

تهیه کننده: شیما عطایی	سمت: مدیر تضمین کیفیت	تاریخ: ۹۷/۰۶/۲۴	امضاء:
تایید کننده: سهیل مسینی پور	سمت: نماینده مدیریت	تاریخ: ۹۷/۰۶/۲۴	امضاء:
تصویب کننده: عبدالله صباغپور	سمت: مدیر عامل	تاریخ: ۹۷/۰۶/۲۴	امضاء:

- ☐ این مدرک جزو کپیهای کنترل شده سیستم کیفیت میباشد.
- ☐ این مدرک جزو کپیهای کنترل نشده سیستم کیفیت میباشد.
- ☐ این مدرک جزو مدارک ممرمانه سیستم کیفیت میباشد.

رویه فروش

شماره بازنگری	شماره اصلاحیه	صفحات تغییر یافته	شرح تغییرات	تاریخ
AB	۱۰۴	۲	فرم اعلام نظر مدیران جایگزین امکان سنجی عقد قرارداد شد.	۸۰/۵/۲۰
AC	۲۵۱	کلیه صفحات	اعمال تغییرات به منظور برآورده کردن نیازمندیهای سیستم ISO 9001:2000	۸۲/۸/۲۴
AD	۵۴۶	کلیه صفحات	اعمال تغییرات در خصوص روشهای کاری و تغییر در فرمهای اعلام نظر مدیران و درخواست جنس از انبار و حذف چند فرم و اضافه نمودن فرم اطلاعات جهت سرکابل پلاگ این	۸۹/۵/۲۳
AE	96-38	کلیه صفحات	اعمال تغییرات در روشهای کاری بعد از استفاده از نرم افزار شماران در سیستم	۹۶/۱۲/۷

۱ هدف

هدف از این رویه تشریح چگونگی انجام امور مربوط به دریافت سفارشات، شرکت در مناقصات، امکان سنجی عقد و اصلاح قرارداد با مشتریان و حصول اطمینان از تعیین مشخصات کامل قراردادها در حد کفایت می باشد.

۲ محدوده اعتبار

کلیه قراردادهای فروش محصول یا ارائه خدمات که سبب ایجاد تعهد میشود را شامل میشود.

۳ تعاریف

ندارد

۴ مسئولیت های پست ها

۴-۱ مدیر عامل

- تصویب عقد قراردادها
- ابلاغ نظریه نهایی به مدیر فروش

۴-۲ مدیر فروش

- استعلام ظرفیت و توان بالقوه واحدهای تولیدی
- ارسال اطلاعات مورد نیاز قرارداد برای واحدهای تولید و مدیریت کارخانه
- اعلام اصلاحات و تغییرات در قرارداد به واحد فوق
- بررسی و تأیید نهائی فرم امکان سنجی و زمان سنجی تولید محصولات مورد نیاز مشتریان
- تأیید نهایی پیش فاکتور فروش کالا/ خدمات
- نظارت بر حسن اجرای این رویه
- همکاری در مورد سنجش میزان رضایت مشتری با مدیر تضمین کیفیت

۳-۳ فروشندگان

- معرفی اجناس شرکت به مشتریان تحت پوشش فروشنده
- شرکت در مناقصه و تنظیم قرارداد و مبادله با مشتری
- گزارش کیفیت کالا و میزان رضایت مشتری به مدیر فروش
- برقراری ارتباط با مشتری در مقاطع مختلف و مطلع نمودن وی از میزان پیشرفت کار
- تشکیل پرونده و ثبت اطلاعات و مکاتبات و مذاکرات کتبی یا شفاهی صورت گرفته با مشتریان
- پیگیری اجرای تعهدات و قراردادهای شرکت با مشتریان و اطلاع دادن کاستیها به مدیر فروش
- بررسی درخواست ها و اطلاعات رسیده از سوی مشتری و پیگیری، تکمیل و ارسال پاسخ
- برقراری ارتباط با مشتریان و پاسخگویی به سوالات ایشان

۴ تعاریف

ندارد

۵ مراحل اجرا

۵-۱ فعالیت بازاریابی

در شرکت از طرق زیر صورت میگیرد:

- معرفی محصولات شرکت به صنایع مختلف و مصرف کنندگان از طریق مکاتبه با آنها
- مطالعه آگهی های جراید و شرکت در مناقصات برگزار شده
- شرکت در نمایشگاههای تخصصی
- چاپ پوستر، بروشور، اهداء هدایای تبلیغاتی و غیره
- بازدید از نمایشگاه های تخصصی و غیر تخصصی جهت بازاریابی
- فعالیت بازاریابی، مطابق رویه بازاریابی با کد: SHM-P4007 انجام می گیرد.

