退货安全操作规程

1 各区域总代理在退货之前必须向总公司业务部门提出退货申请，填写《退货申请单》注明产品款式、颜色、数量并注明退货原因。

2 业务部门在接到各区域总代理的退货申请时，应当立即进行业务审核是否 符合退货标准，并注明处理意见。退货的主要标准有：

(1）是否在规定的退货期限之内？

(2)是否在规定的调换货比率之内？

(3)是否是因为质量原因造成的？

(4）是否因为公司的失职而造成的？

3 业务部门在进行业务审核之后，应当立即报批部门经理进行批示或者请求协助处理。在部门经理签字确认之后报批总经理，进行批示。

4 在得到总经理的批示之后，业务部门应当及时把处理结果传真通知区域总代理。

5 各区域总代理在得到业务部门退货批准之后，应当立即进行装箱打包。各区域总代理在退货时应当注意以下几点：

(1）保持产品的包装完整。

(1）应当将退货清单打包，随包同行。

(1)将残次品和非残次品分开打包。

(4）残次品的，应当用不干胶贴在衣服发生残次的位置，并在包装袋上用记录笔写明质量原因。

6 装箱打包之后将货物进行托运，索要托运单据并及时传真至总公司业务部门。

7 仓库部门在收到客户的返货，开包之后将调换产品直接办理

入库手续，并在《入库单〔退货单乃注明退货的地区和客户；将残次品清点数量之后立即送 交质检部门进行质量检验。

8 质检部门在接到客户的退货时，应当注意以下几个情况：

(1）是否因为公司的产品质量原因造成的？

(1）是否因为人为的原因造成的？

(3)这些产品是否可以修复？

9 质检部门完成质量检验之后，应当向业务送交《质量检验报告》。对于可吸收修复的产品应当进行修复并重新包装。

10 质检部门在修复好残次之后，应当将修复产品和残次品送还仓库。

11 仓库在接到质检部门的修复产品和残次品时，应当清点数量并开据《入库单〔退货单乃并在单上注明原因。修复产品和残次品应当与仓库的成品分开存放。

12 业务部门在接到质检部门的《质量检验报告》后，应当立即做出处理意 见并下发仓库。

(1）对于因公司产品质量原因造成的，应当给予调换新品。

(2)对于因公司产品质量原因造成的，因特殊原因可以给予退货。

(3)对于非公司产品质量原因造成的不可修复的残次品，坚持退还客户。

(4）对于非公司产品质量原因造成的可以修复的应当给予修复，修复之后退还客户。

13 仓库在配送退货或者调换的产品，应当开据相应的《装箱单〔调换单〕》，并注明哪些属于退还和调换。

14 业务部门在接到仓库的《入库单〔退货单〕》、《装箱单〔调换单〕》，应当开据相应的《退货单〔发货单〕》，并送交相关部门。

15 修复产品和退还残次品装箱打包之后应当，应当按照成品发货的流程进行托运和跟踪工作。