|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **流程编号** | AXM020 | **客诉销退流程** | **负责单位** | 营销部 |
| **版本** | V1.0 | **修改人员** | 李婧 |
| **修订日期** | 2017/02/15 | **页次** | 1/ |
| **流程定义** | 订单出货因质量、货款或其它原因需求销货退回的处理流程。 | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **业务部门** | **品管部门** | **仓库** | **作业说明** |
| 主管  审核  销退单维护作业(axmt600)  Yes  No  客诉  品质不良  产品不良确认  销退单维护作业(axmt600)  [过账]  换货  换货订单维护作业(axmt500)  出货开立发票立应收流程AXR007  质量检验流程  Yes  No  Yes  销退单凭证  打印  (axmr600)  不合品处理流程 |  |  | 1. 客户因出货质量、货款或其它原因要求退货，业务针对客诉事项进行记录、调查及因应处理对策。若为品质不良，则需由品管判定。 2. 业务依据判定决定销退方式：   1.销售退回  2.销退依原订单出货  3.销退产生新订单出货  4.销货折让(纯金额折让)  5.销退换货(与帐款无关)  主管审核同意后，通知业务列  印销退单，销退单一式四联，  一联业务转财务，二联仓库，  一联给品管   1. 若需换货，由业务依销单自动产生换货订单。 |

审核人员：审核日期：