

## РЕГЛАМЕНТ ОБРАБОТКИ И ИЗГОТОВЛЕНИЯ ЗАКАЗА НА ПРОИЗВОДСТВЕ МАСТЕР ЗНАК

### 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

#### 1.1 Основные понятия:

- менеджер производства — менеджер, осуществляющий контроль исполнения заказов производством;
- менеджер заказа — менеджер, осуществляющий непосредственное размещение заказа на производстве (менеджер компании, разместившей заказ);
- заказчик — представитель компании, являющейся непосредственным получателем продукции (конечный покупатель);
- сезон — в рамках данного документа период сентябрь-декабрь;
- БД — база данных (1С).

1.2 Возможность размещения заказа на производстве подлежит предварительному согласованию в случаях:

- печати на крупногабаритных и нестандартных изделиях<sup>1</sup>;
- печати более 4 цветов для тампопечати, шелкографии;
- для изготовления ПВД и трансферной печати - наличия в логотипе сложного совмещения цветов (например, наличие в логотипе трех и более соприкасающихся цветов, букв с обводкой);
- необходимости сокращения стандартных сроков производства;
- несоответствия техническим требованиям по данному виду печати (Приложение №1).

1.3 Базовый срок исполнения заказа на производстве — 5 рабочих дней. Срок производства может меняться в зависимости от текущей загрузки производства. Срок производства согласовывается с менеджером производства на этапе оформления заказа и исчисляется от даты утверждения макета. При этом должны быть соблюдены согласованные условия оплаты заказа и сроки поставки продукции под нанесение на склад компании — не менее 3 суток до планируемого начала работ.<sup>2</sup> Срок производства может быть увеличен с учетом большого объема упаковки в заказе.

1.4 Сроки по большим тиражам и нестандартным изделиям, а также возможность срочного исполнения необходимо индивидуально согласовывать с менеджером производства.

1.5 Конфликтные и спорные ситуации рассматриваются менеджером производства совместно с менеджером заказа, при необходимости дополнительно привлекаются технолог и/или директор производства.

### 2 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

2.1 Менеджер заказа высылает менеджеру производства посредством электронной почты необходимые для подготовки оригинал-макета данные (в векторном формате в форматах

<sup>1</sup> Нестандартное изделие – не вошедшее в таблицу изделий по категориям или имеющее в таблице знак \*\* (Приложение 3)

<sup>2</sup> если иное не согласовано заранее сторонами

.cdr, .pdf, .ai):

- эскиз (расположение логотипа на изделии) с указанием необходимых отступов и центрирования;
- для цветной печати вынесенный логотип в необходимых цветах печати (при необходимости подложить цветной квадрат) в масштабе 1:1 (если это невозможно, указать используемый масштаб)
- для монохромной печати (тиснение, гравировка) вынесенный логотип черного цвета в масштабе 1:1 (если это невозможно, указать используемый масштаб)
- если для эскиза (расположения логотипа на изделии) используется масштаб, пропорция изделия и логотипа должна соответствовать реальным размерам
- текстом указание цветов печати в соответствии с Pantone (исключение составляют стандартные цвета: белый, черный, серебро, золото, а также полноцветная печать);
- если менеджер заказа владеет информацией об особенностях печати на данном изделии (например, зеркальная гравировка, гравировка определенным цветом, необходимость соблюдения точного соответствия образцу и т.п.), эту информацию необходимо зафиксировать в файле.

2.2 Менеджер производства готовит оригинал-макет по заказу в течение суток (Шаблон бланка заказа — приложение 4). Макет должен соответствовать следующим требованиям:

- содержать все элементы п. 2.1
- должны быть зафиксированы отклонения от технических требований печати (при наличии таковых);
- элементы макета должны соответствовать техническим требованиям печати;
- в случае разных видов нанесения на одно изделие информация по ним располагается на одном бланке.

2.3 При оказании менеджеру заказа услуг по векторизации макета (в случае отсутствия необходимых данных по п.2.1) в индивидуальном порядке производится согласование необходимых исходных данных, стоимости и сроков подготовки оригинал-макета.

2.4 Оригинал-макет направляется менеджеру заказа на утверждение (подпись, печать). В отдельных случаях (только для стандартных заказов) допускается утверждение оригинал-макета простым электронным сообщением (ответом на письмо с вложением макета). При этом менеджер производства обеспечивает сохранность и исходного письма с макетом и письма-утверждения.

