	По мере необходимости
6. Место хранения	ГлМЛЗ
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется

Рисунок К.7 – Управление записями

СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 8 из 19 Изм. Дата
-------------------------	--	---------------------------

Отчет по удовлетворенности потребителя	
1. Способ ведения	Электронный
2. Ответственный за регистрацию	МП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	МП, ТехД, ВедК, Директор
5. Периодичность регистрации	Раз в полугодие
6. Место хранения	МП
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется
Анализ заявок	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	МП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	МП, ТехД, ВедК, СпецСертифСМКиПр, Директор
5. Периодичность регистрации	Раз в полгода
6. Место хранения	МП
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется
Претензия	
1. Способ ведения	Бумажный
2. Ответственный за регистрацию	МП
3. Родитель	СТО 02.00
4. Пользователи	МП, ТехД, ВедК, СпецСертифСМКиПр, НП, Директор
5. Периодичность регистрации	По поступлению Претензии
6. Место хранения	СпецСертифСМКиПр
7. Срок хранения	5 лет
8. Защита	Не требуется

Разработчик:

Менеджер по продажам \_\_\_\_\_ /Ю.А.Молодцова/

Согласовано:

Технический директор \_\_\_\_\_ /П.С. Ковин/

Менеджер по логистике \_\_\_\_\_ /И.А. Зенков/

Директор по производству \_\_\_\_\_ /М.М. Гусев/

Ведущий конструктор \_\_\_\_\_ /Д.А. Мотовилов/

Специалист по сертификации СМК и продукции \_\_\_\_\_ /Т.Е. Сытник/

Рисунок К.8 – Управление записями. Продолжение

СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 9 из 19
		Изм. Дата

Приложение «А»

