

الصفحة	فهرس المحتويات
2	1. إرشادات عامة
3	2. تعيين الموظفين
4	3. المركبات + صندوق الأثاث
6 - 5	4. Rauch قبول الرحلات في شركة
8 - 7	5. الجدول الزمني للرحلات
14- 9	6. المستندات المرفقة لرحلتك
15	7. قسيمة الشحن
17 - 16	8. معلومات لشركة Rauch في حالة وجود أعطال
18	9. التوريد لدى العميل
19	10. معلومات موجزة عن طريقة تعاملنا مع الشكاوى
20	11. التعامل مع المرتجعات
22 - 21	12. معلومات السائق

التوضيحات التالية هي دليل إرشادي لجدول الرحلات، حيث أنها توفر لك نصائح لعملك بشكلٍ تطبيقي.

بالطبع، لا يمكن وصف كافة الأمور بالتفصيل هنا، حيث ستكون هناك دائماً مشاكل غير متوقعة وغير مُخطط للتعامل معها. ومثل هذه المشاكل تتطلب تدخلك الشخصي.

إذا اتصلت بنا، سنقدم لك المساعدة في حل المشكلات الحالية أثناء الرحلة، إذا كنت بحاجة لذلك.

يرجى مراعاة المعلومات المرفقة مع مخططات الرحلة للعمليات الجارية!

تذكر ذلك دائماً عندما تنقل شيئاً

لشركة **RAUCH** على الطرقات:

- أنت تقود لتوصيل منتجات RAUCH، ومن ثم، فإن جودة عمالك تمثل جودتنا.
- أنت حلقة الوصل بيننا وبين عملائنا.
- سنقوم بنقل أثاثاً جديداً - لذا تعامل معه كما لو كنت تنقله لشفتك الخاصة.

سننطلق من أنك تعرف بالفعل كيفية التعامل مع رحلاتنا وأوراق الرحلات من خلال التدريب الذي أجرته في شركة RAUCH.

يتلقى كل سائق أساسي لدى شركة RAUCH من شركة الشحن الخاصة به ختم بالإسم:



يجب إرفاق ختم الاسم هذا على كافة المستندات التي تُحرر أثناء الرحلة.

قسائم الشحن، وقسائم التسليم سواء للعملاء / لشركة Rauch
قسائم الإرجاع الخاصة بالعملاء / لشركة Rauch
المستندات الأخرى المتعلقة بالعملاء أو بالرحلة
الإرجاع إلى شركة Rauch.

من الشروط التي نضعها، أن يكون هناك سائق واحد على الأقل من طاقم السائقين حصل على التدريب أو التوجيه لدى شركة Rauch أو لديه خبرة تمتد لسنوات عديدة في مجال توريد أثاثنا. حيث يتلقى هذا السائق "بطاقة سائق" ورددت بها المعلومات التالية:

- شهادة التسليم
- تعليمات السلامة لعلميات شحن الأثاث وفقاً لمواصفة النقابات المهنية رقم BGV D29
- صادرة عن السنة التقويمية الحالية
- اسم السائق
- شركة الشحن

ننطلق من أن تفريغ حمولة قطع الأثاث الخاصة بنا يجب أن يتم من قِبل رجلين لدى عملائنا.
(باستثناء إنجلترا وفرنسا وأوروبا الشرقية)

3.1 المظهر الخارجي

نتوقع الحفاظ على الحالة الفنية والبصرية في صورة مثالية في جميع الأوقات فيما يتعلق بمركباتك وصناديق النقل الموجودة على أراضي شركة RAUCH لتحميل الأثاث.

3.2 تجهيزات صناديق النقل

- 75 غلافًا للتعبئة لكل حاوية تبديل، مطوية بدقة ويمكن إعادة عدها.

- 20 جدارًا خلفيًا للتعبئة لكل حاوية لتأمين المنتجات المحملة

- 1 قضيب زنق أو سقطة شد لتأمين الحمولة إلى الخلف وعند القيادة من عميل لعميل آخر.

أحزمة إحكام كافية لتأمين الحمولة، على سبيل المثال لإعادة المرتجعات.

- جدران جانبية ملساء دون أجزاء بارزة

- قائمة المعدات المكتملة (عدد أغلفة التعبئة، والجدران الخلفية للتعبئة والستايروفوم)

< قائمة التجهيزات، تتوفر بثلاث نسخ (نسخة يحتفظ بها السائق، وتوضع نسختان على الحاوية الفارغة)

كل سائق مسؤول عن ضمان أن تكون صناديق النقل مجهزة بشكل كامل وبصورة مناسبة للشحنة.

