

# 退货处理流程

## 一、目的

为使客户退货得到快速、有序的处理，让信息流和货流畅顺，明确各部门责任。

## 二、范围定义

- 2.1 自退件 ---- 客户因质量问题退回我司的货品。
- 2.2 在途退件 ---- 快递公司未曾妥投而退回我司的货品。
- 2.3 拒收件 ---- 客户拒收而退回我司的货品。

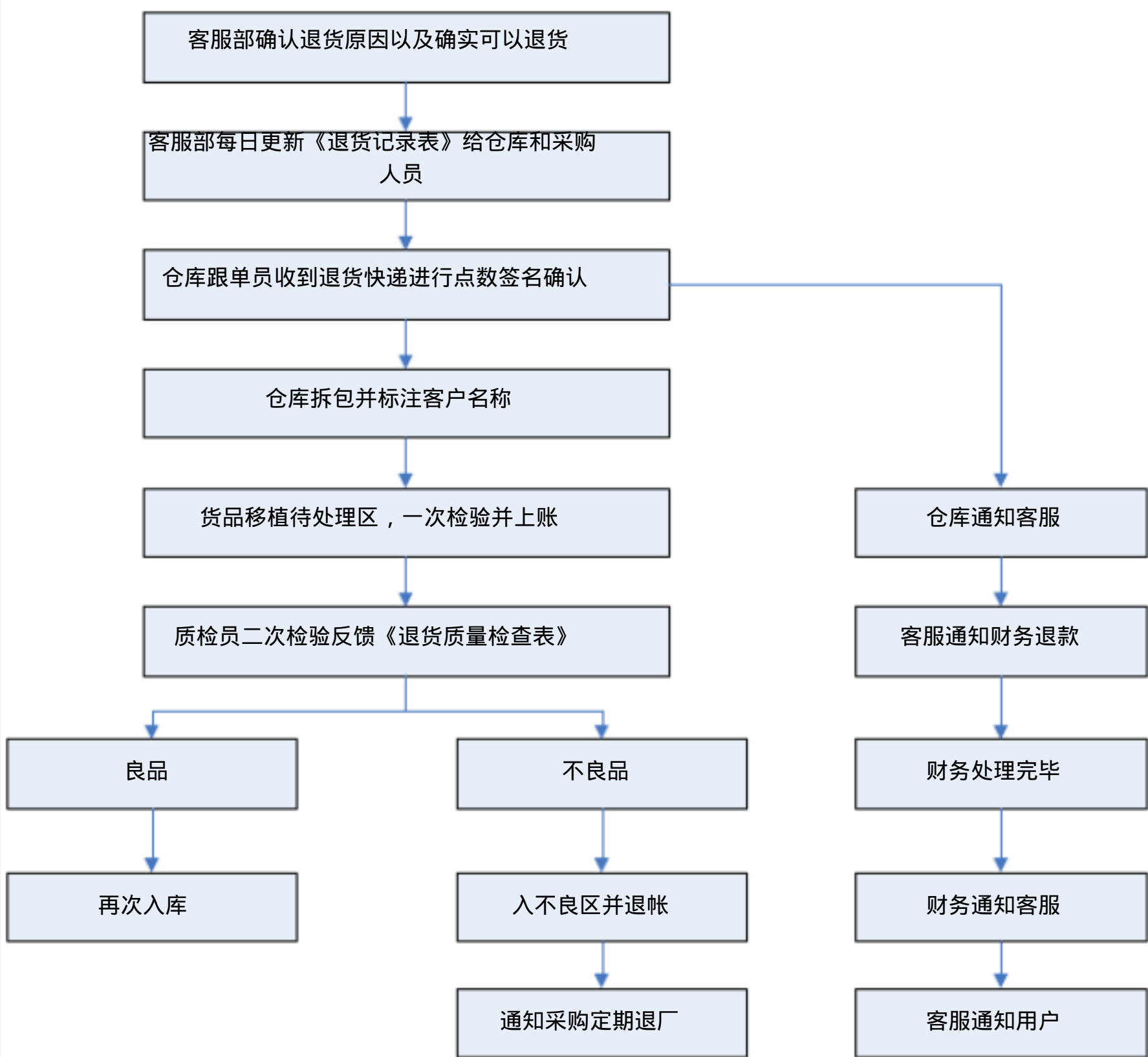
## 三、权责

- 3.1 客服部 - 负责客户退件的受理、处理过程的跟进。
- 3.2 仓库部 - 负责退货数量的清点、 质量问题的判定及处理方法的选择、 处理后货品的发运，以及退库、出库、调库手续的办理。
- 3.3 采购部 - 负责质量问题件的具体退换落实工作。
- 3.4 财务部 - 负责处理退款。

## 四、自退件的管理规范

- 4.1 客服部确认客户自退内容；
  - 4.2 客服部每日更新《退货记录表》发给仓库和采购人员；
  - 4.3 物流部跟单员与快递员交接签名完成后，在《退件表》刷红记录。
  - 4.4 仓管员进行拆包并标识客户名称；
  - 4.5 货品移至“待处理区”，仓管员做一次检验并记帐；
  - 4.6 质检员依检验标准进行二次检验并反馈 《退货质量检查表》 中的检验报告内容给客服部；
  - 4.7 质检员将不良品标识不良因素；
  - 4.8 良品等待客服部下换货单后， 物流部将原产品寄回客户， 双程运费客服部通知客户承担。
  - 4.9 不良品入不良区。账务进出记录。
  - 4.10 仓管员定期督促采购部员安排不良品退厂，并开出《退厂单》，注意帐务上的扣减。
- 补充： 1 退货记录需要加入财务。

