

ПРИКАЗ

«08» ~~февраля~~ 2022 г

г. Москва

№ 01-137

«О внесении изменений в Регламент работы с браком и введении Регламента по работе с некомплектным товаром и с товаром, получившим механические повреждения»

В целях упорядочения процессов в брендах «М.видео» и «Эльдорадо» и в связи с производственной необходимостью изменить процедуру работы магазинов в части работы с товаром, получившим механические повреждения и с некомплектным товаром.

Внести изменения в Регламент работы с браком, утверждённый Приказом № 01-241 от 01.08.2012 (Мвидео) и в Приказ № 01-85П от 1.07.2019 г. (Эльдорадо)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить с «08» ~~февраля~~ 2022 г Регламент по работе с некомплектным товаром и с товаром, получившим механические повреждения ([Приложение № 1](#)).
2. Данный приказ обязателен для исполнения всеми обособленными подразделениями ООО «МВМ»
3. Считать утратившими силу:
 - М.видео - Приказ № 01-150 от 27.02.2017г. и введённый им пункт 2.1.4 Регламента работы с браком Приказа № 01-241 от 01.08.2012
 - Эльдорадо - Пункт 1 Приказа № 01-85П от 1.07.2019 г и Приложение № 1 к данному приказу - Регламент «Работа с товаром, получившим механические повреждения и товаром, требующим доукомплектации в магазинах Эльдорадо».
4. Контроль над исполнением настоящего приказа возложить на Дирекцию по операционному управлению продажами.

Директор по операционному управлению продажами



Андреев А.Ю.

Приложение
к Приказу ООО «МВМ» № 01-13П
от «08» ФЕВРАЛЯ 2022

РЕГЛАМЕНТ «Работа с товаром, получившим механические повреждения и товаром, требующим доукомплектации»

Ответственность за выполнение регламента возлагается на Директора магазина, или лицо его замещающее. Порядок выявления отклонений по качеству товара и обработки такого товара в подразделениях Компании отражён в соответствующих ЛНА, регламентирующих работу в данном направлении.

1. В случае обнаружения в обособленном подразделении-магазине (далее – ОП) изделия, которое имеет механическое повреждение, или изделия с отсутствующими аксессуарами (комплектующими), сотрудник ОП, который обнаружил данное изделие обязан незамедлительно проинформировать в письменном виде директора ОП или лицо его замещающее.

Директор ОП или лицо, его замещающее, обязан инициировать проведение проверки по данному факту.

1.1. Проведения внутренней проверки при обнаружении изделий с механическими повреждениями - «Проверка – механика».

Получив информацию от ответственного сотрудника ОП, Директор ОП поручает провести внутреннюю служебную проверку (ВСП), по факту обнаружения изделия с механическими повреждениями, назначает состав комиссии, председателем которой является сам. В комиссию кроме директора ОП должны входить не менее 2-х сотрудников ОП.

Специалист по безопасности объекта, курирующий ОП или сотрудники Частной охранной организации (ЧОО) в проверке по факту обнаружения изделия с механическими повреждениями не участвуют.

При этом Специалист по безопасности объекта, курирующий ОП, или сотрудник Частной охранной организации (ЧОО) обязаны по письменному запросу Директора ОП, или сотрудников, участвующих в проведении проверки, принять меры к архивации-видеозаписи необходимого события с последующим хранением в течение 6 месяцев.

Для целей проверки необходимо предоставить видео материалы следующих событий:

- приёмки товара ОП при поступлении с ЦРС/УДС, возврата доставки или службы установки;
- приёмки товара ответственными сотрудниками (в случаях возврата/обмена товара от клиента);
- хранения товара на складе;
- перемещения со склада в торговый зал;
- нахождения в торговом зале;
- передачи товара клиенту при оформлении продажи в торговом зале или в зоне выдачи, товар должен передаваться в зоне качественного видеонаблюдения, позволяющего определить состояние упаковки и товара в момент передачи
- факта вскрытия упаковки (в случаях повреждения упаковки и принятия решения о вскрытии и осмотре товара, а также при выставлении на витрину), товар должен распаковываться в зоне качественного видеонаблюдения, позволяющего определить состояние упаковки и товара в момент осмотра или выставления на витрину
- передачи товара перевозчику для доставки потребителю;

- иных событий, относящихся к предмету проверки по факту конкретного изделия, имеющего механические повреждения.