3.3 أبعاد الصناديق، والحماية ضد الرطوبة، والبطانة الداخلية

يجب أن يكون ارتفاع المدخل والارتفاع الداخلي للصندوق 2.50 مترًا على الأقل.

يجب أن تكون الصناديق محكمة ضد الرذاذ ومياه الأمطار.

يجب أن تكون الجدران الجانبية ملساء، بدون أجزاء بارزة، ومخصصة

لعمليات النقل الخالية من الأضرار.

أبلغ على الفور عن أي عيوب يتم رصدها لقسم الجدولة وأسطول المركبات.

4. القيام بالرحلات في شركة Rauch

- 4.1 ما هي الرحلة التي تقوم بها؟
ستعرف رقم الرحلة أو منطقة التوريد من قسم الجدولة لدى شركة الشحن الخاص بك.
- 4.2 فريق تبديل الصناديق في شركة **RAUCH**
يمكنك الوصول إليهم عن طريق الهاتف في حالة وجود تباينات. رقم الهاتف الجوال الحالي موجود على "لوحة الإعلانات" في مقصورة السائق. يعمل موظفو شركة Rauch بنظام العمل في ورديات. سنتلقى من موظفينا تعليمات حول مكان وضع الصناديق الفارغة.
- 4.3 وضع صندوق التبديل
تحقق مما إذا كانت الصناديق التي تركتها مرتبة من الناحية الفنية والبصرية.
- 4.4 من فضلك لا تنسى تأمين أرجل الدعم
من المهم للغاية لضمان سلامة الأفراد والمواد،
- 4.5 أن تتحقق من اكتمال المعدات
الصناديق موضوعة بالطريقة الموصوفة في البند رقم 3.2.
-
- من واجبك ألا تستخدم سوى
الصناديق السليمة والمجهزة بشكل سليم!!!**
-
- 4.6 أحكم الصندوق لعمليات الشحن التالية،
عند إرجاع الأثاث المطلوب لعمليات التوريد اللاحقة، أو حتى لو كانت هناك أضرار ناجمة عن المياه. وينطبق الأمر نفسه إذا تلقيت تعليمات معنية للقيام بذلك من شركة Rauch أو من قسم الجدولة المختص بك. يجب أيضًا إحكام الصناديق التالفة التي تحتوي على كميات كبيرة من كئل الستايروفوم و مواد التجهيز. لهذا الغرض، توجد أوراق في خريطة الرحلة، والتي يجب إرفاقها في مقدمة الصندوق ووضعها في "صندوق مواد التوريد".
- 4.7 خريطة الرحلة مع أوراق رحلتك
يمكن العثور عليها في درج شركة الشحن الخاصة بك في مقصورة السائق بمنطقة أسطول مركباتنا.
- 4.8 تعليقات على الصندوق الذي تم إرجاعه
يجب أن تُجرىها بنفسك عبر الإنترنت على الكمبيوتر المتوفر في مقصورة السائق. الإجراء مشروح على شاشة الكمبيوتر اللمسية (على الجانب مباشرة).
- 4.9 تأكيد قبول الرحلة
يتم أيضًا عبر الإنترنت بعد الإبلاغ عن الصندوق الفارغ.
- 4.10 موقع الصندوق المحمل:
على أسطول مركباتنا في أرض المصنع رقم 3.
- 4.11 قوائم التحميل
موجودة على الصناديق المحملة في رحلتك.
- 4.12 تأكد في كل حالة
أنك تسلمت الصناديق الصحيحة الخاصة برحلتك.

يمكنك التأكد من ذلك باستخدام قائمة الشحن وعن طريق مُطالعة الحمولة (رقم قائمة الشحن موجود أيضًا على ملصقات العبوة).

قائمة التحقق قبل المغادرة:

- هل تم وضع الصناديق الراجعة بشكل صحيح، تم الإبلاغ عن الإعادة أو تأمينها أو إعادة شحنها عند اللزوم؟
- هل الصناديق مجهزة بحسب المواصفات؟
- هل تم تأكيد قبول الرحلة؟
- هل قوائم الشحن متواجدة؟
- هل تم فحص ما إذا تم قبول الصناديق الصحيحة؟

إذا كل شيء على ما يرام - نتمنى لك رحلة سعيدة!!!

تولي النقل أو الرحلة

.4.13

الرحلات التي تغادر أسطول شركة Rauch يتم قبولها من قِبَل السائقين على الحاسب الطرفي الموفر لذلك الغرض.

كل شركة شحن لها كلمة مرور خاصة بها، والتي يجب أن يُدخلها السائق.

يبلغ السائق أيضًا عند إرجاع الحاوية من الرحلة على الحاسب الطرفي وكذلك يُبلغ عن أي حوادث خاصة مُحتملة.

