



التعامل مع مرتجعات العملاء من أصناف البضاعة
LG-PR-07-00

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : احمد خليل الوظيفة : مشرف توزيع ومخازن التوقيع :	الاسم : / سمير اليكسان الوظيفة : مدير إدارة اللوجيستيك التوقيع :	الاسم : خالد القلاوى الوظيفة : رئيس قسم الجودة التوقيع :
نسخة رقم ()		
رقم الإصدار / التعديل : 0/3 تاريخ الإصدار : 2019/01/10 تاريخ التعديل : / /	ختم ضبط الوثائق	نسخة غير مراقبة Uncontrolled Copy

بيان التعديلات

[illegible]

ختم ضبط الوثائق	اعتماد	مراجعة
نسخة غير مراقبة Uncontrolled Copy	الاسم : خالد القاوي الوظيفة : رئيس قسم الجودة التوقيع : 	الاسم : /سمير اليكسان الوظيفة : مدير إدارة اللوجستيك التوقيع : 

(1) الغرض:

بيان كيفية التعامل مع مرتجعات العملاء من أصناف البضاعة، ويتضمن إعدام أصناف البضاعة - عدا الدواء - التالفة أو منتهية الصلاحية، وارتجاع التالف ومنتهى الصلاحية من أصناف الدواء المحلى للمورد.

(2) مجال التطبيق:

- (1-2) جميع أصناف البضاعة التالفة ومنتهية الصلاحية المرتجعة من العملاء بمخازن الشركة.
(2-2) جميع الأصناف التالفة ومنتهية الصلاحية بالمخازن.

(3) المسؤوليات:

- (1-3) مدير إدارة اللوجستيك.
(2-3) مشرف المخازن
(3-3) مدراء وأمناء المخازن وجميع العاملين بها.
(4-3) رئيس قسم الجودة.

(4) التعريفات:

- (1-4) مدير الإدارة: مدير إدارة اللوجستيك.
(2-4) المنتجات المنتهية الصلاحية: منتجات انتهى تاريخ صلاحيتها.
(3-4) المنتجات التالفة: منتجات بها تلف غلاف أو كسر بالعبوة.
(4-4) المورد: موردي أصناف الدواء أو السنسوداين.

(5) النماذج المستخدمة :

LG-FO-07-01	مستندات تحويل	1-5
LG-FO-07-02	تقرير فحص	2-5

(6) خطوات التنفيذ:

- (1-6) استلام البضاعة التالفة من العملاء من مكاتب الجملة والشركات:
(1-1-6) تسلم بضاعة التجميل المرتجعة من للعملاء من مكاتب الجملة تجميل أو شركات التوزيع الى مخزن التالف الرئيسي مباشرة.

مراجعة	اعتماد	ختم ضبط الوثائق
الاسم : /اسمير اليكسان الوظيفة: مدير إدارة اللوجستيك التوقيع :	الاسم : خالد القلاوى الوظيفة : رئيس قسم الجودة التوقيع :	نسخة غير مراقبة Uncontrolled Copy

6-1-2) يتم الاستلام من العملاء من شركات التوزيع وفق أذن مرتجع أو إشعار موضحا فيه الكمية المرتجعة، ويجب ان يكون مختوما او مطبوع من برنامج العميل، موضحا فيه جهة الارسال

6-1-3) يقوم امين مخزن التالف بعد وفحص الأصناف خلال ثلاثة ايام عمل من تاريخ استلامه لها.

6-1-4) فى حاله وجود اختلاف بين الكميات المدونه بأشعار العميل او عدم وجود مطابقة لحالة البضاعة لاي سبب يتم الرجوع للموزع لإصلاح الإشعار خلال 7-ايام عمل ويتم بعد ذلك تعديل الاشعار وارساله للختم بعد التعديل وفى حالة عدم استطاعة الموزع ختم الاذن يرسل الى المندوب او مشرف البيع للختم ومرفقا معه الاشعار الذى تم الاستلام عليه من العميل.

6-1-5) العملاء من مكاتب الجملة التى ترسل البضاعة على سبيل الامانة بكراتين مغلقة، تفحص خلال 3 ايام بحد اقصى وطباعة الاشعار والتأثير فيه وارساله للختم من خلال الموزع او من خلال مشرف البيع خلال 7 ايام من تاريخ التأثير بالإذن.

6-1-6) يقوم امين مخزن المرتجعات نهاية كل اسبوع بارسال بيان بالاشعارات التى لم يتم الانتهاء من فحصها او المعلقة موضح به اسباب ذلك، الى الادارة المالية وادارة اللوجستيك وادارة البيع.

