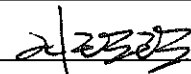
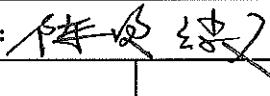
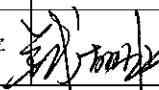
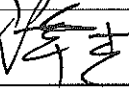
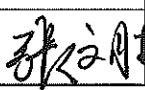
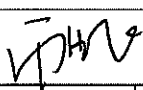


传统渠道退换货管理规定

说明：

为满足自有品牌事业部传统渠道客户的退换货业务需求，快速响应客户需求，合理控制退换货损耗，明确退换货处理责任及时效，特制订传统渠道退换货管理规定。

本规定不适用于电商、商超及天猫旗舰店自营的退换货业务。

| | | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|---------------|--|
| 编制：邱小改 | | 审核：  | | | 批准：  | | |
| 会审部门 | 渠道部 | 品管部 | 财务部 | 集团物流部 | | | |
| 会审签字 |  |  |  |  | | | |
| 文件编号：FX-002 | | | 版本：2018年1.0版 | | 总页数：15页 | 生效日：2018年1月1日 | |
| 发放部门：各分支机构、上述会审部门 | | | | | 开放程度：公开 | | |

变更记录

| 版本 | 变更内容概要描述 | 发起部门 | 发行日期 |
|-----------|--|-------|-----------|
| 1.0 | 《退换货管理制度》 | 销售部 | 2009年 |
| 2.0 | 修订明细 1、增加退货标识管理内容。 2、增加退货原因代码输入管理要求。 3、增加退货清点分类标准内容。 4、增加退货费用归属内容。 5、增加退货处理时效内容。 6、退货价格内容的修订。 7、退换货管理制度内容的部分修订。 | 客服部 | 2011年6月 |
| 3.0 | 1、退换货管理制度内容部分修订。 2、增加客户退换货仓库拒收条件。 3、修改退换货清点分类标准。 | 计划物流部 | 2012年8月 |
| 4.0 | 1、退换货管理制度内容的部分修订。 2、增加违规退货稽核处罚。 3、办公设备类单独设置管理规定。 | 分销事业部 | 2013年3月 |
| 5.0 | 1、管理范围锁定传统渠道业务，不包括电商及商超。 2、根据营销模式及管理要求修订相关内容。 | 物流客服部 | 2015年8月 |
| 6.0 | 1、根据营销模式及管理要求修订相关内容。 2、增加仓库操作细则。 | 客户服务科 | 2016年1月 |
| 7.0 | 1、根据营销模式及管理要求修订相关内容。 2、增加客户退货处理要求。 3、更新退货申请明细。 | 客户服务部 | 2017年1月 |
| 2018年1.0版 | 更新退货申请表 | 客服部 | 2018年1月1日 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

1、目的

为适应内销营销模式及市场转型的需要，满足业务需求、快速响应客户需求、合理控制退换货损耗、明确退换货处理责任及时效，特制订此管理制度。

2、适用范围

适用于自有品牌事业部传统渠道客户退换货管理（包括定制产品和 OA 专业客户），不适用于电商、商超及天猫旗舰店自营的退换货业务。

3、职责

3.1 客服部

3.1.1 客服科

- A、负责管理制度的编写及修订。
- B、负责对客户的退换原因、条件及接收与否做判定，并完成与客户的沟通。
- C、负责退换货申请明细表的接收，并根据退换货金额及状态按权限提请审批，跟进审批结果及时效。
- D、负责退换货系统录入，跟进仓库过帐。

3.1.2 售后科：

- A、分支维修员负责对 OA 设备产品的退换货进行检测及判断，确认是否符合退换货标准。负责对符合维修条件的产品提供维修服务。
- B、负责对 OA 办公设备的供应商维修及翻新方案的提报。

3.1.3 销管科：负责定期统计发布退货率及退货残损率等数据分析。对发货退货过程中存在的管理问题负有监督管理权限。

3.2 集团物流部：

3.2.1 各仓库：

- A、负责退换货产品的接收、清点、分类。依据退换货审批结果，执行后续处理程序，并对退换货差异进行责任归属。
- B、负责物流原因退换货的处理及第三方物流赔偿追溯。
- C、负责不良品的定期清点、提报处理方案及现场报废。
- D、负责仓库内批量质量问题产品的提报。
- E、负责每月对仓库库存产品的品质（临保期品、过期品、存货品质状态）进行提报。

3.2.2 总部：负责《退换货管理规定》的完善及监督仓库执行相关责任的落实。

3.3 渠道部：

3.3.1 负责对客户批量退货申请的审批，处理及确认客户退换货的相关异常，保障退换货入帐的及时性。超出渠道部权限及超出《退换货政策》的退换货申请，因特殊情况接受退货的，需提报自有品牌事业部总经理及财务负责人审批。

3.3.2 负责退换货过程及有异议的处理结果等必要事务进行判定及协调处理。

3.3.3 负责对物流部提报的仓库库存产品的品质（临保期品、过期品、存货品质状态）报告提供处理方案，并组织方案的实施。

3.4 品管部：

3.4.1 负责自有品牌产品品质判定标准的确定。

3.4.2 负责对物流部分类为不良自有品牌产品进行判定，确认不良原因、责任归属。

3.4.3 负责对自有品牌品质问题产品检验、跟踪改善。自有工厂生产产品：品管部对接制造中心沟通退换货事宜、并按返厂流程处理。供应商提供产品：采购科/商品部负责向供应商追溯并按返厂流程处理。

