

Товарищество с ограниченной ответственностью

Утверждаю  
Генеральный директор  
ТОО«\_\_\_\_\_»

«\_\_\_» ноября \_\_\_\_г.

**Регламент**  
**Бизнес процесс «Работа с возвратными документами»**  
**Издание № 1**

*Распечатанный вариант данного документа считается неконтролируемой копией, если на титульном листе документа не указано иначе. Данный регламент не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «\_\_\_\_\_»*

Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
<b>Разработано</b>			
Бизнес аналитик	Абдранбаев А.Д.		
<b>Согласовано</b>			
Генеральный директор			
Коммерческий директор			
Директор департамента логистики			
Главный бухгалтер			
HR-директор			

	Бизнес процесс «Работа с возвратными документами»	Издание № 1
		Страница 2

## Содержание

1. Назначение и область применения.....	3
2. Термины, определения и сокращения.....	3
3. Ответственность сотрудников Компании.....	3
4. Порядок выполнения процесса.....	5
5. Владелец процесса.....	5
6. Входы и выходы процесса.....	5
7. Ресурсы процесса.....	5
8. Критерии результативности и методы мониторинга процесса.....	5
9. Проверка наличия заявок.....	6
10.Проведение отгрузки ТМЦ.....	6
11.Оформление и передача документов.....	6
12.Форма регистрации и учета документов.....	7
13.Сроки выполнения.....	7
14.Приложение.....	8
15.Лист ознакомления.....	11

	Бизнес процесс «Работа с возвратными документами»	Издание № 1
		Страница 3

## **1. Назначение и область применения**

1.1. Данный Регламент разработан с целью регулирования и контроля процесса работы с возвратными документами в ТОО «\_\_\_\_\_» (далее Компания) для достижения поставленных целей, а также обеспечения эффективного планирования данного процесса.

1.2. Данный Регламент применяется к деятельности Компании по обеспечению четкого выполнения работы с первичными документами.

1.3. Действие данного Регламента распространяется на коммерческий департамент, департамент логистики, отдел бухгалтерского учета и отчетности.

## **2. Термины, определения и сокращения**

**1С** – Единая информационная система филиалов, позволяющая в комплексе автоматизировать задачи оперативного и управленческого учета, анализа и планирования торговых операций.

**Коммерческий департамент** - отдел, деятельность которого направлена на создание определенной системы мероприятий, направленной на регулирование процессов купли-продажи, удовлетворение спроса и получение прибыли.

**Департамент логистики** - координирует проведение работ всех логистических систем Компании, такие как: процедура закупок, управление запасами, оценку затрат и издержек Компании. Оптимизирует процессы перемещения ресурсов и продукции внутри Компании.

**Отдел бухгалтерского учета и отчетности** - отдел, занимающийся бухгалтерским и налоговым учетом финансово-хозяйственной деятельности.

**Реализация товаров и услуг** - документ 1С, согласно которому работники склада осуществляют реализацию товаров и услуг.

**Заявка на транспорт** - документ 1С, согласно которому работники департамента логистики осуществляют поиск транспортной компании.

## **3. Ответственность сотрудников Компании**

**Генеральный директор Компании несет ответственность за:**

-деятельность Компании, контролирует результаты работы, состояние трудовой дисциплины в Компании;

**КАМ (Key Account Manager) Компании несет ответственность за:**

-прием и обработку заказов клиентов, оформление необходимых документов;

	Бизнес процесс «Работа с возвратными документами»	Издание № 1
		Страница 4

-предоставление достоверной информации в «Реализации товаров и услуг в 1С»;

- предоставление корректного срока поставки товара (желаемое время поставки) в «Заявке на транспорт»;

- Контроль процесса отгрузок товара;

- Контроль процесса принятия товара Клиентом;

- Контроль получения первичных документов;

**Менеджер транспортной логистики** - планирует движение транспорта, выбирает рациональные маршруты движения, контролирует оптимальную загрузку транспорта с целью сокращения расходов по транспортировке. Осуществляет контроль над выполнением транспортных услуг перевозчиком. Информировывает перевозчика о необходимых условиях, сроках, правилах доставки. Передает данные о местах загрузки и разгрузки водителю наемного автотранспорта.

