

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
一外发索赔补偿流程

流程编码	EBC-PP-011
流程名称	外发索赔补偿流程
流程主责部门	生产
流程涉及角色	生产、财务
当前生效版本	V4.0
生效日期	2025.12.18

文档控制

修订履历

修订日期	修订人	版本	修订简述
2025-12-18	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	6
4. 流程功能描述	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。

外发索赔：企业在委托外部加工商生产过程中，因加工商责任导致成品 质量缺陷、交付违约或其他合同义务未履行，向加工商提出经济索赔要求的行为。

外发补偿：因我方原因造成对方损失形成的补偿。

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”）的外发索赔补偿流程。

1.3. 流程目标

1) 覆盖直接损失（如货款、维修费用）及可预见的间接损失（如停产损失），确保企业因加工商责任导致的经济损失得到全额或法定比例补偿。

2) 将高频次索赔数据（如缺陷类型、违约次数）反馈至加工商，要求其优化生产工艺或加强履约能力。

1.4. 流程图例

基本的流程图例如下图 1：

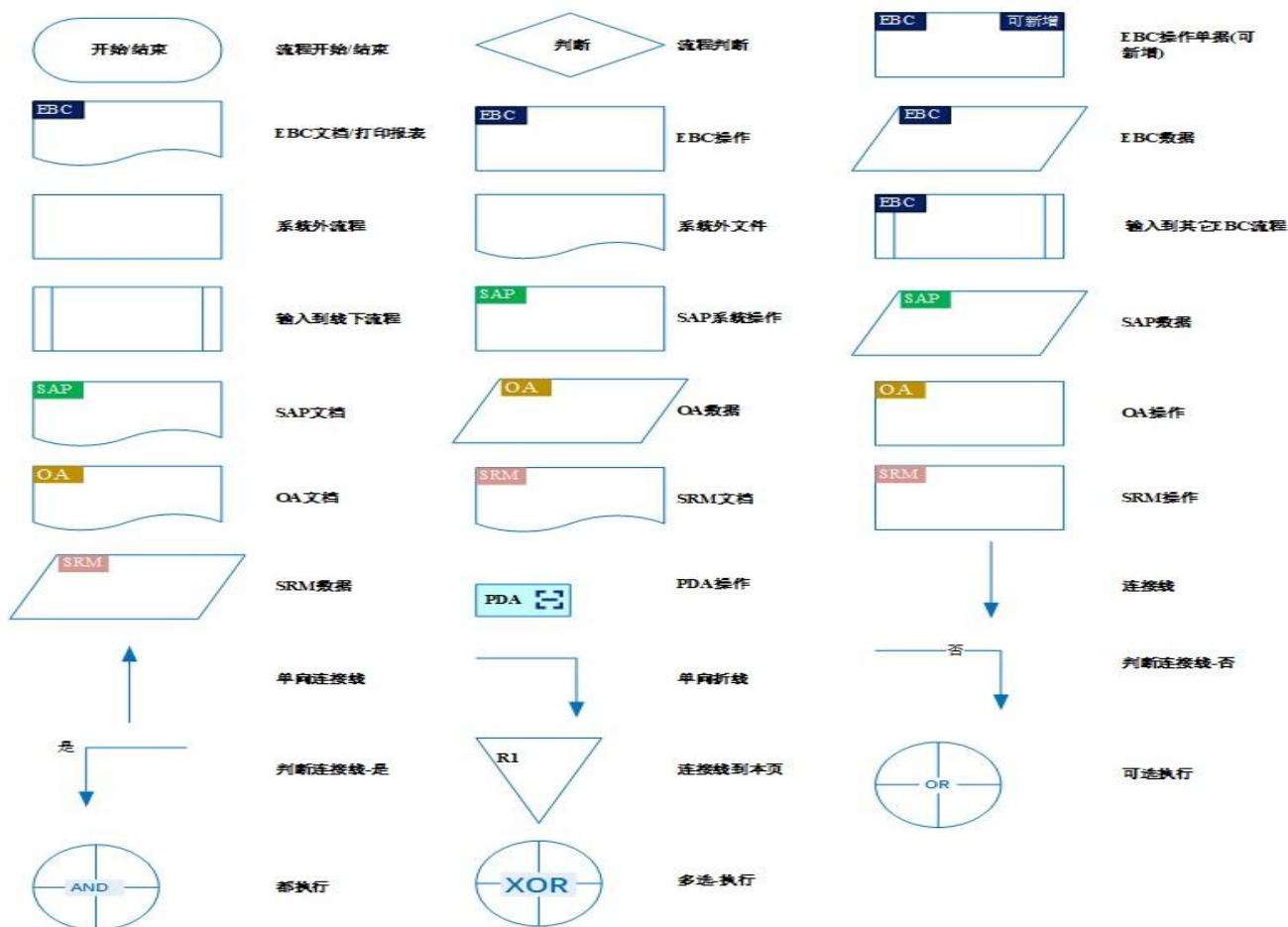


图1 基本流程图标

2. 流程详细说明

2.1. 流程图

流程图如下图 2。

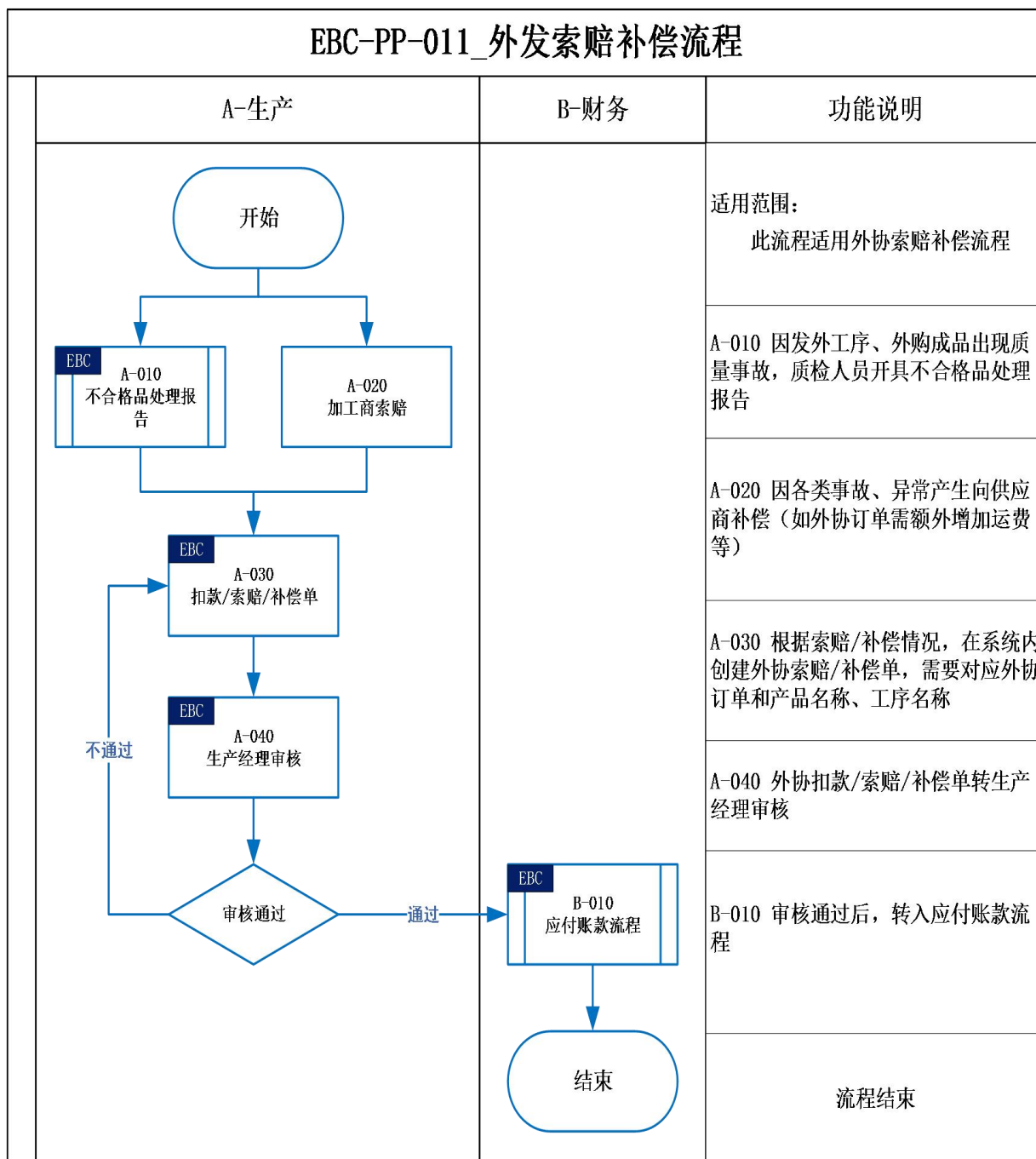


图 2 流程图

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