**Процесс прохождения Заявки**

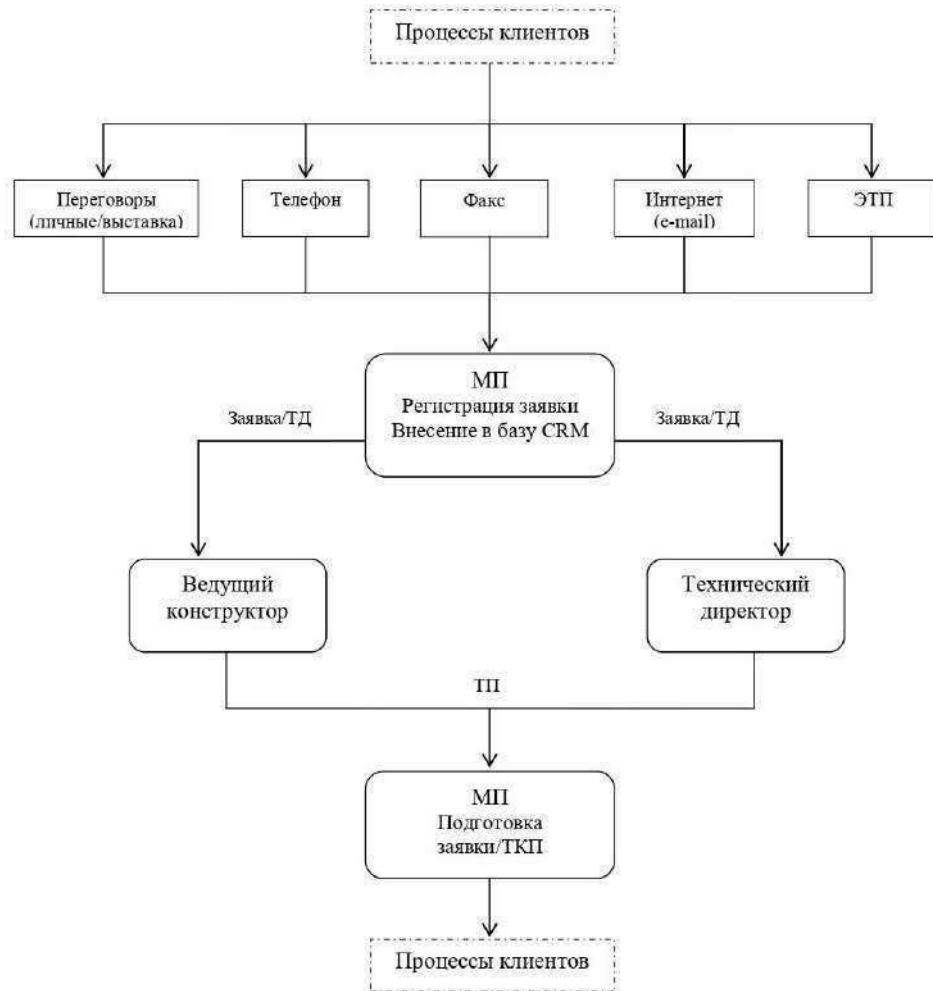


Рисунок 2 – Схема процесса прохождения заявки

Рисунок К.9 – Процесс прохождения заявки

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат

СМК ООО «Рифлинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 10 из 19 Изм. Дата . . .
--------------------------	--	----------------------------------

**Приложение «Б»**

**Форма типового договора поставки продукции**

**ДОГОВОР ПОСТАВКИ № \_\_\_\_\_**

г. \_\_\_\_\_ “\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем «ПОСТАВЩИК», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем «ПОКУПАТЕЛЬ», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. ПОСТАВЩИК обязуется поставить \_\_\_\_\_ в количестве \_\_\_\_\_ единиц(ы) (далее Товар), а ПОКУПАТЕЛЬ принять и оплатить этот Товар в оговоренные сроки, в ассортименте и по ценам, указанным в спецификации № 1 к настоящему договору. Спецификации к настоящему договору, подписанные уполномоченные представители сторон, являются неотъемлемой частью данного договора.

1.2. В спецификации №1 к настоящему Договору могут указываться качественные характеристики Товара, размер (сумма) предоплаты, а также другие условия, признаваемые сторонами настоящего договора существенными.

**2. ЦЕНА И ОБЩАЯ СУММА ДОГОВОРА**

2.1. Цены на продукцию (Товар), поставляемую по настоящему договору, указаны в спецификации №1 к настоящему договору. Цены являются договорными и устанавливаются в денежных единицах РФ - рублях.

2.2. Сумма настоящего договора определяется суммарной стоимостью поставляемого Товара по данному договору, в соответствии со спецификацией №1 к настоящему договору.

**3. СРОКИ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1. ПОКУПАТЕЛЬ производит расчет за поставляемый по настоящему договору Товар следующим образом: предоплата \_\_\_\_\_% в течение \_\_\_\_\_ календарных дней после подписания договора, окончательный расчет \_\_\_\_\_% в течение \_\_\_\_\_ календарных дней с момента подписания акта приема-передачи.

3.2. Расчеты за Товар, поставляемый по каждой спецификации к настоящему договору, ПОКУПАТЕЛЬ осуществляет путем перечисления денежных средств на расчетный счет ПОСТАВЩИКА.

**4. СРОКИ И ПОРЯДОК ПОСТАВКИ**

4.1. Сроки поставки Товара по настоящему договору определяются спецификациями, подписанными сторонами настоящего договора.

4.2. Срок поставки начинается исчисляться с момента получения на расчётный счёт ПОСТАВЩИКА предоплаты, указанной в спецификациях к данному договору, в полном объёме.

4.3. Датой поставки Товара по спецификациям к данному договору считается дата извещения ПОКУПАТЕЛЯ (п. 4.9) о готовности Товара к отгрузке ПОСТАВЩИКОМ.

4.4. В целях ускорения взаимодействия по исполнению настоящего договора допускается обмен по электронной почте скан-копией подписанного договора и спецификациями к настоящему договору с последующим, в течение \_\_\_\_\_ календарных дней с момента передачи документа по факсимильной связи, обменом их подлинными экземплярами.

4.5. Поставка и передача готового Товара по настоящему договору осуществляется согласно условиям, указанным в спецификации № 1 к настоящему договору.

Рисунок К.10 – Приложение Б. Форма типового договора поставки продукции

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат		99

СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 11 из 19 Изм. Дата . . .
-------------------------	--	----------------------------------

4.6. Право собственности, а также риски, связанные с ухудшением качества поставляемой по настоящему договору Товара, переходят с ПОСТАВЩИКА на ПОКУПАТЕЛЯ с момента приема-передачи указанного Товара.