3.4.4 协助次品仓自有品牌产品处理。

3.5 采购科/商品部：

3.5.1 分别处理自有品牌、代理品牌的相关事宜。

3.5.2 负责对品质问题产品的供应商（不含自有工厂）进行索偿，并通知物流部处理相关产品。

3.5.3 负责对办公设备类产品的维修及翻新与供应商确认处理方案，并通知物流部实施。

3.6 财务部：

3.6.1 负责对退货开具 SAP 发票、销售发票。

3.6.2 负责核算报废品损失金额及不良品现场报废稽核。

4、定义

4.1 正常品：符合公司品质标准，可直接销售给客户的产品。

4.2 次品：销售过程中，有品质缺陷缺少配件或包装，经修复和翻修后可二次销售给客户的产品。次品为待维修及翻新状态中的产品，一旦修复完成即转储为正常品。

4.3 报废品：销售过程中的损坏、老化及其它原因造成的产品缺陷，不可再修复或无修复价值，不可再销售给客户的产品。

4.4 定制品：根据客户的特殊需求，特别量身定做的产品。

4.5 临保期品：超过保质期四分之三的产品或保质期不足三个月的产品。

4.6 过期品：已过公司设定保质期的产品。

- 4.7 淘汰品：以公司公布产品型号为准。
- 4.8 代理品：公司经销的非齐心品牌的产品。
- 4.9 批量退货：单次退换货金额 \geq 5000 元，且不影响销售。
- 4.10 零星退货：单次退换货金额 $<$ 5000 元，且不影响销售。

5、退换货类型

- 5.1 质量原因退货：因产品本身品质原因造成的退货。
- 5.2 非质量原因退货：除质量原因退货外的退货。
- 5.3 运输损耗退货：因运输原因导致的商品残损退货。
- 5.4 短装、错装退货：因产品短装或错装导致的退货。
- 5.5 滞销品退货：因客户产品囤积滞销退货。
- 5.6 淘汰品退货：公司定义的淘汰产品退货。
- 5.7 客户拒收退货：送货时客户拒收货物造成的退货。

6、客户退换货接受仓库的界定

6.1 退回分仓

6.1.1 各分子公司所辖区域客户的退换货经有效授权人审批后直接退回到各分仓（现场拒收的，退回始发仓；非现场拒收的，退回所属区域的分仓）。

6.2 从分仓退回总仓或供应商。

6.2.1 因产品质量问题引起的客户退换货或公司主动召回的产品，分仓接受后经批准可退到指定总仓或供应商处统一处理。

6.2.2 经有效授权人审批后确认返厂维修或者翻新的产品，分仓按审批方案可退到指定总仓或供应商处统一处理。

7、客户退换货政策、运费收费标准及收费方式、退换货流程图

- 7.1 退换货政策见附件《退换货政策》。
- 7.2 退换货运费收费标准及收费方式见附件《退换货运费收费标准及收费方式》。
- 7.3 退换货流程图见附件《退换货流程》。

8、退换货接受、标识处理程序

8.1 客户或分支机构业务人员填报《退换货申请明细表》，客服人员接到申请后电话核实，并根据公司政策判定能否退货、沟通运费承担责任、沟通退换货物流方式（客户自送或者齐心取货）、对可以维修方式解决的问题沟通维修内容。

齐心取货仅限于仓库所在城市指定区域，其他区域由客户安排自送到仓。

8.2 客服人员根据上述判断，审核《退换货申请明细表》信息完成后，将退换货信息提交至仓库、维修信息提交至售后科相关人员。

8.3 仓库接收到审批的《退换货申请明细表》后，根据确认的物流方式（客户自送或齐心仓库取货）安排退换货的接收工作。

8.3.1 退换货方式为仓库取货的，需与客户做好交接（件数或细数），保证实物与《退换货申请明细表》的一致性（注：①、批量性的退货，无法在客户处进行细数清点、交接的，必须与客户做好沟通并交接件数；②、非批量性的退货，可客户处进行细数清点、交接的，必须与客户进行细数清点、交接）。

A、接收实物与审批清单一致的，与客户进行签收交接，并带回至少一联交接单据。

B、接收实物型号/品质与审批清单不一致的，拒绝接收非审批清单的退货。

C、接收实物数量与审批清单不一致的，要求客户盖章/签字确认数量，并带回至少一联交接单据。

8.3.2 退换货方式为客户自送的，仓库须与货运站（或快递公司）核实件数及外包装是否完好，然后再签字确认，并保存托运单（或快递单）的客户联。

A、无申请的退货：已退到仓库或物流商通知提货，退货管理员需当天通知对应客服人员跟进提报退换货申请明细表，客服人员需在2天内完成退换货申请明细表的跟进提报。

B、有申请的退货且已到仓：仓库退货管理员需在规定的时间内完成清点工作，如因特殊原因不能在规定时间内完成清点工作的，每周五将退换货待处理的台帐提报至物流部总部报备，以免造成工作的遗漏及货物丢失。

8.3.3 客户拒收：

A、因订单原因/价格问题/物流问题（配送不及时/服务态度/送货不带发货单）导致客户拒收，送货人员/物流商需及时将异常进行反馈，仓库文员/调度员接收信息后，需及时对异常进行处理（反馈客服/业务协调处理），并及时通知送货人员/物流商关于异常处理的结果。