2.5 После получения макета до 15.00 менеджер производства в течение текущего рабочего дня выставляет счет. При получении после 15.00 – до 12.00 следующего рабочего дня.

2.6 При необходимости очередность подготовки оригинал-макета и выставления счета может быть изменена.

2.7 Датой утверждения макета считается дата предоставления менеджеру производства утвержденного макета до 17.00, в пятницу — до 16.00. При предоставлении макета позже указанного времени датой утверждения будет считаться следующий рабочий день.

2.8 При заказе продукции под нанесение менеджеру заказа необходимо учитывать необходимость поставки вместе с тиражом приладочных образцов для проведения работ (Приложение №2), а также учитывать возможность наличия в партии товара бракованных изделий.

2.9 Менеджер заказа производит контроль обозначенных сроков поступления продукции на склад, и в случае нарушения этих сроков должен незамедлительно информировать об изменении менеджера производства.

2.10 В случае задержки поступления продукции на склад сроки сдачи готовой продукции могут быть смещены и подлежат дополнительному согласованию с менеджером производства.

2.11 Все отклонения по заказу, ведущие к изменению заказа на производства (изменение тиража, вида нанесения, набора услуг стоимости) фиксируются в БД в виде Изменения заказа покупателя (отклонения по количеству товара, вида нанесения пр.). Небольшие изменения (сдвиг

места нанесения, изменение размера, замена цвета) фиксируются менеджером производства письменно на бланке заказа (макета). При этом менеджер производства должен иметь письменное подтверждение об этих изменениях менеджера заказа по эл.почте. Существенные изменения (замена технологии печати, замена логотипа) оформляются новым бланком макета.

### **3 ПРИЕМКА И ОТГРУЗКА ПРОДУКЦИИ (СКЛАДСКИЕ РАБОТЫ)**

3.1 Погрузочные операции представителями заказчиков и поставщиков осуществляются только в присутствии сотрудника склада и только в рабочие часы (9.00-18.00, предпраздничные дни 9.00-17.00).

3.2 Разгрузка/погрузка машин осуществляется в порядке очередности. Временной период ожидания не должен превышать 15 минут (30 минут в сезон).

3.3 Прием продукции осуществляется по накладного заказчика/поставщика и на них фиксируется количество принятых мест (без поштучного пересчета). При отсутствии подобного документа у заказчика/поставщика прием продукции и фиксация в БД осуществляется по внешним признакам продукции с условной стоимостью 1 руб./шт.

3.4 Поштучный пересчет продукции должен быть произведен в течение трех часов с момента поступления (в сезон - в течение суток).

3.5 В случае обнаружения отклонений по внешнему виду или количеству изделий зав.складом/упаковщик незамедлительно информирует об этом менеджера производства (при этом обязательно фиксируя отклонения в БД) и согласовывает с ним порядок дальнейших действий.

3.6 При отгрузке готовой продукции проверяется комплектность заказа. На отгрузочном документе (УПД) в присутствии представителя заказчика фиксируется количество мест отгрузки (строка 9) и ставится подпись сотрудника склада (строка 10).

3.7 Готовая продукция должна быть отгружена со склада в течение 5 (пяти) рабочих дней. Менеджер заказа осуществляет контроль данных сроков.

3.8 В случае пролонгации вышеназванных сроков отгрузки, продукция считается принятой на ответственное складское хранение, которое является платным. 3 суток до начала печати, весь срок в процессе печати, и 5 суток после – бесплатно, иные сроки – 500 руб./сутки.

### **4 УТВЕРЖДЕНИЕ СИГНАЛЬНОГО ОБРАЗЦА**

4.1 При наличии требования повторного попадания в образец другого или более раннего производства, менеджер заказа должен указать это в файле данных (макете) и предоставить непосредственно образец для настройки.

4.2 Печатник предоставляет сигнальный образец продукции на утверждение технологу (при его отсутствии - директору производства). При наличии у технолога замечаний, изготавливается другой образец (при наличии возможности – на этой же единице продукции в другом месте).