يجب أن يقوم السائق بإدخال بيانات الحاوية وقبول الرحلة بشكلٍ حتمي.

الوصف الدقيق أو الإرشادات الخاصة بشركة الشحن / السائق فيما يتعلق بالإجراء، مُعلق على الحاسب الطرفي في منطقة أسطول المركبات أو موجود على شاشة الحاسب للمسيرة.

المعلومات التي يمكن استدعائها حول أسطول الحاويات أو الحاويات المتداولة أو الحاويات المحملة والجاهزة للإقلاق، وكذلك معدل تداول الحاوية، تعد معلومات ضرورية للغاية للعمليات اللوجستية في شركة Rauch.

Auswahl

Tour Übernahme

Rückmeldung Koffer

Touren - Übersicht

Koffer - Übersicht

5.1. مخطط الرحلة وتسلسل عمليات تفريغ الشحنة

يمكن العثور على سير الرحلة في "قائمة السائق"، والتي يتم إرفاقها بمخطط رحلتك. يجب عادةً الالتزام بتسلسل تفريغ الحمولة المنصوص عليه.

استثناءات: - قبل التوريد للعملاء الرئيسيين، يُمكن توريد تكليف صغير أو عدة تكليفات صغيرة. المزايا التي تعود عليك: يمكنك القيام بعمليات التوريد هذه دون أي مشاكل عند الحاجة.

- يُمكن إجراء تغييرات على الترتيب إذا كانت منطقية بسبب أوقات قبول العملاء للبضائع (استراحات الغداء وما إلى ذلك) وإذا كان من الممكن "تحريك الحزم".

5.2. خصائص الحمولات في مصانعنا 3+1

نظرًا لوجود نقطتي تحميل لدينا، لا يمكن شحن الأثاث لأحد العملاء سواء على عربة الماكينات أو على صناديق التعليق.

إذا كان من الضروري وضع العبوات جانبًا لإتاحة التفريغ الكامل، سنتلقى إشعارًا منا في قوائم الشحن الخاصة بنا

5.3. التأخير الزمني في الرحلة

أبلغ عن ذلك للجهة التي تورد لها أو في نظام التوريد الخاصة بشركة RAUCH على الفور - طالما كان هذا يعني أنه لا يمكن إكمال الرحلة بالشكل المخطط له أو لا يمكن الوفاء بمواعيد التسليم المعلنة.

يجب أن يتلقى نظام التوريد الخاص بشركة Rauch المعلومات على الفور إذا كان من المتوقع ألا تُجري رحلة تفريغ البضائع بالكامل، أو إذا كانت البداية المخطط لها للرحلة التالية غير مؤكدة.

يُرجى دائماً إدخال الاسم ورقم الاتصال الداخلي.
رقم النقل الخاص
(رقم مكون من ثمانية خانات).

بالموظف المسؤول
مذكور على أوراق التوريد.



970882419712

für Rauch

rauch

Seite 1 von 1
Telefon: 0049(09375)81-0
pack's

Lieferschein

Kundennummer: L589631

Ihre Ansprechpartner:

Frau Gerhardt, Tel: 1047, Fax: 770

Frau Hofmann, Tel: 258, Fax: 782

Auftraggeber:

LN-Möbelhandels/Schweinf.

GmbH

Mergentheimer Str. 59

97084 Würzburg

Rauch Möbelwerke GmbH D-97893 Freudenberg

Mömax Lager (SE/BZ)
Amsterdamstr. 5
97424 Schweinfurt

Komm. SEM9LZ-1 Wahler 88241971

Lieferschein 88241971 vom 21.07.2010

Ihre Bestellung vom 31.05.2010 Komm. SEM9LZ-1 Wahler

Werk 0003 Transportnr. 1081034 Ladefolge 0003 Abf.Datum 21.07.2010 Ladefolge 25598

Pos.Nr.	Menge	ME	Modell-Artikelnummer	Packstücke	Gewicht
---------	-------	----	----------------------	------------	---------

يجب توجيه الاستفسارات المتعلقة بسير الرحلة، إلى قسم الجدولة
في شركة الشحن الخاصة بك، بحيث يتم التنسيق مع شركة Rauch من هناك.

في الصفحات التالية سنوفر لك معلومات مهمة حول أهمية الأوراق واستخدامها والتعامل معها في رحلتك.

