

太极集团有限公司文件

TAIJI GROUP LIMITED COMPANY

太极集团〔2013〕1899 号

签发人：白礼西

关于印发《太极集团产品退(换)货管理规定》 的通知

各公司、厂：

自太极集团[2006]423 号《关于印发〈太极集团有限公司产品退(换)货规定〉通知》文件颁发实施以来，进一步规范了集团退(换)货管理，大大减少了产品的损失。随着集团公司机构整合后部门职责的调整以及销售模式的改变，原有的部分规定和流程已经不能满足管理的需要，需对其进行补充和完善。

现将重新修订的《太极集团有限公司产品退(换)货管理规定》印发给你们，请遵照执行。

附件：太极集团有限公司产品退(换)货管理规定



太极集团有限公司办公室

2013年12月4日印发

拟稿：罗梅

校核：罗梅

附件

太极集团有限公司产品退（换）货管理规定

第一章 总 则

第一条 为保持集团公司良好的信誉和形象，加强退（换）货产品的管理，减少退（换）货产品损失，维护公司利益，确保账账、账实相符，特制定本规定。

第二条 本规定适用于由销售总公司负责销售的产品在各环节中引起的退（换）货，普药产品退（换）货制度由各普药生产厂参照本规定制定。

第三条 太极股份外管部（简称外管部）、物流部、销售总公司客户部（简称客户部）分别负责办事处、重庆货运中心（简称货运中心）、与销售总公司相关的经销商的退（换）货认定、报批、建立台帐及监督管理；其他有关部门负责办理相关工作。

第四条：退（换）货处理原则：必须按程序先申报后才能退（换）货。

第二章 认定条件

第五条 属正常退（换）货范围的按规定程序退（换）货，否则不予退（换）货。若经销商或业务员未经同意自行退回，则按相关规定进行处罚：

序	正常退（换）货
1	经集团质量监督处或相关产品生产厂质检部门确认或书面通知紧急召回，属内在质量问题的退货
2	收货后 20 天内发现破损污染且经业务经办人和办事处鉴定认可而发生的退（换）货；收货 20 天后发生的退（换）货，但符合随车退货量小于发货量的 1‰或者 1 年内因破损污染造成的退货在 5‰以内的条件
3	经销商收货时，产品生产日期已超过一年造成销售确实困难，在收货后三个月内的退货

序	正常退（换）货
4	集团公司推出的新产品、试销产品，经销商收货后，六个月内因无法销售要求的退货
5	在省市公司(或办事处)常规要货的情况下,办事处(或货运中心)按先产先出程序发货后，突发特殊原因使产品积压时间超过六个月，且经市场调剂仍无法销售而发生的退货
6	办事处(或货运中心)在仓储保管中发生破损污染和运输损耗，在正常标准范围内(标准见第六条)的外在质量问题的退货
7	其它正常原因(如与销售合同不一致的产品错发、多发经销商；不可避免的台风、地震造成的自然灾害等)要求退货的

(其中：经销商退货中，不足一个最小销售单位数量的药品、最内层包装严重破裂的药品、以及给予特别优惠政策的药品不允许退货)

第六条 药品污染率和运输损耗率标准：

标准 剂型	①正常标准（%）					②非正常 标准
	污 染 率	运输损耗率				
		1-200km	201-500km	501-1000km	1000km 以上	
糖浆、口服液	4	0.8	1.2	1.5	2.0	超过①标 准以上的
片剂、颗粒剂	4	0.7	1	1.2	1.5	
污染包括经销单位退货、办事处来货、运输中严重挤压变形及擦花、保管污染；污染率为污染量与当期收货量的比率。运输损耗包括货物到达办事处起，直到退回货运中心(含经销单位退货)；损耗率为运输损耗量与当期运输量的比率。						

