

# EC 武功秘笈

## 【顧客未取退貨及帳務流程】

-顧客未取退貨流程

-帳務週期

-帳務異常作業處理說明

## 壹、顧客未取退貨流程

### 一、門市作業說明：

1. EC 商品門市到貨 7 日顧客未取時，POS 會顯示【挑退】，大智通也會提供退貨通知單讓門市將商品退回，避免無人領取商品佔據門市儲位空間。

溫層	取貨人姓名	數量	廠商名稱	配送編號	進貨日期	金額	狀態	櫃位
常溫	CONNIE	240	寶貨便	7M605780707	2022/07/10	\$900	已取	
常溫	Ancheryl	579	旋轉拍賣	99604355267	2022/07/09	\$810	已取	
常溫	王芊涵	861	交貨便ibon	7M808594653	2022/07/02	\$999	挑退	B005
常溫	徐任芸	577	達裕國際	86107262966	2022/07/02	\$899	挑退	B002
冷凍	李筱英	522	冷凍寶貨便	7J0805121210	2022/07/11	\$614	1配在路	

2. 收到退貨通知訊息時，請門市依「挑退」資料挑出欲退商品並放置於回收放置區內，於次日與大智通物流士對點，將商品交付物流士。
3. EC 商品退貨全流程如下表：

流程		本島	離島
一退	1 門市進貨日	D日	D日
	2 退貨通知單	D+8日	D+8日
	3 物流士入店收退日	D+9日	D+9日
二退	4 退貨通知單	D+11日	D+17日
預計判賠通知	5 預計判賠通知單與補退單	D+12日	D+18日
判賠	6 系統自動判賠	D+15日	D+22日

## 貳、帳務週期及異常作業處理說明

### 一、帳務週期時程說明：

#### 1. EC 商品：

流程	本島	離島
1 門市進貨日	D日	D日
2 退貨通知單	D+8日	D+8日
3 物流士入店收退日	D+9日	D+9日
4 退貨通知單	D+11日	D+17日
5 預計判賠通知單與補退單	D+12日	D+18日
6 系統自動判賠	D+15日	D+22日

#### 2. 交貨便與退貨便商品：

流程	本島
1 寄件代收日	D日
2 物流士入店收退日	D+1日收退; D+2日call out 提醒退貨
3 退貨通知單	D+3日
4 預計判賠通知單與補退單	D+4日
5 系統自動判賠	D+6日

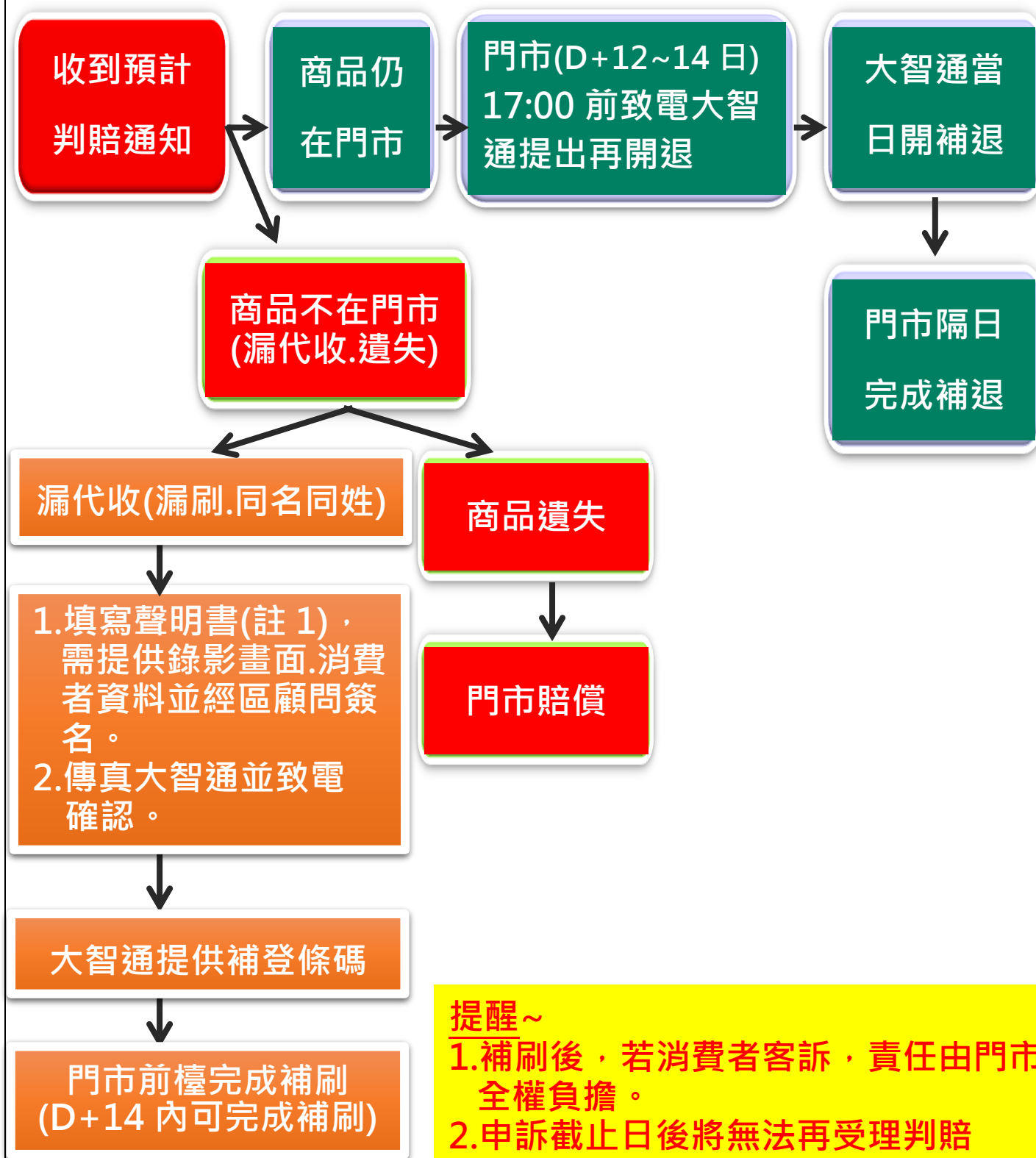
### 二、注意事項提醒：

1. 系統自動判賠後將無法再受理改判(如下說明)。

- EC 商品:本島 D+15 日後、離島 D+22 日後。
- 交貨便與退貨便商品 D+6 日後。

2. 每月 1 日物流中心會提供上月的門市帳務調整明細：【區間調整明細】，提供給門市參考。

### 參、帳務異常作業處理流程圖：



#### 註 1:聲明書列印路徑

- 後台電腦:點選【報表列印/其他】→【門市自用表單】→【帳務相關】→【051-聲明書-EC 商品帳務調整專用】列印書面資料。
- ibon【門市表單】點選【聲明書-EC 商品帳務調整專用】列印。