

客户调换货，配货流程

| 序号 | 流 程 示 意 图                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 权责单位 | 操作说明                            | 表 单                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------|-------------------------------|
| 1  | <div><div>客户调换货申请</div><div></div><div>客服主管审核</div><div></div><div>客服核实开《允许调换货审批单》</div><div></div><div>客户 按审批单退 货</div><div></div><div>仓库收货，填写《收货确认单》</div><div></div><div>客服开退货单</div><div></div><div>财务记帐，退款划到客户帐面</div><div></div><div>客服开系统《配货通知单》</div><div></div><div>商品部审核确认</div><div></div><div>财务记帐批准</div><div></div><div>仓库发货办理</div><div></div><div>客服到货跟踪</div></div> | 客户   | 提出调换货要求                         | 《调换货申请表》<br>接单据当日内完成          |
| 2  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 客服主管 | 审核调换货申请是否符合要求。对已调货品进行重新配货。      | 《允许调换货审批表》《配货通知单》<br>接单据当日内完成 |
| 3  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                                 |                               |
| 4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                                 |                               |
| 5  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                                 |                               |
| 6  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                                 |                               |
| 7  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 仓库   | 检查产品质量、数量，填写收货确认书               | 《收货确认书》<br>接单据当日内完成           |
| 8  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                                 |                               |
| 9  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                                 |                               |
| 10 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 财务部  | 审核是否在调换货率范围内，记帐、并在系统将货款挂入客户帐面金额 | 接单据当日内完成                      |
| 11 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                                 |                               |
| 12 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 商品部  | 审核并确认配货通知单                      | 接单据当日内完成                      |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                                 |                               |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                                 |                               |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

DC

贸易有限公司

程序文件编号：DC -YXZX-012

1.目的：

为了更好的优化工作流程，规范加盟客户调换货流程。

2.范围：

适用于营销中心客户调换货；

3.参与部门、人员及工作权责：

- 3.1 客服主管：审核调换货申请是否符合要求。在客户调换范围内的开具《允许调换货申请表》，对不再客户调换范围内不允许调换，对已调货品进行重新配货。
- 3.2 仓库主管：根据客服主管开具《允许客户调换货审批单》进行收货，检查产品数量和质量，如有问题提交客服主管并转入相关流程，如没有问题开具商品收货确认书，并通知客服主管。对已经确认的货品进行配送。
- 3.3 财务部：核对调换货金额和配货金额是否在客户调换比例当中，并记帐
- 3.4 商品部：审核配货通知单并下达配货指令。

DC

贸易有限公司

程序文件编号：DC -YXZX-012

## 香莎换货品申请表

[illegible]

|              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合 计          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 制单人：审批人：确认人： |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

DC

贸易有限公司

程序文件编号：DC -YXZX-012

|                                                                           |   |    |      |    |    |    |    |     |    |    |
|---------------------------------------------------------------------------|---|----|------|----|----|----|----|-----|----|----|
| 香 莎 允 许 换 货 审 批 表                                                         |   |    |      |    |    |    |    |     |    |    |
| 尊敬的 _____ 加盟商：                                                            |   |    |      |    |    |    |    |     |    |    |
| 您好！                                                                       |   |    |      |    |    |    |    |     |    |    |
| 您于 ____ 年 ____ 月 _ 日 填写的《换货申请表》我司已收到，经过审核，允许您将以下货品退回公司，请于当天内将货品寄出。具体明细如下： |   |    |      |    |    |    |    |     |    |    |
| 款 号                                                                       | 品 | 颜色 | 尺码名称 | 数量 | 发货 | 吊牌 | 金额 | 发货日 | 性质 | 备注 |





香莎仓库收货验货确认书

| 客 户：     |     |    |     |         |    |    |    | 到 货 日 期：   |     |      |     |                                            |
|----------|-----|----|-----|---------|----|----|----|------------|-----|------|-----|--------------------------------------------|
| 客户发货箱数：  |     |    |     |         |    |    |    | 客户发货件数：    |     |      |     |                                            |
| 实 收 箱 数： |     |    |     |         |    |    |    | 实 收 总 件 数： |     |      |     |                                            |
| 款 号      | 品 名 | 颜色 | 吊牌价 | 尺 码 名 称 |    |    |    |            |     |      | 数 量 | 质量反<br>馈意见<br>及建议<br><br>(质<br>退, 返<br>修等) |
|          |     |    |     | XS      | S  | M  | L  | XL         | XXL | XXXL |     |                                            |
|          |     |    |     | 32      | 34 | 36 | 38 | 40         | 42  | 44   |     |                                            |
|          |     |    |     | 均<br>码  |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
|          |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |
| 合 计      |     |    |     |         |    |    |    |            |     |      |     |                                            |

制单人：\_\_\_\_\_

审核人：\_\_\_\_\_

确认人：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

备注说明：

- 1、本表按批次到货填写，每一批货运单号到仓填写一张表格，可多页累计
- 2、质量问题产品请在意见栏中填写，不需要另开质量检测报告，以免重复导致错误。
- 3、本页行数可根据实际到货数进行修改