第三章 申报审批程序及具体处理办法

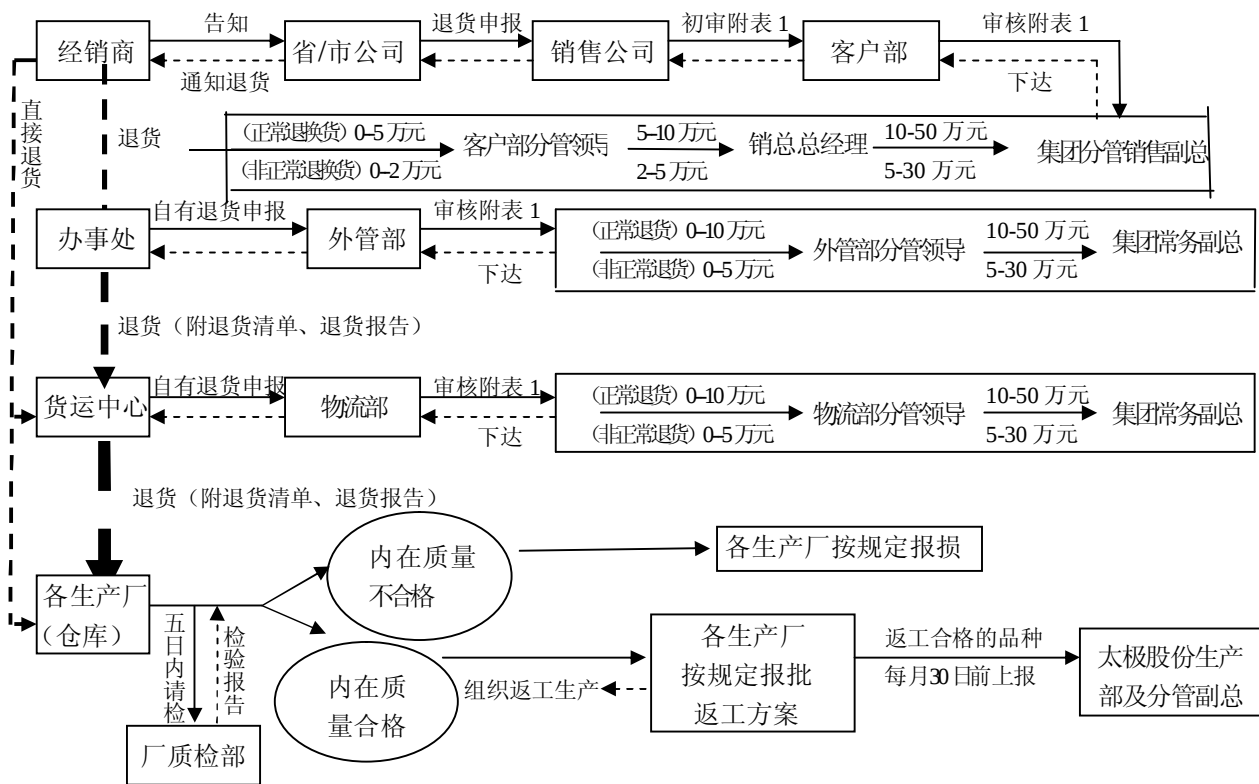
第七条 属经销商(含直发经销商的)、办事处、货运中心要求退（换）货的，分别由对应的省（市）公司、办事处、货运中心负责填写相应的《太极集团产品退（换）货申报表》（附表1（1）、（2）、（3））进行申报。

属内在质量问题退货，由对应申报部门将样品寄回产品所属生产厂质检部门，检验确定后直接退回对应核算主体单位；属经销商换货的，办事处收到换货批复后，在 20 天内换货(换

货仅限于同一品种、规格、价格产品之间换货；不同品种、规格、价格之间，只能按退货处理）。

办事处和货运中心须对附表1中“客户情况、发货时间、退货原因及随车退货率”栏目的内容进行重点核实，并由相应部门负责人签字盖章确认。若为换货应注明当前是否有可换出的产品；若退货产品不属于本办事处发货的则必须注明。

第八条 退（换）货审批流程图（注：流程图中实线箭头为申报、虚线箭头为审批后下达执行）：



（其中：集团公司分管销售副总空缺时由集团公司常务副总代行审签。本文件规定的审批产品金额以次为计，且均以出厂含税价计算。以上审批正常退（换）货、非正常退（换）货、厂内退（换）货金额分别超过50万元、30万元、30万元时，由集团公司总经理终审）

第九条 退货处理具体办法：

(一) 经销商退货处理办法:

1、经销商退货到办事处或厂或货运中心: 由收货仓库保管员与业务员或承运人现场办理货物交接、并完善退货送货单等票据签收手续, 同时收货仓库作好产品入库登记。

2、经销商无审批报告直接退货: 收货单位(指办事处或厂或货运中心)三个工作日内以书面形式通知客户部, 客户部三个工作日内作出处理意见, 并反馈给收货仓库及时办理, 同时由客户部按本文第十三条第 8 点的处罚要求对责任人进行处理。

