

# 调换（退）货管理办法(WI-824-01-001)

## 一、 货品调换的目的

因各地消费者的消费习惯，经济实力以及各地客户经营状况不同等差异，可能造成各地客户库存积压，为了贯彻爱迪尔珠宝的非凡服务理念，更好的为客户服务，提升客户的满意度，在一定程度上减轻客户的库存压力，特此实施该调换政策。

## 二、 责任

- 1、总调度：负责调换货品调度和流程协调，准时交付率统计和管理；
- 2、人力资源部：负责奖罚执行；
- 3、ERP 项目组：负责开发、完善、维护生产环节所需 ERP 功能；
- 4、相关流程环节部门：负责本环节流程优化，提高效率，达成准时交付和交付合格。

## 三、 调换货品

### 1. 调换货品的货品认定条件：

#### 1.1 可调换：

##### 1.1.1 综合配售部的成品：

灵感成就非凡

1.1.1.1 所有加盟伙伴除一口价成品、珍珠、玉石（玉石镶嵌及素玉）及公司成品显示 N 款（不可调换标识）产品外，其余综合配售部的成品可调；

1.1.1.2 所有非加盟伙伴在综合配售部采购的系列产品可调（系列产品调换政策按相关合同内容执行），采购成品年采购量满足 50 万的非加盟伙伴可享受加盟伙伴在 1.1.1.1 的调换服务。

1.1.2 加盟伙伴在公司配石且在公司加工的普通钻石货品。

1.2 不可调换：

1.2.1 无法提供货品资料和证书（包括原公司出货时带有国际证书或裸石证书的）；

1.2.2 货品资料与 ERP 系统资料不符的不予调换；

1.2.3 货品的标签资料以及证书资料与货品实际资料不符的不予调换；

1.2.4 货品有缺石、碎石、缺少配件、断裂、磨损较大、变形严重、刮花严重、配石碎裂等严重破损，无法进行二次销售的货品不予调换；

1.3 货品可调的时间条件：满足上述条件的货品需要满足以下时间条件方可进入认定流程。

1.3.1 彩宝类货品在客户采购后 9 个月内可调换，超过 9 个月的不可调换；

1.3.2 非总代客户采购的钻石货品采购满 6 个月以上才可进行调换，少于 6 个月不可调换；

1.3.3 总代采购的钻石货品采购满 3 个月以上才可进行调换，少于 3 个月不可调换；

灵感成就非凡

1.3.4 对于总代和非总代采购的钻石货品可调的时间条件不满足的情况，有特殊情况需要调换的，需额外增加 20%的服务费(调换货收费标准里费用的 20%)。

1.4 特殊（收费）调换情况：彩宝类货品可调换时间条件特殊性，允许收费调换即特殊调换情况，前提必须满足以下条件：

1.4.1 除采购 9 个月以外的其他条件均满足调换要求，即物流部、品管部和综合配售部对货品实物确认可予以接收；

1.4.2 申请特殊（收费）调换需支付特殊调换费，收费标准为（货品出货月数-9）\*1%\*货品公司结算价，不足一个月的按一个月计算。

例：2014 年 9 月 1 日出货彩宝类货品 110 件，2015 年 9 月 1 日拿回 100 件进行调换，经调换货认定后，90 件可接收调换，该 90 件货品原结算价为 27 万元，则收取费用=（12-9）\*1%\*270000=8100 元。

2. 调换货率，适用“加盟伙伴在公司配石且在公司加工的普通钻石货品”。

2.1 加盟伙伴累计货款金额的 20%作为调换货比率，但进行调换货时，近三个月内进货金额不作为调换率计算范围；

2.2 加盟伙伴在公司配石且在公司加工的普通钻石货品，调换货率采用货款金额累计管理办法。

3. 调换货费用结算

3.1 调换货收费标准：根据调换货翻新、重新作证书等所产生的费用，因货品主石的大小所产生的证书费不一，故以货品主石大小为区分，制定每件货品收费标准，应收费用=翻新费+标签费+损耗+证书费，如下表：