B、因质量问题/原包装短少/产品过期/产品临期导致客户拒收，送货人员/物流商需及时将异常进行反馈，仓库文员/调度员登记异常信息后，送货人员/物流商需请客户在送货单上进行原因备注并签字确认，然后再将实物退回。

C、因产品损坏、包装破损、配送短少，导致客户现场拒收/少验收的退货，送货人员/物流商需在回签单上进行备注及签字确认。

8.4 退货提回仓库后，仓库负责核实单据、实物一致后，对产品进行品质的确认，然后再按照产品情况进行退货入库。

8.5 所有退货不同环节（客服、仓库）必须当天受理当天登记形成退货台账日记账并由各仓库分区邮件给业务部门，做到日清日结，信息共享，共同监督。

9、退换货清点分类标准

9.1 仓库应在规定的时间内对退回的实物进行清点。

9.1.1 根据《退换货申请明细表》内容，填入完整的退货产品清点信息：

A、基本信息：型号、颜色、数量。

B、产品品质类型：正常品、返修次品、质量次品、过期品、报废品。

C、退换货物流方式：仓库取货，客户自送（运费到付的需备注费用金额）。

D、物流商原因（配送短少、运输破损、送货不带发货单）、仓库原因（仓库串发、旧货、过期品等）造成退货的责任人。

9.1.2 兼职或专职品管人员/维修人员对产品进行检验并签字确认，然后由仓库文员核实退货审批清单与实物的一致性。

A、实物与审批明细一致的，提交清单至客服录入退货单据，仓库入账处理；

B、实物与审批明细（数量/型号/品质）不一致的，需将差异以邮件形式反馈至客服人员，由客服人员与客户确认异常情况，确认一致后录入退货单据，仓库入帐处理。在差异未确认一致之前，仓库将实物存于退货暂放区，暂不处理，直至差异确认完成。

9.2 根据公司品质标准，退货仓管将清理后的退货分为类及标准如下：

| 序号 | 具体描述 | 归类类别 |
|----|---|------|
| 1 | 原封箱:未过保质期 2/3 期限，外箱未破损、未受潮、未受严重挤压变形 | 正常品 |
| 2 | 零支产品:未过保质期 2/3 期限，最小销售包装完好无缺、无刮痕磨损、无粘连异物、无挤压变形褪色，产品内容物无污染、无破损、无外溢 | 正常品 |
| 3 | 产品包装破损、破裂或无外包装，但包装内独立产品完好无损 | 返修次品 |
| 4 | 办公设备需要维修后方可使用的、需要翻新后可二次销售的 | 返修次品 |
| 5 | 经检测产品本身质量问题或设计缺陷及全国召回产品（如声音小、掉色、缺页、少页、黏贴度不足、屏幕黑点、不通电等） | 质量次品 |
| 6 | 所退产品已过保质期但可以正常使用 | 过期品 |
| 7 | 产品变形、变（褪）色、破裂或产品表面刮伤、磨损严重（不含办公设备） | 报废品 |
| 8 | 无返修价值或无法通过翻新再二次销售产品 | 报废品 |
| 9 | 所退产品已过保质期且不能正常使用 | 报废品 |

| | | |
|----|---------------------|------|
| 10 | 单个产品缺少配件或套装产品内容物不完整 | 返修次品 |
|----|---------------------|------|

10、清点分类完成后品质检验判定程序

10.1 退货仓管依照《退换货申请明细表》清理退货，将清理后的退货按类别填入《退换货申请明细表》，并将其中含有不良品的工单在不超过一个工作日内交给仓库兼职品质管员/维修员检验判定。

10.2 仓库兼职品质管员/维修员对仓管提交的分类清单明细、退货原因与实物一一重验，并判断退货原因与实际是否一致，如归类有误或退货原因与《退换货申请明细表》不一致时，在单上详细注明并签名确认，品质及退货原因归类最终以兼职品质管员判定为准。并将判定完毕的《退换货申请明细表》在完成一个工作日内交还给退货仓管。其中，办公设备由维修人员判断产品状态及处理意见。

10.3 退货原因代码表，退货单据录入时选择，具体如下表：

| 功能 | 代码 | 名称 | 类型 |
|----|-----|------------|--------------------------|
| 退货 | T01 | 客户原因 | 客户因素滞销、过期、报废、取消订单、下错单等 |
| | T02 | 仓库原因 | 仓库少发、多发、错发、发残损品、过期、未及时送货 |
| | T03 | 物流商问题 | 已确认第三方物流责任的退货 |
| | T04 | 质量问题 | 仓库或品管判定的质量问题退货 |
| | T05 | 定制品退货 | 定制品退货必选 |
| | T06 | 无实物-价格调整 | 调整价格差异，实际无实物入库 |
| | T07 | 无实物-客户间借货 | 客户相互借货，实际无实物入库 |
| | T08 | 无实物-销售组织调整 | 用于调整分支转总部开票客户的应收 |
| 结案 | J01 | 订单结案-客户取消 | |
| | J02 | 订单结案-缺货取消 | 含商超释放 ATP |
| | J03 | 订单结案-价差取消 | |