4.3 После утверждения образца технологом образец должен быть утвержден менеджером производства. Утверждение сигнального образца может осуществляться в следующих формах:

– *стандартное утверждение менеджером производства:* образец изготавливается бесплатно в рамках тиража, менеджер производства утверждает соответствие образца заданным параметрам оригинал-макета;

– *утверждение менеджером заказа по фотографии:* образец изготавливается бесплатно в рамках тиража, время утверждения до 30 минут по фотографии, отправляемой менеджером производства менеджеру заказа посредством электронной почты;

– *утверждение менеджером заказа лично:* образец изготавливается бесплатно в рамках тиража, время утверждения до 30 минут, менеджер заказа за 1 сутки уведомляется о планируемом времени изготовления образца для прибытия на производство (при не появлении к

назначенному времени образец утверждается в стандартном порядке), фото образца при этом не высылается;

– *утверждение непосредственно менеджером заказа или заказчиком отдельно изготовленного сигнального образца*: образец изготавливается платно отдельно тиража, утверждение производится по заранее согласованному порядку действий с менеджером заказа, фото образца при этом не высылается.

– фотографии утвержденных сигнальных образцов менеджер производства размещает на внутреннем сетевом диске, именем файла при этом является номер заказа;

– форма утверждения сигнального образца согласовывается с менеджером заказа на стадии оформления заказа или оригинал-макета.

4.4 Категорически запрещается утверждение сигнальных образцов с отклонениями печати (только полноценный конечный вариант). Исключение составляет изготовление ПВД, при котором каждый цвет утверждается отдельно.

4.5 При неполучении ответа от утверждающего лица в установленные сроки, а также при печати стандартными цветами (белый, черный, серебро, золото) образец может быть утвержден директором производства либо иным уполномоченным лицом производства.

4.6 В случае утверждения сигнального образца менеджер производства в графе «Сигнальный образец утвержден» ставит свою подпись и устанавливает стикер непосредственно на образец.

4.7 Менеджер заказа может отказаться от утверждения сигнального образца, если он не соответствует макету. В этом случае менеджер заказа формулирует четкую причину отказа менеджеру производства. Печатник изготавливает новый сигнальный образец с учетом полученных замечаний и вновь предоставляет его на утверждение (согласно п. 4.1-4.5).

4.8 При отсутствии у менеджера объективных причин для отказа от утверждения сигнального образца (печать соответствует требованиям макета), он принимается в работу в текущем виде, либо оплачивается по цене изготовления единичного экземпляра.

4.9 После утверждения сигнального образца менеджером заказа печатник откладывает отдельно утвержденный образец со стикером для последующего сравнения с изделиями тиража. Данный сигнальный образец упаковывается вместе с тиражом и сигнальной этикеткой для передачи заказчику.

4.10 При возникновении потребности в утверждении образца с Заказчиком по фото в процессе утверждения сигнального образца по стандартному варианту менеджер заказа информирует об этом менеджера производства. Утверждение должно быть произведено в установленные сроки (п. 4.3)

4.11 Рекомендуется производить согласование образца непосредственно с Заказчиком в случаях:

– больших тиражей (тампопечать от 10000 штук, шелкография и термотрансфер от 1000 штук, гравировка мелкогабаритных изделий от 1000 штук, гравировка крупногабаритных изделий от 500 штук, тиснение от 500 штук);

– стоимости изделий свыше 1000 рублей;

– сложного совмещения цветов в нанесении или печати полноцветом;

– если результат печати соответствует макету, но является сомнительным по качеству.

4.12 В случае нарушения времени (более часа) согласования сигнального образца, настройки данной партии заказа сбрасываются с оборудования и производится настройка на другой заказ. При этом данный сигнальный образец будет считаться единичным экземпляром и подлежит дополнительной оплате, если он не был заранее оплачен как сигнальный образец.

4.13 При утверждении сигнального образца возможно однократное смещение изображения на изделии. В случае изменения утвержденного макета (вида, размера, цвета) после изготовления сигнального образца надлежащего качества изготовление данного сигнального образца оценивается отдельно как единичный экземпляр и на него выставляется дополнительный счет.

## 5 ПЕЧАТЬ ТИРАЖА

5.1 В процессе печати тиража печатник производит периодическую сверку качества печати с утвержденным сигнальным образцом (выборочно).

5.2 Печатником в процессе печати тиража ведется контроль возможного брака изделий или печати. При обнаружении любого отклонения/брака печатник останавливает работы и производит информирование менеджера производства.

