

تهیه کننده: پریسا آگاهی	سمت: مدیر تضمین کیفیت	تاریخ: ۸۷/۱۰/۱۰	امضاء:
تایید کننده: اله یار نژادفواجه	سمت: نماینده مدیریت	تاریخ: ۸۷/۱۰/۱۰	امضاء:
تصویب کننده: عبدالله صباغپور	سمت: مدیر عامل	تاریخ: ۸۷/۱۰/۱۰	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 خارجی و صادرات

شماره	شماره	صفحات	شرح تغییرات	تاریخ
بازنگری	اصلاحیه	تغییر یافته		
AB	۴۳۰	تمام صفحات	اضافه شدن فرم invoice و تغییرات روش اجرا در صادرات	۸۶/۹/۶
AC	ممیزی داخلی	صفحات ۲ و ۳	تغییر شرایط صادرات از بازاریابی به حفظ بازار و عنوان روشهای حفظ بازار	۸۷/۱۰/۱۰

## ۱. هدف

هدف از این رویه تشریح چگونگی انجام امور مربوط به دریافت سفارشات خارجی، شرکت در مناقصات خارجی، امکان سنجی جهت امور مربوط به تولید و حصول اطمینان از تعیین مشخصات کامل کالای مورد درخواست مشتریان خارجی و اصلاح آن (در صورت لزوم) در حد کفایت می باشد.

## ۲. محدوده اعتبار

کلیه قراردادهای خارجی فروش محصول یا ارائه خدمات که سبب ایجاد تعهد می شود را شامل می شود.

## ۳. تعاریف

ندارد

## ۴. مسئولیتهای پستها

### ۱-۴ مدیر عامل

- تصویب عقد قراردادهای و یا تفویض اختیار به مدیر صادرات جهت عقد قراردادهای فروش خارجی
- ابلاغ نظریه نهایی به مدیر صادرات

### ۴-۲ مدیر صادرات

- انجام و نظارت بر فعالیت برای حفظ بازارهای خارجی و ارزیابی این بازارها و نیز معرفی انواع تولیدات شرکت به مشتریان خارجی
- استعلام ظرفیت و توان بالقوه از واحدهای تولیدی شرکت
- استعلام از مدیر مالی در مورد آخرین قیمت محصولات شرکت
- استعلام جهت بررسی کالاهای جدید از واحدهای تولیدی مربوطه و درخواست امکان سنجی جهت تولید این محصولات
- اعلان قیمت به مشتریان خارجی و عقد قرارداد با تصویب مدیرعامل با مشتریان خارجی و اعلام اصلاحات و تغییرات در قرارداد به واحدهای تولیدی
- برقراری ارتباط با مشتری در مقاطع مختلف و مطلع نمودن وی از میزان پیشرفت کار
- بررسی درخواستها و اطلاعات رسیده از سوی مشتریان خارجی، پیگیری و پاسخگویی به این درخواستها
- استعلام از بخش برنامه ریزی تولید جهت تعیین تاریخ دقیق تحویل کالا و نوع و میزان کالاهای ارسالی به مشتریان خارجی
- گزارش دهی درمورد کیفیت کالا و میزان رضایت مشتری به مدیر عامل و مدیر تضمین کیفیت
- تشکیل پرونده و ثبت اطلاعات و مکاتبات و مذاکرات کتبی یا شفاهی صورت گرفته با مشتریان خارجی
- پیگیری اجرای تعهدات و قراردادهای شرکت با مشتریان خارجی و اطلاع دادن کاستیها به مدیریت عامل یا نماینده مدیریت
- دریافت سفارش و کلیه الزامات مشتری، تشکیل پرونده و توزیع اطلاعات به سایر مسئولین ذیربط
- تعیین تاریخ دقیق تحویل کالا و نوع و میزان کالاهای ارسالی برای مشتریان خارجی و اعلام به مدیریت و مشتری مربوطه
- بررسی کلی سفارش و پیگیری صدور درخواست خرید برای کلیه سفارشات که نیاز به تامین مواد اولیه دارد.
- هماهنگی با برنامه ریزی تولید جهت قرار دادن سفارش در برنامه تولید

- ارسال تأییدیه ثبت سفارش ( order confirmation ) جهت مشتریهای خارجی که به این تأییدیه نیاز دارند.
- ارسال لیست بسته بندی ( packing list ) جهت مشتری خارجی از طریق هماهنگی و همکاری با انبار
- ارسال (invoice) جهت مشتریانی که به آن نیاز دارند.
- نظارت بر حسن اجرای این رویه