۵-۲ دریافت سفارشات

بطور کلی فروش شرکت به دو طریق انجام می شود:

الف- قراردادی (که در قالب مناقصات انجام میگیرد)

ب- سایر موارد و فروش های جزئی تر

۵-۲-۱ شرکت در مناقصات و قراردادهای

مسئولین فروش، پس از دریافت مدارک شرکت در مناقصه یا استعلام، اطلاعات را در فرم پیش فاکتور فروش کالا/خدمات وارد کرده و جهت مدیر فروش ارسال میدارند.

مدیر فروش پس از بررسی موضوع در صورتیکه جنس مورد درخواست در انبار موجود نباشد یا جنس جدیدی باشد و یا حجم سفارش زیاد باشد، پس از بررسی موضوع و در صورت لزوم مشورت با مدیر عامل، چنانچه مورد را مناسب عقد قرارداد تشخیص دهد از مدیر کارخانه ظرفیت و توان بالقوه واحدهای سهامی در اجرای قرارداد را استعلام می نماید.

این استعلام از طریق ارسال فرم امکان سنجی و زمان سنجی تولید محصولات مورد نیاز مشتریان و تکمیل آن توسط واحدهای مربوطه انجام میگیرد. در صورت نیاز به انضمام این فرم یک نسخه از درخواست مشتری و سایر اطلاعات لازم نیز به کارخانه ارسال میشود.

لازم به تذکر است با توجه به اینکه معمولاً تغییرات در شرایط مناقصه امکان پذیر نمی باشد لذا مدیران مربوطه بررسی های خود را حول محور امکان ارائه خدمات با شرایط مندرج متمرکز نموده و در صورت نیاز به تجهیزات و امکانات مراتب را در فرم مربوطه به مدیر فروش اعلام میدارند، در نهایت مدیر فروش کلیه نظرات را جهت تصمیم گیری به مدیر عامل ارائه می دهد.

پس از تأیید مدیر عامل مدارک مناقصه یا استعلام توسط فروشنده تهیه، تکمیل و ارسال میگردد.

در سایر موارد در صورت توافق مشتری با قیمت و شرایط اعلام شده و قطعی شدن موضوع، فروشنده در صورت نیاز نسبت به تنظیم قرارداد و مبادله آن اقدام مینماید و مراحل کار مطابق بند ۵-۲-۲ ادامه می یابد.

❖ در مواردیکه سفارش بیش از ظرفیت تولید باشد مدت تحویل کالا بر اساس توان واحد تولید تنظیم میشود.

❖ در مواردیکه قیمت جنس مورد درخواست مشتری در price list فروش وجود نداشته باشد براساس توافق و هماهنگی لازم بین واحد مالی و فروش قیمت مشخص میگردد.

۵-۲-۲ سایر موارد و فروش های جزئی تر

درخواستها و اطلاعات مربوط به سفارشات مشتری که از طریق فاکس، تلفن، ایمیل و یا از هر طریق ممکن دریافت میشود، با توجه به گروه بندی مشتریان و زمینه فعالیت فروشندگان برای مسئولین فروش ارسال میشود. مسئول فروش پس از بررسی درخواست و اطلاعات دریافتی از لحاظ فنی، چنانچه اطلاعات مبهم یا ناقص باشد ضمن تماس با مشتری در جهت تکمیل یا رفع ابهام اقدام مینماید و ضمن ثبت سفارش در آرشیو فروش موارد در فرم سفارش کالا ثبت می گردد. پس از قطعیّت مورد، فرم پیش فاکتور فروش کالا/خدمات را صادر مینماید و جهت بررسی و تأیید برای مدیر فروش ارسال میدارد. مدیر فروش فرم مذکور را مورد امکان سنجی و بازنگری قرار میدهد. این شرایط شامل نحوه تحویل و تاریخ تحویل، همچنین کیفیت سفارش، (ضمانت و شرایط پرداخت با هماهنگی مدیر مالی) می باشد و سپس پیش فاکتور مذکور توسط مدیر

