

## **Создание новой/повторной заявки на возврат качественного товара в разделе Деск на сайте Офисмаг**

1. Сотрудникам отдела корпоративной торговли/ Сотрудникам ОКП/ Сотрудникам КЦ в случае необходимости создания новой заявки на возврат качественного товара осуществлять следующие действия:

На сайте [www.officemag.ru](http://www.officemag.ru) перейти на вкладку Сотрудникам ОКТ – Рекламации – Заявки на возврат качественного товара в открывшемся модальном окне нажать кнопку «Создать заявку».

В открытом модальном окне создания новой заявки необходимо заполнить:

- Филиал/Подразделение – установлено название соответствующего ИДП;
  - УПД (Универсальный передаточный документ) – необходимо ввести номер УПД, по которому клиент хочет осуществить возврат качественного товара;
  - Способ возврата – выбирается на этапе оформления заявки из двух значений:
    - Возврат силами поставщика – значение выбирается из сохраненных адресов доставки клиента и должно соответствовать адресу, по которому будет осуществляться забор товара у клиента;
    - Возврат силами клиента – значение выбирается в случае самопривоза товара на склад;
  - Причина возврата – подробно указать причину возврата товара;
  - Контактное лицо – необходимо указать контактные данные клиента (ФИО, электронную почту, телефон).
- Товары к возврату – табличная часть с информацией о товарах (поиск товара можно осуществлять по комбинации клавиш «Ctrl+F»). В данном разделе с помощью чек-бокса, находящегося напротив каждой товарной строки необходимо выбрать товар к возврату, заполнить данные в столбце «Кол-во в заявке».

Нажать кнопку «Сохранить».

The screenshot shows a web interface for creating a claim. At the top, there is a dark navigation bar with tabs: 'Заказы клиентов', 'Обратная связь', 'CRM', 'Рекламации' (selected), and 'Статистика'. Below the navigation bar, the page title is 'Заявки на возврат качественного товара' with a link to 'Создание заявки'. The main section is titled 'Создание заявки'. It contains several input fields and dropdown menus:

- Выбор документа отгрузки**:
  - Филиал / Подразделение: Санкт-Петербург
  - УПД: 152024 от 13.08.2024
- Документ отгрузки**: РасходнаяОтсрочка 225271 от 13.08.2024
- Информация о клиенте**:
  - Поставщик: ООО «Офисмаг СПБ»
  - Код клиента: spb365244
  - Контрагент: АЛЮСТЕК ФАСАД ООО
  - ИНН: 7814566310

**Детали возврата**

Способ возврата

Причина возврата

**Контактное лицо**

ФИО

Электронная почта

Телефон

**Товары к возврату**

<input checked="" type="checkbox"/>	№	Код	Наименование	Цена за ед., руб.	Отгружено / остаток к возврату	Кол-во в заявке	Сумма в заявке, руб.
1	531835	Кресло офисное BRABIX "Nexus ER-401", с подголовником, черное, 531835	<input type="button" value="ВОЗВРАТ"/>	13 047.80	1/0		
2	532432	Кресло офисное METTA "SU-B-8" пластик, ткань-сетка, сиденье мягкое, черное		9 192.63	1/1	<input type="button" value="1"/>	9 192.63
<input checked="" type="checkbox"/> Выбрать все							
Итого к возврату: 9 192.63 руб.							

Рис. 1 – Пример оформления заявки на возврат качественного товара

При успешном сохранении заявки откроется соответствующее модальное окно

### Заявка №60 создана

Заявка отобразится в личном кабинете клиента в ближайшее время.  
Уведомление о создании новой заявки будет отправлено клиенту по электронной почте.

Рис. 2 – Модальное окно: Заявка создана

Заявке будет присвоен статус «Новая» и она будет отправлена на рассмотрение в центр урегулирования рекламаций.

2. Сотрудникам отдела корпоративной торговли/ Сотрудникам ОКП/ Сотрудникам КЦ в случае, если клиент сообщает свое несогласие с принятым решением по первичной заявке на возврат качественного товара при оформлении повторного пересмотра осуществлять следующие действия:

На сайте [www.officemag.ru](http://www.officemag.ru) перейти на вкладку Сотрудникам ОКТ – Рекламации – Заявки на возврат качественного товара, в открывшемся модальном окне с помощью фильтров осуществляет поиск первоначальной заявки. В открытом модальном окне первоначальной заявки нажимает кнопку «Создать повторную заявку».