品质	A-010	因发外工序、外购成品出现质量事故，质检人员开具不合格品处理报告	是		不合格品处理报告
生产	A-020	因各类事故、异常产生向加工商补偿（如外协订单需额外增加运费等）	否		
生产	A-030	根据索赔/补偿情况，在系统内创建外协索赔/补偿单，需要对应外协订单和产品名称、工序名称	是	不合格品处理报告	未审核外协索赔/补偿单
生产	A-040	外协扣款/索赔/补偿单转生产经理审核	是	未审核外协索赔/补偿单	已审核外协索赔/补偿单
财务	B-010	审核通过后，转入应付账款流程	是	已审核外协索赔/补偿单	应付账款流程

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
	覆盖直接损失及可预见的间接损失，确保企业因加工商责任导致的经济损失得到全额或法定比例补偿	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
生产	A-030	外发索赔/补偿单	WGBC+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
			部门经理确认索赔/补偿单	索赔/补偿单提交审核

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，索赔加工商		√		√	索赔因加工商违约造成的直接经济损失

4. 流程功能描述

4.1.发外索赔：

(1)发外索赔来源：不合格处理报告

(2)存在质量问题，与加工商协商，可以扣款；若我方造成的原因，可以补偿。

4.2、索赔/补偿单审核后，形成应付账款；

4.3、应付在财务系统进行操作。

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）