4.7. Приемка Товара по количеству и качеству производится при подписании сторонами Акта приема-передачи в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.8. ПОСТАВЩИК обязан передать ПОКУПАТЕЛЮ по акту приема-передачи вместе с Товаром следующий комплект документов: счет-фактуру; товарную накладную; паспорт на Товар; сертификат качества; копия сертификата соответствия на Товар; договор купли-продажи; инструкцию по монтажу и эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту, хранению и консервации Товара, формуляр, иную нормативную и/или техническую документацию на Товар, выдаваемую производителем, в т.ч. ТУ производителя - в копиях, заверенных печатью и подписью: уполномоченного лица Производителя/руководителя Поставщика; иную разрешительную документацию в соответствии с Федеральным законом №116-ФЗ «О промышленной безопасности опасных производственных объектов», в том числе разрешение на применение; гарантийные обязательства на Товар; упаковочный лист.

4.9. О готовности к отгрузке Товара ПОСТАВЩИК извещает ПОКУПАТЕЛЯ письмом по электронной почте, после чего ПОКУПАТЕЛЬ в течение \_\_ рабочих дней обязан произвести приёмку готового Товара у ПОСТАВЩИКА.

#### 5. КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ

5.1. Качество и комплектация поставляемого по настоящему договору Товара должно соответствовать нормативно-технической документации, указанной в соответствующей спецификации к настоящему договору. ПОСТАВЩИК гарантирует, что качество поставляемого Товара соответствует требованиям распространяющихся на товар стандартов и технических регламентов, действующим в РФ, и техническим условиям завода-изготовителя.

5.2. Забракованный ПОКУПАТЕЛЕМ или его уполномоченным представителем Товар подлежит замене или ремонту за счет ПОСТАВЩИКА без применения к нему штрафных санкций.

5.3. Гарантийный срок эксплуатации поставляемого по настоящему договору Товара – \_\_ месяца со дня передачи ПОКУПАТЕЛЮ в соответствии с п.4.5. настоящего договора.

5.4. Гарантийное обслуживание Товара осуществляется в течение заявленного срока при соблюдении требований эксплуатационной документации. Гарантийные сроки исчисляются с момента подписания акта приема-передачи.

5.5. Рекламации ПОКУПАТЕЛЯ по работоспособности (качеству) полученного по спецификации Товара в течение гарантийного срока ПОСТАВЩИК незамедлительно принимает к исполнению. В течение \_\_ рабочих дней ПОСТАВЩИК обязан определить способ, место устранения неполадок, срок устранения, исполнителя и известить об этом ПОКУПАТЕЛЯ в письменной форме. В особых случаях ПОСТАВЩИК имеет право выслать специалистов для определения сложности ремонта (или самого ремонта) на место дислокации Товара, о чём письменно извещается ПОКУПАТЕЛЬ, в этом случае срок ремонта согласовывается отдельно.

5.6. ПОКУПАТЕЛЬ в течение гарантийного срока поставляемого по настоящему договору Товара обязан соблюдать Инструкции по эксплуатации, установленные заводом – изготовителем, в противном случае гарантия на данный Товар не распространяется.

#### 6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. Все споры и разногласия, связанные с заключением, исполнением, изменением или расторжением настоящего договора, стороны настоящего договора решают путем переговоров.

6.2. Случаи недостижения согласия путем переговоров, а также все случаи, указанные в п.7.1 настоящего договора, подлежат рассмотрению в арбитражном суде по месту нахождения поставщика.

#### 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору, каждая из сторон настоящего договора несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

Рисунок К.11 – Приложение Б. Форма типового договора поставки продукции.

Продолжение

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	Лист
						100
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат		



СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 12 из 19 Изм. Дата
-------------------------	--	----------------------------

7.2. Если ПОКУПАТЕЛЬ не в состоянии принять готовую продукцию (Товар) в срок, указанный в спецификациях к данному договору, и если, ПОСТАВЩИК имеет возможность и место, то стороны могут заключить договор хранения готовой продукции (Товара). Однако это не освобождает ПОКУПАТЕЛЯ от обязанности окончательной оплаты готовой продукции в срок, указанный в спецификациях к договору.