10.4 入库原则及要求如下：

10.4.1 退货为正常品的，可直接退入正常品储位（1001）。

10.4.2 退货为非正常品的，需按权限提供审批文件。

10.4.3 客户拒收的，原则上应同储位入库。

10.4.4 因物流商或仓库原因造成的非正常品退货，需提供责任物流商或仓库责任人，示例如下：

| 交货单行项目备注 | 代码 | 订单原因名称 |
|------------|-------------|-----------|
| 配送短少：**物流 | T03 | 物流商问题 |
| 运输破损：**物流 | T03 | 物流商问题 |
| 仓库串发：刘** | T02 | 仓库原因 |
| 15 天内无理由退货 | T01、T02、T03 | 客户、仓库、物流商 |

10.4.5 如未明确责任，产品入非正常品储位的，责任由退货管理员承担。

10.4.6 责任归属及责任承担

10.4.6.1 仓库原因：

A、因仓库少发、错发或发不良品、过期品、临期品，导致客户拒收的，责任由仓管员承担，根据《仓库作业奖惩办法》对其予以处罚。

B、自有车辆导致产品破损/验收短少的，货物损失由司机/送货员承担。

10.4.6.2 物流商原因：

(1)物流商原因导致货损或验收短少，客户无需补货或仓库无货补发：

A、仓库人员通知相应客服人员开退货单；

B、物流商将破损的货物退回仓库（丢失或短少的部分无需退回），仓库人员清点；

C、仓库文员在 SAP 系统处理账务，对应的货款自动返回客户；

D、费用计入对应的承运商；

E、仓库在月结运费中扣除相应的款项。

(2)物流商原因导致货损或验收短少，客户需要补货：

A、仓库重新打印交货单给予客户补货；

B、费用计入对应的承运商；

C、承运商负责将货物退回仓库，仓库人员清点；

D、仓库在月结运费中扣除相应的款项。

(3)物流丢失货物，客户无需补货或仓库无货补发：

A、仓库人员通知相应客服人员开退货单；

B、仓库文员在 SAP 系统处理账务，对应的货款自动返回客户；

C、费用计入对应的承运商；

D、仓库在月结运费中扣除相应的款项。

(4) 物流丢失货物，客户需要补货：

- A、仓库重新打印交货单给予客户补货；
- B、费用计入对应的承运商；
- C、仓库在月结运费中扣除相应的款项。

(5) 物流商责任承担函：

- A、物流商原因导致货损或验收短少，责任由物流商承担。
- B、客户销退的产品，因物流商未按照要求将非正常品退回，损失由物流商承担。
- C、仓库应及时对责任物流商进行确认责任归属，并将扣款《责任承担函》送达至责任物流商。
- D、责任物流商收到《责任承担函》后，应在 7 天内盖章/签字确认或提出异议。
- E、责任物流商盖章、签字确认责任后，仓库必须及时在 SAP 系统中对异常库存进行预留出库（成本中心计入责任物流商），同时在运费核算账单中进行相应费用的扣除冲抵（齐心员工，则提报公司进行工资扣除冲抵）。
- F、物流部每月根据运费核算账单并结合系统退货原因，核对退货损失的扣减。
- G、每笔损失都应有《责任承担函》，函编号原则为“年月日”+两位数编码+仓库代码+物流商首两位字母，如“20180101021202MY”代表上海仓民源物流2018年1月1日的第二个《责任承担函》。

10.4.7 仓库需妥善保管退换货申请明细表，并按日期整理归档，保存年限不少于三年。

11、OA办公设备类产品退换货操作规范

11.1 设备类产品退换货政策：

设备品质问题，符合三包政策可退换，超出三包政策规定范围，不予接受退换。详细参见《2018 年齐心办公设备服务政策》。

11.2 设备类产品检测判断标准，具体按以下标准分类：

| 序号 | 具体描述 | 责任部门归类类别 |
|----|---------------------------------|---------------|
| 1 | 因设备出厂不良造成的功能性问题，判定为质量原因退货 | 计入品管部考核及供应商考核 |
| 2 | 外包装、设备外壳破损属于人为运输造成的，属于运输损耗退货 | 计物流部或物流商 |
| 3 | 因客户滞销、摆样及外观老旧、发黄导致的退货，属于非质量问题退货 | 计分支机构或客户 |
| 4 | 原箱数量少及外包装箱与内箱实物不符，属于短装、错装退货 | 计品管部或供应商 |

11.3 设备类产品退货机处理

11.3.1 退回的设备类商品维修员应首先进行翻新处理，可翻新的直接入库二次销售。待维修或翻新的退入返修次品仓，后期处理完成后即转储为正常品。

11.3.2 批次质量问题退货，由品管部根据情况判断，由物流部调入指定仓库退供应商处理，或由当地维修员翻新处理。

12、检验判定完成后帐务处理

12.1 退货仓管仔细核实判定内容变化情况，并对有归类改判的实物存放位置、标识作调整后，将《退换货申请明细表》转给客服人员。

12.2 客服人员根据判定后单据内容制作退货单，并录入退货原因代码，完成后通知退货管理员。

12.3 退货管理员核实退货单内容打印无误后将实物按类别移到相应库位。

12.4 财务核实每单退货金额后立帐。

12.5 经判定不符合退换货政策及条件的产品，客服人员通知客户，如客户确认接受返还退货，则由客服人员以邮件方式提供《异常退货处理意见表》通知仓库返还。如客户确认不需要返还退货，则由客服人员以邮件方式提供《异常退货处理意见表》通知仓库执行报废。如客户对判定提出异议的，由客服人员沟通解决，客服人员无法解决的，转由渠道部处理解决。