DC

贸易有限公司

程序文件编号：DC -YXZX-012

香 莎 配 货 通 知 单

客户：

换货率☐

日期

| 款 号 | 品 名 | 颜色 | 尺码名称   |    |    |    |    |     |      | 数量 | 发货折<br>扣 | 吊牌<br>价 | 金 额 | 备注 |
|-----|-----|----|--------|----|----|----|----|-----|------|----|----------|---------|-----|----|
|     |     |    | XS     | S  | M  | L  | XL | XXL | XXXL |    |          |         |     |    |
|     |     |    | 34     | 35 | 36 | 37 | 38 | 39  |      |    |          |         |     |    |
|     |     |    | 均<br>码 |    |    |    |    |     |      |    |          |         |     |    |
|     |     |    |        |    |    |    |    |     |      |    |          |         |     |    |
|     |     |    |        |    |    |    |    |     |      |    |          |         |     |    |
|     |     |    |        |    |    |    |    |     |      |    |          |         |     |    |
|     |     |    |        |    |    |    |    |     |      |    |          |         |     |    |
|     |     |    |        |    |    |    |    |     |      |    |          |         |     |    |
|     |     |    |        |    |    |    |    |     |      |    |          |         |     |    |
|     |     |    |        |    |    |    |    |     |      |    |          |         |     |    |
|     |     |    |        |    |    |    |    |     |      |    |          |         |     |    |
|     |     |    |        |    |    |    |    |     |      |    |          |         |     |    |
|     |     |    |        |    |    |    |    |     |      |    |          |         |     |    |
|     |     |    |        |    |    |    |    |     |      |    |          |         |     |    |
| 合 计 |     |    |        |    |    |    |    |     |      |    |          |         |     |    |

制单人：

审批人：

确认人：

DC

贸易有限公司

程序文件编号：DC -YXZX-013

次品退货流程

| 序号 | 流 程 示 意 图 | 权责单位 | 操作说明             | 表 单     |
|----|-----------|------|------------------|---------|
| 1  |           | 客户   | 收货发现次品，填写《收货确认书》 | 《收货确认书》 |
| 2  |           | 客服主管 | 审核是否退货并填写相关原因    | 《退货通知单》 |
| 3  |           |      |                  | 接单据当日完成 |
| 4  |           |      |                  | 接单据当日完成 |
| 5  |           | 品控部  | 审核是否是我司质量原因      | 接单据当日完成 |
| 6  |           | 仓库   | 符合质量问题入库         | 《收货确认书》 |
| 7  |           |      |                  | 接单据当日完成 |
| 8  |           |      |                  | 接单据当日完成 |
| 9  |           | 财务部  | 核对金额并记帐          | 接单据当日完成 |
| 10 |           |      |                  | 接单据当日完成 |
| 11 |           |      |                  |         |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|------|
| 12 | <div><div>客户《收货确认书》</div><div>↓</div><div>客服主管审核批准</div><div>↓</div><div>客户按单退货</div><div>↓</div><div>品控部检验次品</div><div>↓</div><div>符合次品标准</div><div>↓</div><div>YES</div><div>↓</div><div>仓库收货，开《收货确认书》</div><div>↓</div><div>客服核实开《退货通知单》备注次品原因</div><div>↓</div><div>财务记帐核对，将退货金额转到客户帐上</div></div> |  |  | 日内完成 |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |      |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |      |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |      |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |      |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |      |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |      |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |      |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |      |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |      |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |      |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |      |

DC

贸易有限公司

程序文件编号：DC -YXZX-013

1.目的：

为了更好的优化工作流程，规范加盟客户次品退换流程。

2.范围：

适用于营销中心加盟客户次品退换货；

3.参与部门、人员及工作权责：

- 3.1客服主管：审核是否退货并填写相关原因。
- 3.2品管部：审核是否是我司质量原因。
- 3.3仓库主管：对符合要求的入库并出具《收货确认书》

DC

贸易有限公司

程序文件编号：DC -YXZX-014

| 序号 | 流 程 示 意 图 | 权责单位 | 操作说明              | 表 单  |
|----|-----------|------|-------------------|------|
| 1  |           | 客户   | 提出补货申请            |      |
|    |           | 客服主管 | 核实库存，并按客户补货要求进行操作 | 《货品调 |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                  |         |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------|---------|
| 2 | <div><div>客户补货申请</div><div>↓</div><div>客服受理核实库存</div><div>↓</div><div>填《货品调配单》</div><div>↓</div><div>商品部审核</div><div>↓</div><div>直营部调配</div><div>↓</div><div>货品回总仓</div><div>↓</div><div>开配货通知单, 嵌入配货处理流程</div></div> <div>NO</div> <div>加盟店调配</div> <div>有库存, 嵌入配货处理流程</div> |     |                  | 接单据当日完成 |
| 3 |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                  |         |
| 4 |                                                                                                                                                                                                                                                                               | 商品部 | 核实是否可从直营或其他加盟商调货 | 接单据当日完成 |
| 5 |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                  |         |
| 6 |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                  |         |
| 7 |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                  |         |
| 8 |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                  |         |
| 9 |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                  |         |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                  |         |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                  |         |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                  |         |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                  |         |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                  |         |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                  |         |