7.3. Если после извещения о готовности Товара к отгрузке, ПОКУПАТЕЛЬ не принимает Товар в срок, указанный в спецификациях к данному договору, то ПОСТАВЩИК вправе выставить ПОКУПАТЕЛЮ счёт за хранение готовой продукции из расчёта \_\_\_ рублей в сутки за одно место хранения, а ПОКУПАТЕЛЬ обязан оплатить его. В этом случае Товар по данной спецификации к договору будет отгружен ПОСТАВЩИКОМ после полной оплаты услуг по хранению готовой продукции ПОКУПАТЕЛЕМ.

7.4. В случае нарушения сроков оплаты согласно п. 3.1. настоящего договора за поставленную продукцию, ПОКУПАТЕЛЬ несет ответственность перед ПОСТАВЩИКОМ в виде выплаты неустойки в размере 0,1 % в день от неоплаченной суммы настоящего договора, но не более 20 % от суммы настоящего договора.

7.5. Если ПОСТАВЩИК не производит отгрузку готовой продукции по спецификации к данному договору в срок, указанный в спецификации, то ПОКУПАТЕЛЬ вправе выставить ПОСТАВЩИКУ неустойку в размере 0,1% в день от недопоставленного Товара, но не более 20% от стоимости недопоставленного Товара.

7.6. Если при приёмке готовой техники ПОКУПАТЕЛЕМ обнаруживаются недостатки, то ПОСТАВЩИК обязан в течение \_\_\_ рабочих дней устранить все выявленные замечания и, совместно с ПОКУПАТЕЛЕМ, согласовать новый срок отгрузки готовой продукции по данной спецификации. В этом случае ПОСТАВЩИК возмещает ПОКУПАТЕЛЮ только командировочные расходы, штрафные санкции к ПОСТАВЩИКУ не применяются.

#### 8. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

8.1. Стороны настоящего договора освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору, если это явилось результатом наступления событий, за которые ни одна из сторон настоящего договора не отвечает, а именно: пожара, блокады, забастовки, запрещения ввоза / вывоза грузов, стихийных бедствий, военных событий и иных проявлений действия непреодолимой силы.

8.2. Сторона настоящего договора, для которой создалась невозможность выполнения обязательств по настоящему договору, должна немедленно сообщить об этом по телефону другой стороне настоящего договора, а также в течение трех календарных дней направить другой стороне настоящего договора письменно по электронной почте/факсу и (или) заказным письмом с уведомлением информации о наступлении форс – мажорных обстоятельств, приложив при этом подтверждающую справку компетентного государственного органа.

8.3. В случае, если сторона настоящего договора, для которой создалась невозможность выполнения обязательств по настоящему договору, не выполнит требований, установленных в п.8.2 настоящего договора, она не вправе будет ссылаться на наступление форс-мажорных обстоятельств и требовать освобождения от ответственности.

8.4. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, сроки исполнения обязательств по настоящему договору отодвигаются на время действия таких обстоятельств, если же обстоятельства продлятся более двух месяцев, стороны настоящего договора вправе договориться о расторжении настоящего договора.

8.5. После прекращения действия обстоятельств непреодолимой силы сторона настоящего договора, для которой создалась невозможность выполнения обязательств по настоящему договору, обязана уведомить об этом другую сторону настоящего договора в порядке, аналогичном указанному в п.8.2 настоящего договора.

#### 9. ПРОЧЕ УСЛОВИЯ

9.1. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим договором, стороны руководствуются действующим гражданским законодательством Российской Федерации.

9.2. Соглашение сторон настоящего договора об изменении или расторжении такого оформляется дополнительным соглашением к настоящему договору.

9.3. Все приложения, дополнения и соглашения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью, при условии, что они совершены в письменном виде и подписаны уполномоченными на то представителями сторон настоящего договора.

Рисунок К.12 – Приложение Б. Форма типового договора поставки продукции.  
Продолжение

					<i>ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР</i>	Лист
						101
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат		

СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 13 из 19 Изм. _____ Дата _____
-------------------------	--	--

9.4. Внесение изменений и дополнений в приложения к настоящему договору после их подписания допускается только по письменному соглашению сторон настоящего договора, оформленному в соответствии с п.9.3 настоящего договора.

9.5. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, - по одному экземпляру для каждой из сторон настоящего договора.

9.6. Срок действия настоящего договора устанавливается с момента подписания и до полного завершения взаиморасчетов сторон по настоящему договору.