(二) 办事处退货处理办法:

1、办事处填写《太极集团产品退(换)货清单》(附表 2), 分别报外管部、客户部审核确认自有和经销商退货部份后, 才能将货物退回。

2、原则上每季度退回一次, 若本季度退货数量较少, 最迟推迟到下季度内退回; 若有高附加值可销、可用品种(如 TT、E1、TJ、S3、S4、MM 等), 应及时退回。每次退货每厂不足 1 件且金额不足 1000 元(含)的, 办事处可申请就地处理, 不再退回生产厂, 处理方式由外管部分管领导终审, 损失由各结算单位承担。

3、办事处装箱退货产品必须按生产厂打包封箱, 并在外包装箱上贴上公司专用封条; 封箱后对箱子进行编号, 并在封条上注明箱内各种货物生产日期(2 年以内的到月份, 2 年以上的到年份)、对应的数量及现场封箱人签名(保管、储运、主任或主办会计, 至少三人)并加盖办事处公章。

4、办事处退货时, 办事处人员必须与承运人办理好相应交接手续, 并在货运大小票上注明退货总件数, 开具一式七联退货调拨出库单, 将第二至六联寄送货运中心。

5、原则上重庆片区生产厂的产品由办事处退回货运中心，货运中心按各核算主体存放退货并登记台账，由货运中心统一退回各生产厂（须附上退货清单和退换货报告，否则生产厂可以拒收），其余产品退回各生产厂。其中委托加工产品的退货原则：

A、绵阳制药、天诚制药、南充药厂、东方制药、藏药厂产品直接退回生产厂。

B、效期内（半年）需更换包装的退货直接退回产品生产厂（即受托方）。

C、不能发出销售的产品退回产品委托方。

D、退货时产品受托方已更换且不再生产该产品的退回产品委托方。

E、委托集团以外的单位生产的产品，退回产品委托方。

6、破损药品按报废申报处理，不得装箱退回。

（三）货运中心退货处理办法：

1、办事处通过货运中心中转的退货：

A、货运中心收货时根据附表2中退货总件数与承运人现场办理货物交接手续，并在运单上签字并注明货物实收件数。若验货时发现整件短少或外包装破封差量，应有科长以上领导监督当场开箱清点，要求承运单位出具货运记录，收集好相关证据，及时将结果通知外管部或办事处，同时协助发货方进行索赔。

B、货运中心对货物按生产厂进行存放，建立退货备查台账（注明来货时间、单位、运单号、生产厂、原发件数、实收件数等）。于一周内通知相关生产厂提货，填制内部中转移库单，同时提供办事处随货同行的退货清单、退换货报告及退货调拨出库单与生产厂进行交接。

2、文件或批复退货：公司文件或相关报告批复明确退回货运中心后在川渝市场销售或作其他用途的退货，货运中心需办理正常退货入库手续，并于三日内书面通知行销部，由行销部督促相应产品组销售或使用。

3、自有退货：

A、收货时途损退货，因货物从各生产厂运至货运中心途中产生的破损、污染、雨湿、外箱挤压变形等造成无法发出销售的产品，由承运车辆直接随车退回生产厂处理，货运中心保管员在来货送货单上签实收件数。

B、入库后因移库、搬运、发货途损等或不可抗力因素造成的外包装破损退货，由货运中心填制内部移库单并附退货报告退回各生产厂。

C、库存危机退货，因市场滞销、零货、批号老化无法发出且已近效期的产品，货运中心可根据库存危机报告退货批复意见或退货报告退回各生产厂。

4、货运中心履行办事处发货职能，直发经销商货物退（换）货按办事处相应操作流程执行。

5、直发代理公司产品退（换）货，先款后货且已制票，属运输途损退货的，货运中心收货后开据入库单并将第五联寄代理公司内务，代理公司根据入库单办理补货通知，货物补发后货运中心将退货入库单和补货送货单配套寄相应部门作帐务处理；属经销商收货后退货的：①有批复退（换）货，按批复执行。②无批复退货，货运中心收货后于三日内将退货情况报客户部，客户部须在五日内将处理意见书面反馈给货运中心。