4.11 自退件流程图

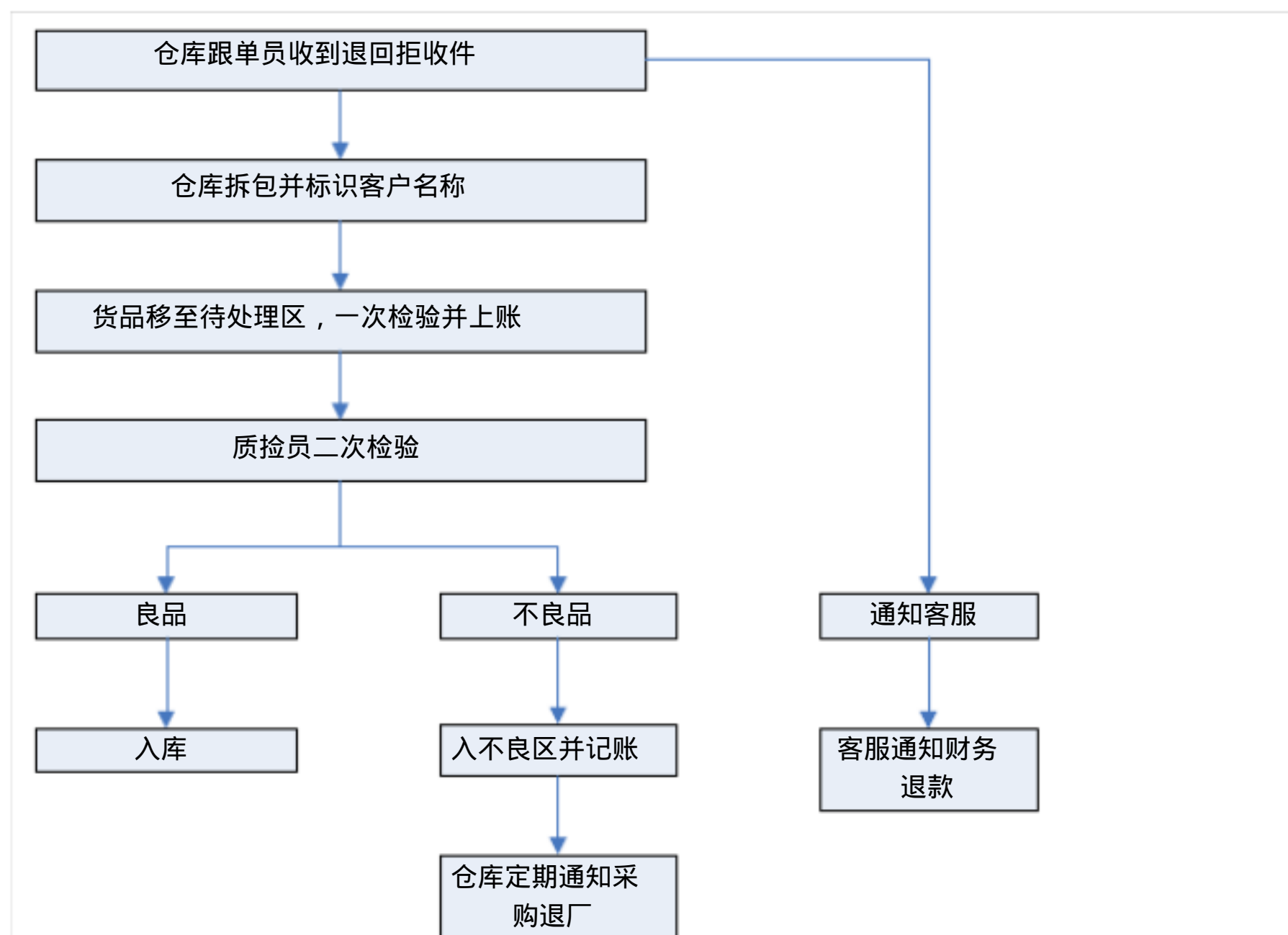


六、在途退件的管理规范

- 6.1 接到在途退件的货品 ----- 跟单员收到快递员返回的货品， 根据客户资料马上换快递单补发。
- 6.2. 接到异地在途退件的信息 ----- 跟单员先行安排换快递补发货品。 货品退回后， 把新快递单到财务对接员处换回旧快递单废弃。

七、拒收件的管理规范

- 7.1 仓库跟单员与快递员交接签名完成后，在《用户拒收件表》中刷红记录。
- 7.2 仓管员进行拆包并标识客户名称；
- 7.3 货品移至“待处理区”，仓管员做一次检验并记帐；
- 7.4 质检员依检验标准进行二次检验；
- 7.5 质检员将不良品标识不良因素。
- 7.6 良品入小库。
- 7.7 不良品入不良区。账务进出记录。
- 7.8 仓管员定期督促采购部员安排不良品退厂，并开出《退厂单》，注意帐务上的扣减。
- 7.9 用户拒收件流程图



## 八、用户更换产品处理规范

8.1 仓库跟单员收到用户需更换的货物原品并通知客服；

8.2 仓库拆包并标识客户名称；

8.3 货品移至待处理区，一次检验并上账；

8.4 质检员二次检验，记录《质量检查表》；

8.5 质检确认是良品的，仓库登记入库，确认是不良品的，入不良去并定期通知采购退厂；

8.6 客服人员在接到仓库跟单员的货物原品到达后，对该产品进行生成更新订单；

8.7 将更新订单给当仓库，仓库重新发货给到用户；

8.8 用户更换产品流程图。

退货 - 奥软仓库：经鉴定是由于奥软产品的问题造成用户退货，退货物流统一由奥软承担，可以收取用户的一定手续费。