**Важно!** Просмотр заявок по клиенту, поиск первичной заявки для оформления повторного пересмотра также можно осуществлять через карточку клиента пункт «Количество заявок на возврат»

Информация о компании	Количество месяцев с доставкой: 5 ⓘ
Код организации: spb357107 ⓘ	Количество доставок за год: 5 ⓘ
Рабочее наименование: Понамарев А И ИП (БЦ Аврора Сити)	Среднее количество доставок за месяц: 1.0 ⓘ
Полное наименование: ИП Понамарев А.И	Среднее количество строк в месяц: 3.2 ⓘ
Бюджетник: Нет	Количество строк за год: 16 ⓘ
Нарушение мин. партий: Нет	Среднее количество строк с возвратом за месяц: 0 ⓘ
СРК: Нет	Количество строк с возвратом за год: 0 ⓘ
Сотрудник СРК: Яловегина Анастасия Евгеньевна	Затраты на набор за год: 1 600.00 руб.
Численность персонала: 12	Затраты на доставку за год: 3 500.00 руб.
Статус 1 (Статус по ЖЛ): реальный_OLD-	Маржинальный доход за год: 452.50 руб.
Статус 2 (Статус по потенциальному): Мелкий	Маржинальная наценка за год: 3.55%
Вид деятельности: Учреждения образования: Прочее (85)	Адреса доставки
Потенциал закупок в месяц, руб.: —	— Санкт-Петербург г.,,, Шаумяна пр-кт, дом 4, корпус 1, офис 310
Конкуренты: —	Программа лояльности
Размещён в БЦ: Аврора Сити (Класс В)	Подключён: Да (31.01.2022 09:32)
Адрес: г. Санкт-Петербург г., Шаумяна пр., д 4/1, офис 309 ⓘ	Бонус: 1 592.54 рублика
Телефоны:	Общая сумма списанных рубликов за год: 0
— Савина Виктория Викторовна	Количество заказов с оплатой рубликами за год: 0
— +7(994)425-73-08	Дата последнего заказа рубликами: —
E-mail организации: savina.zakupkayandex.ru@example.com	Отображение рубликов: Да
Рейвизиты	Дата горения: 24.07.2025
ИНН: 391503542208 ⓘ	Акции
КПП: Не указан	Не применять скидки по акциям: Нет
Статистика сайта	
Количество заказов: Просмотреть (23)	
Первый заказ: 25 февраля 2022 09:29, 2 356.87 руб.	
Последний заказ: 02 декабря 2024 16:28, 3 520.00 руб.	
Количество заявок на возврат: Просмотреть (1)	
Дата последней авторизации: 16 января 2025 08:32	

Рис. 3 – Просмотр заявок в карточке клиента

**Внимание!** Создание повторной заявки возможно только при наличии в заявке позиций со статусом «Отказ», начиная со статуса заявки «Решение принято» до «Отработана».

Заказы клиентов		Обратная связь	CRM	Рекламации	Статистика
Заявки на возврат качественного товара → Заявка №56					
<b>Заявка №56</b> от 03 декабря 2024 11:08					
<a href="#">← К списку заявок</a>			<a href="#">Распечатать</a>	<a href="#">Создать повторную заявку</a>	
<b>Информация о заявке</b> <b>Документ отгрузки</b> COOM-230446 от 25.12.2020			<b>Информация о клиенте</b> <b>Поставщик</b> ООО «Офисмаг»		
<b>УПД</b> COOM-0250520 от 25.12.2020			<b>Подразделение</b> Воронеж		
<b>Статус</b> Отработана ⓘ			<b>Код клиента</b> OM-00038636		
<b>Ответственный сотрудник ЦУР</b> Татаринова Лада Юрьевна			<b>Контрагент</b> ООО "ВТГ"		
<b>Принял решение</b> Татаринова Лада Юрьевна			<b>ИНН</b> 3664135628		

Рис. 4 – Детальная страница. Кнопка "Создать повторную заявку"

В открывшемся модальном окне в разделе «Комментарий» подробно отражает сложившуюся ситуацию по клиенту с подробным описанием причин отказа клиента от товара, с обязательным указанием своих предложений по возврату товара. Нажимает кнопку «Сохранить».

---

### Создание повторной заявки

Для создания заявки укажите причину повторного пересмотра

Комментарий

Рис. 5 – Модальное окно. Создание повторной заявки

В открывшейся детальной странице заявки, сохраненной в статусе «Черновик», на которой присутствует признак – бейдж «Повтор» все поля заполняются из родительской заявки автоматически, выбирает товары для повторной заявки (при необходимости можно воспользоваться функцией «Разделить» для разделения строк и принятия разных решений по количеству отказной строки) и нажимает кнопку "Сохранить".

Заявка с бейджем «Повтор» и статусом «Новая» будет отправлена на рассмотрение в центр урегулирования рекламаций и отражена в личном кабинете клиента. Если заявка с признаком «Повтор» была создана ошибочно, то в статусе «Черновик» доступна кнопка «Удалить», по нажатию которой Заявка удаляется.

