الباب الواحد والعشرين

إجـــراء مراجعة العقود المحلية و الخارجية

إعداد	**مراجعة**	**اعتماد**
الاسم :..... الوظيفة :مدير المبيعات التوقيع :	الاسم : ..... الوظيفة :ممثل الإدارة التوقيع :	الاسم : ..... الوظيفة :رئيس مجلس الإدارة التوقيع : .....
نسخة رقم ( )		
تاريخ الإصدار : ..... عدد الصفحات : ٢٢		ختم ضبط الوثائق

مراقبة التعديلات

م	تاريخ	التعديل	رقم الصفحة	ملاحظات

١١- ١ الغرض :

توفير كافة احتياجات العملاء من منتجات الشركة بناءا على الخطة السنوية للمبيعات و التي تخضع للتعديل طبقا لاحتياجات السوق الداخلي و الخارجي الفعلية و قياس رأى العملاء.

21-2مجال التطبيق :

جميع المبيعات الداخلية و الخارجية و عملاء الشركة .

21-3المسئولية :

١١- ٣- ١رئيس مجلس الإدارة.

١١- ٣- ٢مدير المصنع .

١١- ٣- ٣ المدير المالي .

١١- ٣- ٤ مدير الجودة .

١١- ٣- ٥مدير المبيعات .

١١- ٣- ٦ مدير الإنتاج .

21-4تعريفات : لا يوجد.

21-5النماذج المستخدمة :

١١- ٥- ١ نموذج مراجعة التعاقدات محلى / خارجي نموذج رقم(٤) .

١١- ٥- ٢كشف تفريغ مالي و فني نموذج رقم (٤).

١١- ٥- ٣متابعة تنفيذ عقد نموذج رقم (٤).

١١- ٥- ٤طلب عميل نموذج رقم(٤).

١١-٥-٦نموذج استطلاع رأى عميل نموذج رقم (٤٠□□□) .

21-6الإجراءات :

عملاء الشركة إما محليين (موزع / تاجر جمله / تاجر تجزئه) أو خارجيين (وكلاء / موزعين) و تتم عمليات البيع و مراقبتها و تقييمها كالتالي :

أولا : المبيعات المحلية :

١- تقوم إدارة المبيعات بإعداد خطة المبيعات السنوية للسوق المحلى في شهر ديسمبر من كل عام للعام التالي طبقا للعناصر الآتية :

-دراسة احتياجات السوق من الفورم المختلفة و المنافسين .

-طلبات العملاء المقترحة بناء على تقييم السنة الماضية .

-معدلات الإنتاج الخاصة بالشركة .

-موقف الأرصدة بالمخازن .

ويعرض ذلك للمراجعة والاعتماد على لجنة الخطة المكونة من رئيس مجلس الإدارة ومدير المصنع ومدير المبيعات والمدير المالي ومدير الإنتاج.

2- يتم البيع المحلى لمنتجات الشركة من خلال عنصرين رئيسين :-

- الموزعين / تاجر الجملة / تاجر التجزئة .
- البيع من خلال المناقصات العامة للهيئات المختلفة .

3-مراجعة تعاقدات الموزعين وتتم على النحو التالي :-

– تقوم إدارة المبيعات بتجهيز قائمة بأسماء الموزعين المتعاقد معهم بالفعل متضمنا تاريخ توقيع العقد ومدته ويحتفظ به فى إدارة المبيعات وصورة للسيد رئيس مجلس الإدارة و مدير المصنع .

– يتم مراجعة العروض / العقود الخاصة بالعملاء السابقين طبقا للنموذج (ويعتبر توقيع السيد رئيس مجلس الإدارة و السيد مدير المصنع على العقود الخاصة بالموزعين المرسل إلى مدير المبيعات بمثابة مراجعة موثقة للعقد .

– تقوم إدارة المبيعات من خلال مندوبيها و المشرفين بدراسة إمكانيات و قدرات و احتياجات المنطقة لدى كل موزع جديد و تقييمه و تقديم تقرير بذلك إلى السيد رئيس مجلس الإدارة للموافقة على اعتماد الموزع من عدمه و كذلك بالنسبة لتاجر الجملة و التجزئة و تصنيفه .

– تتم متابعة تنفيذ عقود / أوامر التوريد الخاصة بالعملاء السابقين من خلال نموذج متابعة تنفيذ عقد ( ) .

– الطلبات اليومية للمبيعات يتم إبلاغها للتنفيذ على نموذج ( ) للمخازن .

4– مراجعة البيع خلال المناقصات وتتم على النحو التالي :–

– تقوم إدارة المبيعات / المالية بمراجعة كراسة الشروط الخاصة بالمناقصات العامة وتحديد البنود التي يمكن للشركة التقدم بعرض أسعار لها .

– يتم مراجعة واعتماد هذا الاختيار بواسطة السيد مدير المصنع من حيث الكمية وزمن التوريد والاشتراطات الفنية .

