

# 13.收货验货

- 业务背景
  - 概述
  - 主要功能
  - 后续处理
- 数据流转
- 系统和服务
- 相关文档

## 业务背景

---

### 概述

由于Customer购买的商品不满意, Customer可以向Newegg CS申请退货 -> Customer得到Newegg的Return Shipping Label ( 退货运单标签 ) -> Customer 将Label在自家打印机上打印并贴到包裹上寄回Newegg RMA仓库。

### 主要功能

仓库工作人员在收到贴有Return Shipping Label ( 退货运单标签 ) 的包裹后, 会用扫描器扫描包裹上粘贴的RMA#条形码, 录入系统和原始RMA信息进行核对。

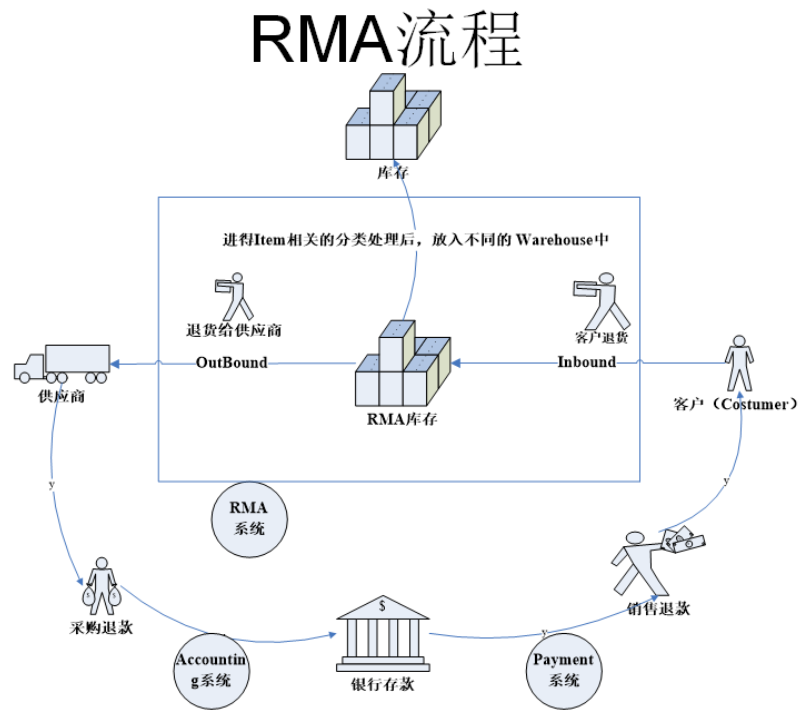
- **收货:** 商品和原始RMA信息一致, Receive(收货)成功。  
进入仓库的商品, 仓库工作人员会为每一个Item, 创建打印并贴上唯一的标识符(Control Code Number) 用于记录与跟踪。  
客户拒收的特殊包裹, 这种包裹由于没有被开封过, 是全新的, 可以自动生成RMA信息。
- **验货:** 判断商品是否开箱, 是否人为损坏, 是否和RMA信息有差异。
  1. 通过检查: Post RMA(审批通过)。
  2. 有疑问: BORMA Review, 让CS和客户沟通。沟通结果可能是退回客户或者Pass Inspection(CS Review)通过)。  
例子 :
    - a. 客户购买了手机, 但是没有把配件充电器寄回。
    - b. 客户应该退Iphone 6 plus, 却退回Iphone 5。
    - c. 客户退货的Iphone SN(序列号)不是Newegg卖出的, 不应该由Newegg做售后。
    - d. 客户购买了一块硬盘, 退回一块石头。

### 后续处理

RMA 仓库收到商品, 这些商品不能一直堆到仓库里面, 最终是需要处理掉:

- **RT:** 商品已被开箱, 作二手货处理, 转到发货仓继续销售。
- **IT:** 商品还是新的, 可以转到发货仓继续销售。
- **DIT:** 商品已经损坏, 报废处理, 卖给电子垃圾回收机构。

- OB: 商品是质量问题, 退还供应商。



**Note :**

- 当前Newegg共有3个RMA退货仓库。

Area	Warehouse
US 美国	WH05, 加州
CA 加拿大	WH33, 安大略州
CN 中国	WH61, 上海嘉定

- Return Shipping Label ( 退货运单标签 ) 内容
  - Tracking Number 运单编号条码
  - RMA Number 退换货编号条码
  - SO Number 订单编号条码

数据流转

- 前置条件:

商品在Newegg仓库：对于仓库, 所有流程都是基于真实Item进行操作。

收到RMA信息：客户退货是基于RMA, 需要先申请RMA。
- 数据处理:

RMA：变成 Receive ( 已收货 ) 或者Post ( 审批通过 ) 状态。

Item：RMA仓库收到Item, 对应Item库存会增加。

系统和服务

系统	负责团队	联系人	描述

## 相关文档

---

- [Customer Return Process](#)
- [业务名词](#)