13、退货价格处理

13.1 客户能提供退货所对应的进货单号的，经客服人员核查属实的，以进货单价格退货。

13.2 客户不能提供退货所对应的进货单号的，按照客户全年最低进货价格退货。

13.3 客户对退货价格提出异议时，由客服人员按照倒推方式查询客户销售记录，确认退货价格。

13.4 促销产品退换，包括价格折扣、买赠、满减、达标返利、优惠券等，按照促销活动时享有的价格退货，价格折算由客服人员完成。

13.5 赠品退货，如已确认为赠品，无进货记录的不接受退货；有进货记录的，按照年度平均进货价格退货。年度平均退货价格=（销售进货金额+赠品发货金额0）/（销售进货数量+赠品发货数量）。

14、退换货运费承担及核销处理

14.1 质量问题退换货产生的运费，由公司承担。

14.1.1 客户采用自送方式的由客户垫付运费，仓库统一整理提报物流部汇总核实审批后交由客服处理并提供给财务部，减少客户应收方式处理。

14.1.2 如客户自送方式的物流为到付方式，即我司提货时支付了运费，则不再向客户核销运费。

14.2 非质量问题退换货产生的运费，由客户承担。

14.2.1 客户采用自送方式的由客户支付运费，我司不予核销。

14.2.2 如客户自送方式的物流为到付方式，即我司提货时支付了运费，此运费仓库统一整理提报物流部汇总核实审批后交由客服处理并提供给财务部，增加客户应收方式处理。

14.2.3 非质量问题退换货如为我司仓库取货，则按照退换货政策规定的客户承担上门取货费用的方式处理，由仓库统一整理提报物流部汇总核实审批后交由客服处理并提供给财务部，增加客户应收方式处理。

14.3 同批次退货，包括质量问题及非质量问题产生的运费，按照 14.1 和 14.2 的原则按照两种退货类型的金额比例方式承担，由客服人员核算后提供财务部，由财务部对应处理。

14.4 含运费订单退货：对于部分退货的（含我司原因及客户原因的），对于此种退货，因原订单金额低于规定的金额，部分退货，依旧低于，鉴于此对于部分退货的不予退回运费。

14.5 含运费订单退货：对于整单退货的，如我司原因的，此种运费每月由仓库登记，按照退货运费的处理方式；仓库登记确认，提交财务部及客服处理。

14.6 含运费订单退货：对于客户到仓库自提，不需要我司配送的订单，此种运费每月由仓库登记，按照处理退货运费的处理方式处理；仓库登记确认，提交财务部及客服处理。

15、退货特殊规定及退货损失经济责任归属

15.1 客户未能提请《退换货申请明细表》的，由业务员或客服人员代为提请，按照先获得信息为提请责任人的方式处理。如仓库收到未提请《退换货申请明细》的退货，反馈给客服人员，由客服人员与客户沟通确认后代为提请。

15.2 客户在未提请《退换货申请明细》程序的情况下，自行将货物退到货运站，因此产生的货物破损、丢失或过保等损失由客户承担。

15.3 客户如通过自己寻找的物流公司退货到货运站，以仓库与货运站实际交接数量为准，如产生差异（指与《退换货申请明细表》的差异）由客户承担。

15.4 客户如没有提请《退换货申请明细》，以仓库实际验收为准，因此产生的差异（指客户后期提出的差异）由客户承担。

15.5 客户投诉原包装或打包货物短装或错装，由客服人员根据情况判定合理性，并通知仓库文员进行退货账务处理。

具体方式：如客户要求补发短缺或者错装货物，由仓库补发；如客户不需要补发短缺或者

错装货物, 确认属实的, 由客服人员给客户做退货单据调帐。如货物不能在 7 天内返回仓库的, 仓库文员再制作预留出库单, 费用计物流商, 待货物返回仓库后再做预留入库单冲销。此单据操作, 在未判定责任前, 原则上不影响物流商的运费结算, 如超过一个月无法退回货物的, 则按物流商的货损处理。

如客户可提供签收现场清点证据、短装或者错装照片等有利证据, 则客服人员根据情况判定责任, 并将相关费用归属责任部门。

15.6 归类报废品的原因属销售方面的 (含退回时已过保质期), 报废损失由分公司承担。

15.7 客户以质量理由退货, 经品管检验非质量原因或只有部分是质量原因, 非质量原因部分的退货所产生的损失由分公司承担。

15.8 归类报废品的原因属仓储的, 报废损失由物流部承担。

15.9 归类报废品的原因属物流运输的, 报废损失由物流商承担。

15.9 归类报废品的原因属仓库发货原因引起的, 报废损失由物流部承担。

16、报废品的报废申报及实物变卖处理程序

16.1 每月月末仓库文员从系统待处理区 (废品仓) 导出报废清单, 按责任部门归类整理后提交总部物流部提请报废。报废申请所涉及部门负责人进行会签, 由物流部提交相关授权人审批。

16.2 仓库兼职品管对报废清单内容详细审核, 按品项一一签署处理意见 (如 “同意报废” 或 “某部件可拆解使用”) 后交给分支财务核算报废金额。

16.3 财务按责任部门核算出明细金额后由物流部提交相关授权人审批。须对当期各仓库报废情况做出分析并提出相应改善措施。

16.4 仓库仓管按经有效授权人签批过的报废单将待报废实物清理出来, 并按仓库兼职品管要求将可用部件拆解出来入材料仓。

16.5 分子公司财务、仓库兼职品管须在报废现场做最后核实, 确保所报废实物与签批的申请单品项、数量完全一致。财务与报废品接收人洽谈变卖金额并双方在清单上签名确认。

