

# 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

#### —销售索赔补偿流程

流程编码	EBC-SD-008
流程名称	销售索赔补偿流程
流程主责部门	营销
流程涉及角色	营销、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
1.2. 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 .....	7
3. 流程变革与预期收益 .....	7
4. 流程功能描述 .....	7
4.1 客户索赔/补偿单 .....	7
5. 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。

销售索赔补偿：因购买或使用商品/服务时权益受损，向销售者主张赔偿或补偿。

## 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”）的销售索赔补偿流程。

业务场景：由于质量问题，针对客户投诉后需要进行赔款的业务。

## 1.3. 流程目标

通过协商优先解决争议（如退款、换货、服务升级），降低客户负面情绪。

## 1.4. 流程图例

基本的流程图标如下图 1：

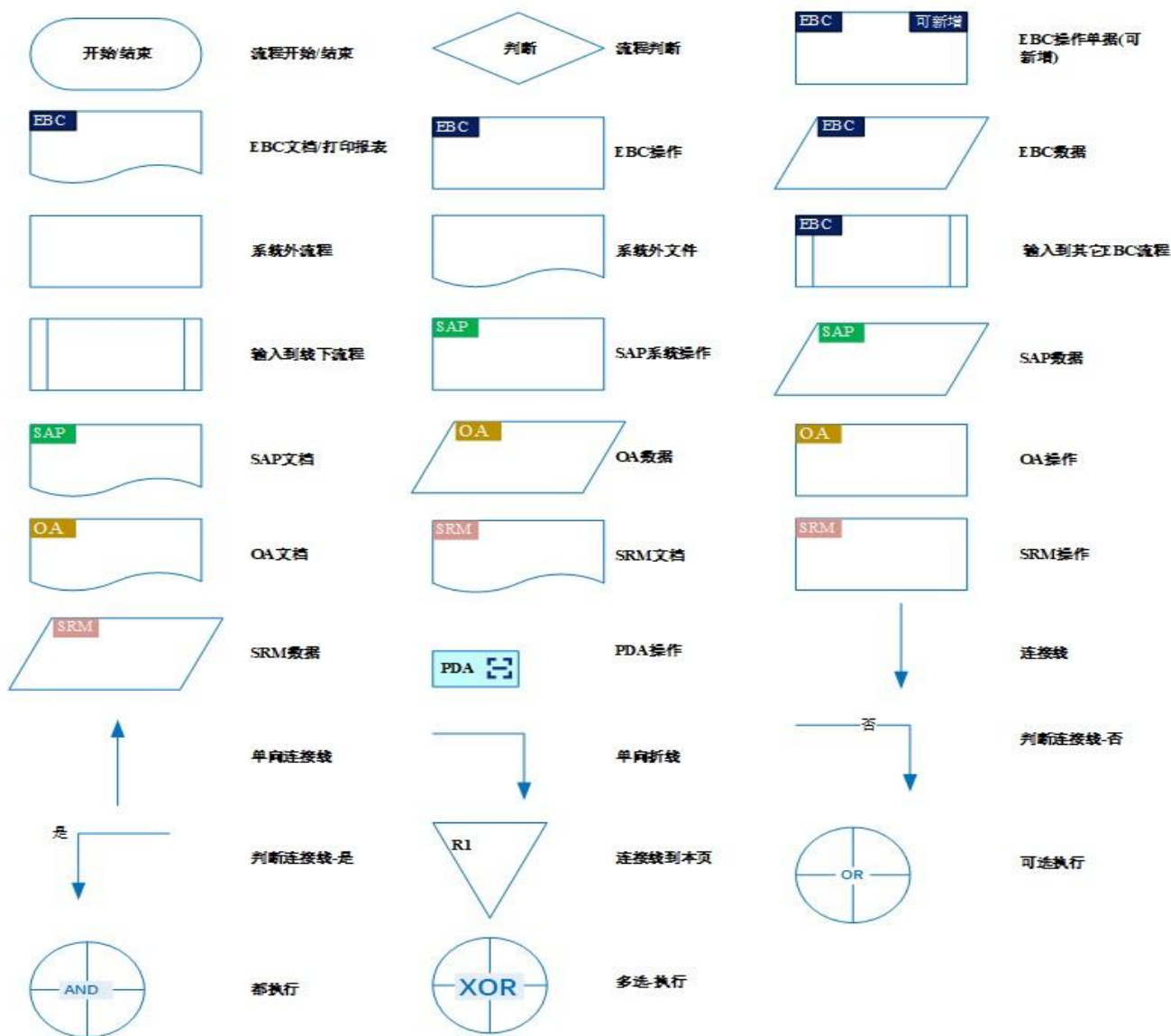


图 1 基本流程图标

## 2. 流程详细说明

### 2.1. 流程图

流程图如下图 2。

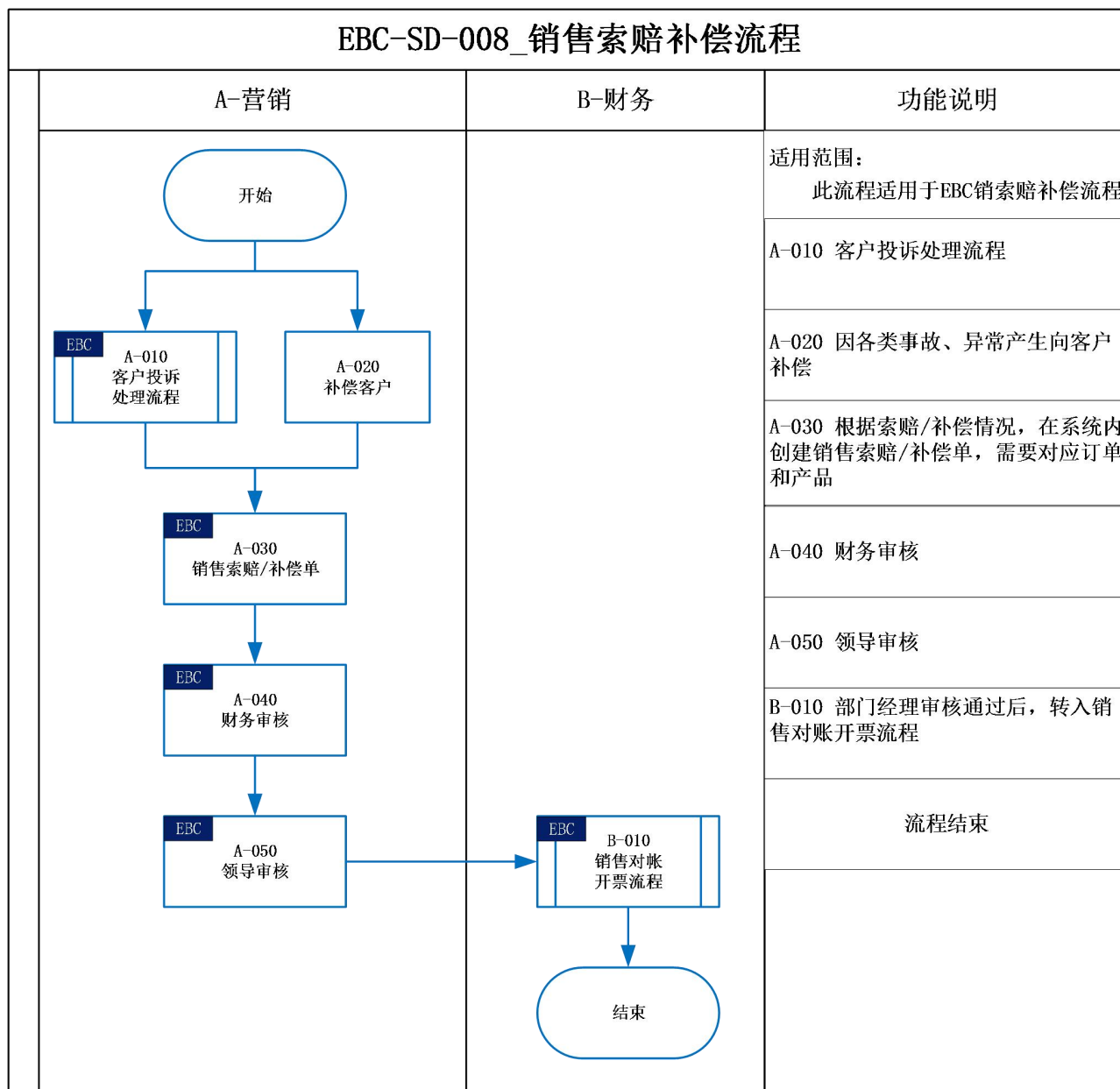


图 2 流程图

## 2.2. 流程节点说明

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	A-010	因各类事故、异常产生向客户索赔(如客户订单需额外增加运费等)	是		客户投诉处理流程
营销	A-020	因各类事故、异常产生向客户补偿	否		
营销	A-030	根据各类事故、客户投诉形成的不合格报告情况,在系统内创建销售索赔/补偿单,需要对应订单和产品	是	不合格报告	未审核销售索赔/补偿单
财务	A-040	财务审核销售索赔单	是	未审核销售索赔/补偿单	财务已审销售索赔/补偿单
总经理	A-050	领导审核	是	财务已审销售索赔/补偿单	已审核销售索赔/补偿单
财务	B-010	领导审核通过后,转入销售对账开票流程	是	销售索赔/补偿单	应收账款流程

## 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
	规范补偿申请审批,确保客户与企业权益平衡,提升问题解决效率与客户满意度	高

## 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	A-030	客户索赔单	KHSP+年+月+3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	A-030	销售索赔/补偿单	异常情况需要对销售金额调整	开具索赔/补偿单

## 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	
		开具索赔/补偿单					对客户再开票对销售金额再调整

## 4.流程功能描述

### 4.1 客户索赔/补偿单

#### (1) 销售扣款来源

依据不合格品报告中选择客户扣款

#### (2) 销售扣款单创建

根据不合格品报告创建客户索赔单，录入扣款原因

## 5. 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）