## Порядок работы с заявкой на возврат качественного товара

1. Старший оператор ЦУР/Оператор ЦУР отработку заявок на возврат качественного товара в корпоративном канале сбыта производит на сайте [www.officemag.ru](http://www.officemag.ru) на вкладке Сотрудникам ОКТ – Рекламации – Заявки на возврат качественного товара.

Все заявки до момента взятия в работу имеют статус «Новая».

№ / Создана / Дата согласованного возврата	Подразделение	Контрагент	Сумма, руб.	Статус	Ответственный ЦУР / БУЦ
62 <small>повтор 03.12.2024 15:59:45</small>	Воронеж	ООО "ВТГ"	424.00	Новая 03.12.2024 16:04:32	<a href="#">Взять в работу</a>

Рис. 6 – Страница заявок на возврат качественного товара

2. Ответственность за работу с заявлениями на возврат товара, а также соблюдение сроков рассмотрения заявлений несет оператор ЦУР, а в случае его отсутствия – старший оператор ЦУР. Оператор ЦУР осуществляет отработку заявок в соответствии с закреплением за ИДП, предварительно настроив нужные фильтры в блоке фильтрации. Работа с заявкой начинается с момента нажатия на кнопку «Взять в работу», статус заявки меняется на «В работе ЦУР».

Рис. 7 – Блок фильтрации журнала учета заявок на возврат качественного товара

### 3. Работа с заявлением на возврат качественного товара

3.1 Оператор ЦУР/Старший оператор ЦУР выполняет следующие действия:

- в открывшемся окне заявки в разделе «Детали возврата» заполняет «Склад Возврата» - выбирается из выпадающего списка;

- в разделе «Товар к возврату» отмечает, имеет ли товар сезонный характер спроса (дневники, пеналы, ранцы, датированная продукция). Если товар имеет сезонный характер спроса, то оператор ЦУР в столбце «Сезонность/Датированная продукция» меняет значение на «Да»

- в печатной форме заявления на возврат проверяет, поставлялся ли возвращаемый клиентом товар по регламенту поставки товара под заказ (ПЗК); принадлежность товара к группам «Выведен из ассортимента» (41 группа) или «Распродажа» (99 группа), принадлежность товара к группе БКГ, проверяет количество возвращаемого товара на кратность минимальной партии, наличие «мелкооптовой упаковки» в расходном документе (данная информация отражается автоматически в печатной форме заявления на возврат товара);

Печатная форма заявления на возврат товара формируется при нажатии на кнопку «Распечатать» (Приложение 4 – Печатная форма заявления на возврат товара).

- формирует в ПО 1С-ИДП запрос на особые условия (ЗОУ) по клиенту (период 12 месяцев) для анализа отгрузок и возвратов;

Если принятие решения в компетенции оператора ЦУР построчно меняет Статус по каждой товарной позиции:

«Согласовано» - принято решение о возврате товара;

«Аннулировано» - статус по товару может быть выбран сотрудником ЦУР только при условии получения информации об аннулировании клиентом заявки;

«Отказ» - статус выбирается в случае отказа в возврате товара,

нажимает кнопку «Передать на рассмотрение» - «Принять решение» в спывающем модальном окне указывает ФИО лица принял решения по заявке, указывает комментарий для клиента и нажимает кнопку «Сохранить».

**ВАЖНО!** 1. Возможна смена статуса по всем строкам единовременно при условии идентичности решения. Необходимо установить флаг «Выбрать все» затем кнопку «Сменить статус» - решение будет отображено по всей заявке.

Детали возврата		ФИО Иванова Марина			
Склад возврата РЦ Воронеж		Электронная почта agafonov.ayu@ssau.ru			
Способ возврата товара Возврат силами поставщика		Телефон +7 (920) 446-64-32			
Адрес нахождения товара 127106, Москва г. ул Гостининская, д. 4, к. 9, офис 04					
Причина возврата не устроило качество					
Товары к возврату					
№	Код	Наименование / Склад набора	Отгружено / Остаток к возврату / Кол-во в заявке	Цена за ед. / Сумма в заявке, руб.	Сезонность / Датированная продукция
<input type="checkbox"/>	1	221109 Клейкая лента упаковочная, 48 мм x 100 м, прозрачная, толщина 45 микрон, BRAUBERG, 221109 РЦ Воронеж	12 / 6 / 6 Разделить	76.13 456.78	<input type="checkbox"/> Нет
<input type="checkbox"/>	2	210759 Линейка пластиковая 30 см BRAUBERG "FRESH ZONE", прозрачная, с оранжевой шкалой, 210759 РЦ Воронеж	10 / 0 / 10 Разделить	35.27 352.70	<input type="checkbox"/> Нет
<input type="checkbox"/> Выбрать все <input type="button" value="Сменить статус"/>					
Итого к возврату: 809.48 руб.					
<input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Отмена"/>			<input type="button" value="Принять решение"/>		

Рис. 8 – Смена статуса по всем товарным позициям

2. Аннулирование заявления на возврат/строки в заявлении на возврат в статусе заявки «Решение принято» возможно, на основании обращения клиента следующим образом:

- открыть заявку и нажать кнопку «Вернуть на рассмотрение»;
- сменить построчно статус товарной строки на «Аннулировано»;
- принять решение по заявке.

