



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ОФИСМАГ»

РАСПОРЯЖЕНИЕ

25.03.2025 г.

№ 165-OPP

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

Начальному ТСС

Сотрудникам ГО:

Менеджеру OPP, 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-OPP от 28.02.2025г. «**О новом регламенте работы с заявлениями на возврат качественного товара в корпоративном канале сбыта ИДП СПБ»;**
- 519-OPP от 13.09.2023г. «**О новом регламенте работы с заявлениями на возврат качественного товара в ИДП с WMS»;**

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

The screenshot shows the Officemag website interface. At the top, there's a navigation bar with categories like 'Office', 'Individual protection equipment (СИЗ)', 'Medical supplies', 'School', 'Office equipment', 'Toiletries', 'Food products', 'Packaging', 'Furniture', 'Household items', 'Paper', and 'Consumer and professional chemicals'. Below the navigation is a search bar and a 'Cart' icon. A banner for 'New products' is visible. In the center, there's a main heading 'Возврат качественного товара' (Return of Quality Product). Below it, there's a sub-section titled 'Как работает сервис' (How the service works) with a note: 'Создавая заявку, вы соглашаетесь с политикой возврата компании.' (By creating a request, you agree to the company's return policy.) There's a 'Создать заявку' (Create request) button. Further down, there are filters for 'Дата создания' (Creation date), 'Номер заявки' (Request number), 'Номер документа отгрузки' (Delivery document number), 'Контрагент' (Counterparty), 'Статус' (Status), and a dropdown menu for 'Выберите' (Select). A 'Обновить' (Update) button is also present. At the bottom of the page, it says 'Заявки 1–14 из 14' (Requests 1–14 of 14).

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) оператора 1С 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 Деск 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-OPP от 25.03.2025 г. СОГЛАСОВАНО:

Директор по корпоративной торговле

04.04.2025

дата

Кашперский Э.С.

подпись

Директор департамента корпоративной торговли по г. Москва и Московской области

04.04.2025

дата

Филатов А.Ю.

подпись

Зам.гл.бухгалтера по работе с ключевыми клиентами

03.04.2025

дата

Крамарева С.Г.

подпись

Директор по развитию

03.04.2025

дата

Труфанов А.И.

подпись

Начальник отдела методологии и автоматизации учета

03.04.2025

дата

Морозова Е.Г.

подпись

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

Заместитель регионального операционного директора

дата

Турищев В.Н.

подпись

Заместитель регионального операционного директора

дата

Гаврилов М.В.

подпись

Заместитель регионального операционного директора

дата

Еременко Ю.Ю.

подпись