

Утверждаю
Генеральный директор

«__» _____ 201_ г.

Регламент бизнес-процесса

Управлять товародвижением на центральном складе
/Наименование бизнес-процесса/

Разработала: Сагалович А.В.

Минск 2012

Оглавление

1. Назначение и область применения документа	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Определения, термины и сокращения	3
4. Определение Процесса	3
4.1. Цели и задачи Процесса	3
4.2. Владелец Процесса	4
4.4. Входы, выходы, клиенты и поставщики Процесса	4
5. Выполнение Процесса	5
5.1. Укрупненное описание Процесса	5
5.2. Матрица ответственности	6
5.3. Подробное описание Процесса	7
6. Управление Процессом	12
6.1. Показатели Процесса	12
6.2. Технология управления Процессом	12
7. Порядок внесения изменений	12
Приложения (формы документов)	13

				Листов всего	14	Лист 2
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 25.04.2012	Подпись	Редакция листа		№ 1

1. Назначение и область применения документа

Настоящий регламент устанавливает порядок выполнения бизнес-процесса " Управлять товародвижением на центральном складе" (далее Процесс) и предназначен для:

- организации деятельности группы компаний по обслуживанию товародвижения через центральный склад;
- оптимизации организационно-штатной структуры центрального склада;
- непрерывного совершенствования и повышения эффективности процесса.

2. Нормативные ссылки

При выполнении Процесса используются следующие нормативные документы внешнего происхождения:

№	Наименование документа
1.	Правила заполнения товаросопроводительных документов
2.	Закон об Охране труда

Нормативные документы внутреннего происхождения:

№	Наименование документа	Идентификатор
1.	Инструкция по организации работы Логистического центра	

3. Определения, термины и сокращения

В регламенте Процесса используются следующие термины и сокращения:

№	Термин	Сокраще ние	Определение термина
1.	Исполнительный директор логистического центра	ИД ЛЦ	Должность руководителя логистического центра
2.	Заместитель начальника отдела логистики	ЗНОЛ	Заместитель руководителя отдела логистики СБЕ ТПС
3.	Сотрудник отдела логистики или сотрудник СБЕ	СДО	Сотрудник, отвечающий за документооборот
4.	Руководитель службы организации перевозок	РСОП	Должность сотрудника логистического центра, ответственного за организацию перевозок
5.	Начальник центрального склада	НЦС	Должность сотрудника логистического центра,
6.	Оператор Центрального склада	ОЦС	Оператор центрального склада
7.	Руководитель звена отгрузки	РЗО	Сотрудник логистического центра, отвечающий за отгрузку
8.	Центральный склад	ЦС	Основное структурное подразделение Логистического центра (г.Столбцы)
9.	Товарно-материальные ценности	ТМЦ	Все товары, которые закупаются, хранятся, перемещаются и отгружаются в ГК
10.	Товарно-транспортная накладная	ТТН	Документ
11.	Погрузочно-разгрузочные работы	ПРР	

4. Определение Процесса

4.1. Цели и задачи Процесса

Целью процесса является организация работы Центрального склада для обслуживания товарных потоков СБЕ.

Задачи Процесса:

				Листов всего 14	Лист 3
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 25.04.2012	Подпись	Редакция листа	№ 1

- организовывать и контролировать приемку, размещение, хранение и отгрузку ТМЦ
- планировать работу персонала склада;
- соблюдать установленный документооборот, связанный с движением ТМЦ через ЦС

4.2. Владелец Процесса

Ответственным за выполнение Процесса (владельцем процесса) является Начальник Центрального склада

Владелец Процесса несет ответственность за:

- выполнение согласованного плана работы по обслуживанию товародвижения через ЦС;
- организацию контроля процесса приемки, размещения, хранения и отгрузки ТМЦ;
- правильное отражение учетных данных в 1С8 Предприятие и оформление всех товаросопроводительных документов;
- урегулирование возникающих в ходе процесса разногласий с поставщиками

4.3. Участники Процесса

Участниками Процесса являются:

Подразделения, участвующие в процессе		Должности в рамках подразделения	
1.	Отдел логистики, СБЕ	1.1	Логисты, снабженцы, сотрудники СБЕ
2.	Перевозчики	2.1	
3.	Бухгалтерия	3.1	Главные бухгалтеры СБЕ
4.	Отдел продаж	4.1	Сотрудники филиалов
5.	СБЕ	4.2	ИД СБЕ

4.4. Входы, выходы, клиенты и поставщики Процесса

Поставщиками и входами Процесса являются:

Поставщик	Вход	Спецификация(формат)
РСОП	Сетевой график работы ЦС	Excel
логист	Карта рабочего дня	Электронный документ 1С «Карта рабочего дня» (Комплектация на отгрузку)
Перевозчик	Приходные ТТН	Бумажные документы
логист	Шаблон ТТН	Электронный документ
Перевозчик	Товар	

Клиентами и выходами Процесса являются:

Клиент	Выход	Спецификация(формат)
Снабженец, логист	Оприходованный товар	Электронный документ 1С
СДО	ТТН, ТН.	Электронный документ 1С. Бумажные ТТН, ТН.
Сотрудники филиалов	Внутреннее перемещение товара на УС	Электронный документ 1С
Бухгалтерия	Указания бухгалтерии о необходимости выравнивания остатков	E-mail
Экономист ОЛ	Акт несоответствия	Электронный документ, бумажный документ

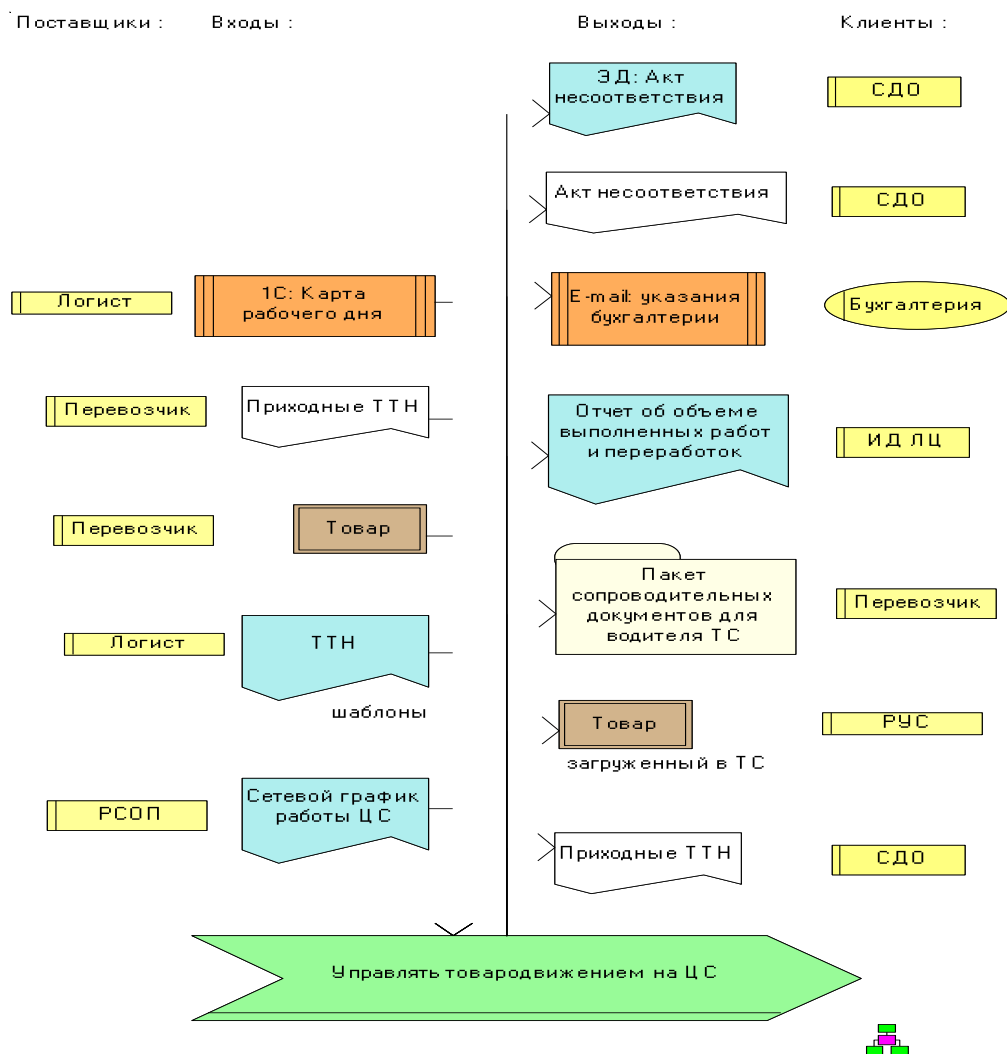
				Листов всего 14	Лист 4
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 25.04.2012	Подпись	Редакция листа	№ 1