（四）生产厂接退货后的处理办法：

1、各厂接到货运中心通知后必须在五个工作日内尽可能

利用返空车辆运回退货药品。各厂仓库对照退换货报告仔细核对所收货物，按品规建立台账，将蓝字红字送货单配套后的退换货报告交厂财务部入账。收货后五个工作日内通知厂质检部门检验。若发现箱内货物数量有差异的，立即停止验收，并将货物装回原箱，通知外管部核实后进行处理。

2、各厂对内在质量不合格产品按本厂程序每季度申请报损处理，报损销毁工作由各厂自行负责。

3、各厂对内在质量合格的产品，由质检、生产等相关部门确定返工原则后，并在一个月内尽快组织返工、复检，复检后全部指标符合质量标准的产品才能入库销售。

4、各生产厂将返工处理合格后的入库产品（指销售总公司销售的产品，包括产品名称、规格、数量、批号、生产日期），于每月 30 日前报太极股份生产部，生产部次月 5 日前汇总呈送集团公司总经办商务科，由其协调销售总公司或内部商业单位进行销售。若经协调后销售难度大的产品，则由集团公司总经办商务科拟处理方案（如直接用于发放内部职工、内部职工折价购买、促销活动等），报集团公司总经理终审后处理。

第十条 退货差异和报损处理：

1、属与经销商当场清点差异由经销商承担；属验货交接不清发生的差异，交接前由经销商或业务员承担，交接后由收货单位承担；无批复直接退货差异由业务员承担；属退回货运中心前，运输途中正常损耗差异由（与承运人交接的）退货单位承担；属退回货运中心后，运抵生产厂途中正常损耗差异由产品所有权单位承担；属运输过程中的其他差异（包括货到目的地时当场清点货差）由承运人承担。

2、办事处负责办理退回货运中心前的货差、来货及仓储保管中破损污染无法退回产品的报损，并填制《产品报损单》，

由外管部及分管领导签字批准；经外管部人员(或授权委托人)和办事处人员共同销毁，同时做好销毁记录。

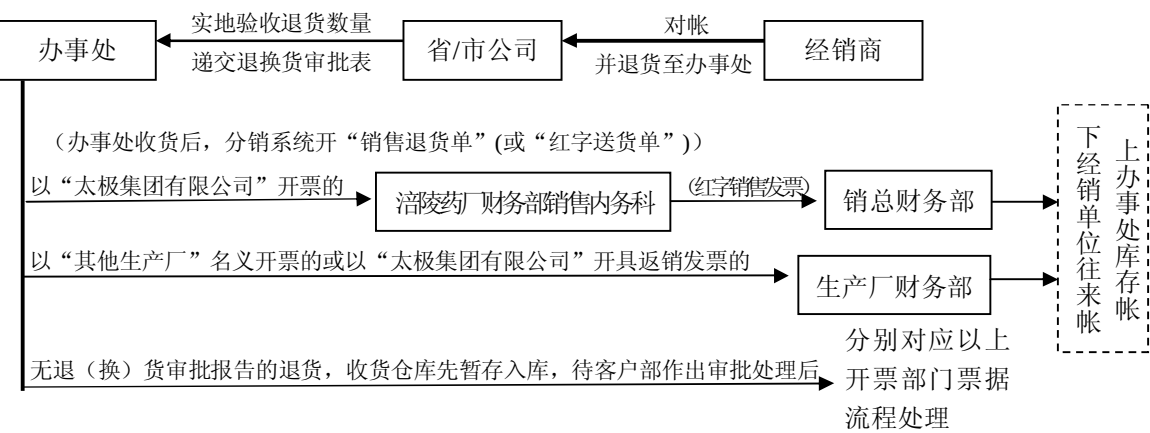
3、货运中心负责货物退回货运中心后的货差、来货及仓储保管中破损污染无法退回生产厂产品的报损，并填制《产品报损单》，由物流部及分管领导签字批准，经物流部人员和仓库人员共同销毁，同时做好销毁记录。

4、办事处(或货运中心)依据审批同意的《产品报损单》下办事处(或货运中心)保管帐和库存商品帐，并寄送报损单原件到相应生产厂财务部冲减办事处(或货运中心)库存商品账。

