

昆明五彩印务有限公司

信息化、智能化建设项目

业务流程设计文档

一成品退货流程

流程编码	EBC-WP-005
流程名称	成品退货流程
流程主责部门	仓库
流程涉及角色	销售、仓库、财务
当前生效版本	V4.0
生效日期	2025.12.12

文档控制

修订履历

修订日期	修订人	版本	修订简述
2025-12-12	章杰会、李响	4.0	根据调研情况，编制本文件

目录

1. 流程概要	3
1.1. 名词和术语定义	3
1.1.1. 成品退货	3
1.2. 范围	3
1.3. 流程目标	3
1.4. 流程图例	3
2. 流程详细说明	4
2.1. 流程图	4
2.2. 流程关键节点说明	6
2.3. 流程节点目标及期望值	6
2.4. 流程相关规则	6
2.5. 流程关键控制点	6
3. 流程变革与预期收益	7
4. 流程功能描述	7
6. 确认与审批	8

1. 流程概要

1.1. 名词和术语定义

下列名词、术语定义适用于本文件。

1.1.1. 成品退货

成品退货：企业因产品质量、规格不符、交货问题等原因，将已售出的商品退回给供应商或生产商的行为。

1.2. 范围

此流程适用的范围为：昆明五彩印务有限公司（以下简称“五彩印务”）的成品退货流程。

1.3. 流程目标

通过标准化操作实现高效、合规的退货处理，平衡企业成本控制与客户满意度。

1.4. 流程图例

基本的流程图标如下图 1：

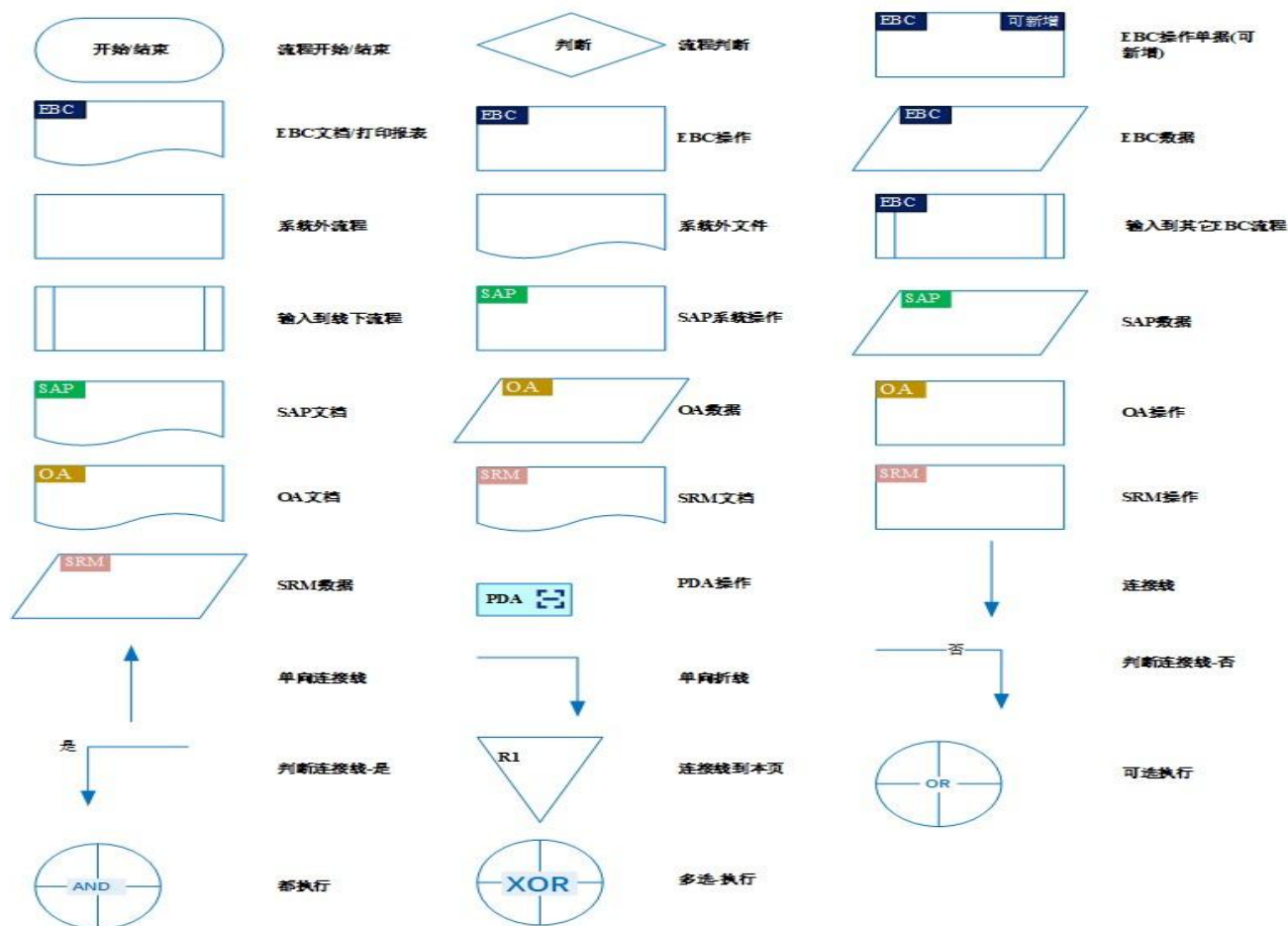
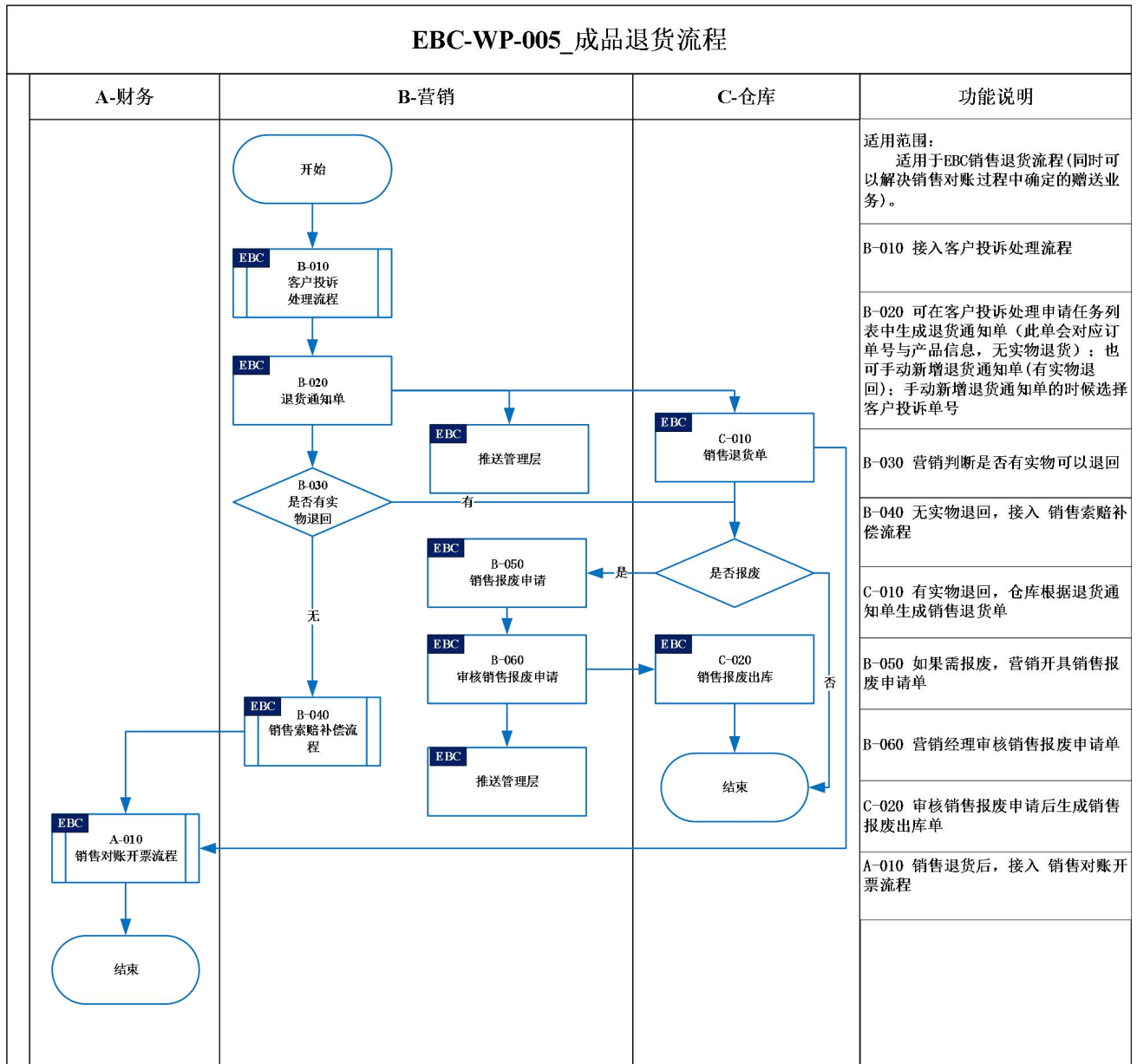