Клиент	Выход	Спецификация(формат)
ИД ЛЦ	Отчет об объеме выполненных работ и переработок	Электронный документ
Перевозчик	Пакет сопроводительных документов для водителя ТС	Бумажные документы
Перевозчик	Товар, загруженный в ТС	

5. Выполнение Процесса

5.1. Укрупненное описание Процесса

Спланировать работу сотрудников ЦС на день, неделю. Проконтролировать правильность приемки и оприходования товара, размещение его на территории ЦС, подготовку к отгрузке, выполнение погрузочно-разгрузочных работ, документальное оформление процессов товародвижения через ЦС.



				Листов всего	14	Лист 5
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 25.04.2012	Подпись	Редакция листа		№ 1

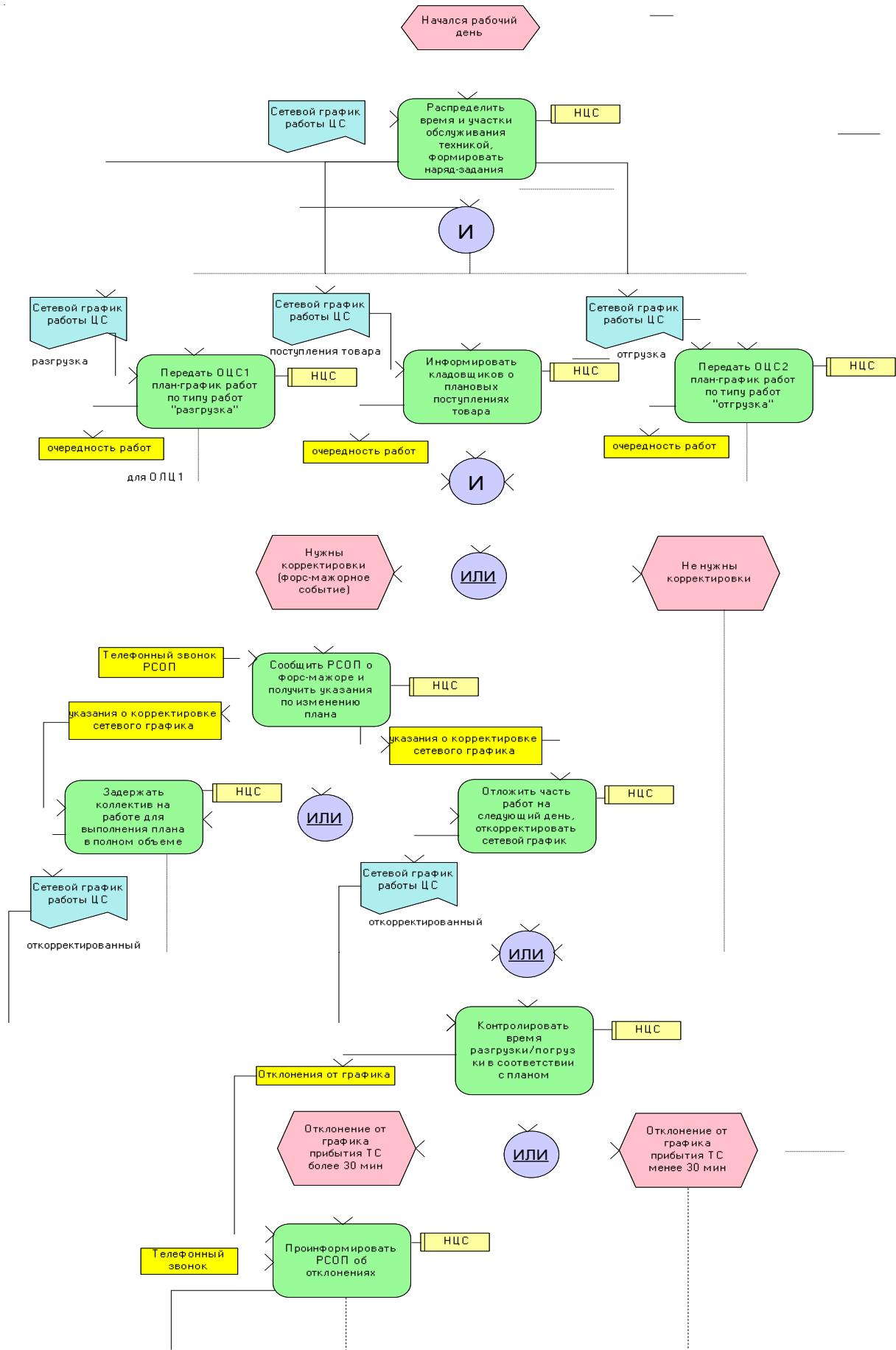
5.2. Матрица ответственности

	PCOP	Сн, Лог	Поставщик	СДО	Бух	НЦС
План-график работы ЦС	П, С, Кр, Ин	Уч.	Уч			С, Р, О, И
План работы сотрудников и техники ЦС	Ин		Ин			П,С,Р,О,И, Кр
Документооборот ЦС	Ин	Ин	ИН	Уч, Ин	Ин, Кр	П,Р,О,И,Кр
Управление отгрузками и приемкой товара	Ин, Уч	Ин, Уч				П,Р,О,И,Кр