Если принятие решения не в компетенции оператора ЦУР, то для согласования решения по заявлению необходимо:

- свое предложение по каждой товарной позиции указать путем смены статуса товарной строки;
- сменить статус заявки на «Передано на рассмотрение» - нажать кнопку «Передать на рассмотрение»;
- сформировать и распечатать в ПО 1С-ИДП запрос на особые условия (ЗОУ) по клиенту (период 12 месяцев) для анализа отгрузок и возвратов;
- распечатать печатную форму заявления на возврат качественного товара и организовать согласование с ответственными сотрудниками в установленные регламентом сроки, в соответствии действующей матрицей полномочий.

Максимальный срок рассмотрения заявления на возврат:

- входящих в полномочия оператора ЦУР – 2 рабочих дня;
  - входящих в полномочия других сотрудников ГО - 3 рабочих дня.
- при получении согласованного заявления, в заявке построчно сменить Статус товара в случае изменения решения согласующим лицом, нажать кнопку «Принять решение». При нажатии на кнопку «Принять решение» в сплывающем модальном окне указать ФИО лица принявшего решение по заявке, указать комментарий для клиента и нажать кнопку «Сохранить».

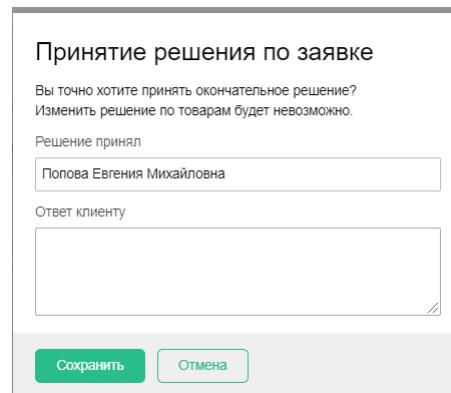


Рис. 9 – Модальное окно принятия решения по заявке

При необходимости по одной товарной строке принять несколько решений оператор ЦУР должен воспользоваться псевдоссылкой «Разделить». При нажатии на нее открывается модальное окно с функционалом разделения товарной строки, где необходимо выбрать количество товара, которое будет перезаписано в текущую товарную строку при этом по оставшемуся количеству товара будет создана отдельная товарная строка:

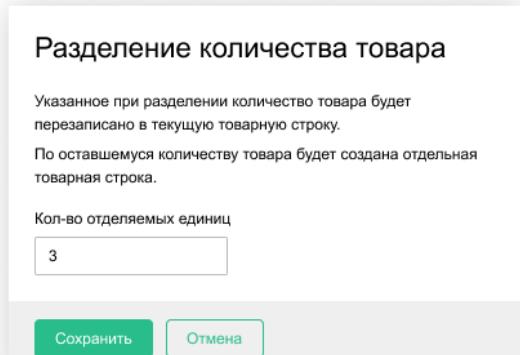


Рис. 10 – Модальное окно разделения товарной строки

**ВАЖНО!** В случае разделения товарной строки решение необходимо принять по каждой товарной строке.

Информирование клиента о принятом решении происходит автоматически путем направления почтового уведомления на адрес электронной почты, указанной при оформлении заявки.

Если клиент сообщает свое несогласие с принятым решением, то сотрудник отдела корпоративной торговли/ сотрудник ОКП/ сотрудникам КЦ оформляет на сайте [www.officemag.ru](http://www.officemag.ru) на вкладке Сотрудникам ОКТ – Рекламации на основании первичной заявки клиента заявку на повторный пересмотр. Заявления в «Журнале учета заявок на возврат качественного товара» отражаются с бейджем «Повтор».

Оператор ЦУР организует повторное, более подробное рассмотрение заявления.

В случае повторного рассмотрения заявления, оператор ЦУР передает его менеджеру по региональным продажам КОР, ответственному за данное ИДП / Заместителю директора департамента корпоративной торговли по г. Москва и Московской области по операционной работе (для СДМ), или в случае его отсутствия – заместителю директора по управлению региональными продажами КОР/ Директор департамента корпоративной торговли по г. Москва и Московской области (для СДМ), который указывает на заявлении свои предложения и передает его в OPP. Окончательное решение по повторному рассмотрению заявления принимается региональным операционным директором.