5.3 Менеджер производства производит информирование менеджера заказа об обнаружении брака посредством электронной почты (для ускорения получения обратной связи сообщение может быть продублировано по телефону) и согласовывает с ним дальнейшие действия по заказу. Решение по принятым действиям фиксируется менеджером производства на бланке заказа (при этом он должен иметь письменное подтверждение менеджера заказа по эл.почте).

5.4 Печатник продолжает работу после полученных инструкций от менеджера производства. Категорически запрещается применять данные действия без письменной фиксации на бланке заказа.

5.5 Приемка тиража осуществляется технологом по завершению печати после проведения выборочной проверки качества печати в объеме не менее 10% тиража (сверка с сигнальным образцом). *Данный пункт является рекомендованным и может быть опущен при недостатке рабочих ресурсов.*

5.6 При обнаружении в партии продукции в ходе печатных работ бракованных изделий в размере до 2% от общего объема партии заказ считается выполненным. При количестве бракованных изделий более 2% от общего объема партии дальнейшие действия согласуются с менеджером заказа/Заказчиком:

- печать текущей партии только на качественных изделиях без последующей замены бракованных;
- приостановка работ до получения замены бракованных изделий с последующей печатью всей партии;
- в отдельных случаях (при наличии производственной возможности) печать качественных изделий без приостановки, последующая допечатка замененных бракованных изделий.

Печать на бракованных изделиях не производится, они возвращаются заказчику по завершению работ (если иное не согласовано с менеджером заказа).

5.7 Отпечатанный заказ перемещается на участок упаковки. В процессе упаковки производится обязательный контроль на качество и стойкость печати. При наличии отклонений, в т.ч. в качестве упаковки, упаковщик производит незамедлительное информирование менеджера производства и далее действия согласно п.п. 5.3-5.4.

5.8 По окончанию производственных работ все участники заказа (печатники, упаковщики) заполняют бланк заказа - выполненные операции с указанием тиража, потраченного времени по каждой из них, наличие брака, особенностей печати. Бланк заказа подшивается в комплект документов по данному заказу.

## 6 АЛГОРИТМ ЗАВЕРШЕНИЯ ЗАКАЗА

6.1 Заказ считается готовым по факту завершения упаковочных работ (информатором о завершении работ служит передача полностью заполненного бланка макета с участка упаковки директору производства).

6.2 Приладочные образцы, брак печати и брак продукции изымаются из тиража для заказов Авдerti. Для прочих заказов (для внешних заказчиков или просьбе менеджера заказа) они упаковываются в тираж в отдельный пакет и на коробке устанавливается стикер с пометкой подобного вложения (брак/приладка).

6.3 При печати методом тиснения клише после печати подлежит упаковке и отправке

заказчику вместе с тиражом. При этом на коробку с продукцией, в которую помещено клише (упаковывается в пакет и приклеивается к внутренней части верхнего клапана коробки), устанавливается стикер с пометкой подобного вложения (клише).

6.4 Менеджер производства информирует менеджера заказа о готовности тиража (либо его части при наличии такой договоренности) и готовит документацию для закрытия заказа (УПД).

6.5 Корректировка закрытых бухгалтерских документов (при необходимости) производится только по согласованию с директором производства. Запрещается вносить изменения в оплаченные счета (только посредством оформления изменения заказа).

## 7 ПРОЦЕДУРА РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ЗАКАЗЧИКОВ

В случае недопоставки, пересортицы или случаях брака по факту получения продукции установлен следующий порядок действий:

7.1 Менеджер заказа в течение 14 календарных дней с момента получения груза направляет рекламацию на фирменном бланке с указанием следующих данных:

- дата составления;
- сведения о заявителе (организация, контактное лицо, координаты контактного лица);
- сведения о заказе (номер и дата счета, номер и дата товарной накладной/акта, вид продукции/услуги, тираж);
- суть претензии;
- предполагаемые варианты решения;
- подписи уполномоченных ответственных лиц.

7.2 При составлении рекламации рекомендуется использование бланка рекламации (Приложение № 5).

7.3 Менеджер заказа отправляет заполненную форму рекламации электронным образом на адрес [service@masterznak.ru](mailto:service@masterznak.ru). В случае брака к письму прикладываются фотографии бракованного товара или упаковки, если она была повреждена при транспортировке.