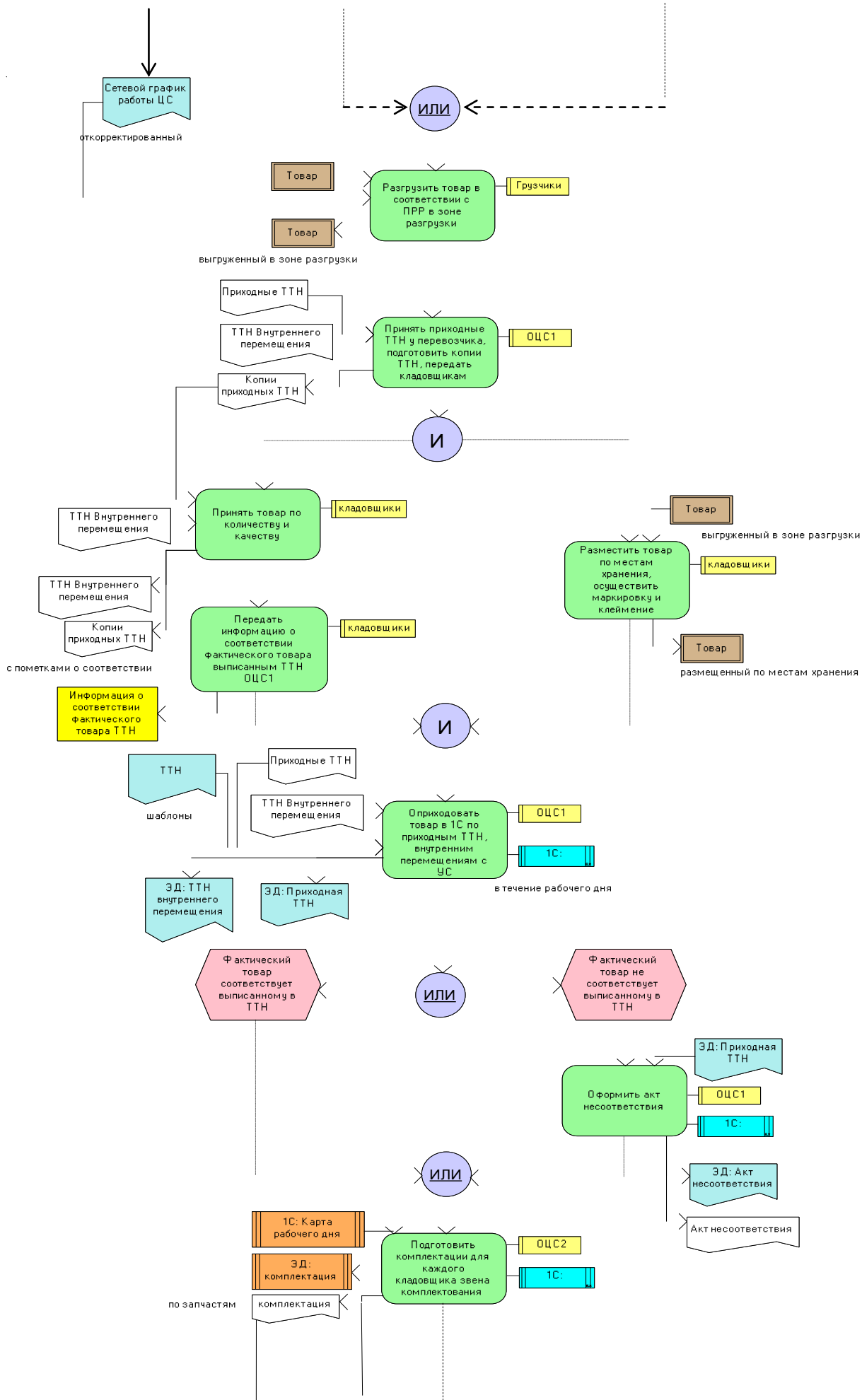
- П - Планирует, собирает информацию, готовит решение.
- С - Согласовывает решение.
- Р - Принимает решение.
- О - Отвечает за организацию и результат.
- И - Исполняет.
- Уч - Участвует в исполнении.
- КР - Контролирует.
- ИН - Получает информацию о ходе и результатах процесса.
- К - Консультирует (предоставляет информацию).

				Листов всего	14	Лист 6
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 25.04.2012	Подпись	Редакция листа	№ 1	