تم وصف ما يلي بالتفصيل:

- قوائم الشحنات
- قائمة السائقين / قائمة الرحلات
- ملاحظات التسليم لشركة Rauch / للعملاء
- نظرة عامة على أوراق الشحن
- تقارير الرحلة الصفراء

وكذلك النماذج الخاصة بالحالات الخاصة:

- "محضر بشأن وقت الانتظار"
- "إرجاع الأثاث الجديد"
- "ملصق الخلل الأصفر"
- "ملاحظة مهمة لموظفي خدمة العملاء"

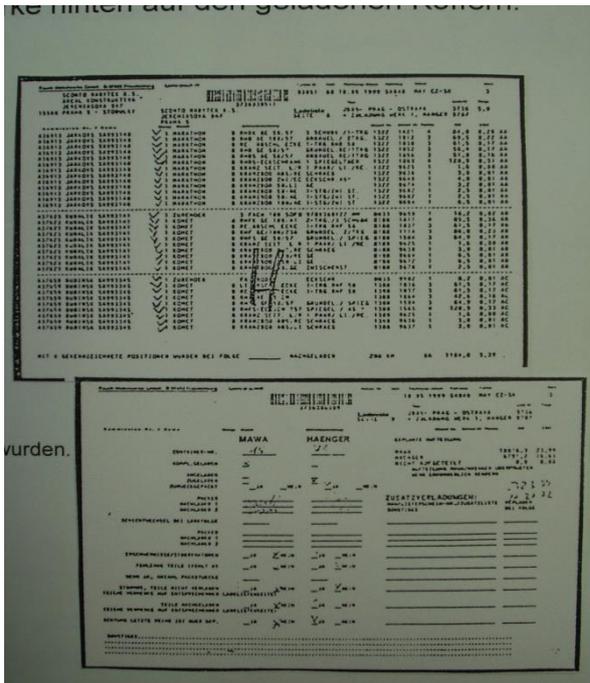
6.1. قائمة الشحن

"أداة" هامة لتفريغ الشحنة لدى العميل.
ستجد قوائم الشحن الخاصة بكل المصنعين على ظهر الصناديق المحملة.

ستجد فيها كافة المعلومات حول:

- توزيع الحمولة على عربات الماكينات والمقطورات
- كمية التسليم للعملاء الفرديين
- تجميع العمولات الخاصة بالعملاء
- عدد العبوات لكل منتج
- كميات أخرى مثل المتر المكعب، وعدد العبوات، والأوزان
- معلومات عما إذا كانت الأجزاء أو العمولات لم يتم تحميلها أو سيتم إعادة تحميلها

يرجى مراعاة الملاحظات التي أوردها فريق التحميل، مثل: ناقص "A" = لا يوجد منتج ولم يتم التحميل بسبب وجود مواد ناقصة، أو تم إلغاؤه من قبل العميل - لم يتم التحميل.



في حالة وجود أجزاء ناقصة / عبوات أو قطع أثاث غير مشحونة
نتوقع منك أن تعيد قائمة الشحن الكاملة مع قسائم الشحن إلى شركة
Rauch.

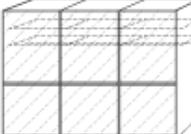
هذا الأمر مهم للغاية لتجهيز أوراق التوريد:
نرجو نقل ملاحظات موظفي التحميل

6.2 العلاقة بين قائمة الشحن وبين ملصق الحزم

معلومات عن نظام الاختيار المناسب أثناء التفريغ:

التفرقة بين المنتجات بداخل
نظام اختيار عن طريق
الأرقام المتتالية في الصندوق على
(الحروف الكبيرة = المصنع 3)

تميز إضافي
عبر مجموعة الرموز
(الأحرف الصغيرة = المصنع 1
الملصق

	Gewicht: 1,5 von 290,5 KG Volumen: 0,003 von 0,782 CBM Montageanleitungen = "M" B3000 X H2230 X T690	66 90 Fertigung: 12.07.2010 ar 4 25430 56784 10 von 10 Weik 0001
Paket 10 / 10		Altro-B/Weißgl.
01. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 02. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 03. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 04. SEITEN 300 SCHD 05. MITTELSEITEN 300 SCHD 06. TÜR LINKS - 100 SCHS 07. TÜR RECHTS - 100 SCHS 08. TÜR MITTE - 100 SCHS 09. LAUFSCHIENEN 300 X 10. FÜHRUNGSBESCHLÄGE		A5425/5LL5/ / / SSCHWVG300/3TRG. Schwebetürenschränk 3-türig/Glas FÜHRUNGSBESCHLÄGE Wenge-maron
1x5K08903		Zurbrueggen Wohnztr. GmbH D-59199 Boenen h29060-1 lanari
 4 047054 795540		Tour 1080988 Kunde 98201 Auftrag 9749887 / 100 01 / 0002

6.3 قائمة السائقين (موجودة في بطاقة رحلتك)