第四章 票据处理流程及具体要求

第十一条 属换货的：办事处换货后，30 天内将换货出库的蓝字送货单和退货的销售退货单(或红字送货单)及退（换）货审批表按下述票据流程报送。

第十二条（一）经销商退货至办事处的财务票据流程：



1、经销商退货时，办事处凭退（换）货审批表，办理验收入库手续，开具相应核算主体的销售退货单，并与退（换）货审批表配套寄送。

2、若退货时未开增值税发票，办事处应将原发货蓝字送货单和销售退货单及退（换）货审批表配套寄往上述相应核算

主体开票部门，按经销商的实收数量(发货减去退货)开票；

3、若退货时已开票且经销商未入账或未进行税务抵扣，业务员应退回第二、三联(即发票联和抵扣联,且未加盖税务的“已认证”等字样)，于货物退回之日起7日内将发票及原送货单返回收货仓库，收货仓库收票后2日内将发票、送货单和销售退货单或入库单及退（换）货审批表寄往相应部门作财务处理。

4、若退货时发票已入账或已在税务部门抵扣，不能退回原开发票：

（1）业务员应要求经销商出具税务机关的退税证明交收货仓库。收货仓库应及时核对实收的退货数量与退税证明所填数量是否一致：

① 若数量一致则将退税证明和销售退货单及退（换）货审批表配套寄往相应核算主体开票部门，开票部门按规定开具红字发票后作帐务处理，同时将红字发票的第二、三联邮寄至收货仓库转交业务员给经销单位；

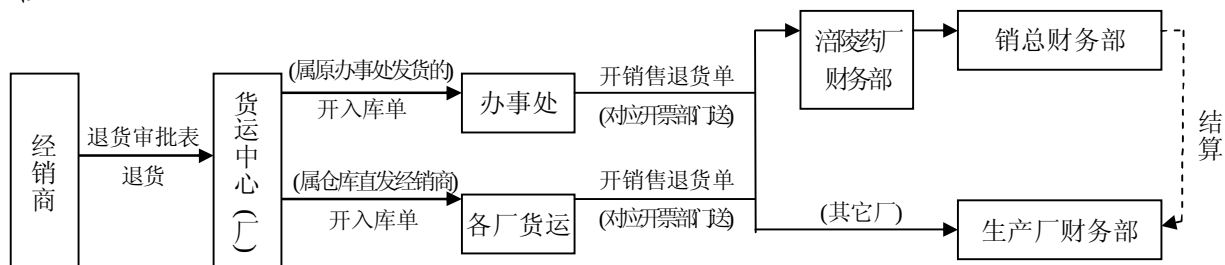
② 若数量不一致：A、实收的退货数量少于退税证明，收货仓库需补开差额部分的红字送货单,且注明“退货实物比退税证明少，差额补开单据”和“原送货单号码及时间”。同时，相应核算主体财务部对差额部分作盘亏处理，冲减库存帐。相应核算主体财务部根据收货仓库提供的盘亏单、红字出库单作帐务处理，并将不含税的差额部分挂业务员个人帐；B、实收数量大于退税证明，收货仓库限期要求业务员补办差额部分退税证明，如果十五天内不能补办的，办事处将退税证明和销售退货单及退（换）货审批表寄相应生产厂开票部门，开票部门按退税证明开具红字专用发票并移交财务部，财务部接票后，对差额数量部分视为无退税证明退货，差额部分税金挂业务员

个人帐。

(2) 业务员从货物退回收货仓库之日起 30 日内不能取得退税证明返回办事处的, 办事处应及时将销售退货单及退(换)货审批表配套寄往相应部门调减经销单位应收账款和调增办事处库存商品帐, 同时将税金部分挂业务员个人帐。

(3) 业务员被挂个人帐后又取得退税证明, 办事处在收到票据后, 附办事处主任审签的书面说明(须注明原退货时间、红字送货单号码、数量、金额)交相应的财务部门, 财务部查实送货单后通知开票部门凭退税证明开具红字发票。

(二) 经销商直接退回货运中心或生产厂的财务票据流程:



1、由办事处直发经销商, 而经销商直接退货到货运中心或生产厂仓库: 仓库收货后, 通知相应办事处补办退货相关手续。

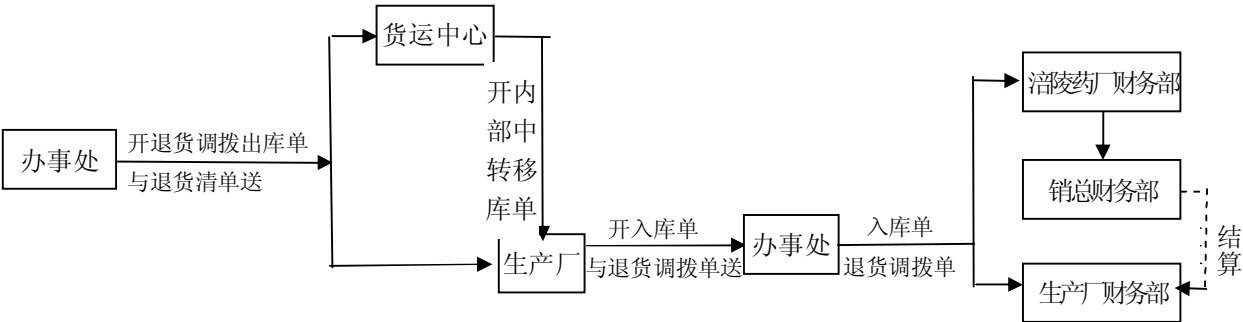
2、由货运中心直发经销商, 经销商退货到货运中心: 仓库依据退货审批表收货后, 通知货运中心录入退货单, 办事处(或行销部)审核退货单, 仓库根据审核的退货单红字出库。货运中心将退货单和入库单配套寄送给销售台帐管理部门, 下经销单位应收账款, 上收货仓库库存商品帐。同时, 办事处(或行销部)通知业务人员于十五日内索取相应退税证明。

3、由货运中心直发代理公司经销商的产品, 经销商退货到货运中心: 仓库收货后, 依据经销商退货审批表填制入库单配套寄送给代理公司。代理公司通知业务员于十五日内索取相应

退税证明，同时将退货单与入库单登记后，邮寄相应的开票部门处理，下经销单位应收账款，上收货仓库库存商品帐。若无退货审批表的，货运中心收货后三日内将退货情况报代理公司，代理公司须在五日内完善退货手续。

4、由运输单位直接运回属代理公司产品的运输途中破损的处理：运输单位运回仓库，仓库据实收货并填制入库单邮寄给代理公司。代理公司根据入库单办理补货通知，通知货运科发货。货运科将补货销售送货单与入库单配套邮寄相应部门作财务处理。

（三）办事处退货回生产厂或货运中心的财务票据流程：



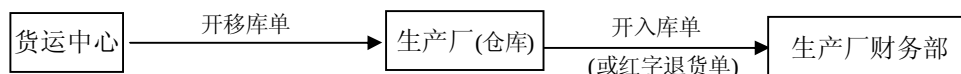
办事处退货时开具退货调拨出库单，与外管部、客户部审批后的退货清单或退货报告配套。

（1）通过货运中心中转的，办事处将退货调拨出库单第二至六联与退货清单配套寄送货运中心。货运中心收货后，在退货调拨出库单第二联签收后，三个工作日内寄回办事处。货运中心转生产厂时，开具内部中转移库单，将办事处寄回的退货调拨出库单第三至六联和退货清单随货移交生产厂仓库。生产厂仓库在五个工作日内验收完毕签收送货单，将签收后的第四至六联附入库单在三个工作日内寄回办事处。

（2）直接退回生产厂的，配套寄送生产厂。生产厂仓库收货后签收调拨出库单并开具入库单，配套寄回办事处。

(3) 办事处将入库单和退货调拨出库单配套寄送相应生产厂财务部进行账务处理。

(四) 货运中心退回生产厂的财务票据流程:



1、货运中心退货时开具移库单，与退换货报告配套退回各生产厂。生产厂仓库开具入库单(或红字退货单)送厂财务部作账务处理。

2、涉及到相关开票单位与相应生产厂办理退货结算时，参照以上方式之一：A、在以后发货中抵减后开票；B、办理退税证明。

第五章 责任划分及处罚规定

第十三条 销售、财务、质检、生产、管理等相关部門，对本办法所涉事項負有監督、檢查和處理的職責。集團各級人員須以公司利益為重，減少公司損失。對違反相關規定的，依據不同責任對相關責任人進行如下處罰：