16.6 分支财务将报废损失金额, 废品变卖所得金额按比例归到责任部门, 抵扣责任部门所承担的报废损失。

17、退货处理时效要求

17.1 退货取货时效要求: 分仓所在地客户如要求退货取货的, 经客服人员沟通预约取货日期, 仓库按预约日期执行时效要求。

17.2 客户拒收退回仓库的时效要求: 市内客户拒收货物必须次日返回仓库; 省内客户拒

收货物 7 天内返回仓库；省外客户拒收货物 15 天内返回仓库。

17.3 送货差异仓库复核时效要求：1 天内完成复核并回复。

17.4 日常退货清点时效要求：1 万元/批次在一个工作日内完成；1 万元/批次-5 万元/批次在 3 个工作日内完成；5 万元/批次以上的在 5 个工作日内完成。每月 20 号之前的退货必须在当月月底前完成。

17.5 品质判定时效要求：因品质原因退货，1 万元/批次在 2 个工作日内完成；1 万元/批次-3 万元/批次在 3 个工作日内完成；3 万元/批次以上的在 5 个工作日内完成。品管完成时间从退货仓管提供表单并通知品管时间算起。

17.6 客服人员录入时效要求：接到单后必须于 1 个工作日内将仓库清点完毕后的数量及退货原因代码录入退货单，退货仓管必须在 1 个工作日完成实物转移，仓库文员在 1 个工作日完成入库审核。

18、客户退货处理要求

18.1 与仓库同城客户，退货批量较小时，仓库可根据库内作业情况，尽量安排仓库人员现场与客户交接的退货。

18.2 客户直接安排物流将货物退回仓库，或批量非常大，现场无法做到细点，仓库需要第一时间进行以下操作：

A、检查外箱的完好性，如外箱出现破损，需及时反馈至客户、业务负责人并拍照备案。

B、检查退货箱内是否有随行的退货装箱清单，详见附件《客户退货装箱清单》。

C、无随行的退货装箱清单及清点差异的处理职责区分，详见附件《退货异常-职责表》。

D、未获取装箱退货清单前，仓库暂不作清点退货，但需单独存放货物，避免与其他货品混放。

E、由仓库文员反馈（必须以邮件反馈，否则由仓库承担未告知责任）并与客户核对差异，客户核对无误后签字确认，仓库必须获取签字件。

F、仓库无法与客户协调异常时，需及时反馈（必须以邮件反馈，否则由仓库承担未告知责任）至当地业务负责人及抄送对应区域的客服，由业务负责人协助处理。

G、客户退货差异大于 5000 元，仓库在发给客户/业务负责人的同时必须抄送给总部仓储科，否则后续出现的异常，将对仓库负责人进行 200 元/次的处罚。

H、在差异未处理完成前，仓库暂不对退货进行入账和实物处理，单独封存实物，不得将实物转入其他储位，否则因此产生的纠纷责任及损失由仓库承担。

I、客户单笔退货金额大于或等于 500 元时，需向我司开具《红字增值税专用发票信息表》，如退货录入一个月内客户未开具《红字增值税专用发票信息表》，客户退货加计税点同应收货款管理，考核相关责任人。

19、传统渠道客户退换货信息通告：

19.1 销管科负责每月统计发布退货率及退货残损率等数据分析。

19.2 销管科对退货执行过程中存在的管理意识薄弱、发货退货不严谨、压货造成大批量无效退货等行为负有管理监督职能，并就有关情况做出通告处理。

20、本文解释权归：客服部。

21、支持性文件：《权限表》

22、附件

附件1：退换货政策

附件2：退换货运费收费标准及收费方式

附件3：退换货流程

附件4：退换货申请明细表

附件5：责任承担函

附件6：客户退货装箱清单

附件7：退货异常-职责表

附件8：异常退货处理意见表

附件1、

退换货政策

| 退换类别 | 具体描述 | 是否支持7天(含)内退货 | 是否支持15天(含)内换货 | 是否收取返回运费 | 备注 |
|------------------------------|---|-----------------|---------------|----------|---|
| 国家法律所规定的功能性故障或商品质量问题 | 齐心品牌经由齐心售后确认属于商品质量问题；代理品牌经由生产厂家或其指定特约售后服务中心检测确认属于商品质量问题。 | 是 | 是 | 否 | 当地无检测条件的请联系齐心售后处理。办公设备按照三包政策给予维修、有偿维修等服务。 |
| 到货物流损坏、缺件或商品描述与网站不符等 齐心原因 | 物流损伤指在运输过程中造成的损坏、漏液、破碎、性能故障、短少，经售后人员核查情况属实。缺件指商品原装配件缺失。 | 是 | 是 | 否 | 齐心审核期间可能需要物流人员证明或要求客户提供实物照片等，以便售后人员快速做出判断并及时处理。 |
| 其他原因 | 除以上两种原因之外，如个人原因导致的退换货，在商品完好且未使用的前提下。商品完好的定义：商品保持出售时原状且配件、赠品(如有)齐全，购物凭证齐备。 除以上两种原因之外，如个人原因导致的退换货，商品不完好或商品已使用。 | 是(已申明不接受退换货的除外) | 是 | 是 | 由客户承担商品返回齐心的运费，见《退换货运费收费标准及收费方式》。 |
| 温馨提示： | 除以上两种原因之外，如个人原因导致的退换货，商品不完好或商品已使用。 | 否 | 否 | — | 不接受退换货。办公设备按照三包政策给予维修、有偿维修等服务。 |