## ۵. تعاریف

ندارد

## ۶. مراحل اجرا

### ۶.۱ فعالیت در خصوص حفظ بازارهای خارجی

در شرکت از طرق زیر صورت میگیرد:

- دریافت و مطالعه مناقصات خارجی و شرکت در مناقصات برگزار شده
- ملاقاتهای حضوری در داخل و خارج از کشور با مشتریان و معرفی محصولات جدید به آنها
- شرکت در نمایشگاههای تخصصی
- حفظ و ارتقاء کیفیت و ارائه محصولات مطابق رضایت مشتری
- افزایش در تحویل به موقع کالاها

### ۶.۲ دریافت سفارشات

بطور کلی فروش خارجی شرکت به دو طریق انجام می شود:

- الف: شرکت در مناقصات و قراردادهای کلان و دارای سقف پولی یا زمانی و نیز از طریق توافقات بلند مدت با مشتریان خارجی
- ب: سایر موارد و فروشهای مقطعی و جزئی تر

#### ۶.۲.۱ شرکت در مناقصات و قراردادها

مدیر صادرات پس از دریافت مدارک شرکت در مناقصه یا استعلام، اطلاعات مناقصه را برای مدیریت عامل ارسال می دارد. به جهت حفظ انسجام امور، الزامات مشتری بوسیله مدیر صادرات و از طریق صدور حواله در سازمان توزیع می شود و پیگیری کلیه امور را از طریق مشورت و هماهنگی با کلیه مدیران مربوطه بر عهده می گیرد.

مدیر صادرات در صورتیکه جنس مورد درخواست مشتری در انبار موجود نباشد یا جنس جدیدی باشد، پس از بررسی موضوع و نیز بررسی قیمت سفارش چنانچه مورد را مناسب عقد قرارداد تشخیص دهد پس از گرفتن تأیید قیمت سفارش از مدیر عامل از سیستم، ظرفیت و توان بالقوه واحدهای سهام در اجرای قرارداد را استعلام می نماید.

این استعلام از طریق ارسال فرم « اعلام نظر مدیران » به مدیریت کارخانه داده می شود و تکمیل آن بنا به صلاحدید مدیر کارخانه توسط مدیران مربوطه در کارخانه انجام میگردد. در صورت لزوم به انضمام این فرم یک نسخه از درخواست مشتری و سایر اطلاعات لازم نیز ارسال می شود.

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 به مدیر صادرات و مدیر کارخانه اعلام می دارند. در نهایت مدیر صادرات پس از بررسی نظرات مدیران مربوطه و با مشورت با آنان نظرات خود را

جهت تصمیم گیری به مدیر عامل ارائه می دهد. پس از تأیید مدیر عامل مدارک مناقصه یا استعلام سفارش توسط مدیر صادرات و سایر مسئولان مربوطه تهیه، تکمیل و برای مشتری ارسال میگردد.

در سایر موارد در صورت توافق مشتری با قیمت و شرایط اعلام شده و قطعی شدن موضوع، مدیر صادرات نسبت به تنظیم قرارداد و مبادله آن اقدام می نماید. بدیهی است با توجه به رویه های مختلف در کشورهای مختلف مفاد این توافقات و زمان آنها متفاوت بوده و مستلزم بررسی موردی می باشد. مدیر صادرات حداکثر ظرف مدت یک هفته تأییدیه ثبت سفارش (order confirmation) را تهیه و جهت مشتری خارجی ارسال می نماید.

تبصره: در موارد شرکت در مناقصه ها اگر سفارش بیش از ظرفیت تولید باشد مدت تحویل کالا بر اساس توان واحدها تنظیم میشود. این موارد پیش از عقد قرارداد نهایی توسط مدیر صادرات به مشتری خارجی اعلان گردیده و پس از کسب موافقت وی اقدام به عقد قرارداد میگردد.