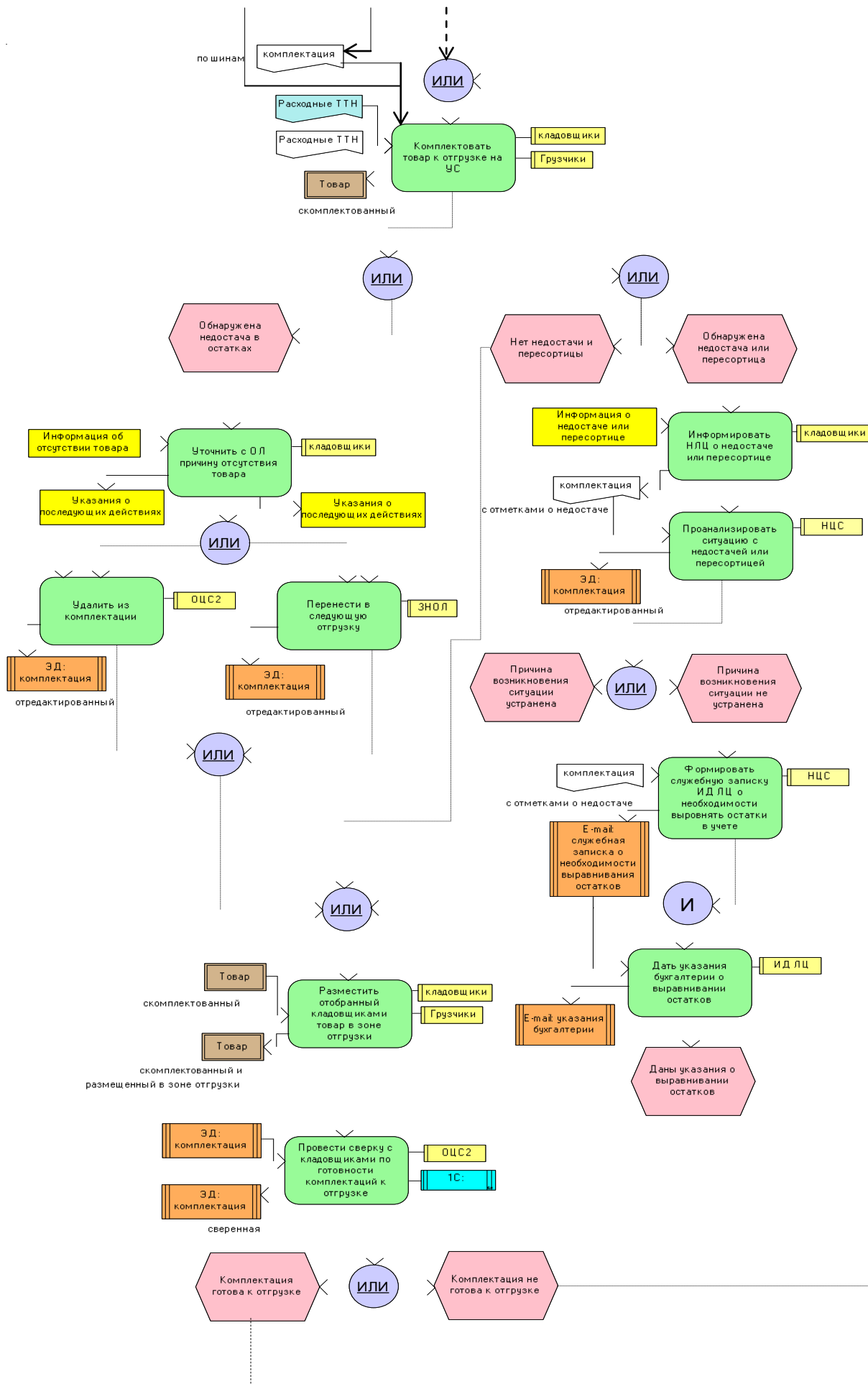
5.3. Подробное описание Процесса



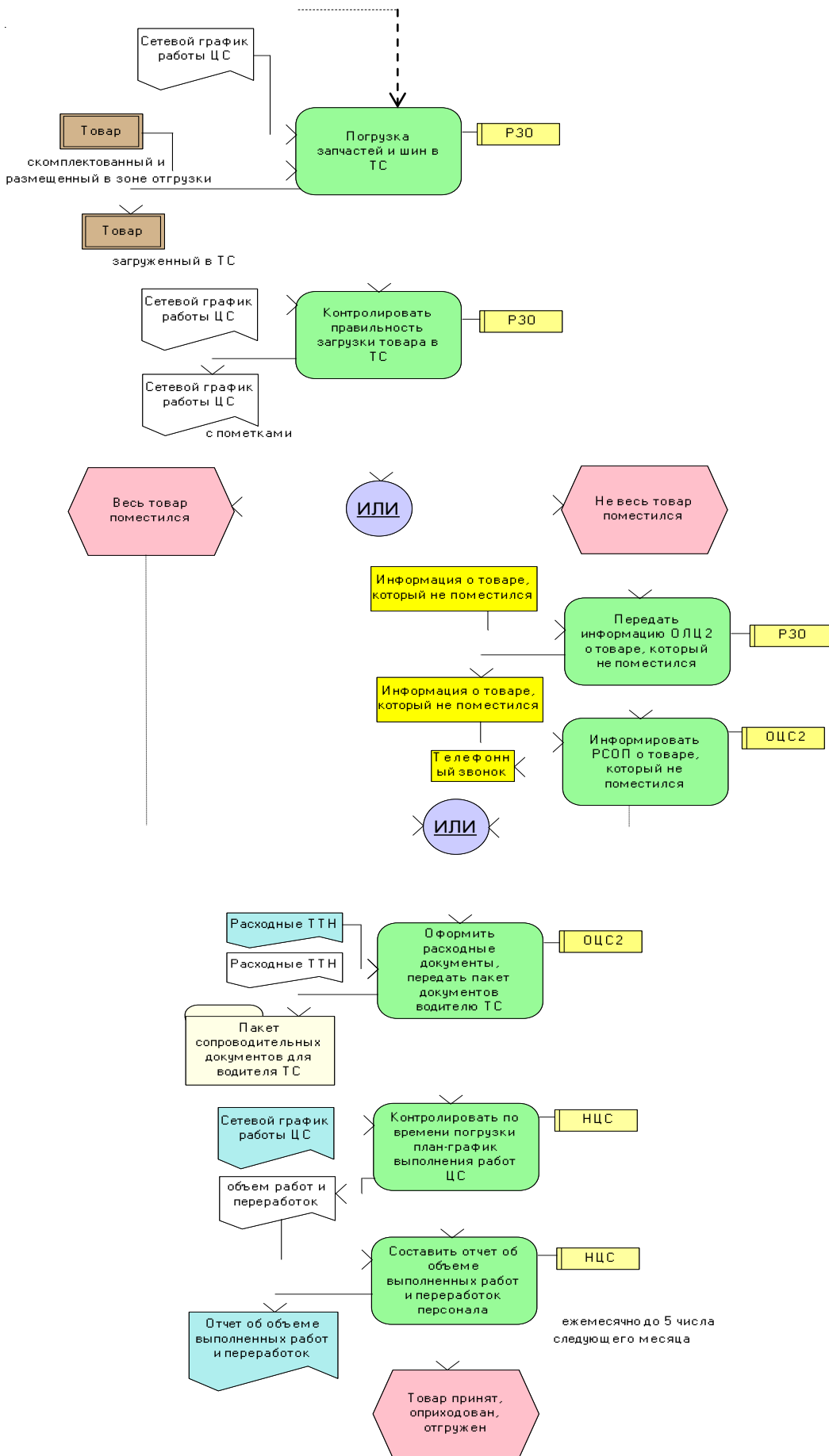
				Листов всего	14	Лист 7
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 25.04.2012	Подпись	Редакция листа	№ 1	



				Листов всего	14	Лист 8
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 25.04.2012	Подпись	Редакция листа	№ 1	



				Листов всего	14	Лист 9
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 25.04.2012	Подпись	Редакция листа		№ 1



				Листов всего	14	Лист 10
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 25.04.2012	Подпись	Редакция листа	№ 1	