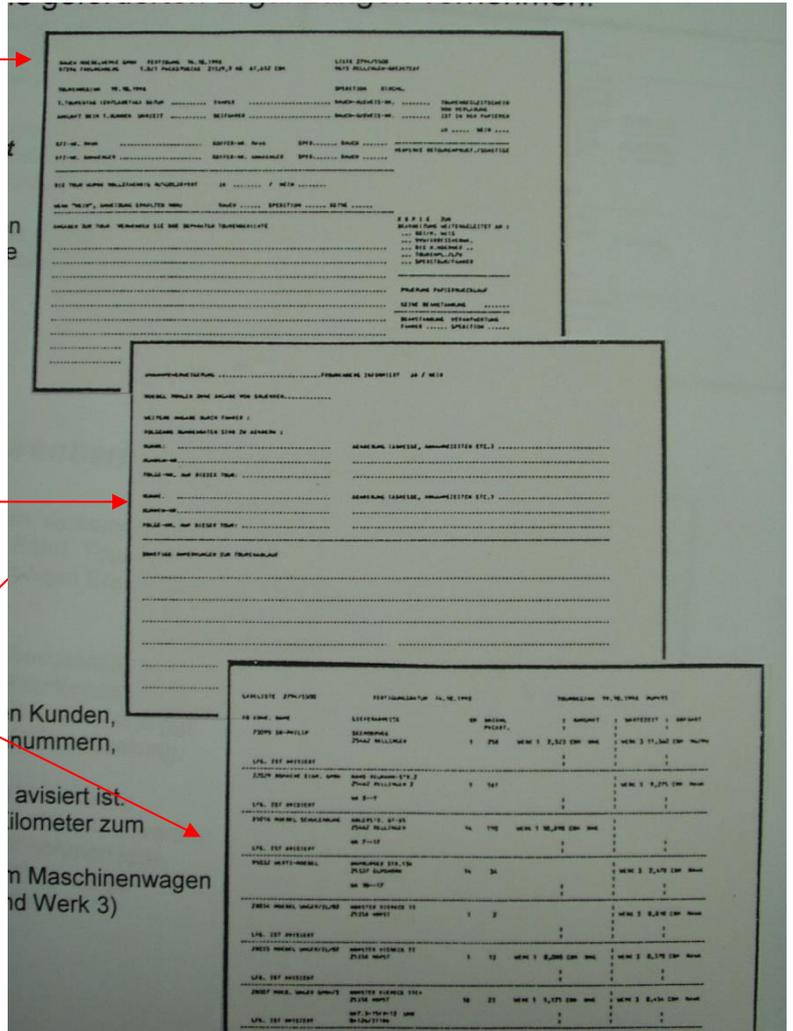
قائمة رحلتك مع كافة المعلومات الهامة حول الرحلة. نتوقع منك استكمال الإضافات المطلوبة:

يجب أن تقوم بملء المعلومات العامة بالكامل بنفسك في كل رحلة. فهذه المعلومات تعد بمثابة معلومات مهمة لشركة Rauch حول الرحلة التي أجريتها، وتعد أساساً للتخطيط للرحلات المستقبلية.

قم بتدوين التغييرات التي تطرأ على العنوان أو العناوين الجديدة أو شروط التسليم.

معلومات عن العملاء:

- مواعيد العمل
- أرقام الهواتف إلى حد معرفتك
- ما إذا كان التوريد مُفيد بالإعلام -
- معلومات حول المسافة إلى العميل التالي مقاسةً بوحدة كم
- معلومات عن الكمية المطلوب تحميلها على عربة الماكينة /المقطورة (المصنع 3+1)



طلب مُلح منك:

قم بتدوين المعلومات الهامة أو التغييرات التي تطرأ على بيانات العميل (أوقات استلام البضائع، وما إلى ذلك) في قوائم السائقين حتى تتمكن من حفظها في نظام المعالجة الإلكترونية للمعلومات لدينا ووضعها بعين الاعتبار عند التخطيط للرحلات المستقبلية.

فهذا من شأنه أن يجعل عملك أسهل!!!

6.4 نظرة عامة على أوراق الشحن

باستخدام هذه القائمة، يمكنك التحقق عند التوريد مما إذا كنت قد استلمت كافة المستندات مرة أخرى من قسم استلام البضائع. ونقدم لكم هذه النسخة الخاصة بالفحص بعد أن لاحظنا فقدان قسائم الشحن في الكثير من الأحيان، على الرغم من إتمام توريد البضائع في حالة جيدة. لسلامتك الشخصية: تحقق بعناية مما إذا كنت قد تلقيت إثباتاً موقعاً للتسليم نظير كافة عمليات التسليم الخاصة بك وأعدته مرة أخرى إلينا مع قسيمة الشحن.