По результатам просмотра предоставленной по запросу видеозаписи, сотрудники, принимающие участие в проверке должны составить акт комиссионного просмотра видео материалов и краткие выводы по существу увиденного (обнаружено интересующее событие или нет; есть нарушения или его признаки, или нет; и пр.). Акт просмотра видеозаписи ([Приложение № 1](#)) приобщается к материалам проверки.

Срок проведения проверки по факту обнаружения изделия с механическими повреждениями в ОП и срок создания запроса в claim для согласования отправки товара в сервисно-логистический центр (СЛЦ) не должен превышать 7 рабочих дней с момента получения информации Директором ОП о наличии такого товара.

Для согласования отправки товара с механическим повреждением в СЛЦ должно быть предоставлено:

- заключение о результатах проверки (ВСП) ([Приложение №2](#)) с обязательным вариантом решения, предложенным Директором ОП;
- акт просмотра видеозаписи;
- подробное фото повреждённого изделия, включая информацию на шильде изделия;
- подробное фото упаковки **со всех сторон**, включая информацию о модели и сер№;
- обязательно фото изделий, как ТВ, мониторы, моноблоки, планшеты, смартфоны, фототехника и др., при наличии экрана (матрицы), во включённом и выключенном состоянии
- ссылку на видео относящуюся к данному инциденту
- клиентские документы: копия чека, заявление, РКО, заключение АСЦ или службы установки, если имеются в наличии;
- при возврате товара от службы доставки или службы установки: Акт ТОРГ2 (для М-Видео)/АСП (для Эльдорадо) создаётся сотрудником ОП при приёме товара от перевозчика, БД (бланк доставки для Эльдорадо) или ЗНД (заявка на доставку для М-видео) в двух экземплярах (один принадлежащий клиенту, второй запрашивается у Регионального Логиста или Руководителя службы установки)
- решение по обмену (в случаях, когда решение принимал ОПРкП или ОПР);
- сканы накладных о передачи товара в СЦ и возврате из сервиса, либо документы о приеме/ передачи изделия при работе с Логистом.
- Акт ТОРГ2 (для М-Видео)/АСП (для Эльдорадо) в случае обнаружения брака в момент пополнения магазина.

Варианты решений, которые может предложить Директор ОП по результатам проверки при обнаружении изделия с механическими повреждениями:

- предлагаю отправить изделие в СЛЦ, виновные лица среди персонала не установлены, ущерб отнести на убытки Компании;
- предлагаю отправить товар в СЛЦ, установлены виновные третьи лица (клиенты, сотрудники компании, контрагента), ДМ инициировано выставление претензии контрагенту, путём передачи информации ответственным лицам ЦО по соответствующим направлениям.
- предлагаю отправить изделие в СЛЦ, виновные лица среди персонала не установлены, ущерб будет возмещён из премиального фонда (ПФ) ОП;
- предлагаю отправить изделие в СЛЦ, установленные виновные лица среди персонала будут привлечены к материальной ответственности в порядке, предусмотренном локальными нормативными актами (ЛНА) Компании.

Пакет документов для согласования отправки товара в СЛЦ размещается в виде запроса на портале mvideo-claim на вкладке **Предторг→ Механические повреждения**.

Примечание: Для объективного проведения проверки по факту обнаружения изделия с механическими повреждениями необходимо:

1. Упаковку вскрывать, согласно установленным правилам ([Приложение №3](#)) исключительно в зоне качественного видеонаблюдения.

2. Проверить наработку часов для ТВ, если это возможно и предусмотрено инструкцией по проверке ([Приложение №4](#)).

3. Сделать фото упаковки, независимо от её состава и сохранности (рваная, все составные части)

4. Упаковка всегда должна присутствовать за исключением:

- товар возвращён конечным пользователем без её предоставления (указано в заявлении клиента);

- механическое повреждение обнаружено на ранее выставленном витринном образце (для групп товаров, где хранение упаковки не предусмотрено внутренними нормативными актами).

5. Упаковка в обязательном порядке должна быть сохранена для товара, повреждение которого выявлено при выставлении на витрину, в процессе предпродажной подготовки, или при возврате не доставленного товара клиенту

Нарушение сотрудниками ОП указанных требований Регламента может являться основанием для отдельного служебного разбирательства (СР) и привлечения виновных лиц к ответственности.

