**四川太极大药房连锁有限公司**

**操作规程标准**

**药品退货操作规程**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 版本编号：SCTJ—QP—002—2015—Ⅴ | 序页/总页 | 1/2 |
| 起草部门：采购部 | 起草人：  |
| 质量管理部初审： | 质量负责人审核： |
| 董事长批准： | 执行日期：  |
| 变更原因：根据“新版GSP”管理规范要求 |

一、目的：为加强对药品销售退货业务全过程的控制和管理，确保药品销售退货畅通有序，特制定本操作规程。

二、范围：适用于本公司药品销售退货的全过程。

三、责任：采购员部、质量管理部对此规程实施负责。

四、内容：

**1、商品退货遵循的原则：**

1）商品退货要保障我司正常利益不受损害，对于货款已结算完毕的商品发生退货，必须取得加盖供货方公章的同意退货并约定补偿方式（退款或换货）的书面证明。

2）货款尚未结算或尚未结清（应付货款金额大于退货金额）的商品发生退货，必须与上游供应商确定好后出退货通知。确定内容包括退货方式，经办人员姓名及退货周期等，如果发生冲红情况，由负责的业务员承担；委托我司通过专业运输部门发运退货的，还应明确费用承担方式。

**2、商品退货有以下几种情况：**

1）质管部通知退货：由于质量原因如无QS、硬胶囊、或者相关管理部门检查出问题需要退货，由质管部统一出退货通知，经领导签字后发给相关部门，在规定时间内退货到三方物流。

2）厂家通知及效期商品退货：采购员负责的品种，由于与供应商不再业务往来或者是效期品种，经与供应商联系确定后，采购员在内部邮箱中通知门店，门店在规定日期内按要求清理退货至三方物流。退货到三方物流的品种采购内勤按退货要求给供应商做冲账处理。

**3、退货办理程序：**

1）质管部通知退货品种：由采购部统一发出退货通知后，应联系采购部或者相关部门或者请示领导对通知退货品种给出处理意见，门店在规定时间内退货到三方物流后，按处理意见完善退货程序。

2）分管采购员通知退货：门店在规定时间内退货到三方物流后，采购内勤整理退货商品并落实退货数量和价格。采购员负责通知供应商来退货，采购内勤再按要求与供应商业务人员清点完毕后，打印一式两份退货单，分别签字认可后，在系统中做冲账处理。

3）退货单采购内勤妥善保存。委托我司发运的退货由发运人、由采购员与供应商确认好后在退货单（提货联）上签名，发托运后必须交回运输凭证复印件附在退货单后面由采购内勤保存备查。

5）商品购进退货单存根联连同供货方提供的相关证明由采购内勤保存备查。

**4、具体操作流程详见附件：**

**附表十三：商品退货流程图**

门店按要求清理退货，交物流至仓库

采购内勤根据门店退货单清理货品

厂家通知退货

移交三方物流退货组清点上架

采购部统一发通知

采购内勤按要求清理仓库库存并下柜

质量问题退货

效期品种退货

采购内勤通知采购员通知厂家到仓库退货