**Заведующий складом** - руководит работой склада по приему, хранению и отпуску товаров, по их размещению с учетом рационального использования складских площадей, облегчение и ускорение поиска необходимых товаров, готовит места для принятия поступивших грузов, обеспечивает сохранность складироваемых товаров, организует проведение погрузочно-разгрузочных работ на складе с соблюдением правил безопасности. Обеспечивает комплектацию товаров партий по заявкам. Ведет учет складских операций. Организует проведение инвентаризации ТМЦ.

**Специалист складского учета** - выполняет работы по всем видам оперативного учета товаров в 1С. Проверяет правильность внесения в 1С сведений по движению товаров, формирует первичные документы, подписывает и передает документы контрагенту.

**Кладовщик** - принимает, пересчитывает, взвешивает, хранит и выдает ТМЦ; проверяет соответствие принимаемых ТМЦ сопроводительными документами. Перемещает ТМЦ к местам хранения. Отвечает за раскладку (сортировку) ТМЦ по видам, качеству, назначению и другим признакам. Составляет дефектные ведомости, акты о браке, о списании, о недостатке, о порче ТМЦ.

**Грузчик** - осуществляет погрузку и выгрузку ТМЦ. Сортирует, укладывает, перевешивает, переносит ТМЦ. Осуществляет крепление и укрытие грузов на складах и транспортных средствах. Производит техническое обслуживание погрузочно-разгрузочных приспособлений и средств транспортировки.

	Бизнес процесс «Работа с возвратными документами»	Издание № 1
		Страница 5

#### **4.Выполнение процесса**

##### **4.1 Владелец процесса: Коммерческий департамент**

##### **4.2 Входы и выходы процесса**

<b>Вход процесса</b>	Оформление документов: 1) Накладная 2) Товарно-Транспортная накладная 3) Расходная накладная 4) Счет-фактура (по запросу Клиента)
<b>Выход процесса</b>	Передача документов в отдел бухгалтерского учета и отчетности: 1) Накладная 2) Акт о приеме-передаче имущества на временное безвозмездное хранение

##### **4.3 Ресурсы процесса**

<b>Ресурсы</b>	-Персонал -Оргтехника -Электронная почта -База 1С
----------------	--

##### **4.4 Критерии результативности и методы мониторинга процесса**

<b>Критерии результативности</b>	-Передача первичных документов на ТМЦ в срок не более 14 календарных дней с даты оприходования товара.
<b>Методы мониторинга</b>	-Контроль со стороны руководства Компании деятельности КАМ, сотрудников департамента логистики, отдела бухгалтерского учета и отчетности -Мониторинг единого журнала регистрации и учета первичных документов

	Бизнес процесс «Работа с возвратными документами»	Издание № 1
		Страница 6

#### **4.5 Проверка наличия заявок**

Специалист складского учета ежедневно проверяет наличие заявок на реализацию в 1С. При получении заявки специалист складского учета формирует список товара (проведение реализации в 1С) и передает кладовщику для сборки/упаковки.

Кладовщики и грузчики приступают к сборке, пересчету, взвешиванию и упаковке товара, кладовщик осуществляет набор товара по накладной. Товар при сборке полностью маркируется необходимыми ярлыками, проклеивается фирменным скотчем. По завершению процедуры сборки, заведующий складом проверяет работу кладовщиков и грузчиков.

#### **4.6 Проведение отгрузки ТМЦ**

Кладовщик передает товар представителю транспортной компании по местам/штучно. Представитель транспортной компании принимая товар, проверяет целостность упаковки, наличие ярлыков, во избежание потерь и недостач при отгрузке у клиента. В том случае, если в транспорт загружается консолидированный товар, автотранспортное средство не пломбируется. В иных случаях кладовщик закрепляет пломбу на транспорт. Заведующий складом контролирует процесс отгрузки ТМЦ.

#### **4.7 Оформление и передача документов**

Специалист складского учета проводит и оформляет документы (накладная, ТТН) в 1С. Весь пакет документов распечатывается, подписывается специалистом складского учета (или завскладом) и формируется в конверт для водителя.

По окончании отгрузки на складе, кладовщик заполняет документ «Товарно-транспортная накладная», где указывает марку авто, данные водителя, номер пломбы.