Сроки повторного рассмотрения заявления 7 рабочих дней.

### 3.2 Действия оператора ЦУР по заявлениям с принятым решением:

- Для контроля выполнения заданий по документам в ПО 1С-ИДП «Приходная накладная» с признаком «ВозвратОтПокупателя» оператор ЦУР еженедельно (в понедельник за предыдущую неделю) в ПО 1С-ИДП осуществляет формирование отчета по проведенным «Приходным накладным»: Отчеты – Реестр документов. Для формирования отчета вносит следующие параметры реестра документов и нажимает кнопку «Сформировать»:

- с «..» по «..» - период формирования отчета за предыдущую неделю;
- Склад: «Возврат»;
- Вид документа: «приходнаяBN»;
- Подразделение – поле заполняется при условии наличия в ИДП УКТ;
- Отдел: «Отдел корпоративных продаж» ;
- Признак накладной: «ВозвратОтПокупателя».
- Выводить – «Проведенные»

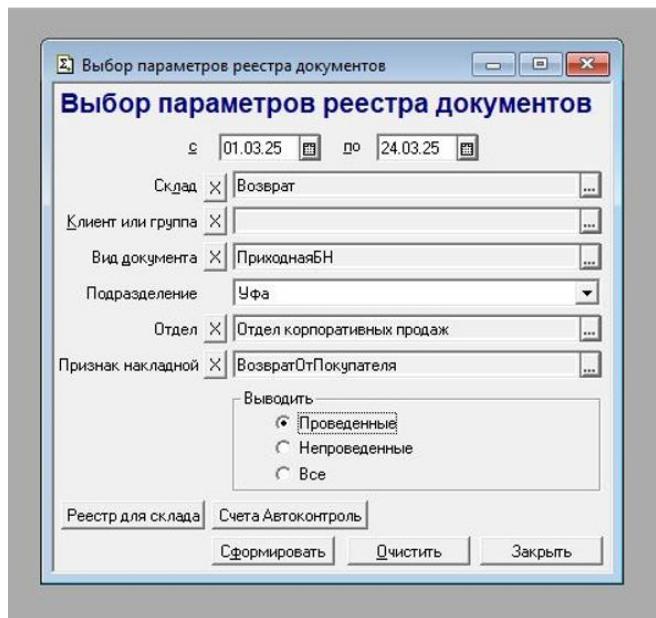


Рис. 11. – Выбор параметров реестра документов в ПО 1С-ИДП

Реестр Документов								
с 01.01.25 по 13.01.25 Реестр проведенных Документов по складу Возврат, по всем клиентам, по отделу Отдел корпоративных продаж, по виду Документов ПриходнаяБН с признаком накладной ВозвратОтПокупателя.								
№ п/п	Документ	Номер	Номер УПД/УКД	Дата	Сумма	Клиент	Статус ЭДО	Склад
1	ВозвратОтПокупателя-0000028	001027		13.01.25	654.40 руб.	САВАЛТ-ОЙЛ УРАЛ ООО (покупатель) ГРУЗОПОЛУЧАТЕЛЬ НЕ ВЫБИРАТЬ	завершено успешно	Возврат
2	ВозвратОтПокупателя-0000040	001028		13.01.25	1025.75 руб.	Регион Сервис ООО		Возврат
3	ВозвратОтПокупателя-0000043	001036		13.01.25	7332.12 руб.	ИЦСБ ООО Губачев Денис Александрович ИП ГРУЗИТЬ НА СЛЕД РАБ ДЕНЬ!		Возврат
4	ВозвратОтПокупателя-0000034	001037		13.01.25	3769.55 руб.			Возврат Ю.Ю.
5	ВозвратОтПокупателя-0000039	001038		13.01.25	4930.53 руб.	Родина Кинотеатр ГУП		Возврат Ю.Ю.
6	ВозвратОтПокупателя-0000054	001039		13.01.25	708.63 руб.	УФА-ИВЕНТ ООО		Возврат Брак по акту №860 от 27.12.2024г. Согл. Тарадонова Ю.Ю.
7	ВозвратОтПокупателя-0000055	001040		13.01.25	2671.33 руб.	Театр оперы и балета		Возврат Брак по акту №861 от 27.12.2024г. Согл. Тарадонова Ю.Ю.
8	ВозвратОтПокупателя-0000044	001041		13.01.25	3898.45 руб.	Спортивная Школа №23 МБУ Служба по благоустройству Кировского р-на МБУ		Возврат Ю.Ю.
9	ВозвратОтПокупателя-0000036	001042		13.01.25	1134.00 руб.			Возврат по заявлению №840 от 24.12.2024г. Согл. Тарадонова Ю.Ю.
10	ВозвратОтПокупателя-0000080	001043		13.01.25	2578.35 руб.	УК Сахар Вост ОOO		Возврат Отказ при доставке (полный) Салов
ИТОГО:							28703.11	