特别说明，以下情况不予办理退换货：

- 1、任何非齐心出售的商品（商品序列号不符）；
- 2、超过保质期四分之三的产品或保质期不足三个月的商品；
- 3、客户定制品或预定特殊商品；
- 4、三包政策包退换之外的商品、及超过规定的退换货有效期的商品；
- 5、未经授权维修、误用、碰撞、疏忽、滥用、进液、事故、改动、不正确的安装或保管而导致的商品质量问题，或撕毁、涂改标贴、机器序号、防伪标记；
- 6、无法提供商品的发票、保修卡等三包凭证或者三包凭证信息与商品不符及被涂改的；
- 7、其他依法不应办理退换货的。

附件2、

退换货运费收费标准及收费方式

齐心上门取货收费标准：

| 收费标准 | 商品类别 |
|-------|------------------------------------|
| 20元/箱 | 大件商品，包括一体机、保险柜/保管箱。 |
| 10元/箱 | 其他商品。不足一箱按照一箱计算，超出按照实际箱数计算（齐心标准箱）。 |

齐心上门取货收费方式：

| 服务种类 | 服务内容 | 收费方式 |
|-------|-----------------------------------|-------------------------|
| 上门换新 | 生成新订单，物流人员上门以新商品与原商品交换，原商品返回齐心仓库。 | 生成新订单时在订单中体现运费，采用帐扣的方式。 |
| 上门取退货 | 生成上门取件单，物流人员上门将原商品取回齐心仓库。 | 从退货退款中扣减。 |