**10. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

<p><b>ПОСТАВЩИК:</b></p> <p><i>(Полное и сокращенное название Поставщика)</i></p> <p>Юр. адрес: _____</p> <p>Факт. адрес: _____</p> <p>_____</p> <p>ИНН _____, КПП _____</p> <p>Р/с _____</p> <p>К/с _____</p> <p>Банк _____</p> <p>БИК _____</p> <p>ОКПО _____</p> <p>ОГРН _____</p> <p>Тел./факс: _____</p> <p>Эл.почта: _____</p> <p>_____</p> <p>Должность _____</p> <p>_____ / ФИО _____</p> <p>М.П. _____</p>	<p><b>ПОКУПАТЕЛЬ:</b></p> <p><i>(Полное и сокращенное название Покупателя)</i></p> <p>Юр. адрес: _____</p> <p>Факт. адрес: _____</p> <p>_____</p> <p>ИНН _____, КПП _____</p> <p>Р/с _____</p> <p>К/с _____</p> <p>Банк _____</p> <p>БИК _____</p> <p>ОКПО _____</p> <p>ОГРН _____</p> <p>Тел./факс: _____</p> <p>Эл.почта: _____</p> <p>_____</p> <p>Должность _____</p> <p>_____ / ФИО _____</p> <p>М.П. _____</p>
---	--

Рисунок К.13 – Приложение Б. Форма типового договора поставки продукции.  
Продолжение

СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 14 из 19 Изм. ____ Дата ____
-------------------------	--	--------------------------------------

**Приложение «В»**

**АНКЕТА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

ООО «РИФИНГ-Сервис» благодарит Вас за выбор и приобретение Вашим предприятием именно наших изделий и услуг. Мы всегда стремимся усовершенствовать свою продукцию и качество нашего сервиса для Вас.

В этом нам очень помогут Ваши оценки, предложения, замечания и пожелания.

Мы будем благодарны, если Вы ответите на ряд наших вопросов.

Наименование Потребителя \_\_\_\_\_

Наименование поставленной продукции \_\_\_\_\_

Месяц и год поставки \_\_\_\_\_

Откуда Вы впервые узнали о фирме «Рифинг-Сервис» и её продукции:

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> выставки, семинары | <input type="checkbox"/> интернет                     | <input type="checkbox"/> от коллег по отрасли     |
| <input type="checkbox"/> печатные СМИ       | <input type="checkbox"/> личное общение               | <input type="checkbox"/> рекомендации руководства |
| <input type="checkbox"/> телевидение        | <input type="checkbox"/> видели на другом предприятии | другое _____                                      |

1. Чем Вы руководствовались, приобретая продукцию фирмы «Рифинг-Сервис»:

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> цена                     | <input type="checkbox"/> условия поставки           | <input type="checkbox"/> условия оплаты             |
| <input type="checkbox"/> территориальная близость | <input type="checkbox"/> надёжность оборудования    | <input type="checkbox"/> технические характеристики |
| <input type="checkbox"/> наличие сервиса          | <input type="checkbox"/> скорость выполнения заказа | другое _____  |
| <input type="checkbox"/> качество сервиса         | <input type="checkbox"/> надёжность поставщика      |   |

2. Оправдались ли Ваши ожидания при использовании продукции фирмы «Рифинг-Сервис»:      ДА  НЕТ

Укажите, какие именно ожидания (улучшение качества продукции, увеличение рентабельности и т.п.)

\_\_\_\_\_

3. Знакомы ли Вы со всем спектром продукции фирмы «Рифинг-Сервис»:      ДА  НЕТ

4. В каком виде оборудования существует потребность у Вас сегодня:

\_\_\_\_\_

5. Удовлетворены ли Вы работой представителей фирмы «Рифинг-Сервис»?

- |   |  |
|---|--|
| скоростью ответа по телефону: ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>        | при оформлении договорных документов: ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/> |
| оперативностью реакции на претензии: ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/> | при решении технических вопросов: ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>     |
| проведением работ при монтаже: ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>       | при согласовании тех. документации: ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>   |
| при тех. обслуживании или ремонте: ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>   | при личном обращении: ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>                 |

6. Вам удобнее приобретение оборудования:

- в кредит      в лизинг      используя собственные средства      другое \_\_\_\_\_

7. Посоветовали бы Вы другим приобрести оборудование фирмы «Рифинг-Сервис»      ДА  НЕТ

Просим отправить нам заполненную анкету по факсу 8 (3513) 53-60-77 или E-mail: jamolodtsova@reefservis.ru

С уважением и надеждой на взаимовыгодное сотрудничество!