فروش مورد تأیید نهایی قرار میگیرد. این فرم توسط مسئول فروش برای مشتری ارسال میگردد. در صورت تأیید پیش فاکتور توسط مشتری، فاکتور مذکور به واحد حسابداری ارجاع داده میشود. واحد حسابداری براساس فرم پیش فاکتور نسبت به صدور دستور تحویل کالا و ارسال آن جهت کارخانه اقدام مینماید.

مسئول فروش در صورت عدم تأیید پیش فاکتور توسط مشتری، موظف است پیگیر علت عدم تأیید آن شده و در صورت امکان، بازرنگری و اعمال تغییرات در فرم پیش فاکتور به جهت اخذ تأیید نهایی مشتری انجام خواهد شد و روند ذکر شده در بالا مجدداً تکرار میشود. اگر چنانچه پس از صدور دستور تحویل کالا، مشتری تغییراتی در سفارش خود داد، مسئول فروش تغییرات را با صدور پیش فاکتور جدید و دریافت تایید از مدیر فروش، اعمال کرده و اصلاحیه جهت واحد حسابداری (به منظور اعمال اصلاحیه در دستور تحویل کالا و اطلاع به کارخانه)، ارسال می گردد.

پس از آماده سازی سفارشات، مطابق دستورالعمل کار با برنامه شماران، با صدور فرم حواله فروش و تأیید مسئولین ذیربط، سفارشات از کارخانه خارج میشوند. هر یک از مسئولین فروش درخصوص حواله های فروش مرتبط با خود اطلاعات ارسال کالا را به مشتری اطلاع میدهند. سپس فرم حواله فروش توسط حسابداری ریالی میگردد.

مدیر فروش مسئولیت پیگیری موارد معوقه در ارسال محصولات برای مشتریان را بعهده دارد و مدیر برنامه ریزی تولید جهت بروز کردن لیست سفارشات معوقه و ارسال آن جهت مدیر فروش اقدام مینماید.

در مواردی که فروشندگان جهت معرفی محصولات، شرکت در مناقصات، بازدیدها، ملاقات حضوری مشتریان و . . . به ماموریت اعزام میشوند، پس از بازگشت فرم گزارش ماموریت فروش را تکمیل و آن را به مدیر فروش تحویل می دهند. مدیر فروش پس از مطالعه گزارشات فوق الذکر، تصمیمات نهایی را در خصوص ماموریت انجام شده اتخاذ می نماید.

یادآوری: برای دریافت سفارشات سرکابل و یا مفصل برق فرم «اطلاعات لازم برای تولید سرکابل و مفصل برق» توسط مسئول فروش که اطلاعات لازم را از مشتری دریافت می کند، تکمیل می گردد. این فرم حاوی اطلاعاتی است که مشخصات دقیق محصول مورد نیاز مشتری را بیان می نماید.

۶ مراجع

ندارد

۷ سوابق

- لیست سفارشات معوقه با کد: SHM-F3006
- مشخصات کابل برای تولید سرکابل و مفصل برق با کد: SHM-F4013
- فرم امکان سنجی و زمان سنجی تولید محصولات مورد نیاز مشتریان با کد: SHM-F4017
- پیش فاکتور فروش کالا/خدمات با کد: SHM-F4018
- فرم گزارش ماموریت فروش با کد: SHM-F4033
- حواله فروش انبار با کد: SHM-F5008
- فرم سفارش کالا با کد: SHM-F5016
- دستور تحویل کالا با کد: SHM-F5020
- قراردادهای و مناقصه ها
- مکاتبات انجام گرفته با مشتری و واحدهای داخلی در ارتباط با سفارشات و تعهدات مربوطه

۸ مدارک ذیربط

- رویه بازاریابی با کد: SHM-P4007
- دستورالعمل کار با برنامه شماران با کد: SHM-I5003

۹ لیست توزیع

- مدیر عامل
- مدیر فروش
- مدیر کارخانه
- حسابداری