Рис. 12. – Пример сформированного отчета «Реестр документов»

- На основании сформированного отчета по проведенным возвратам осуществляется заполнение информации в заявках на сайте: в строке «Документ исполнения»/Дата возврата» меняет/заполняет поле датой проведенного документа, в столбец «Факт возврата» проставляет фактическое количество вернувшегося товара - вводимое значение не может быть больше значения в столбце «Кол-во в заявке», при полном не возврате товара по строке заявки (полный, заверенный вычерк товара клиентом в печатной форме) – проставляет значение «0». Нажимает кнопку «Отработать». При нажатии на кнопку «Отработать» заявка станет недоступной для редактирования.

**Важно!** Кнопка «Предзаполнить факт возврата» используется для автоматического заполнения строки «Факт возврата» значением товарной строки «Кол-во в заявке». Ответственность за правильность заполнения строки «Факт возврата» несет оператор ЦУР/старший оператор ЦУР.

Контроль проведения возвратов по документам в ПО 1С-ИДП «Приходная накладная» с признаком «ВозвратОтПокупателя» осуществляется по всем заявкам, в том числе с автосогласованием.

### 3.3. Действия оператора ЦУР при получении информации о невозврате товара

После получения информации от Операторов 1С/Операциониста ОКТ посредством электронной почты о невыполнении задания по документу «Приходная накладная»:

- с указанием причины отказа клиента от возврата товара, либо получив от клиента информацию об аннулировании заявки на возврат качественного товара на бланке «Заявления на возврат товара», пишет информацию «ПН № - пометить на удаление в ПО 1С-ИДП, клиент аннулировал заявление на возврат товара». Сканированную копию отправляет на электронную почту ИДП в теме письма указывает «Оператору 1С ПН № - пометить на удаление». Оставляет «Служебный комментарий» к заявлению о его аннулировании, проставляет факт возврата= «0», Сохраняет Заявку, нажимает «Отработать».

### 3.4. Старший оператор ЦУР осуществляет следующие действия:

1. организовывает силами операторов ЦУР ежемесячно в первый рабочий день месяца сохранение актуальных копий «Журналов учета заявлений на возврат качественного товара», на сервер ГО в папку X:\FILIAL\AktiKlientov\ ИДП и на сервер ИДП в папку X:\Акты клиентов.

Сохранение журналов происходит отдельно для каждого ЦФО с 01 января текущего года и по текущую дату (на странице общего списка устанавливаются необходимые фильтры, на основании которых будет сформирован журнал) путем нажатия на кнопку «Обновить» затем «Выгрузить журнал».

2.в заявках со статусом «В работе ЦУР», «Передана на рассмотрение», «Решение принято» в случае необходимости производит смену ответственного сотрудника путем нажатия на кнопку «Сменить ответственного» в открывшемся модальном окне из выпадающего списка выбирает нового ответственного сотрудника по заявке.

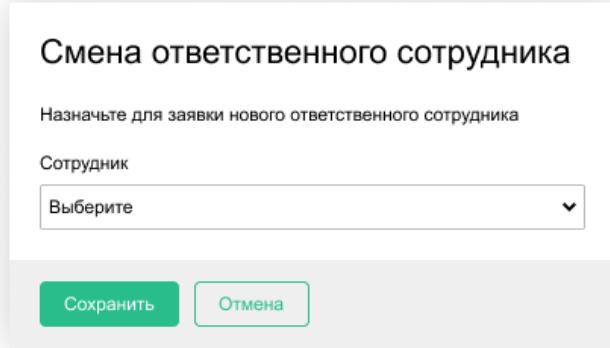


Рис 13. – Модальное окно смены ответственного сотрудника по заявке

4. Операционист ОКТ ИДП ежедневно, не реже одного раза в час, на сайте [www.officemag.ru](http://www.officemag.ru) на вкладке Сотрудникам ОКТ – Рекламации – Заявки на возврат качественного товара осуществляет отработку заявок, предварительно настроив нужные фильтры в блоке фильтрации:

- период даты создания – необходимо установить не менее 1 года до текущей даты;
- Филиал/Подразделение – выбирается из выпадающего списка;
- Статус заявки – из выпадающего списка необходимо выбрать «Решение принято»

4.1. Операционист ОКТ выполняет следующие действия для отработки заявки:

- в статусе «Решение принято» необходимо нажать кнопку «Взять в работу», распечатать печатную форму «Заявление на возврат товара»;

**Важно!** В печатной форме для операциониста ОКТ отображаются только строки со статусом «Согласована».

- отработать решения по товарным строкам в статусе «Согласована» (проверяет статус товара построчно и оформляет документ в базе ПО 1С-ИДП) согласно МУ 7.5.1-31/ МУ 7.5.1-48 в строке «Основание» документа «Приходная накладная» указывает - «Заявление № от <дата> на возврат годного товара»

Важно! Текст в строке «Основание» документа «Приходная накладная» необходимо заполнять в точном соответствии с вышеуказанным шаблоном!

