

成都西部医药经营有限公司文件

西部医药〔2012〕139号

签发人：艾伟

关于印发《商品销售退货业务管理规定》的通知

各部门、分中心：

为了加强商品销售退货业务管理，规范销售商品的退货流程，减少因退货带来的商品损失，特制定《商品销售退货业务管理规定》，请认真组织学习，并遵照执行。

附件：《商品销售退货业务管理规定》

成都西部医药经营有限公司

二〇一二年十一月九日



主题词：销售退货 管理规定 通知

主送：各部门 分中心

抄送：太极大药房 自贡医药 德阳荣升 德阳大中 绵阳药业

成都西部医药经营有限公司

2012年11月9日印发

打印：徐勤丽

校对：谭小凡（共印15份）

成都西部医药经营有限公司

商品销售退货业务管理规定

为了加强商品销售退货业务管理，规范销售商品的退货流程，减少因退货带来的商品损失，特对销售商品的退货作如下管理规定。

一、总则

1、本规定适用范围：公司对所有客户（包括集团内部商业客户、分公司和外部客户）销售的商品发生的退货。

2、药品系特殊商品，一经销售出库，非质量原因原则上不允许退货。

3、集团内部各连锁公司直营店的退货，还应提供连锁两家以上直营店相互调剂的《调剂单》（有药店店长签字），否则我司有权拒绝退货。

4、所有退货必须提供原购货时我司的《销售结算单》或《出库复核记录》原件（或复印件），品种、批号相符，方可接受退货。

5、所有退货商品必须保证内外包装完好，不影响第二次销售方可接受退货。

二、退货管理原则

1、以下情形的商品销售，我司可以接受退货：

（1）我司通知的退货（含上游客户要求的退货，有质量问题的退货，供货商与我司终止业务关系需结尾款的退货）；

（2）因政府物价部门降价导致商品价格倒挂，厂家同意补贴的品种退货；

（3）我司首次铺货销售产生的退货；

（4）客户在距收到商品 15 天以内（含 15 天）提出的退货（已享受促销政策的品种除外）；

（5）客户在（提）收货时因品种、规格、数量、价格不符和破损等情况拒收商品产生的退货。

2、除上述情形以外的商品销售，我司不接受退货，包括：

(1) 预付款品种、广告品种、合资企业品种(这类厂家一般设有地区分销人员或 OTC 专员，退货一般由他们负责处理)；

(2) 购货渠道不固定的市场调货品种(这类品种因供货单位不稳定，无法解决退货)；

(3) 省外市场购进的低价品种；

(4) 贵细药品、贵重医疗器械、生物制品、冷藏品、血液制品；

(5) 已享受促销政策的品种；

(6) 客户购进商品距商品销售结算时间超过 15 天的品种。

3、对客户提出的不符合退货管理原则的退货，本着为客户服务的原则，我司应积极协调上游供应商进行处理。

三、销售商品退货流程管理

销售商品退货必须严格执行公司《商品销售退货业务操作流程》、《商品销售退货管理补充规定》的相关规定。

1、我司通知的退货和政府物价部门降价，厂家同意补贴的品种退货的处理：

(1) 由采购人员或质管部书面通知采购退货内勤，采购退货内勤填写并打印《退货通知单》注明退货截止日期，经相关部门领导审签后，加盖业务专用章（以传真、电子文件、邮寄等方式）通知各销售客户退货。

(2) 客户退货必须在《退货通知单》截止日期之前退回，逾期未退回的，我司物流部拒绝收货。

如收货人员擅自收货造成的损失，由收货人员自行承担。

2、我司铺货销售退货的处理：

(1) 首次铺货销售的品种，我司销售人员必须在销售结算单上备注“铺货”字样，不得手写。

(2) 首次铺货销售的品种上柜三个月后，产生滞销的，销售

客户有权要求退货，但必须在铺货开始的第四个月内退回。

逾期未退回的，我司不接受退货。

(3) 首次铺货销售的品种的退货流程：各销售客户凭备注有“铺货”字样的销售结算单原件（或复印件）到我司物流部办理退货。我司物流部务必认真核对退货时限（铺货开始的第四个月内），超过退货时限的，我司物流部拒绝收货。

如收货人员擅自收货造成的损失，由收货人员自行承担。

3、其它情况退货的处理：

(1) 客户因品种、规格、数量、价格不符和破损等情况要求退货，必须在收到货品 48 小时内，以电话形式告知我司销售部，经同意后在十五天内退回我司。逾期未退的，我司不再接受退货。

(2) 发生运输破损、收货短少的情况，由物流部协调解决。其中运输破损的退货，必须出具我司《销售结算单》或《出库复核记录》原件（或复印件），在收货当天将破损品种退回，物流部必须在核对品种、批号无误后，方可办理退货手续。属承运单位责任的。由物流部协调货物承运单位承担赔偿责任。

(3) 客户在距收到商品 15 天以内（含 15 天）提出的退货（已享受促销政策的品种除外），按《商品销售退货管理补充规定》的审批流程，报销售部经理、销售分管领导审批同意后，凭我司《销售结算单》或《出库复核记录》原件（或复印件）到物流部办理退货。

物流部收货人员务必认真核对退货时限（距客户收到商品后十五天内），超过退货时限的，应拒绝收货，如擅自收货造成的损失，由收货人员自行承担。

(4) 客户距收到商品超过 15 天的品种，原则上不接受退货。

客户要求退货的，应提出书面的《退货申请单》，凭我司原《销售结算单》或《出库复核记录》原件（或复印件），我司采购人员根据与上游供应商协商的结果，在《退货申请单》上签字确认，报公司总经理（董事长）审批。

采购人员签字确认时，必须在每个品种后签署意见（同意退或不同意退），退货数量统一使用大写（如同意退贰拾盒），并签署姓名及签字时间。

我司物流部按照经采购人员签署的意见并经公司总经理（董事长）审批的《退货申请单》的退货品种及数量办理退货手续。超过审批同意退货的品种、数量拒绝收货，如擅自收货造成的损失，由收货人员自行承担。

四、加强在库商品的管理

1、物流部在收到退货后于三个工作日内完成记账工作，因记账不及时造成经济损失的，由相关责任人承担赔偿责任。

2、物流部和超市现场发生的破损、污染品种，由物流部和超市协调解决。经采购部签字确认能解决的退货方可移至退货库，不能退回供应商的由物流部和超市相关人员自行承担。

3、近效期的在库商品由物流部和超市相关人员每月定期清理，经采购人员签字后移至退货库，由相关采购人员负责处理。

五、附则

1、本规定下发执行后，原公司有关商品销售退货管理的流程管理制度、规定与本规定有抵触的，以本规定为准；无抵触的，继续执行。

2、对违反本规定的行为，公司将处以 50-500 元的罚款，给造成公司经济损失的，按股份公司相关规定追究责任。

3、本规定经公司总经理（董事长）签发，自下发之日起执行。

成都西部医药经营有限公司

二〇一二年十月三十一日