

# РЕГЛАМЕНТ ОБРАБОТКИ И ИЗГОТОВЛЕНИЯ ЗАКАЗА НА ПРОИЗВОДСТВЕ МАСТЕР ЗНАК

## 1 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Менеджер производства — менеджер, осуществляющий контроль исполнения заказов производством (в Мастер Знак);

Заказчик — представитель компании, являющейся непосредственным получателем продукции;

Сезон — в рамках данного документа период сентябрь-декабрь;

БД — база данных (1С)

р/д – рабочий день

к1, к2, к3 – категория вида изделия.

## 2 СРОКИ ПРОИЗВОДСТВА

2.1 Базовый срок производства может меняться для каждой технологии в зависимости от текущей загрузки производства и согласовывается с менеджером производства на этапе оформления заказа. Срок исчисляется от даты утверждения макета (начиная со следующего рабочего дня).

2.2 Срок отгрузки рассчитывается как сумма действующих сроков на печать, упаковку и сборку наборов. Дата отгрузки - следующий рабочий день после окончания расчетного срока работ, при этом между датой поступления товара и датой отгрузки должно быть не менее полных 3 р/д (зависит от тиража и вида упаковки), если иное не согласовано в срочном порядке. При этом должны быть соблюдены согласованные сроки поставки продукции на склад.

2.3 Если на одном изделии применяется несколько видов печати, то срок печати будет увеличен (оценивается по загрузке производства – минимально +3 р/д к позднему из сроков, максимально/в сезон - сумма сроков по используемым видам печати).

2.4 Требуют дополнительного согласования по срокам большие тиражи. К таковым относятся:

- изделия к1 (малогабаритные изделия простой формы — ручки, брелоки, зажигалки и пр.) - свыше 3000 шт.,
- изделия к2 (изделия средних габаритов простой формы - визитницы, антистрессы, складные ножи и пр, малогабаритные изделия сложных форм, шильды) - свыше 1500 шт.,
- изделия к3 (изделия с линейным размером более 10 см, сложные формы, посуда, изделия со сложной индивидуальной упаковкой) - свыше 300 шт.

Данная оценка условная, зависит также от сложности самого логотипа и упаковки изделия.

2.5 В случае не утверждения макета производством (несоответствие технологии печати изделию, макета технологии печати и пр.) плановый срок отгрузки определяется после согласования всех несоответствий.

2.6 Возможность исполнения срочных заказов согласовывается с менеджером производства отдельно. Достигнутые договоренности действуют в течение 3 рабочих дней при условии выполнения всех оговоренных условий (вид печати, тираж, сроки поставки товара и предоставления макета). При изменении вводной информации срок производства также может быть изменен.

2.7 Если сроки производства меняются в меньшую сторону, очередь оформленных ранее заказов автоматически сокращается (новые заказы ставятся в очередь после уже оформленных).

## 3 ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

3.1 Заказчик высылает бланк заказа с макетом менеджеру производства посредством электронной почты.

3.2 Макет должен соответствовать следующим требованиям:

- иметь эскиз (расположение логотипа на изделии) с указанием необходимых отступов, центрирования, привязки к характерным элементам изделия;
- иметь вынесенный логотип в необходимых цветах печати (для белого логотипа подложить цветной квадрат, чтобы его было видно на листе) в масштабе 1:1 (если это невозможно, указать используемый масштаб), для гравировки и тиснения логотип выносится в черном цвете (СМУК 0:0:0:100)
- если для эскиза изделия используется масштаб, должны быть соблюдены пропорции изделия и логотипа;
- текстом должны быть указаны цвета печати с указанием по Pantone (исключение составляют стандартные цвета: белый, черный, серебро, золото, а также полноцветная печать);
- в графе «особые условия» должны быть зафиксированы отклонения от технических требований печати или спецтребования (при наличии таковых);
- элементы макета должны соответствовать техническим требованиям печати;
- в случае разных видов нанесения на одном изделии информация по ним располагается на одном бланке.
- если Заказчик владеет информацией об особенностях печати на данном изделии (например, зеркальная гравировка, гравировка определенным цветом, необходимость соблюсти точное соответствие образцу и т.п.), эту информацию необходимо зафиксировать в макете.

3.3 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.

3.4 При заказе продукции Заказчику необходимо учитывать необходимость поставки вместе с тиражом приладочных образцов для проведения работ в соответствии с тех.требованиями (<https://masterznak.ru/equipment/#instructions>).

3.5 Менеджер производства оформляет заказ в БД с указанием всех согласованных параметров заказа (даты поступления товара, запуска в печать, отгрузки и пр.).