Полный пакет документов включает:

**1. Накладная**, во всех экземплярах накладной присутствуют подписи и печати уполномоченных лиц от Клиента и Компании.

Накладная выводится на печать в 3-х экземплярах:

- 1-ый экземпляр остается на складе Компании;
- 2-ой экземпляр передается Клиенту;
- 3-ий экземпляр передается в отдел бухгалтерского учета и отчетности;

По запросу Клиента количество экземпляров накладных может быть увеличено.

**2. Товарно-транспортная накладная (ТТН)**, во всех экземплярах ТТН присутствуют подписи уполномоченных лиц от Клиента, Компании, Транспортной Компании.

	Бизнес процесс «Работа с возвратными документами»	Издание № 1
		Страница 7

Товарно-транспортная накладная выводится на печать в 3-х экземплярах:

- 1-ый экземпляр передается Клиенту в момент доставки;
- 2-ой экземпляр возвращается в Компанию;
- 3-ий экземпляр остается у Транспортной компании;

3. **Расходная накладная**, в накладной присутствует подпись представителя Транспортной компании, свидетельствующая о отгрузке ТМЦ. Данная накладная хранится в 1-ом экземпляре на Складе.

4. **Счет-фактура**, по запросу Клиента счет-фактура выводится на печать и передается Клиенту в одном экземпляре.

После распечатывания комплекта документов подписывает специалист складского учета (или завсклада). После получения подтверждения от клиента, путем подписей и печатей в первичных документах реализация считается завершенной.

Первичные документы передаются в отдел бухгалтерского учета и отчетности согласно журнала приема документов.

В случае необходимости Клиента в предоставлении дополнительного времени для приема товара, Клиент формирует **Акт о приеме-передаче имущества на временное безвозмездное хранение**, в котором присутствует подпись представителя Транспортной компании и Клиента и возвращается в Компанию для дальнейшего контроля со стороны коммерческого департамента.

#### 4.8 Контроль и решение споров

В случае возникновения дополнительных вопросов со стороны Клиента, КАМ координирует все процессы. При необходимости обратно перенаправляет весь перечень документов Клиенту, для получения возврата

#### 4.8 Форма регистрации и учета документов

Для получения в срок возвратных документов, менеджеру логистики и сотруднику бухгалтерского учета и отчетности необходимо не реже 1 раза в неделю уведомлять Клиентов и Транспортную компанию о необходимости возврата документов.

Менеджер логистики после получения документов от представителя Транспортной компании проводит регистрацию и учет в электронном варианте журнала регистрации пакета Microsoft Excel.

Сотрудник бухгалтерского учета и отчетности в момент получения документов от представителя Транспортной компании, Клиента или сотрудников Компании проводит регистрацию и учет документов в журнале приема документов.

	Бизнес процесс «Работа с возвратными документами»	Издание № 1
		Страница 8

#### **4.9 Сроки выполнения**

-Срок проведения отгрузки ТМЦ составляет 1 день, в случае отсутствия срочных заявок.

-Срок оформления и передача документов Транспортной компании в день погрузки ТМЦ.

-Срок поставки ТМЦ Клиенту по г.Алматы в течение 1 дня, по Казахстану от 7 до 14 дней.

-Срок принятия товара Клиентом от 1 дня до 30 дней.

-Срок получения первичных документов отделом бухгалтерского учета и отчетности до 5 числа последующего месяца

### **5.Приложения**

#### **5.1 Письмо на возврат первичной документации**

#### **5.2 Лист ознакомления**

#### **5.3 Блок-схема процесса**



	Бизнес процесс «Работа с возвратными документами»	Издание № 1
		Страница 9

РК, г.Алматы, \_\_\_\_\_  
 БИН \_\_\_\_\_, ИИК KZ \_\_\_\_\_, БИК \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Исх. № \_\_\_\_\_

В рамках договора оказания услуг от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ нами были оказаны услуги по поставке товара, о чем были составлены накладные от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ на сумму \_\_\_\_\_ тенге.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ указанная накладная была передана вам для подписания, однако до настоящего времени не возвращена.

Убедительно просим вас вернуть накладную от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ по адресу: РК, г.Алматы.

