

ICS 03.100.01
A 10
备案号:49494—2015



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11085—2014

零售商退货流程管理规范

Management specification of retailers return process

2014-07-30 发布

2015-03-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

中华人民共和国国内贸易
行 业 标 准
零售商退货流程管理规范
SB/T 11085—2014

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.gb168.cn

服务热线: 400-168-0010

010-68522006

2015年8月第一版

*

书号: 155066·2-28728

版权专有 侵权必究

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国连锁经营协会、海航商业控股有限公司、武汉武商量贩连锁有限公司。

本标准主要起草人：张斌、杨青松、方琳、李满。

零售商退货流程管理规范

1 范围

本标准规定了零售商退货流程中的退货商品要求及直送商品退货、非直送商品退货和配送中心退货的具体流程。

本标准适用于零售企业门店、配送中心和供应商。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

SB/T 10465—2008 连锁经营术语

3 术语和定义

SB/T 10465—2008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

退货 return outwards

零售商把不合法规以及公司要求、有瑕疵、超过预定到货时间等不符合售卖标准的商品退回供应商。

[SB/T 10465—2008,定义 6.2.23]

4 退货商品要求

4.1 可退货商品

- 4.1.1 国家权威机构及政府部门强制停售的商品。
- 4.1.2 供应商通知要求下架和召回的商品。
- 4.1.3 有保质期的商品,按照采购协议规定保质期处在可退货范围内的商品,特殊情况需采购确认。
- 4.1.4 品质不良、残次商品以及由供应商负责承担的破损商品。
- 4.1.5 零供双方约定的库存量过大、滞销、过季的商品。
- 4.1.6 与供应商终止合约的商品。
- 4.1.7 引起新闻危机及顾客严重投诉的商品。

4.2 不可退货商品

- 4.2.1 过期(不含保质期在 15 日内日配商品)、虫鼠等咬损、空包装(液体类商品除外)、配件不全以及规定范围内外包装受损的商品。
- 4.2.2 因管理不善或操作不当而造成残损的商品。
- 4.2.3 退货商品合计金额小于合同中约定的最低金额的同—供应商商品。
- 4.2.4 其他按照法规不允许退货的商品。