3.6 В случае задержки поступления продукции на склад более чем за 3 р/д до начала печати сроки сдачи готовой продукции могут быть изменены. В случае нарушения сроков поставки продукции Заказчик должен информировать менеджера производства о дальнейших действиях. При наличии информации о дате поступления товара заказу присваивается новая дата запуска в печать и планируемой отгрузки. При отсутствии информации о дате поступления товара или ее неоднократном нарушении даты исполнения заказа планируются после фактического поступления товара на склад.

3.7 Все отклонения по заказу, ведущие к изменению заказа на производства (изменение тиража, вида нанесения, набора услуг стоимости) фиксируются в БД. 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 от Заказчика (по эл.почте или электронному чату). Существенные изменения (замена технологии печати, замена логотипа) оформляются новым бланком макета.

3.8 Для запуска заказа должны быть соблюдены согласованные условия оплаты заказа (предоплата, отсрочка платежа или рассрочка при наличии договоренностей).

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

4.1 Погрузочные операции представителями Заказчиков осуществляются только в присутствии сотрудника склада и только в рабочие часы (9.00-17.00, предпраздничные дни 9.00-16.00).

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

4.3 Для качественной приемки продукции поставка должна сопровождаться документом поставки с указанием вида товара/артикула, тиража, стоимости. При приеме продукции склад фиксирует количество принятых мест без контроля и пересчета внутреннего содержимого.

4.4 Идентификация продукции и поштучный пересчет производится в течение четырех часов с момента поступления (в сезон - в течение суток).

4.5 В случае обнаружения отклонений по внешнему виду или количеству изделий склад незамедлительно информирует об этом менеджера производства (а он в свою очередь Заказчика) и согласовывает с ним порядок дальнейших действий.

4.6 Отгрузка готовой продукции производится только при условии полной готовности заказа (или его части, если это было согласовано ранее), 100% оплате заказа и готового комплекта отгрузочных документов (при этом Заказчиком должна быть предоставлена заверенная доверенность или печать). На отгрузочном документе (УПД) в присутствии представителя заказчика фиксируется количество мест отгрузки (строка 9) и ставится подпись сотрудника склада (строка 10).

4.7 Все товародвижения по складу (прием, перемещение, отгрузка) фиксируются сотрудниками склада в БД в соответствии с реальными датами событий.

4.8 Готовая продукция должна быть отгружена со склада в течение 5 (пяти) рабочих дней. Менеджер производства осуществляет контроль данных сроков. Контроль сроков отгрузки также производится зав.складом.

4.9 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.

#### **5 УТВЕРЖДЕНИЕ СИГНАЛЬНОГО ОБРАЗЦА**

5.1 Печатник предоставляет сигнальный образец продукции на утверждение менеджеру производства, при наличии замечаний изготавливается другой образец (при наличии возможности – на этой же единице продукции в другом месте).

5.2 Утверждение сигнального образца может осуществляться в следующих формах (согласовывается с Заказчиком на стадии оформления заказа):

– стандартное утверждение менеджером производства по макету;

– утверждение менеджером производства с Заказчиком по фотографии: время утверждения до 30 минут по фотографии, отправляемой менеджером производства Заказчику посредством электронной почты или электронного чата, при этом в предыдущий рабочий день менеджер производства информирует Заказчика о планируемом запуске заказа;

– утверждение Заказчиком лично (на производстве): время утверждения до 30 минут, заказчик за 1 сутки уведомляется о планируемом времени изготовления образца для прибытия на производство (при не появлении заказчика к назначенному времени образец утверждается в стандартном порядке), фото образца при этом

не высылаются. Возможность данного вида утверждения требует согласования с менеджером производства;

– *утверждение Заказчиком отдельно изготовленного сигнального образца*: образец изготавливается отдельно тиража (минимально 3 шт. – 1 шт. заказчику, 1 шт. остается на производстве для печати тиража, 1 шт. используется для приладки), фото образца при этом не высылаются. Срок изготовления всего тиража по образцу определяется после утверждения сигнального образца. Стоимость изготовления рассчитывается как стоимость единичного экземпляра. Возможность данного вида утверждения требует согласования с менеджером производства

В бланке заказа должен быть указан способ утверждения образца при размещении заказа. При отсутствии данной пометки способ выбирается стандартный.

5.3 Категорически запрещается утверждение сигнальных образцов с отклонениями печати (только полноценный конечный вариант).

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

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

5.6 Фотографии утвержденных сигнальных образцов менеджер производства размещает в соответствующей папке для хранения таких фотографий, именем файла при этом является номер заказа.