- تقوم إدارة المبيعات بتحديد الأسعار للأصناف الداخلة في المناقصة طبقا لقائمة الأسعار المقدمـــة من قسم التكاليف والمعتمدة من السيد رئيس مجلس الإدارة والمحدد فيها حركة الأسعار (حد أدنى وحد أعلى).
- يقوم مدير المصنع باعتماد مراجعة التوريد للكميات والتوقيتات المطلوبة كتابيا علـــى نمـــوذج مراجعة التعاقدات نموذج رقم (□□□ "٤) ويرسل إلى مدير الإنتاج.
- عند فتح المظاريف (فني و مالي) يقوم مندوب الشركة المفوض بتسجيل موقـــف الشـــركات المنافسة ماليا و فنيا و ذلك حتى تتولى إدارة البيع دراسة موقف الشركات المنافسة و تحسين وضع الشركة في المناقصات التالية و يتم التسجيل على نموذج□□□□"٤ .
- في حالة ترسية المناقصة على الشركة تقوم إدارة المبيعات بمراجعة أمر التوريد لتأكد من مطابقـــة الأسعار والمواصفات مع عرض الأسعار المرسل وإرسال الترسية النهائية لمدير المصنع .
- يقوم السيد مدير المصنع بمراجعة هذه التعاقدات والتحقيق بالتنسيق مع إدارات الشركة المختصة من قدرة الشركة على الوفاء بمتطلبات هذه التعاقدات .
- يعتبر توقيع السيد مدير المصنع على هذه العقود توثيق لعملية المراجعة المشار إليها في البند السابق

ثانيا: المبيعات الخارجية (التصدير):

١- تتم عمليات التصدير عن طريق وكلاء أو موزعين أو وسطاء.

٢- تقوم بإدارة المبيعات بحفظ قائمه بالوكلاء / الموزعين / الوسطاء المعتمدين إما العملاء الجدد يتم تقييمهم طبقا لقدرة العميل في تنفيذ معدلات توزيع عالية و الوفاء بتسديد المطالب المالية

٢- تتم مراجعة عروض/ عقود التصدير كما هو موضح بالبند ٣

٣- تقوم إدارة البيع بتجهيز المستندات الآتية:-

- فاتورة معتمدة من المصنع و موثقة من الخارجية و صورة موثقة من هيئة الاستثمار .
- شهادة إشراف صحي من مديرية الصحة .
- شهادة منشأ معتمدة و موثقة من الخارجية
- شهادة وزن و صلاحية موثقه من المصنع أو حسب طلب العميل من اى جهة رقابية.
- قائمة صنف معتمدة من المصنع و بها محتويات كل حاويه .
- فاتورة شحن أصليه معتمدة من المنشأ
- يتم متابعة تنفيذ العقود (التصدير) طبقا للنموذج ([illegible])
- تقوم إدارة المبيعات بتقديم تقرير بتقييم العقود/ أوامر التوريد التي تم الانتهاء من تنفيذها.
- تقوم إدارة المبيعات بتلقي شكاوى العملاء و عرضها على ممثل الإدارة لاتخاذ اللازم .
- على إدارة الجودة الاتصال المباشر مع العملاء لتحديد المشاكل و طريقة حلها.
- تقوم إدارة البيع بعرض نموذج استطلاع رأى ([illegible]) على العملاء و تحليله

بالاشتراك مع إدارة الجودة و مدير المصنع و يعتبر التحليلات الناتجة إحدى المدخلات للتحسين المستمر كما هو في إجراء ([illegible])

7-21 المراجع : المواصفات القياسية للأيزو 9001 لعام 2000 .

FP1201 **مراجعة عروض/ تعاقدات**

1-بيانات العرض / العقد :

.....

2- رأى الإدارة المالية :

.....

.الاسم : **التوقيع :** **الوظيفة: المدير المالي**

3- رأى المبيعات:

.....

الاسم : **التوقيع :** **الوظيفة: مدير المبيعات**

4- رأى الإنتاج :

.....

الاسم : **التوقيع :** **الوظيفة: مدير الإنتاج**

1- رأى الجودة :

.....

الاسم : **التوقيع :** **الوظيفة: مدير الجودة**

2- القرار: .....

التوقيع: **اعتماد:**

مدير المصنع **رئيس مجلس الإدارة**

FP1202 **كشف تفريغ مالي / فني**

التاريخ :- / /

اسم الشركة									ملاحظات
الأصناف	فني	مالي	فني	مالي	فني	مالي	فني	مالي	

الاسم :

التوقيع :

الوظيفة :

FP1203 **متابعة تنفيذ عقد**

التاريخ : **رقم العقد :**

اسم العميل : **عنوان العميل :**

م	مراحل تنفيذ العقد	التاريخ	ملاحظات

الاسم :

التوقيع :

الوظيفة :

طلب عميل

اسم العميل/.....التاريخ / /

كود العميل

العنوان/.....المنطقة/.....

اسم الصنف	كود الصنف	ميرنا	ما ريلا كيس	ما ريلا علب
إسباكتى				
مقصوصة				
مر مرية				
هلالية				
قلم				
قوقعة				
شعرية				
سوسته				
لسان				
ترسة				
ودع				
إسباكتينى				
خرزة				
هلاليه سادة				
الاجمالى				

المبيعات : – .....

FP1205 **نموذج استطلاع رأى عميل**

التاريخ : **صفة التعامل : وكيل/موزع/تاجر جملة/تاجر تجزئه**

العنوان : **القسم :**

م	بنود استطلاع الرأي	1	2	3	4	5	ملاحظات
1	جودة المنتج						
2	شكل الكيس.						
3	العبوة الخارجية(الكرتون).						
4	السعر مقابل المنفعة.						
5	التسليم يتم وفقا لبنود طلب العميل.						
6	الاهتمام بالمنتج و متابعته.						
7	انتظام الخدمة.						

ملاحظات أخرى :

.....

تحليل رأى العميل

التوقيع : التوقيع : التوقيع :

مدير الجودة مدير المبيعات مدير المصنع

١ ضعيف	٢ مقبول	٣ جيد	٤ جيد جدا	٥ ممتاز