	Бизнес процесс «Работа с возвратными документами»	Издание № 1
		Страница 10

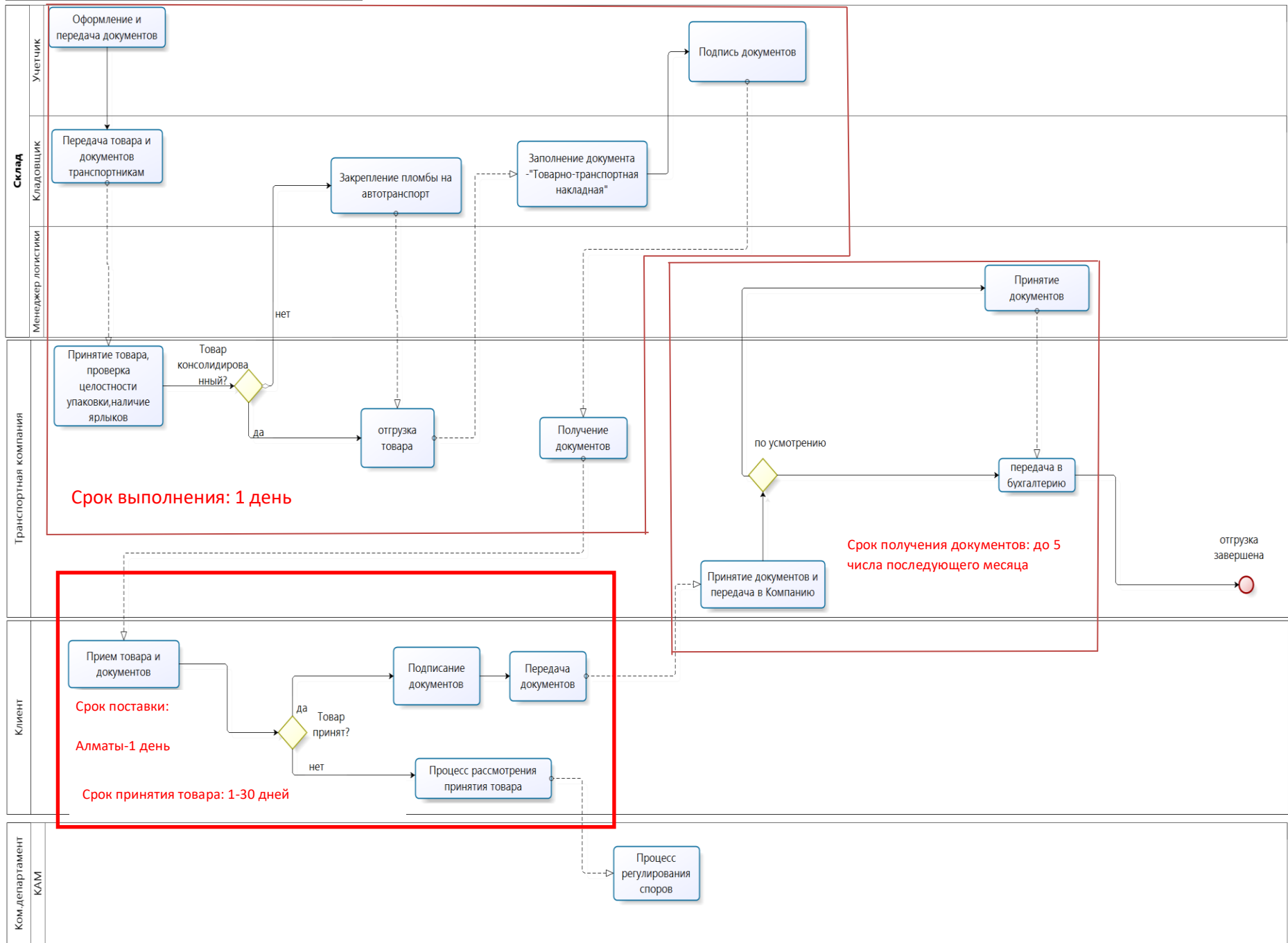
Генеральный директор

\_\_\_\_\_

**Лист ознакомления**

<b>№</b>	<b>Наименование подразделения</b>	<b>Ф.И.О. должность</b>	<b>Дата</b>	<b>Подпись</b>
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				

Диаграмма нижнего уровня



	Бизнес процесс «Работа с возвратными документами»	Издание № 1
		Страница 12