

四川太极大药房连锁有限公司文件

SICHUAN TAIJI PHARMACY CHAIN LTD.

川太药连字〔2017〕26号

签发人：蒋 炜

关于四川太极大药房连锁有限公司 退货流程及职责的通知

一、目的：

为了规范退货流程，明确退货权责，保障公司利益损失最小化，现将退货流程及职责进行梳理并规范。

二、适用范围：

所有逆流商品，包括质量问题、非质量问题。

三、职责分工：

1. 采购部职责：负责：A、退货要求：明确退货品种名称、规格、生产厂家、批号、退货原因、退货时间、退货厂家及厂家联系方式等，并以邮件的形式抄送各相关部门营业部、质管部、门店、仓库、信息部（采购部下发退货通知）。B、每批退货商品仓库完成入账后 1 周内通知厂家到仓库取货，并将通知厂家记录截图发退货组（节假日顺延）。

2. 仓库退货组职责：负责将退货邮件下载打印并留档，按退货要求执行：A、退货通知涉及仓库有库存的品种，清理仓库库存并立即下架；B、严

格按要求验收门店退货，符合要求则验收入库，不符合要求则由门店在一周内自行取回货品；C、仓库在收到门店退货当天下班前完成系统审核。每批商品退货仓库必须在退货文件要求门店退货截止时间后三天内完成验收入账（节假日顺延）。

3. 门店职责：负责将退货邮件下载保存，并按退货要求执行A、清理门店库存并将货品与符合要求的退货单一并退仓库；B、门店将退货商品交司机后第二天下班前完成系统退货执行。每批商品退货门店必须在退货文件要求门店退货截止时间后1天内完成（节假日顺延）。

4. 质管部职责：商品因质量问题须下柜或停止销售及其他退货要求，由质管部发起通知退货，经质管部领导签字后传采购部，具体退货要求由采购部统一按采购部职责发送退货通知，门店按第3条执行。

四、门店退货流程：

退货要求： A、中药与成药必须分开。在系统里面做票时也要将成药和中药分开做退单。将票据分别装入对应退货箱内。 B、退货单需在系统里面直接打印，请不要从系统里面导出到桌面来打印（见附件一：标准退货单）。 C、因为涉及到我司与西部退货人员双方验收退货，所以退货箱内必须附有两联票据。作为我司与西部三方物流退货的交接凭据，请重视！ D、按通知要求退货，保证票、货、帐一致（特别是批号），批号不符的请调整一致后再退货。对于退货与通知不符或者票据不规范的门店，仓库将审核不通过并拒收退货，请门店按第2条要求自行取回。 E、若遇门店无法点执行，请按如下相关处理办法及时解决。

附：门店无法点执行的解决办法：1). 首先，打开【配送退货管理（11022）】，找到无法点执行单据。2). 打开对应的细单，记录下货品 id，货架 id，批号 id，批次 id。--谨记：是每个 id。3). 打开【库内调整（10045）】，继续货品调整。4). 将需要调整的货品的目标货架 id，目标批号 id，目标批次 id 调整为配送退货单细单中记录的对应值，并保存。5). 回到【配送退货管理（11022）】，再次点击 执行 即可正常出库。经过上述办法仍不能解决的请及时与信息部联系。

五、责任划分：

1. 采购员：A、未在规定时间内通知厂家到仓库处理退货的，罚款 5 元/次；

B、未在规定时间内通知厂家到仓库处理退货，导致商品效期的，罚款 50 元/次。造成公司损失的，将由负责该品种采购员按批次价全额赔付。

2. 退货员：A、仓库在收到门店退货当天下班前未完成系统审核的，罚款 5 元/次；

B、每批商品退货，仓库未在退货文件要求门店退货截止时间后三天内完成验收入账的，罚款 50 元/次。

C、厂家在规定时间内到仓库处理退货，仓库因自身原因未能给予退货的，罚款 10 元/次。造成公司损失的，将由负责该品种退货员按批次价全额赔付。

D、仓库未按退货通知及时对仓库库存进行下账，导致门店反复退货的，罚款 50 元/次。

3. 门店：A、未按要求退货的，如：未清理完门店库存、未做商品退货

或下架处理、未将货品与退货单一并退仓库，罚款 5 元/次并将应退货商品按零售价下账，并将货品返回公司处理（不允许退货再存放在门店）。

B、门店将退货商品交司机后，第二天下班前未完成系统退货点执行，罚款 5 元/条，上限封顶 200 元/店。

C、每批商品退货，门店未在退货文件要求门店退货**截止时间**后 1 天内完成。罚款 200 元/次。



主题词： 退货 流程 职责 通知

四川太极大药房连锁有限公司

2017 年 6 月 8 日印发

拟稿人：何玉英

核对：赖习敏

（共印 2 份）