DC

贸易有限公司

程序文件编号：DC -YXZX-014

1.目的：

## 2.范围：

适用于营销中心加盟客户补货；

## 3.参与部门、人员及工作权责：

3.1客服主管：核实库存，并按客户补货要求进行操作。

3.2商品部经理：核实是否可从直营或其他加盟商调货

直营店调货：非直营店订货，商品经理可直接从直营店调货，直营店订单货品须征得调出店店长同意方可将货品调出。

DC

程序文件编号：DC -YXZX-014

| 品 调 配 单 |     |    |                 |    |     |     |    |     |      |      |           |     |
|---------|-----|----|-----------------|----|-----|-----|----|-----|------|------|-----------|-----|
| 调出店：    |     |    |                 |    | 方式： | 退总仓 |    |     |      | 日 期： | 2011-7-26 |     |
| 款 号     | 品 名 | 颜色 | 尺 码 名 称         |    |     |     |    |     |      | 数 量  | 吊 牌 价     | 备 注 |
|         |     |    | XS              | S  | M   | L   | XL | XXL | XXXL |      |           |     |
|         |     |    | 34              | 35 | 36  | 37  | 38 | 39  |      |      |           |     |
|         |     |    | 均 码             |    |     |     |    |     |      |      |           |     |
|         |     |    |                 |    |     |     |    |     |      |      |           |     |
|         |     |    |                 |    |     |     |    |     |      |      |           |     |
|         |     |    |                 |    |     |     |    |     |      |      |           |     |
| 合计      |     |    |                 |    |     |     |    |     |      |      |           |     |
| 收货人：    |     |    | 先退回总仓，再由仓库发给客人。 |    |     |     |    |     |      |      |           |     |
| 电话：     |     |    |                 |    |     |     |    |     |      |      |           |     |

制单人：\_\_\_\_\_

审核人：\_\_\_\_\_

确认人：\_\_\_\_\_

| 货 品 调 配 单 |     |    |         |    |     |    |    |     |      |      |  |  |
|-----------|-----|----|---------|----|-----|----|----|-----|------|------|--|--|
| 调出店：      |     |    |         |    | 方式： | 退仓 |    |     |      | 日 期： |  |  |
| 款 号       | 品 名 | 颜色 | 尺 码 名 称 |    |     |    |    |     |      |      |  |  |
|           |     |    | XS      | S  | M   | L  | XL | XXL | XXXL |      |  |  |
|           |     |    | 34      | 35 | 36  | 37 | 38 | 39  |      |      |  |  |
|           |     |    | 均 码     |    |     |    |    |     |      |      |  |  |

|      |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|------|--|---------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|      |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|      |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|      |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|      |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|      |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|      |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|      |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 收货人： |  | 收货地<br><br>址： |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 电话：  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

制单人：\_\_\_\_\_

审核人：\_\_\_\_\_

确认人：\_\_\_\_\_

| 序号 | 流 程 示 意 图 | 权责单位          | 操作说明            | 表 单     |
|----|-----------|---------------|-----------------|---------|
| 1  |           | 客户            | 提交修改、定制申请单      | 《定制修改单》 |
| 2  |           | 客服主管、<br>直营经理 | 登记受理            | 《定制修改单》 |
| 3  |           |               |                 | 接单据当日   |
| 4  |           |               |                 | 内完成     |
| 5  |           | 商品部           | 核实是否可行及跟进出货     | 《定制修改单》 |
| 6  |           |               |                 | 接单据当日   |
| 7  |           |               |                 | 内完成     |
| 8  |           | 生产部           | 核实是否可行并按要求修改定制。 | 《定制修改单》 |
| 9  |           |               |                 |         |
| 10 |           |               |                 |         |



- 3.2商品部经理：核实是否可行及跟进出货
- 3.3生产部：核实是否可行并按要求修改定制。

DC

贸易有限公司

程序文件编号：DC -YXZX-015

香 莎 客 户 定 做 单

期：

| 款号 | 品名 | 颜色 | 尺码名称 |    |    |    |  |    |     | 数量   | 吊牌价 | 备注 | 出货期 |
|----|----|----|------|----|----|----|--|----|-----|------|-----|----|-----|
|    |    |    | XS   | S  | M  | L  |  | XL | XXL | XXXL |     |    |     |
|    |    |    | 34   | 35 | 36 | 37 |  | 38 | 39  |      |     |    |     |
|    |    |    | 均码   |    |    |    |  |    |     |      |     |    |     |
|    |    |    |      |    |    |    |  |    |     |      |     |    |     |
|    |    |    |      |    |    |    |  |    |     |      |     |    |     |
|    |    |    |      |    |    |    |  |    |     |      |     |    |     |
| 合计 |    |    |      |    |    |    |  |    |     |      |     |    |     |

制单

确认

人：  
\_\_\_\_\_

审核人：  
\_\_\_\_\_

人：  
\_\_\_\_\_

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/506210030243010154>