ООО «РИФИНГ-Сервис»

Рисунок К.14 – Приложение В. Анкета потребителя

					ЮУрГУ – 27.02.03.2020.638.00.00.ВКР	Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат		103



СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продажи продукции	стр. 16 из 19 Изм. Дата
-------------------------	--	----------------------------

**ПРИЛОЖЕНИЕ «Д»**

**Процесс прохождения Претензии**

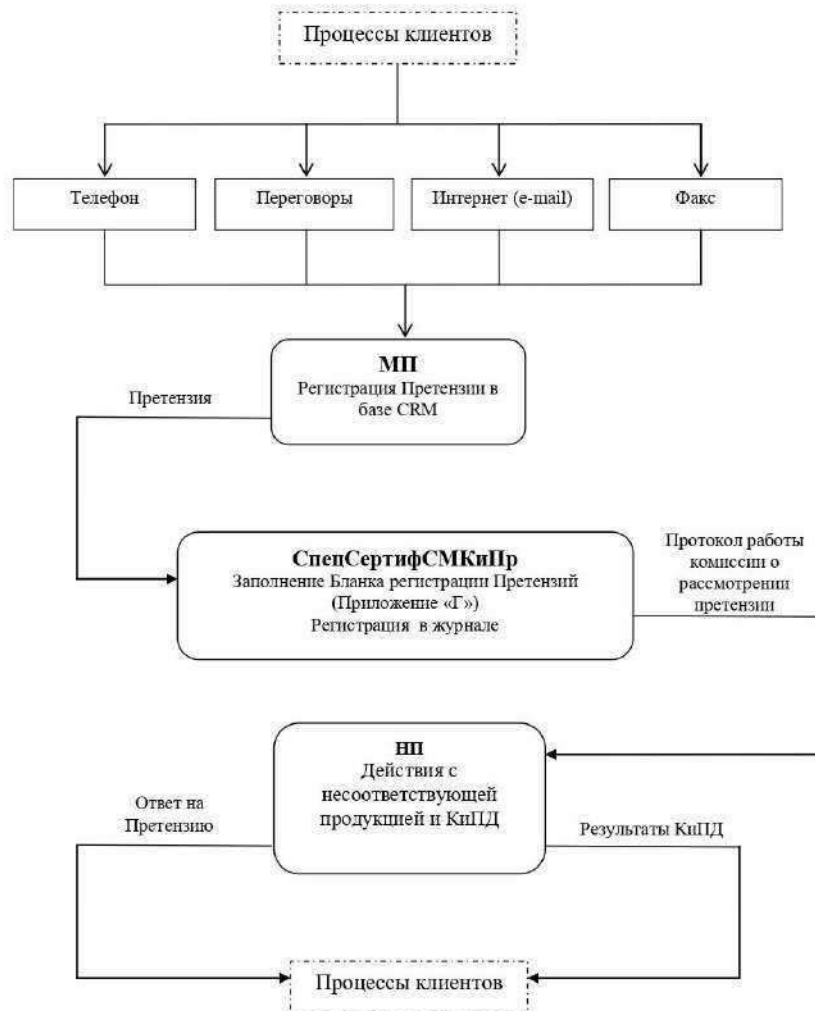


Рисунок 3 – Схема процесса прохождения претензии

Рисунок К.16 – Приложение Д. Процесс прохождения претензии

СМК ООО «Рифинг-Сервис»	СТО 02.00 Процедура процесса продаж продукции	стр. 17 из 19 Изм. Дата . . .
-------------------------	---	----------------------------------

**Приложение «Е»**

**БЛАНК  
Регистрации Претензий**

Организация и ФИО обратившегося: \_\_\_\_\_ Дата обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Контакты: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Примечание: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Суть Претензии:**

Результат реагирования на претензию: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Претензию принял: \_\_\_\_\_  
(подпись и расшифровка)

Рисунок К.17 – Приложение Е. Бланк регистрации претензий