При рассмотрении запроса по согласованию отправки товара с механическим повреждением или при обнаружении отправленного товара в СЛЦ без согласования, сотрудник ДСО, Директор СЛЦ или уполномоченное им лицо, передаёт информацию специалисту управления по безопасности логистики и сервисных операций (УБЛиСО ДБ) для проведения отдельного служебного разбирательства.

Срок проведения служебного разбирательства специалистами УБЛиСО ДБ, не должен превышать 10 рабочих дней с момента поступления запроса в их адрес, при условии предоставления сотрудниками ОП всех необходимых материалов согласно действующего приказа.

В случае, если сотрудники ОП не предоставили полный комплект документов/материалов, то запрос в системе Claim перенаправляется сотрудниками УБЛиСО ДБ на ответственных сотрудников ОП со статусом «Вопрос инициатору», для предоставления недостающих документов/материалов. Проверка со стороны УБЛиСО ДБ продолжается после предоставления запрашиваемых документов/материалов.

Контроль за соблюдением сроков предоставления необходимых материалов в системе Claim, возлагается на директора ОП или лицо его замещающие.

После принятия решения о возмещении ущерба за счёт ПФ ОП, Директор магазина, или лицо, его замещающие в течение 5-ти рабочих дней, может предоставить в адрес Руководителя отдела по безопасности сервисных операций УБЛиСО ДБ объективные доводы для пересмотра решения.

После принятия решения сотрудниками УБЛиСО ДБ, данные вносятся в отчёт ДВК (департамент внутреннего контроля) для дальнейшего контроля удержания с ОП ответственными сотрудниками HR в соответствии с существующей схемой материальной ответственности для магазинов.

В исключительных случаях, при разногласиях по принятому решению, Директор ОП или лицо его замещающее, направляет материалы по конкретной позиции на ASM по зонам ответственности для разбора инцидента.

В случае согласования ASM, направляется ходатайство на DSM для принятия решения по отнесению убытка за счёт Компании. Окончательное решение принимает DSM, которое направляется в адрес Руководителя отдела по безопасности сервисных операций УБЛиСО ДБ.

1.2. Проведение проверки при обнаружении не комплектного товара «Проверка - некомплект».

Порядок проведения, сроки исполнения «Проверка – некомплект» аналогичен проведению проверки «Проверка - механика», учитывая выполнение соответствующих ЛНА, регламентирующих работу в данном направлении, за исключением вариантов решений, которые Директор ОП может предложить по результату проверки «некомплект»:

- предлагаю произвести доукомплектацию силами Компании, виновные лица среди персонала не установлены (данный документ, подписанный членами комиссии, предоставляется специалисту СЛЦ по доукомплектации при запросе на доукомплектацию изделия);

- предлагаю произвести доукомплектацию силами Компании, установленные виновные лица среди персонала будут привлечены к материальной ответственности в порядке, предусмотренном ЛНА компании (данный документ, подписанный членами комиссии, предоставляется специалисту по доукомплектации СЛЦ при запросе на доукомплектацию изделия);

- предлагаю произвести доукомплектацию силами Компании, ущерб будет возмещён из ПФ ОП (данный документ, подписанный членами комиссии, предоставляется специалисту СЛЦ по доукомплектации при запросе на доукомплектацию изделия).

Пакет документов для согласования решения и заказа комплектующих в СЛЦ размещается в виде запроса на портале mvideo-claim на вкладке «Доукомплектация».

При рассмотрении запроса по согласованию доукомплектации не комплектного товара или при обнаружении отправленного такого товара в СЛЦ без согласования, Директор СЛЦ, или уполномоченное им лицо имеет право возложить стоимость возмещения за счёт премиального фонда (ПФ) ОП за утраченный аксессуар или обратиться к специалисту УБЛиСО ДБ для проведения отдельного служебного разбирательства.

В случае несогласия Директора магазина или лица, его замещающие с принятым решением, он имеет право в течение 5-ти рабочих дней предоставить в адрес специалистов УБЛиСО ДБ объективные доводы для пересмотра решения.

После окончательного решения сотрудниками УБЛиСО ДБ, данные по возмещению ущерба вносятся в отчёт ДВК (департамент внутреннего контроля), для дальнейшего контроля удержания с ОП ответственными сотрудниками HR в соответствии с существующей схемой материальной ответственности для магазинов.

Приложение №1



Приложение_1_Акт
просмотра видеозап

Приложение №2



Приложение_2_Формуляр
(заключение)

Приложение №3



Приложение
3_Правила вскрытия

Приложение №4



Приложение_4_Инст
рукция_Просмотр вр