5.7 Заказчик может отказаться от утверждения сигнального образца, если он не соответствует макету. В этом случае Заказчик формулирует четкую причину отказа менеджеру производства. Печатник изготавливает новый сигнальный образец с учетом полученных замечаний и вновь предоставляет его на утверждение (согласно п. 5.1-5.4).

5.8 После утверждения сигнального образца 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.

5.9 При наличии требования повторного попадания в образец другого или более раннего производства, Заказчик должен указать это в макете и предоставить непосредственно образец для настройки. При отсутствии такого образца претензии по несопадению печати не принимаются.

5.10 При длительном отсутствии утверждения образца (от 1 часа) и/или изменении утвержденного макета (вида, размера, цвета) заказ может быть снят с печати с дальнейшим пересогласованием плана работ и сроков.

## 6 ПЕЧАТЬ ТИРАЖА

6.1 До начала печати тиража продукция передается в отдел упаковки для распаковки, пересчета и оценки качества товара. В случае обнаружения несоответствий заказ откладывается до согласования всех несоответствий и замены продукции, если это необходимо. При этом планируемый срок отгрузки может быть изменен.

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

6.3 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.

6.4 Менеджер производства производит информирование Заказчика об обнаружении брака в электронном чате (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 Заказчика по эл.почте или электронному чату).

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

6.6 При обнаружении в партии продукции в ходе печатных работ бракованных изделий дальнейшие действия согласуются с 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.

6.7 Печать на бракованных изделиях не производится, они возвращаются Заказчику по завершению работ (если иное не согласовано ранее).

6.8 При непредставлении приладочных экземпляров продукции в достаточном объеме (согласно тех.требованиям) данные экземпляры могут быть использованы из тиража, допечатка при этом не производится.

6.9 Отпечатанный заказ перемещается на участок упаковки. По умолчанию упаковка готового товара производится аналогично приходу (как пришло, так и ушло). Все прочие работы (упаковка в другие пакеты/коробочки, сборка наборов, сортировка и пр.) производятся только по заданию. 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 руководствуется согласованным с ним порядком действий.

6.10 По окончании производственных работ все участники заказа (печатники, упаковщики) заполняют выполненные операции с указанием тиража, потраченного времени по каждой из них, наличие брака. Данная информация фиксируется в БД.

## 7 АЛГОРИТМ ЗАВЕРШЕНИЯ ЗАКАЗА

7.1 Заказ считается готовым по факту завершения упаковочных работ.

7.2 При упаковке приладки/брака в тираж - данные изделия упаковываются в отдельный пакет с прикреплением стикера с пометкой подобного вложения.

7.3 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).

7.4 Готовность заказа подтверждается закрытием заказа на производство в БД (либо его части – задания на производство- при наличии такой договоренности).

7.5 Оформление отгрузочных документов для заказов, производится по запросу Заказчика при готовности заказа к отгрузке.

7.6 Корректировка закрытых бухгалтерских документов и оплаченных счетов (при необходимости) производится только по согласованию с директором производства. При наличии такой возможности.

7.7 Конфликтные и спорные ситуации рассматриваются менеджером производства совместно с Заказчиком, при необходимости дополнительно привлекается директор производства.

## 8 ПРОЦЕДУРА РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ЗАКАЗЧИКОВ

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

8.1 Заказчик в течение 14 календарных дней с момента отгрузки продукции со склада (для регионов – с момента получения продукции) направляет рекламацию 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.

Для заказов, отгруженных в регионы, сроки претензии устанавливаются индивидуально, с учетом времени доставки.

8.2 При составлении рекламации рекомендуется использование бланка рекламации.

8.3 Заказчик отправляет заполненную форму рекламации менеджеру по производству на эл.почту. В случае брака к письму прикладываются фотографии бракованного товара.

8.4 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.

8.5 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.

Производство имеет преимущественное право на исправление недостатков печати (при наличии такой возможности).

8.6 Перепечатка бракованной продукции производится между заказами вне общих сроков (при наличии такой возможности).

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

8.8 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.

8.9 Уведомление о принятом по рекламации решении направляется Заказчику электронным образом. После получения ответа Заказчика о выбранном варианте обработки рекламации, она обрабатывается в соответствии

с этим вариантом.

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

8.11 Замена продукции ненадлежащего качества производится после получения акта рекламаций и самой продукции ненадлежащего качества. Расходы, связанные с возвратом брака, несет производство при условии наличия его вины по результатам рассмотрения рекламации.

8.12 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.

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