1、屬產品內在質量問題退（換）貨的，根據質量監督處或質管部門確認的生產責任單位，對相關直接責任人和單位第一負責人分別處以 500 元/次罰款。

2、經銷商(正常和非正常)的退貨，於本年內分別扣除或退回當年省市公司業務員和經理所得該部分產品銷售額的提成及銷售費用金額。其中屬經銷商非正常退（換）貨的，按經銷商收貨後 20 天至 6 個月內、6 至 12 月內、12 至 24 月內退貨的，依據“誰發貨、誰承擔原則”對當年省市公司業務員處以該產品銷售總金額的 3%、5%、10%進行罰款，50 元以下則免除經濟處罰。同時退稅手續等由現業務人員負責辦理。

3、若省市公司能将经销商(正常和非正常)的退(换)货,在本销售区域内或经销售总公司批准在其它销售区域内调剂销售的部份(此部份退货不得再行要求退货),除省市公司承担调剂运输费用外,免除上述第2点的扣款和处罚。但调剂后,接收调剂销售市场未能销售、造成货物积压或过期失效的,所造成的损失由相应的责任市场按产品销售总额的70%进行赔偿。

4、正常退(换)货中属“错发、多发等退货的”对直接责任人和部门负责人分别处以100-300元/次罚款。

5、非正常退货中,属省市公司超常规或无计划性要(囤)货,直接造成办事处或货运中心产品积压退货,(由办事处或货运中心提供书面说明和依据,行销部核实后)对相关业务员和经理处以200—1000元/次罚款,并承担退货费用;属办事处或货运中心超常规要(囤)货、或未按先进先出发货、或非正常标准范围内破损污染和损耗而退货的,或非正常标准范围内破损污染和损耗而报损的,对相应办事处或货运中心处以100—500元/次罚款,并承担退货费用。

6、经销商以前申请换货且已换出的货物,无质量问题的不允许再退(换)货,否则,对省市公司业务经办人和经理分别按退(换)货金额的50%和20%予以赔偿。

7、经销商擅自硬扣货款的,办事处、行销部先通知省市公司在一月内完善手续。若未完善手续的,由办事处对帐人员出具扣款说明,经省市公司业务员、经理、办事处主任、主办会计签字后,转交相应财务部门直接挂业务员的个人帐。同时,由省市公司与经销商协调解决扣款事宜,否则由业务员和省市公司经理各承担货款金额的70%、30%。

8、经销商无审批报告的退货和超审批数量退货,对省市

公司业务经办人和经理各罚款 500 元/次。办事处或货运中心无审批报告的退货和超审批数量退货，分别对办事处或货运中心罚款 500 元/次。

9、办事处或货运中心不按规定报批，自行就地报销损耗，经查实后由损耗报销签字责任人承担并赔偿全部损耗金额；保管或财务人员在无人签字或超标准范围自行报销的，由其承担并赔偿全部损耗金额。

10、太极股份生产部负责督促各厂按规定处理退货产品，对不按规定及时组织返工的、对厂分管生产负责人罚款 100 元/次；造成经济损失的，由相关责任人承担损失。生产厂仅对出现问题的外包装进行返工，内包装和包装换版后的产品一律不予以返工。返工费由相应责任单位或责任人承担。

11、退货过程中具有通知、到场验货、封箱、组织运货、完备手续、按规定程序和时间进行财务票据处理及传递义务的部门或人员，未及时履行相应义务造成退货延迟或损失的，一经查实对责任人罚款 50—200 元/次。

12、审批退货和药品报损的各级部门和领导，未严格调查、审核要求退货和报损的药品实际情况，造成不符合条件或不应退回的药品退回（不应报损的药品报损），一经查实对审批部门、逐级签字的领导分别罚款 100-500 元/次。

第十四条 以上处罚责任的落实：涉及销售系统、生产系统、物流系统、办事处、产品内在质量问题的，分别由客户部、太极股份生产部、物流部、外管部、质量监督处及各生产厂质检部门负责，并出具处罚通知单(必须明确处罚对象和金额)，从相应责任人工资中扣款。以上所有处理意见和结果由各部门于每季度末汇总抄送集团总经办管理科，并由管理科监督执行。

第六章 附 则

第十五条 以上涉及到的相关部门，应根据本文件内容，制定业务处理具体事项的实施细则，并报集团总经办管理科会签和备案。

第十六条 本规定从发文之日起执行，与原太极集团[2006]423号文件相抵触的，以本文件为准。本规定由集团总经办管理科负责解释。