6.5 تقارير الرحلات

قم بتدوين أي أحداث خاصة أو صعوبات تظهر أثناء الرحلة، أو في الطريق، أو إذا كانت هناك أوقات انتظار أو إذا واجهت صعوبات أثناء تفريغ الشحنة أو أي وقائع أخرى.

تساعد تقارير الرحلة هذه في إدارتك عمك ورصد العملية التنظيمية، بالإضافة توفير المعلومات اللازمة للجهات والإدارات المسؤولة في شركة Rauch، وإذا لزم الأمر، لاتخاذ تدابير لتحسين العمليات.

ستقع بعض الحوادث، التي سيكون سببها معروفاً، لكن لا يمكن تداركها على المدى القصير. يمكنك التأكد من أننا نتعامل مع كل رسالة بجدية ونبحث عن إمكانيات تقديم حلول من شأنها أن تجعل عمك أسهل.



يجب عليك دائماً الانتباه إلى ما يلي:
 إذا تقاعست عن الإبلاغ عن خطأ أو حادثة سلبية حدثت لك، فإن جميع الأطراف المعنية تفترض أن كل شيء تم بحسب المخطط له وتم معالجته بشكل صحيح.

استخدم هذه الاستمارة
 إذا قمت بإرجاع الأثاث المحمل في رحلتك
 إلى شركة **Rauch** مرةً أخرى
 (بسبب رفض القبول، أو
 الرحلات غير المكتملة، إلخ).
 يجب لصق الاستمارة بحيث يكون الجزء العلوي منها
 مرئيًا في الجزء الأمامي من
 الصندوق،
 ويجب وضع القسم السفلي مع ذكر
 الشحنة، وأسماء السائقين، ورقم الصندوق/
 ورقم النقل
 في "صندوق مواد التوريد"
 بما في ذلك أوراق الشحن وكذلك
 قائمة الشحن.

Container bitte bis zur Klärung stehen lassen !

Zutreffendes bitte ankreuzen (X)

Neumöbel

Retouren (Menge > 1 cbm)

Styroporklötze (Menge > 10 Stück)

Packdecken / Rückwände (Lager-/Ausstattungs-Container)

leere Ladungsträger ("rauch-Paletten")

Achtung !!! Bitte bei Tourenrückmeldung Container sperren !!!

Bitte hier ablesen und den kleinen Abschnitt mit den Lieferschleifen / Ladeflächen
 in die Ablage "Lieferwesen" im Tourenspiegelraum legen.

Angaben bei Neumöbel und Retouren !

Transport-Nr. : _____

Spedition : _____

Container-Nr. : _____

Fahrer : _____

جميع قسائم الشحن الخاصة برحلتك موجودة في خريطة رحلتك. كقاعدة عامة، ستقوم بتسليم جميع قسام الشحن عند استلام البضائع من قبل العميل.

- نسخة العميل المطبوع عليها كلمة العميل "KUNDE" تبقى مع العميل ليتعامل بها.

- تعاد النسخة الخاصة بالإرجاع إلى شركة Rauch والتي تكون كلمة RAUCH مطبوعاً عليها. يؤكد العميل بعد ذلك أنه استلم البضائع:

- مع التاريخ
- ومع التوقيع (إذا لزم الأمر، ختم الاستلام)

- عند اللزوم، قد تكون هناك حاجة إلى تأكيدات خاصة من السائق للمنتجات الخاصة مثل مجموعات الإضاءة، والإكسسوارات الخاصة.

تنبيه! : يتلقى العديد من العملاء "قسائم شحن مسبقة" من شركة Rauch عن طريق البريد / البريد الإلكتروني. ويتم استخدامها للإخطار المسبق وتقصير أوقات الانتظار.

على أي حال، يرجى التحقق مما إذا كانت قسائم الشحن المُرجعة عليها تأكيد استلام العميل (التاريخ والتوقيع).

قسمة الشحن هي أهم مستند
لعملية التوريد التي قمت بها.
سرد الملاحظات الصحيحة والواضحة والمفهومة يضمن تجنب الاستفسارات والاختلافات والتأخير في حالة
معالجة الشكاوى
أو دفع الفواتير كما يوفر التكاليف والمتاعب.
كل قسمة شحن تحمل كلمة "Für Rauch" مطبوعاً عليها
يجب أيضاً إعادتها إلى شركة Rauch!