Исполнитель	№	Процедура
НЦС	1.	Распределяет время и участки обслуживания погрузочно-разгрузочной техникой по степени приоритетности, Формирует наряд-задания на ПРР для каждого сотрудника звена отгрузки (ПА, ПМ, ПАгро, сторонние организации)
НЦС	2.	Передает оператору склада №1 (ОЦС1) "План-график работы ЦС" по типу работ "разгрузка"
НЦС	3.	Информирует кладовщиков о плановых поступлениях товара (по категориям) на основании информации в Плане-графике работы ЦС
НЦС	4.	Передает оператору склада №2 (ОЦС2) "План-график работы ЦС" по типу работ "отгрузка"
НЦС	5.	В случае необходимости корректировки принимает оперативное решение о перераспределении работ на ЦС
НЦС	6.	Контролирует по времени разгрузки/погрузки "План-график работы ЦС"
НЦС	7.	В случае отклонения от планового графика прибытия ТС более, чем 30 минут, информирует РСОРП
Грузчики, кладовщики	8.	Разгружают товар в соответствии с требованиями ПРР в зоне разгрузки.
ОЦС1	9.	Принимает приходные ТТН от перевозчика, готовит ксерокопии приходных ТТН для кладовщиков, передает кладовщикам
Кладовщики	10.	Принимают товар по количеству и качеству, передают всю информацию о соответствии фактического товара выписанным ТТН ОЦС1.
Кладовщики, грузчики	11.	Размещают товар по местам хранения, осуществляют необходимую маркировку и клеймение (по необходимости).
ОЦС1	12.	В течение дня приходит товар в 1С по приходным ТТН, внутренним перемещениям с УС.
ОЦС1	13.	В случае несоответствия фактического товара и выписанного в ТТН оформляет акты несоответствия, разбирается с каждым конкретным случаем.
Оператор склада №2 (ОЦС2)	14.	Готовит комплектации на отборки для каждого кладовщика звена комплектования на основании ЭД "Карта рабочего дня", передает кладовщикам
Кладовщики, грузчики	15.	Отбирают и комплектуют товар к отгрузке на филиалы или клиентам на основании комплектаций для отборки.
Кладовщики	16.	В случае обнаружения в момент комплектования недостачи или пересортицы информируют НЦС о данном факте.
НЦС	17.	По всем фактам недостачи или пересортицы разбирается с кладовщиками, еженедельно формирует служебную записку в адрес ИД ЛЦ о необходимости выровнять остатки в учете.
ИД ЛЦ	18.	Принимает решение по каждому случаю
Грузчики, кладовщики	19.	Размещают отобранный кладовщиками товар в зоне отгрузки.
ОЦС2	20.	Проводит сверку с кладовщиками по готовности комплектаций к отгрузке
Руководитель звена отгрузки	21.	Контролирует правильность загрузки товара в ТС, передает ОЦС2 информацию о товаре, который не поместился.
ОЦС2	22.	Информирует РСОРП о товаре, который не поместился.