7.4 Рекламация рассматривается в течение 3 рабочих дней с момента регистрации, после чего принимается решение:

- о признании ущерба по вине производства;
- о признании ущерба по вине компании-производителя (в случае брака продукции);
- о признании ущерба по вине транспортной компании, осуществлявшей перевозку;
- об отказе в удовлетворении претензии.

При необходимости для принятия решения по рекламации может быть затребован возврат продукции на склад производства.

7.5 В случае признания вины о недопоставке, браке или пересортице за производством, принимается решение:

- об отгрузке недопоставленного или бракованного товара;
- об исправлении брака печати (при наличии такой возможности);
- о возмещении ущерба (полном или частичном);
- об изменении отгрузочных документов в случае невозможности выполнения прочих двух пунктов.

7.6 В случае произведения компенсации заказчику за бракованную продукцию в полном объеме, данная продукция остается в распоряжении производства и заказчику не возвращается.

7.7 В случае нарушения срока выставления рекламации, либо необоснованности ее предъявления, производство оставляет за собой право отказать в удовлетворении рекламации. Информация об отказе в удовлетворении рекламации оформляется в письменном виде на бланке организации.

7.8 Уведомление о принятом по рекламации решении направляется менеджеру заказа электронным образом. После получения ответа менеджера заказа о выбранном варианте отработки рекламации, она отрабатывается в соответствии с этим вариантом.

7.9 При несогласии менеджера заказа с решениями по рекламации, она может быть пересмотрена. Сроки такого пересмотра не могут быть более 10 рабочих дней.

7.10 Замена продукции ненадлежащего качества производится после получения акта рекламаций и самой продукции ненадлежащего качества. В случае значительного расхождения между состоянием продукции на фото, присланном с актом о браке, и состоянием реально полученной продукции, претензии по браку далее будут рассматриваться только после получения самой продукции ненадлежащего качества. Расходы, связанные с возвратом брака, несет производство при условии наличия его вины по результатам рассмотрения рекламации.

7.11 Прием и обработка брака без присутствия представителя заказчика возможен при условии полного согласия с тем, что специалисты производства имеют право безусловным образом принимать решения, не подлежащие обжалованию по поводу предмета рекламаций (товарный вид, наличие механических повреждений, следов постороннего вмешательства или других обстоятельств), его наличия и комплектности.

7.12 Внешний вид упаковки не является причиной отбраковки товара, если она выполняет свои функции сохранности товара при транспортировке и не является подарочной.

## ПРИЛОЖЕНИЕ №1-2-3 – отдельный файл

Приложение №1 – Технические требования к печати  
Приложение №2 - Нормы технического брака  
Приложение №3 - Распределение товаров по категориям

## ПРИЛОЖЕНИЕ №4

### Бланк заказа

Заказ

№ Заказа покупателя

номер



Нанесение:	Метод печати	..
	Цветность	.. Pantone ...C
	Место	.. (gg 'srhpe)
	Размер печати	.. X .. мм (ДхВ)

Масштаб 1:1



фото с логотипом  
(эскиз)



ЛОГОТИП

Макет утвержден заказчиком:

Дата: \_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_ М.П.

Печать производится в строгом соответствии с требованиями, нанесенными на каждой из этикеток. Просьба Вам ознакомиться с ними заблаговременно.  
Допустимы отклонения по Ресурсу - 10%. Допустимая ошибка измерения +/- 1% мм

Сигнальный образец утвержден:

Дата: \_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_

Бланк рекламации

РЕКЛАМАЦИЯ													
Дата поступления													
Заказчик													
Номер счета													
Менеджер заказа													
Код рекламации	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Качество нанесения</td> <td style="border: 1px solid black; width: 40%;"></td> </tr> <tr> <td>Доставка</td> <td style="border: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td>Качество продукции</td> <td style="border: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td>Работа менеджера</td> <td style="border: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td>Склад</td> <td style="border: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td>Иное</td> <td style="border: 1px solid black;"></td> </tr> </table>	Качество нанесения		Доставка		Качество продукции		Работа менеджера		Склад		Иное	
	Качество нанесения												
	Доставка												
	Качество продукции												
	Работа менеджера												
	Склад												
Иное													
Содержание претензии													
Меры по требованию Заказчика													
Примечание													
Решение по рекламации													
Дата закрытия													