图1 基本流程图标

2. 流程详细说明

2.1. 流程图

流程图如下图 2。



2.2. 流程关键节点说明

请见表 1:流程节点说明。

岗位	步骤编号	流程描述	系统操作	表单输入	表单输出
营销	B-010	客户投诉处理流程	是		客户投诉单
营销助理	B-020	退货通知单	是	客户投诉单	退货通知单
仓库	C-010	销售退货单	是	退货通知单	销售退货单
车间	B-050	销售报废申请	是		销售报废申请
营销	B-060	销售报废申请审核	是	未审核销售报废申请	已审核销售报废申请
仓库	C-020	销售报废出库	是	销售报废申请	销售报废出库
营销	B-040	销售索赔补偿流程	是	不合格报告	客户索赔单
财务	A-010	销售对账开票流程	是		

2.3. 流程节点目标及期望值

请见表 2:流程节点目标及期望值

流程步骤编号	业务流程目标及功能期望描述	优先级
	通过标准化操作实现高效、合规的退货处理，平衡企业成本控制与客户满意度。	

2.4. 流程相关规则

请见表 3:流程相关规则

岗位	步骤编号	单据名称	单据编号规则	单据类型	是否打印
营销助理	B-020	退货通知单	STXTTZ+年+月+4 位流水号		
成品库	C-010	销售退货单	FXDB+年+月+4 位流水号		

2.5. 流程关键控制点

请见表 4:流程关键控制点

岗位	步骤编号	流程名称	重要管控点需求	管控目标或方法
营销助理	B-020		销售助理及时根据客诉单，开制退货通知，仓库人员根据退货通知进行退货入库。	

3. 流程变革与预期收益

请见表 5:流程变革与预期收益

流程名称	现状	未来	变更影响分类				收益/效益描述
			提高工作质量	降低成本	提升效率	规避风险	
		追踪退货过程中的每一步操作，分析数据，有效控制成本，降低企业的运营成本。	√	√	√	√	

4. 流程功能描述

4.1、销售退货流程

营销收到客户投诉并提出退货，在系统内创建客户投诉单并选择退货，根据客户投诉单创建销售退货通知单，仓库在收到退货的成品后，根据退货通知单办理销售退货单。

4.2、销售退回通知单创建

销售退货通知类型：1) 退货补送 退货后返工完成后还需要补送给客户

2) 退货完成 退货后无需在送货；

退货单必须选择送货单号，针对于哪个批次的送货单退货

退货原因：质量原因，订单变更，内部原因，外部原因，货物倾斜等

4.3 销售退货单创建

仓库收到退回货物后，在系统内根据退货通知单创建销售退货单。

6. 确认与审批

业务蓝图签字矩阵

组织/岗位	签字栏（如有多人签字，各自签名+日期）
流程各节点工作角色	
五彩印务项目执行组成员	
小羚羊项目组成员	
五彩印务项目决策组成员	

甲方：昆明五彩印务有限公司（盖章）