ОЦС2	23.	Оформляет расходные документы: ТТН или ТН, при отгрузке на клиента - договор, с/ф, ПСЦ, спецификацию (по необходимости), выписывает гарантийный талон (по необходимости). Передает пакет документов водителю ТС.
НЦС	24.	Контролирует по времени погрузки график выполнения работ ЦС.
НЦС	25.	Ежемесячно составляет отчет об объеме выполненных работ и переработок технологического персонала с указанием причин.

				Листов всего	14	Лист 11
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 25.04.2012	Подпись	Редакция листа		№ 1

6. Управление Процессом

6.1. Показатели Процесса

Владелец Процесса контролирует ход выполнения и результаты Процесса по следующим показателям:

№	Показатель Процесса	Описание	Критерии оценки
1.	Количество времени переработок	Объем переработок к общему базовому времени работы сотрудников ЦС	До 5% - норма
2.	Количество неотгруженного товара по вине ЦС (недостача, пересортица, излишек)	Количество ННТ в месяц	До 20 ННТ - норма
3.	Количество несвоевременно оприходованного товара	Количество ТТН, неоприходованных в течение 8 часов с момента поступления товара	2% к общему объему приходных ТТН - норма
4.	Результаты ревизии ЦС	Отношение плановых значений недостачи и излишков к фактическому в %	Отклонение от плановых значений в большую сторону

6.2. Технология управления Процессом

Владелец Процесса осуществляет управление Процессом, выполняя планирование, контроль, анализ и принятие управленческих решений.

Управление процессом осуществляется на основании показателей отраженных в таблице «Показатели процессов» (Приложение 1)

Владелец Процесса осуществляет контроль показателей Процесса, результатов (выходов) Процесса и удовлетворенности клиентов Процесса.

7. Порядок внесения изменений

Владелец Процесса по необходимости пересматривает данный регламент на соответствие его реальным условиям и ходу Процесса. Владелец Процесса вносит в регламент изменения после проведения аудита и согласует их с участниками Процесса и руководством компании.

				Листов всего 14	Лист 12
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 25.04.2012	Подпись	Редакция листа	№ 1

Приложения (формы документов)

Приложение 1

Таблица измерений показателей процесса

	Показатель Процесса	Плановое значение	Фактическое значение	Отклонение	Оценка	Корректирующие действия
1.	Количество времени переработок					
2.	Количество неотгруженного товара по вине ЦС (недостача, пересортица, излишек)					
3.	Количество несвоевременно оприходованного товара					
4.	Результаты ревизии ЦС					

				Листов всего	14	Лист 13
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 25.04.2012	Подпись	Редакция листа		№ 1

				Листов всего	14	Лист 14
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 25.04.2012	Подпись	Редакция листа		№ 1