温馨提示：齐心上门取货仅限于特定城市特定区域，见《退换货齐心上门取货城市明细》。其他城市由客户自送至齐心指定仓库。

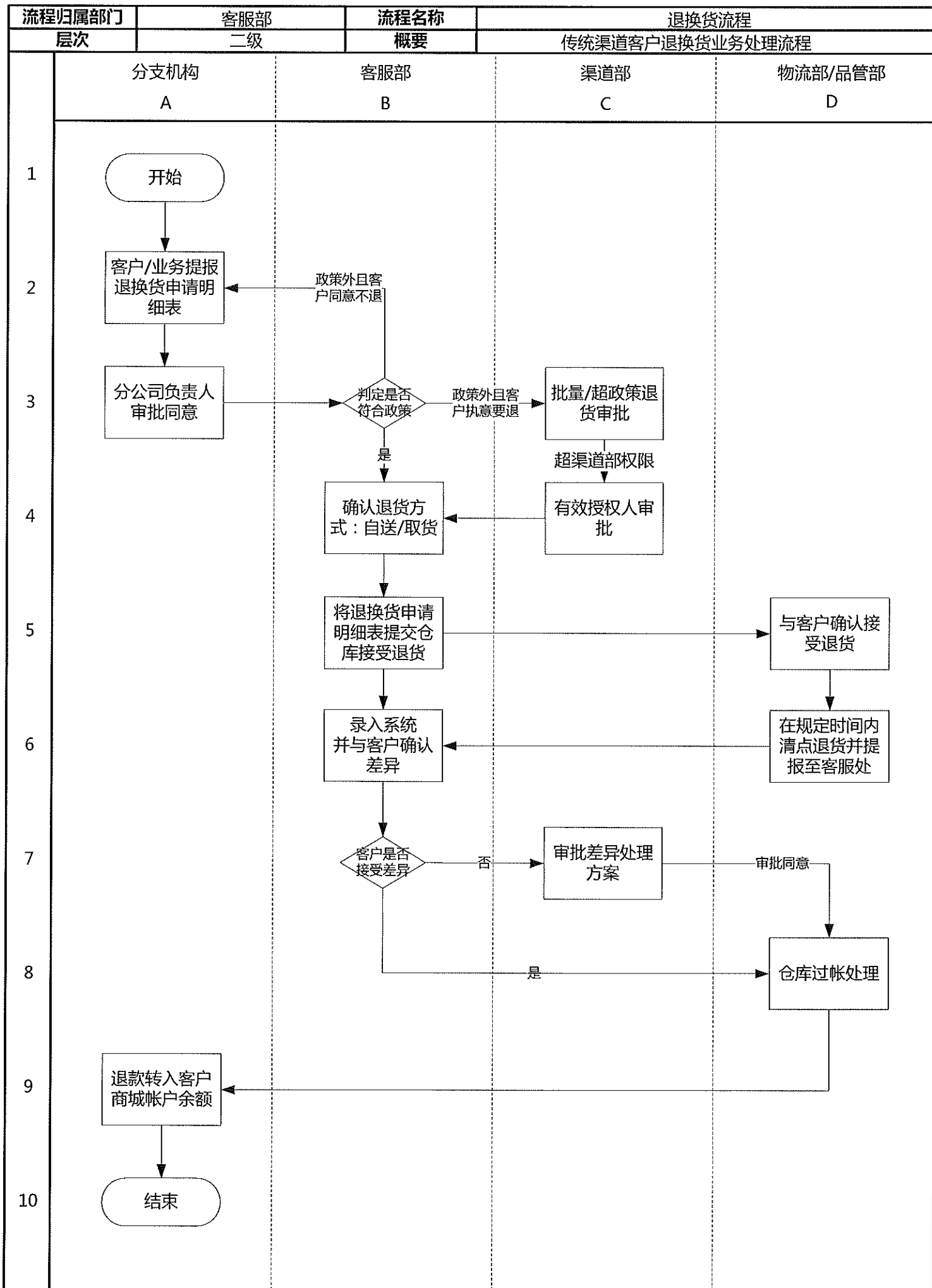
客户自送收费标准：

| 收费标准 | 客户所在地 |
|-------|------------------|
| 20元/箱 | 齐心仓库所在城市之外的其他区域。 |
| 10元/箱 | 齐心仓库所在城市。 |

客户自送收费方式：

| 服务种类 | 服务内容 | 收费方式 |
|--------------------------|---|---|
| 物流方式，客户需先行支付运费，不接受到付的退换货 | 客户安排物流方式将退换货货物退至齐心指定仓库。此方式需要客户先行支付运费，不接受到付的退换货。 | 如运费由客户承担，不需处理。如运费由齐心承担，齐心按“客户自送收费标准”所示在标准以内以帐扣方式给客户核销。 |
| 物流方式齐心得付 | 客户未支付物流运费，由齐心仓库到付。 | 如运费由客户承担，齐心按实际到付金额以帐扣方式计入客户应收账款。如运费由齐心承担，齐心按“客户自送收费标准”所示在标准以内承担，超过标准的差额以帐扣方式计入客户应收账款。 |

备注：1、客户将退换货商品通过物流方式退至齐心仓库。该仓库为齐心区域发货仓库。
2、客户自送的方式，到货数量及质量以收货方实际清点的结果为准。



附件5:

责任承担函

| | |
|-------------|-------------|
| 日期: _____ | 文件编号: _____ |
| 受文单位: _____ | 发文单位: _____ |
| 受文者: _____ | 发文者: _____ |
| 电 话: _____ | 电 话: _____ |

主题: 关于承运商运输货损确认事宜

因贵司原因造成我司货物损失, 具体如下:

损失的费用将直接从本月运费/工资中扣除, 请您收到此函后于7个工作日内盖章(或签字)回传, 如到期未收到贵公司的复函, 我司将视为默认!

| 产品编码 | 产品型号 | 破损部件 | 损失金额 | 承运日期 | 送货地 | 托运单号 | 件数 |
|------|------|------|------|------|-----|------|----|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

承运商复函(请签字/盖章):

附件6

****客户退货装箱**

| 序号 | 箱号 | 产品型号 | 颜色 | 单位 | 数量 | 产品品质 (正常品/残次品) | 备注 |
|----|-----|------|----|----|----|-------------------|----|
| 1 | 第1箱 | | | | | | |
| 2 | 第1箱 | | | | | | |
| 3 | 第1箱 | | | | | | |
| 4 | 第2箱 | | | | | | |
| 5 | 第2箱 | | | | | | |
| 6 | 第2箱 | | | | | | |

退货异常-职责表

附件7

| 序号 | 退货异常 | 客户 | | 仓库 | | 业务 | | 未处理 责任承担 |
|----|--------------|---------------------|-------------|--------------------------|----|--------------|-------------|--|
| | | 异常处理 | 时效 | 异常处理 | 时效 | 异常处理 | 时效 | |
| 1 | | 仓库联系后,配合提供 | 7天 (自然日) | - | - | - | - | 仓库未联系客户, 承担未告知责任 |
| 2 | 退货装箱清单未与货物随行 | 仓库联系后,未配合提供 | - | 以邮件反馈 业务负责人 (抄送客服) | 即时 | 获取客户 退货清单 | 7天 (自然日) | 1、仓库未及时或未邮件反馈, 承担未告知责任; 2、业务负责人未提供或未按时提供退货装箱清单, 仓库按照实际清点数量及产成品质反馈业务和客户, 同时不再核对退货数量的差异, 相应的责任损失由客户承担 |
| 3 | | 双方核对差异, 直至双方互相认可为止。 | | | | | | 仓库未邮件反馈客户, 承担未告知责任 |
| 4 | 实物与清单存在差异 | 如仓库与客户无法达成一致 意见时 | | 以邮件反馈 业务负责人 (抄送客服) | 即时 | 完成差异 处理 | 7天 (自然日) | 1、仓库未及时或未邮件反馈, 承担未告知责任; 2、业务负责人未处理或未按时处理, 后续产生客户的异常纠纷, 由业务负责人承担相关责任 |

附件8

异常退货处理意见表

| 一、基本信息 | | | | | |
|-------------------|---|-------|---------|------|----|
| 客户编号 | | 客户名称 | | | |
| 仓库 | | 承运商 | | | |
| *客服沟通处理意见 | <input type="checkbox"/> 返回客户 <input type="checkbox"/> 报废处理 | | 运费 | | |
| 二、退货明细（提报人：_____） | | | | | |
| 退货型号* | 退货颜色* | 退货数量* | 产品状态* | 装箱号* | 备注 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| *仓库发运件数 | | | *实际收货件数 | | |
| *客户确认： | | | 日期： | | |