#### ۶.۲.۲ سایر موارد و فروش های جزئی تر

درخواستها و اطلاعات مربوط به سفارشات از طریق مدیر صادرات شرکت به صورت کتبی یا شفاهی دریافت می گردد و موارد را بررسی کرده و چنانچه اطلاعات مبهم یا ناقص باشد ضمن تماس با مشتری در جهت تکمیل یا رفع ابهام اقدام می نماید و پس از قطعیت مورد آخرین قیمتها را بررسی و فرم پیش فاکتور را تهیه نموده و آن را جهت بررسی و تأیید برای مدیریت عامل ارسال میدارد. لازم به ذکر است فرم پیش فاکتور فقط به جهت مشتریانی ارسال شود که برای اولین بار با شرکت کار می کنند. ممکن است مشتری برای یک مدت مشخص در خصوص درخواستهای خود از لحاظ قیمت با شرکت به توافق برسد که در این صورت نیازی به صدور پیش فاکتور برای هر بار ارسال نمی باشد و قیمتها بر اساس پرایس لیستی است که با مشتری توافق شده است. چنانچه به هر دلیل این پرایس لیست تغییر کند، این تغییر کتبی یا شفاهی (معمولاً از طریق ایمیل) به اطلاع مشتری رسیده و در صورت موافقت، جایگزین پرایس لیست قبلی می شود. مدیریت عامل با مشورت مدیر مالی و مدیر کارخانه شرایط فروش را مورد امکان سنجی و بازنگری قرار می دهد. این شرایط شامل نحوه تحویل و تاریخ تحویل با توجه به مشغول بودن خط تولید و برنامه ریزی های قبلی تولید و همچنین شرایط ارسال و بسته بندی، ضمانت و شرایط پرداخت توسط مشتری خارجی می باشد. سپس مدیریت عامل پس از بررسی 'پیش فاکتور مذکور یا پرایس لیست تهیه شده را مورد تأیید قرار میدهد. مدیر صادرات ملزم به گرفتن تأیید قیمت از مدیر عامل به صورت کتبی یا شفاهی می باشد و تا قبل از گرفتن این تأیید هیچگونه اقدامی در جهت سفارش مشتری نخواهد کرد. چنانچه مفاد پیش فاکتور یا پرایس لیست از نظر مشتری نیز مورد تأیید باشد 'مدیر صادرات فرم درخواست جنس از انبار را صادر و به جهت انبار ارسال می کند.

در صورت عدم تأیید پیش فاکتور توسط مشتری بازنگری و اعمال تغییرات در فرم پیش فاکتور جهت اخذ تأیید نهایی مشتری انجام خواهد شد. پس از این مرحله درخواست جنس از انبار توسط مدیر صادرات در تاریخ مقرر به انبار ارسال می گردد.

حداکثر تا یک روز قبل از ارسال کالا پکینگ لیست توسط مدیر صادرات از طریق هماهنگی با انبار صادر می شود. پس از ارسال کالا در تاریخ مقرر با شرایط مشخص شده در پیش فاکتور نهایی برای مشتری مجوز خروج کالا ارسال گردیده و یک نسخه از آن نیز به مدیر صادرات تحویل می گردد و مدیر صادرات بر اساس آن، فاکتور فروش (invoice) را برای مشتری صادر می کند و به اطلاع واحد مالی می رساند. در این مورد با هماهنگی با مشتری برخی اوقات ممکن است که فاکتور فروش صادر نگردد (تا زمانی که کلیه سفارشات معوقه برای مشتری ارسال گردد و یا مشتری از دریافت آن صرفنظر نماید) که در این صورت موارد توسط مدیر صادرات به مدیر مالی اعلام می شود. مدیر صادرات در مواردی که مشتری از دریافت کالایی صرفنظر نماید و یا این که نوع و میزان کالای درخواستی تغییر یابد و در این گونه موارد حواله را اصلاحیه زده و یا حواله قبل را باطل کرده و در خواست کالای جدید را به جهت

انبار ارسال می دارد. نسخه تغییر یافته حواله توسط مسئول انبار ضمیمه نسخه قبلی آن شده و مطابق روش اجرایی کنترل سوابق در انبار بایگانی می شود.

#### ۷. مراجع

ندارد

#### ۸. سوابق

- فرم اعلام نظر مدیران SHM-F4017
- قراردادهای و مناقصه ها
- فرم درخواست جنس از انبار (صادرات) SHM-F4028
- Packing list کد: SHM-F4032
- Order conformation کد: SHM-F4031
- Invoice کد: SHM-F4014
- پیش فاکتور (Performa invoice) کد: SHM-F4019

#### ۹. مدارک ذیربط

ندارد

#### ۱۰. لیست توزیع

- مدیریت عامل
- مدیر صادرات