6-1-7) يقوم امين المخزن بتنظيم المخزن بحيث يتم تصنيف المنتجات كل صنف على حده ويتم فصل كل نوع بشكل منفصل وكذلك تصنيفها وفقا لتاريخ صلاحيتها بحيث يتم فصل المنتجات الغير منتهية الصلاحية عن المنتجات المنتهية الصلاحية والتالفة.

6-1-8) يقوم امين المخزن بارسال بيان شهرى يوضح مرتجعات اصناف التجميل المتبقى على صلاحيتها ثلاثة شهور فاكثر الى مسئول المخازن بإدارة اللوجستيك ليتم ارساله عن الادارات المعنية.

6-1-9) البضاعة الجيدة وتاريخ صلاحيتها اكثر من عام تسرى عليها التعليمات المنظمة نحو اعادة تحويلها الى المخازن الفرعية لاستغلالها وفقا للتعليمات الموضحة بهذا الشأن.

6-2) تجهيز مستندات الإعدام والدورة المتبعة للتنفيذ:

تكون مسئولية الشركة في الإعدام وفقاً للتعاقد المبرم مع المورد.

6-2-1 خطوات إعدام الأصناف:

6-2-1-1 يقوم أمين مخزن التوالف بإعداد بيان EXCEL SHEET بالكميات المطلوب إعدامها ويرسل إلى إداري المخزن لمراجعتها.

مراجعة	اعتماد	ختم ضبط الوثائق
الاسم : /اسمير اليكسان الوظيفة: مدير إدارة اللوجستيك التوقيع :	الاسم : خالد القاوى الوظيفة : رئيس قسم الجودة التوقيع :	نسخة غير مراقبة Uncontrolled Copy

- 2-1-2-6 يقوم إداري المخزن بسحب رصيد المخزن ومقارنته بالكميات الواردة من أمين المخزن، وفي حالة الاختلاف، يتم العمل على الأرصدة الأقل، تلافياً للصرف الوهمي (حال عدم تنفيذ التسويات الجردية).
- 3-1-2-6 تقوم الإدارة المالية بتقييم البيان وفقاً لسعر التكلفة الوارد من الإدارة المالية.
- 4-1-2-6 وزن البضاعة المطلوب إعدامها بالبيان وفقاً، لبيان الأوزان الوارد من إدارة إداريات وتحليل المبيعات.
- 5-1-2-6 تقوم الإدارة المالية بتشكيل لجنة إعدام للبضاعة التالفة وتحدد اختصاصاتها ومسئوليتها.
- 6-1-2-6 يتم التنسيق مع إدارة الضرائب لتحديد موعد الإعدام.
- 7-1-2-6 في التاريخ المحدد وبعد الحصول على الموافقات اللازمة يتم إعدام البضاعة التالفة في المكان الذي تحدده هيئة النظافة، وذلك بحضور اللجنة المختصة وتشكل من لجنة من الإدارة المالية ومن إدارة الضرائب ومندوب من طرف المورد ومندوب عن مصلحة الضرائب على المبيعات وآخر عن هيئة النظافة، حيث يتم تحرير محضر بالإعدام وآخر بواسطة هيئة النظافة، تعتمد وتختتم جميعها.
- 8-1-2-6 يقوم إداري المخزن بإدخال بيانات الأصناف التي تم إعدامها على الحاسب الآلي من واقع محضر الإعدام، وعمل إذن صرف تالف بها، لتخفيض رصيد أمين المخزن بالبضاعة التالفة التي تم إعدامها.

(7) قياس مستوى الأداء:

- 1-7 اعدام المنتجات المنتهية الصلاحية مرة ربع سنوياً على الأقل.
- 2-7 صرف مرتجعات العملاء من منتجات الادوية الى المورد مرة شهرياً.
- 3-7 اعدام منتجات السنسوداين مرة سنوياً على الأقل.

(8) السجلات:

- مكان الحفظ: - غرفة الحفظ.
- مدة الحفظ: - اربع سنوات يتم الحفظ لمدة (سنة بعد انتهاء الصلاحية للمنتجات المستخدمة)
- النماذج المحفوظة: - جميع المستندات المستخدمة بالإجراء.

(9) الوثائق المرجعية:

- المواصفة القياسية الدولية ISO 9001: 2015
- مواصفة "GSDP"

مراجعة	اعتماد	ختم ضبط الوثائق
الاسم : /اسمير اليكسان الوظيفة: مدير إدارة اللوجستيك التوقيع :	الاسم : خالد القلاوي الوظيفة: رئيس قسم الجودة التوقيع :	نسخة غير مراقبة Uncontrolled Copy