表 1

产品分类标准 (1ct=100 分)	收费标准(元/件)	备注
--------------------	-----------	----

灵感成就非凡

0.08ct 以下 (不含 0.08ct)	45	收费标准含: 翻新费、标签费、损耗、证书费
0.08ct-0.20ct (不含 0.20ct)	50	
0.20ct-1.00ct (不含 1.00ct)	75	
1.00ct-3.00ct (不含 3.00ct)	130	
3.00 ct 以上 (含 3.00 ct) 及特豪华款	证书费以国检收费为准+ 标签费+损耗+翻新费	

例: 加盟伙伴交来调换货 50 件 (钻石镶嵌货品), 其中 20 件 8 分以下, 30 件 20 分的, 应收费为:  $20 \times 45 + 30 \times 50 = 2400$  元。

3.2 可调换货品所有证书、标签等费用不退, 调换货品按照原出售时的结算金额结算, 并按调换货收费标准扣取相关费用;

3.3 调换货金额可抵自调换货申请之日以后新采购货品的货款 (包括成品以及下单), 按调换货金额抵款部分的新采购货品, 如为金工石结算的, 将不再收取品牌管理费 (如存在新加盟合同执行前金工石结算之未收取品牌管理费的货品调换, 如抵款新采购的货品为金工石结算的, 仍须收取品牌管理费)。

3.4 不得抵扣调换货品申请之日之前新采购货品的货款、客户的其他欠款以及提现;

3.5 调换货品本次下单金额不作为 2.2 的调换金额累计。

4. 关于调换货品的其他注意事项:

灵感成就非凡

4.1 客户原货品为可调换货品，但客户拆石重新在本公司下单，此类货品重新出货后，条码有变更与原货品条码不一致，无法查到原来资料的，视为资料不符不予调换；

4.2 加盟伙伴自行编造拆石货品编号以至于无法区分是否为公司配石时，公司将视为资料不符不予调换货；

4.3 加盟伙伴对于认定过程中有异议的可在自收到不可调信息 5 个工作日内提出异议，将疑问货品交由国检检验判断，其中产生的费用由与检验结果相左一方承担。

#### 四、 退货

根据退货理由分为质量退货、撤店退货、抵款退货和折价回收。

##### 1. 质量退货：

1.1 质量退货的货品除包含符合调换货认定条件的货品外，还包括综合配售部的一口价成品、珍珠、玉石（玉石镶嵌及素玉）及公司成品显示 N 款(不可调换标识)产品；

1.2 经我公司品管部对货品的质量进行检验检测后认定为我公司出厂质量缺陷或问题的货品；

1.3 因不可抗力或者客户自身原因造成的货品质量问题不在此退货范围；

1.4 结算：可退货品根据退货单据、标签、证书号等相应明细数据，核对字印、证书，在加盟伙伴数据记录中找取货品原始数据，按原出售时的结算价格，全额退给客户，期间产生的费用由公司承担。

##### 2. （加盟商）撤店退货：

2.1 撤店退货必须经由市场部分管高层审批后方能认定（在《调换、退货申请单》上说明签字）；

灵感成就非凡

- 2.2 撤店退货的货品除包含符合调换货认定条件的货品外,还包括综合配售部的一口价成品、珍珠、玉石(玉石镶嵌及素玉)及公司成品显示N款(不可调换标识)产品;
- 2.2 结算:按调换货收费标准收费后,九折回收,不符合退货条件的可进行拆改或者抵料或者退客户自行处理。
3. 抵款退货:
- 3.1 抵款退货必须经由市场部分管高层审批后方能认定(在《调换、退货申请单》上说明签字);
- 3.2 结算:客户提供价格,提交公司审核,以成品入库核算的钻石价做参考,高于此价,按成品入库核算的钻石价核算,低于此价,按客户钻石价核算,金价以财务提供为准。按证书实际成色、净度、级别进行核算,制退货结算单。
4. 折价回收:
- 4.1 为了体现对加盟终端的体系服务,支持加盟伙伴实际经营需求,对终端顾客以旧换新所退回的爱迪尔珠宝品牌货品,加盟伙伴可向公司申请折价回收,公司回收原则为:
- 4.1.1 货品经由物流部查验审核货品实物、资料、证书与公司ERP系统货品信息相符;
- 4.1.2 货品经由品管部查验审核货品伪劣真假,实物与证书信息相符;
- 4.1.3 按原货品公司结算价七五折回收。
5. 特别说明:客户对于认定过程中有疑问以及异议可转至国检检验判断,期间产生的费用由检测结果相左的一方承担。

灵感成就非凡