

CAMCON®

ГРУППА КОМПАНИЙ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ОФИСМАГ»

РАСПОРЯЖЕНИЕ

25.03.2025 г.

№ 165-ОРР

г. Воронеж

Сотрудникам ИДП (кроме СНФ):

Директору
Директору по корпоративной торговле ОКТ
Старшему менеджеру ОКТ
Сотрудникам отдела корпоративной торговли
(Старшему) офис-менеджеру по госзакупкам
Главному/Старшему бухгалтеру
Старшему бухгалтеру-кассиру ОКТ
Операционисту ОКТ
Старшему оператору 1С
Оператору 1С
Начальнику ТСС

Сотрудникам ГО:

Менеджеру ОРР, ответственному за ИДП
Директору по продажам по региону Санкт-Петербург
(Старшему) менеджеру по региональным продажам
Сотрудникам КОР
Сотрудникам КЦ
Сотрудникам ОКП

Сотрудникам ЦУР

О новом регламенте работы с заявлениями на возврат качественного товара в корпоративном канале сбыта ИДП

В связи с автоматизацией процесса оформления и отработки заявлений на возврат качественного товара в корпоративном канале сбыта

ОБЯЗЫВАЮ:

1. С 14.04.2025г. и до внесения изменений в МУ 7.5.1-31 «ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ТОВАРА В ИДП С WMS», МУ 7.5.1-48 «ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ТОВАРА В ИДП БЕЗ WMS» организовать работу сотрудников по выполнению регламента, описанного в настоящем Распоряжении, а также в действующих документах СМК и распорядительных документах в части, не противоречащей данному Распоряжению.

2. Отменить действие распоряжения:

- 116-ОРР от 28.02.2025г. «О новом регламенте работы с заявлениями на возврат качественного товара в корпоративном канале сбыта ИДП СПб»;
- 519-ОРР от 13.09.2023г. «О новом регламенте работы с заявлениями на возврат качественного товара в ИДП с WMS»;

-326-ОРР от 22.05.2020г. «О новом регламенте работы с заявлениями на возврат качественного товара в ИДП без WMS»;

-386-ОРР от 06.07.2023г. «О порядке обработки обращений клиентов по претензиям и возвратам качественного товара в ОКТ ИДП» в части отработки заявлений на возврат качественного товара.

Принятие решений по заявкам удовлетворяющим критериям по данному распоряжению будет происходить автоматически.

- 396-ОРР от 10.07.2023г. «О порядке работы с претензиями клиентов и дебиторской задолженностью при отгрузке по госзакупкам в ГО и ИДП (кроме СДМ) в части оформления и регистрации заявлений на возврат качественного товара (оформление на сайте www.officemag.ru).

3. Отменить заполнение бумажной формы заявления на возврат качественного товара по предыдущим поставкам, оформление заявления на возврат качественного товара при доставке осуществлять в соответствии с действующими регламентами. Сотрудникам ОКТ/ОКП/КЦ/Сотрудникам ЦУР производить информирование клиентов корпоративного канала сбыта о необходимости оформления заявок в Личном кабинете на сайте www.officemag.ru в разделе «Возврат качественного товара».

Для клиентов инструкция по оформлению заявки на возврат качественного товара расположена в личном кабинете на вкладке «Возврат качественного товара».

Дата создания	№ заявки	№ документа отгрузки	Контрагент	Статус
03.12.2023			Все	Выберите

4. Директора по корпоративной торговле ОКТ ИДП /Старшего менеджера ОКТ/Старшего оператора ЦУР/ Старшего менеджера по тендерам/ Старшего специалиста по тендерной логистике ОКП/ Бизнес-аналитика ОКП/Руководителя КЦ для информирования клиентов, в случае их обращения, ознакомить сотрудников с инструкцией по оформлению заявок на возврат качественного товара в Личном кабинете на сайте www.officemag.ru (Приложение № 1) .

5. Сотрудников ОКТ/ОКП/КЦ в случае несогласия клиента с принятым решением по ранее рассмотренному заявлению, а также в исключительных случаях, когда клиент не может самостоятельно оформить заявку на возврат качественного товара, осуществлять действия в соответствии с Приложением № 2.

6. (Старшего) оператора ЦУР, Операциониста ОКТ, Специалиста по операционной работе, (Старшего) оператора1С производить отработку заявок на возврат качественного товара на сайте www.officemag.ru. Порядок работы с заявкой на возврат качественного товара описан в Приложении №3.

7. Начальника ТСС организовать передачу бланков заявлений на возврат качественного товара водителям (Приложение № 5). Ознакомить водителей о

необходимости оформления данных заявлений в случае отказа клиента от качественного товара при доставке.

8. Ответственность за выполнение распоряжения возложить на руководителей структурных подразделений.

9. Контроль за выполнением распоряжения оставляю за собой.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1 – Инструкция по оформлению заявки на возврат качественного товара в личном кабинете клиента.

ПРИЛОЖЕНИЕ №2 – Создание новой/повторной заявки на возврат качественного товара в разделе Диск на сайте Офисмаг.

ПРИЛОЖЕНИЕ №3 – Порядок работы с заявкой на возврат качественного товара.

ПРИЛОЖЕНИЕ №4 – Печатная форма заявления на возврат товара.

ПРИЛОЖЕНИЕ №5 – Форма заявления на возврат товара (оформляется при доставке)

Региональный операционный директор

Шорин В.Н.

Распоряжение № 165-ОРР от 25.03.2025 г. СОГЛАСОВАНО:

Директор по корпоративной
торговле

04.04.2025

дата

подпись

Кашперский Э.С.

Директор департамента
корпоративной торговли по г.
Москва и Московской области

04.04.25

дата

подпись

Филатов А.Ю.

Зам.гл.бухгалтера по работе с
ключевыми клиентами

дата

подпись

Крамарева С.Г.

Директор по развитию

03.04.25

дата

подпись

Труфанов А.И.

Начальник отдела методологии
и автоматизации учета

03.04.25

дата

подпись

Морозова Е.Г.

С распоряжением № 165-ОРР от 25.03.2025 г. в ГО ознакомлены:

Заместитель регионального
операционного директора

дата

подпись

Турищев В.Н.

Заместитель регионального
операционного директора

дата

подпись

Гаврилов М.В.

Заместитель регионального
операционного директора

дата

подпись

Еременко Ю.Ю.