Störung bei Anlieferung			
Fehlteile	(Ladefliste zurück an Rauch)	kompl. Komms. fehlt	Einzelteil fehlt
50	nicht verladen lt. Ladefliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	nicht verladen, ohne Vermerk auf Ladefliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	storno lt. Ladefliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	falsch verladen / Ladefolge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64	fehlt aus sonstigen Gründen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Annahmeverweigerung		Rücksprache mit	von Rauch
* Beschädigungen		nicht zurück austauschen	zurück kompl. Komms. zurück Einzelteil
54	Verladefehler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62	Transportschaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63	Wasserschaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Rücknahmevermerk:			
mit Tour-Nr.		Koffer-Nr.	Spedition
Datum Unterschrift Fahrer			
Zusatzmerkmale bitte direkt auf dem Lieferschein anbringen			

استخدم "ملصق الخلل" الأصفر
بشكل أساسي يسري ما يلي:
يجب لصق ملاحظات مناسبة على قسيمة الشحن الخاصة بالعمل
والخاصة بشركة RAUCH.

التسليم الجزئي و/أو
الأجزاء المفقودة ليست مُدرجة على
قائمة الشحن الخاصة بشركة Rauch

التسليم الجزئي و/أو
الأجزاء المفقودة مُدرجة على
قائمة الشحن الخاصة بشركة Rauch

قم بتدوين ملاحظة على قسائم الشحن/
ملصق الخلل، لذكر أي جزء أو أي
منتج ناقص أو يتم إعادة توريده
مع إضافة "لا توجد ملاحظة على
قائمة الشحن"

قم بنقل الملاحظات
على قائمة الشحن يدويًا
في قسيمة شحن شركة Rauch/
ملصق الخلل.

أعد قائمة الشحن مع
إخطارات الأجزاء الناقصة إلى شركة Rauch

على سبيل المثال، " (A) مفقود" وفقًا لقائمة الشحن"
"غير مشحون وفقًا لقائمة الشحن"
أعد قائمة الشحن مع
إخطارات الأجزاء الناقصة إلى شركة Rauch

قم بتدوين ملاحظات دقيقة عن الشحنة أو أي جزء أو أي منتج مفقود
أو تالف. لتقصير أوقات معالجة الشكاوى، نطلب منك أو نطلب من مُستلم البضائع إرسال قسيمة الشحن بالفاكس إلى موظف شركة RAUCH
المختص على الفور.

يجب إبلاغ العميل بالأضرار التي يمكن رصدها على العبوات.
وتقع مسؤولية رفض القبول المترتب على ذلك على عاتق الشخص المسؤول
عن معالجة التقرير لدى شركة Rauch عبر الهاتف.

دون نوع وسبب الضرر على أوراق التوريد وكذلك
اطلب من العميل تأكيد ذلك واطلب منه إرسال قسيمة الشحن هذه
عبر الفاكس إلى موظف خدمة العملاء المختص في شركة RAUCH.
لتجنب التذوينات المزدوجة، يرجى تضمين قسيمة الشحن بعد
إرسال الفاكس مع الملصق الأخضر "إشعار هام".

يجب استخدام "ملصق" الخلل الأصفر لعمليات الإرجاع.

بغض النظر عن السبب المذكور من قبل العميل
يجب على أي حال
التشاور هاتفيًا بشكل مباشر
مع قسم المبيعات المختص لدينا
عن المعالجة المتخصصة الضرورية.

إذا كان من المؤكد أن العميل يمكنه إرجاع البضائع، فيرجى تدوين ذلك مباشرة في قسيمة الشحن أو على "ملصق الخلل" الأصفر:

الإعادة بعد التشاور مع (الموظف المختص/الموظفة المختصة)
المركبة محملة في الصندوق رقم
التاريخ
ختم الاسم

يرجى ذكر التفاصيل الدقيقة عن الأثاث الذي تم إرجاعه.

.9.1 تفريغ الحمولة / نظام الاختيار بشكل عام

اتبع تعليمات موظفي المخزن.

يجب أن يتم تفريغ الشحنة أو الاختيار وفقاً لقائمة الشحن. ستجد في قائمة الشحن كافة المعلومات التي تحتاجها للتحقق من اكتمال الشحنة.

إذا كانت هناك اختلافات مع موظفي المخزن، يُرجى معالجة اعتراضات العميل بشكلٍ موضوعي. إذا لزم الأمر، اتصل بقسم الشحن المختص بك أو بفريق إدارة العمليات في شركة Rauch لتوضيح المشكلات قيد النزاع.

لم يفز أحد في أي نزاع مع العميل حتى الآن!



صواب



خطأ

يعد تأمين الحزم على منصة النقل الخاصة بالعميل جزءاً مهماً للغاية من عملية التوريد. ضع إما أجزاء معبأة في ورق مقوى على قضبان الأنابيب ودعامات الأمان أو استخدم أنابيب رغوة إضافية أو ما شابه للحماية. عندما لا تكون متوفرة، اطلبها من موظفي المخزن.