The screenshot shows a user interface for managing return requests. At the top, there is a navigation bar with links: 'Заказы клиентов', 'Обратная связь', 'Заявки на регистрацию', 'CRM', 'Рекламации', and 'Промо'. Below the navigation bar, the page title is 'Главная → Заявки на возврат качественного товара → Заявка №1'. The main content area is titled 'Заявка №1' and includes a date 'от 23 января 2025 10:39'. On the left, there is a section for 'Исполнение возврата' (Return execution) with fields for 'Дата возврата' (Return date), 'Добавить' (Add), and 'Информация о заявке' (Information about the application). On the right, there is a section for 'Информация о клиенте' (Customer information) with fields for 'Поставщик' (Supplier), 'Подразделение' (Department), 'Код клиента' (Client code), 'Контрагент' (Counterparty), 'ИНН' (INN), and 'Контактное лицо' (Contact person). There are also buttons for '← К списку заявок' (Back to list of applications) and 'Распечатать' (Print).

Рис 14. – Блок «Документ исполнения» для заполнения сотрудником бухгалтерии

- заполняет строку «Документ исполнения» вносит номер и дату созданного документа из 1С-ИДП;

- для всех ИДП, кроме СДМ: вносит информацию о предстоящих возвратах в «Лист заданий водителя-курьера ОКТ» (расположенный на диске X:\OKT\Планирование\КУРЬЕРСКИЕ ЗАДАНИЯ\Лист заданий водителя-курьера ОКТ);

- для СДМ: вносит информацию о предстоящих возвратах в «Лист заданий водителя-курьера ОКТ», расположенный по ссылке:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Zrg2Ab0CEdOhGsSzx5FMoEvE5a6RIAnpZPFAzR1Mm7A/edit?gid=755823957#gid=755823957>

- нажимает кнопку «Отработать».

**Важно!** В случае, если внесение информации о предстоящих возвратах в «Лист заданий водителя-курьера ОКТ» осуществляется до 14:00 (и не превышен дневной лимит по курьерским заданиям (для СДМ)) дата возврата должна быть следующий рабочий день, если внесение информации осуществляется после 14:00 дата возврата должна быть больше чем текущая дата + 1 рабочий день, т.е. после 14:00 запрещается вносить курьерские задания на следующий рабочий день.

5. Специалист по операционной работе после получения информации от водителя о невыполнении задания по документу «Приходная накладная»:

- для всех ИДМ, кроме СДМ: переносит курьерское задание в «Лист заданий водителя-курьера ОКТ» на ближайшую свободную дату, в столбце «Где находятся документы» указывает «Операторская»;

- для СДМ: переносит курьерское задание в «Лист заданий водителя-курьера ОКТ» на ближайшую свободную дату, в столбце «Где находятся документы» указывает фактическое место нахождения документов.

6. Старший оператор 1С/Оператор 1С/Операционист ОКТ:

**A) Для всех ИДП, кроме СДМ:**

1. Получает от водителя/от сотрудника склада, ответственного за работу с браком:

- Рукописную накладную (на возврат излишков от клиента) с подписью сотрудника склада, ответственного за работу с браком, подтверждающей приемку,

- Рукописную накладную с подписью клиента (на допоставку клиенту комплектующей),

- «Акт приемки возврата товара» и соответствующий ему документ поступления товара на склад («Приходная накладная»/ «Акт приемки» и др.), оформленный в случае расхождения фактически принятого товара по количеству/качеству от заявленных к возврату,

- «Приходную накладную» с указанием причины отказа клиента от возврата товара,

2. Делает сканированную копию вышеперечисленных документов, отправляет на электронную почту отдела ЦУР (cur@samsonpost.ru), в теме письма указывает «ЦФО\_Канал сбыта/документ» (например: «СПБ ОКТ/ Акт при доставке»);

3. Печатную форму «Приходная накладная» по невыполненному водителем заданию откладывает в лоток «Ожидает выполнения»;

4. При получении от оператора ЦУР информации по электронной почте с темой «ПН

№ \_\_ пометить на удаление, клиент отказался от возврата товара» и вложенной «Таблицей по работе с актом/ «Заявления на возврат» с соответствующим решением:

1. открывает вложенный файл, распечатывает «Таблицу по работе с актом»/ «Заявление на возврат»;

2. находит и открывает в 1С-ИДП соответствующий документ «приходная накладная»;

3. в поле «Основание» прописывает обоснование удаления документа;

4. помечает «Приходную накладную» на удаление;

5. печатные формы «Таблица по работе с актом/ «Заявления на возврат» архивирует в папке «Возвраты товаров от клиентов», печатную форму «Приходной накладной» аннулирует;

5. Для случаев, если по печатной форме «Приходная накладная», заявленной по Маршрутному листу к возврату, водителем не получен от клиента товар (например: водитель не доехал к клиенту по маршруту), то:

1) делает отметку в «Маршрутном листе» водителя о невозврате товара;

2) печатную форму «Приходная накладная» по невыполненному водителем заданию откладывает в лоток «Ожидает выполнения».

При получении нового маршрутного листа, при наличии заданий на возврат товара, необходимо проверять лоток «Ожидает выполнения» и прикладывать печатную форму «Приходная накладная» (по перенесенному заданию) к маршрутному листу.

**Б) Для СДМ:**

1. Получает от водителя/ от сотрудника склада, ответственного за работу с браком:

- «Приходная накладная» с указанием причины отказа клиента от возврата товара,

- «Акт приемки возврата товара» и соответствующий ему документ поступления товара на склад («Приходная накладная» по заявлению на возврат качественного товара), оформленный в случае расхождения фактически принятого товара по количеству/качеству от заявленного к возврату;

2. Делает сканированную копию вышеперечисленных документов, отправляет на

электронную почту отдела ЦУР (cur@samsonpost.ru), в теме письма указывает «ЦФО\_Канал сбыта/документ» (например: «СДМ ОКТ/ ПН отказ от возврата»);

3. Печатную форму «Приходная накладная» по невыполненному водителем заданию передают специалисту по операционной работе.

Задание по забору товара будет перенесено специалистом по операционной работе на новую дату.

4. При получении от оператора ЦУР информации по электронной почте с темой «ПН № \_\_ пометить на удаление, клиент отказался от возврата товара» и вложенного «Заявления на возврат» с соответствующим решением:

- 1) открывает вложенный файл, распечатывает «Заявление на возврат»;
- 2) находит и открывает в 1С-ИДП соответствующий документ «приходная накладная»;
- 3) в поле «Основание» прописывает обоснование удаления документа;
- 4) помечает «Приходную накладную» на удаление;
- 5) печатную форму «Заявления на возврат» архивирует в папке «Возвраты товаров от клиентов», печатную форму «Приходной накладной» аннулирует.

5. Для случаев, если по печатной форме «Приходная накладная», заявленной по Маршрутному листу к возврату, водителем не получен от клиента товар (*например: водитель не доехал к клиенту по маршруту*), то:

- 1) делает отметку в «Маршрутном листе» водителя о невозврате товара;
- 2) печатную форму «Приходная накладная» по невыполненному водителем заданию передают специалисту по операционной работе. Дальнейшие действия в соответствии с п. [5 стр.15.](#)

## Приложение № 4 к распоряжению 165-OPP от 25.03.2025г.

[Распечатать](#)

Закрыть

Директору ООО «Офисмаг СПб»  
наименование продавца / продавец  
Лобовкин Евгений Валерьевич  
ФИО  
От СИГНУМ ООО (СРК 1) ЭДО 7801726622  
наименование покупателя / ИНН  
Адрес Ленинградская обл, Всеволожский р-н, Ковалево п,  
Поперечная ул, дом 65, офис 2

## **Заявление на возврат товара №28**

Прошу вас оформить возврат товара, полученного по накладной № 012576 от 24.01.2025  
№ УПД Дата УПД

по причине \_\_\_\_\_ возврат  
комментарий клиента

№ п/п	Код	Наименование товара	Мин. партия, шт.	Количество, шт.		Цена за единицу товара, руб.	Сумма, руб.	Группа товаров	БКГ	Отправился по ПЗК	Хранение	Сезонность, датированная продукция	Статус	Решение
				По УПД	В заявке									
1	110086	Бумага офисная А4, 80 г/м <sup>2</sup> , 500 л., марка С, SVETOCOPY CLASSIC, Россия, 146% (CIE)	1	25	25	340.09	8 502.25	Рабочий ассортимент	Бумага для оргтехники 70г/м и выше	нет	ИДП	нет		
Всего, руб.:										8 502.25				

---

ПОДЛИНС

Иванов Иван  
ФИО представителя клиента

+7 (920) 444-44-44  
телефон

« 05 » февраля

$$20 \underline{-} 25$$