.9.2 الفحص الذاتي من قبل العميل

أنظمة التخزين ومؤسسات التخزين لعملائنا مختلفة للغاية. ضع العبوات بطريقة مرتبة بوضوح مع الملصقات في المخزن أو على عربات النقل حتى يتمكن العميل من إجراء فحص للبضائع الواردة دون أي مشاكل.

.9.3 التفريغ الذاتي / الفحص الخاص من قبل السائق

يتم تضمين تسليم البضائع هذا، دون فحص البضائع الواردة من قبل العميل مع بعض كبار العملاء. حيث يتم إبرام هذه المعاملات بثقة متبادلة مطلقاً مع إبلاء عناية خاصة فيما يتعلق بالاكتمال والأجزاء الخالية من التلف.

10. معلومات موجزة عن تعاملنا مع الشكاوى

الهدف الرئيسي هو تجنب الشكاوى، لأن كل شكاوى تسبب إزعاجًا لعملائنا وتكاليف ليست بسيطة.

بالنسبة للأجزاء الثالفة أو الأجزاء التي اشتكى عملاؤنا منها، سيتم تسليم أجزاء جديدة مجانية أو أجزاء أخرى نظير رسوم بعد التحقق من الشكاوى.

يُطلب من العميل عادةً إعادة الأجزاء المعيبة في المقابل. في حالة أجزاء الشكاوى الثانوية أو منخفضة القيمة، يتم التنازل أيضًا عن الإرجاع، ولكن يحق للعميل دائمًا إرجاع البضائع.

من الأولويات المطلقة أن يتم تقديم المطالبات للعملاء دون أي مشاكل وبأسرع وقت ممكن. يمكن أن يحدث أيضًا بأنه يتعين عليك القيام برحلة منفصلة للعميل بسبب الجزء الجاري استبداله. على أي حال، ومع إيلاء الأولوية لذلك، تعامل مع تسليم الشكاوى المجدولة، لأن العميل يتوقع المعالجة السريعة للشكاوى.

تنبيه!!!

يتم تمييز الشكاوى المتعددة بشكل خاص في قوائم الشحن. يجب إيلاء رعاية خاصة وتنفيذ التوريد في الوقت المناسب هنا.

القطع المتضررة لدى العملاء تستدعي تقديم شكاوى إلى شركة RAUCH. أعد الأجزاء مرةً أخرى واتبع تعليمات الاستلام التي قد تكون مشمولة في أوراقك.

سيتم جدولة عملية إقلا الأثاث الإضافية فقط إذا لم يكن لدى العميل أي طلبات متراكمة مع شركة Rauch أو إذا كان تاريخ الإقلا محددًا من قبل العميل.

من حيث المبدأ، لا يُسمح لك بقبول البضائع من العميل إلا إذا

- كان لدى العميل قسيمة الإرجاع الخاصة بشركة **RAUCH** المخصصة لهذا الغرض

- كانت تعليمات الإقلال مرفقة بأوراقك

- المرسل (**OTTO**) وما إلى ذلك) قد أصدر أوراق الإرجاع

- إذا كان العميل لديه تصريح استثنائي بالإرجاع،
وكنت تعلم بشأنه

إذا طلب منك أحد العملاء إرجاع البضائع لأسباب غير تلك الواردة في هذه اللوائح، فيجب عليك أولاً الاتصال بخدمة عملاء شركة **RAUCH** المختصة (رقم الهاتف موجود على أوراق الشحن الخاصة بك).

حيث يتم توزيع قطع الأثاث المسترجعة، إن أمكن، على خطوط الإنتاج وإعادة استخدامها. التعامل المناسب والتعبئة الجيدة (استخدام الأغشية) لنقل الأثاث المسترجع يعد شرطاً أساسياً لإعادة الاستخدام.

قم بتحليل الأثاث المسترجع بطريقة يمكن من خلالها إجراء فحص الاكتمال في المصنع دون أي مشاكل.

معلومات السائق

لتقليل أضرار النقل أو لتحسين جودة النقل، من واجبك مراعاة التدابير التالية:

يرجى تأمين الحمولة بأحزمة ربط قبل المغادرة وكذلك أثناء الرحلات من عميل لآخر

قم بتأمين الحمولة قبل
بدء الرحلة، وكذلك
أثناء الرحلات من عميل لآخر،
بالإضافة إلى تأمين أحزمة الشد

تنبيه بشأن التصنيع الخاص

تم تصنيع هذه الشحنة خصيصًا بحسب طلب العميل.

في حالة رفض القبول، من الضروري
التشاور مع شركة **Rauch**.

الجهة المختصة: يرجى تأمين الحمولة
بأحزمة ربط قبل المغادرة وكذلك أثناء

الجهة المختصة:

الموظف المختص المطبوع اسمه على
قسيمة الشحن.