

愛買線上電子商務 供應商作業規範

2015.04版



Agenda

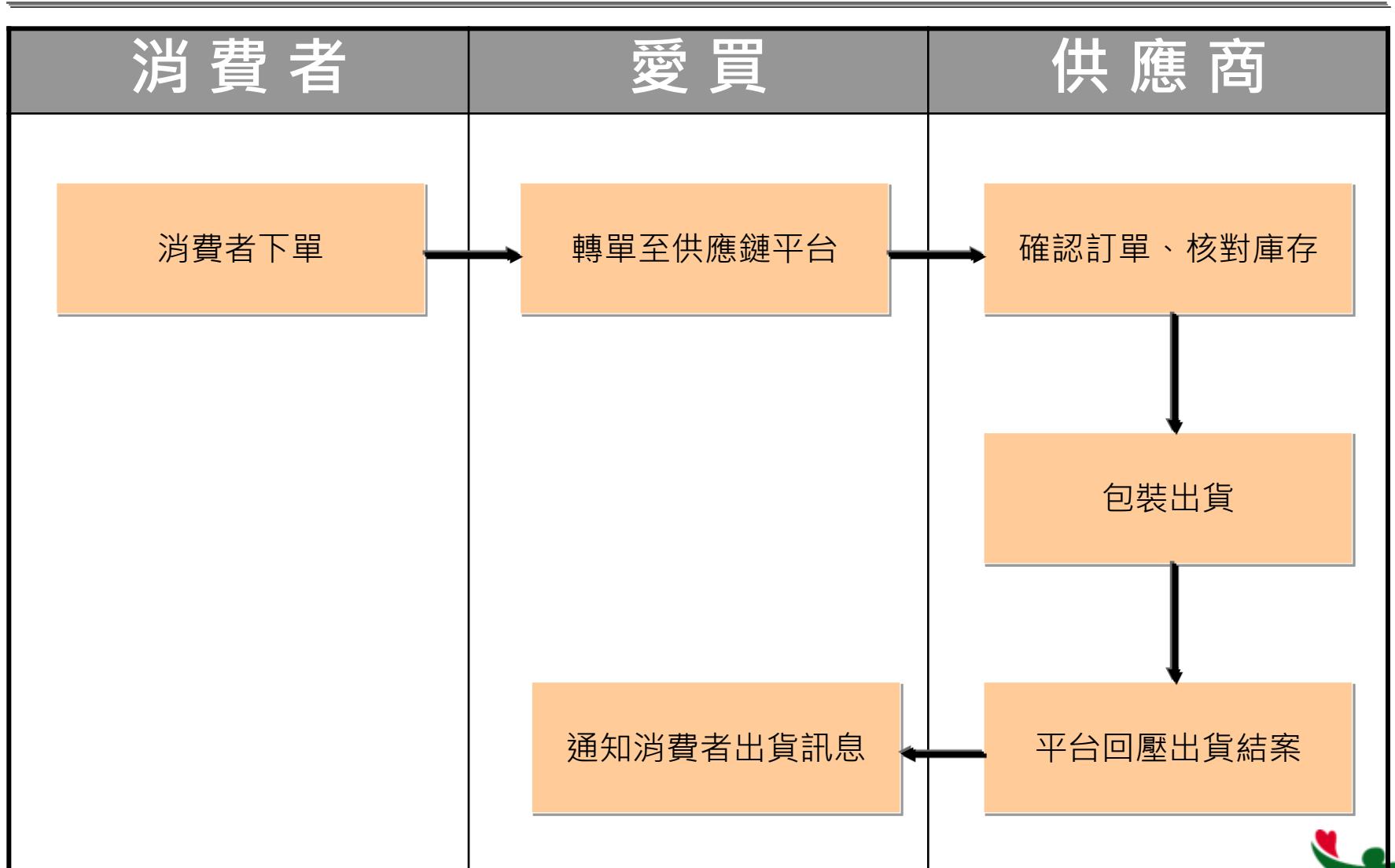
- 1 前言
- 2 出貨作業流程與規範
- 3 缺貨、延遲通報流程與規範
- 4 退貨作業流程與規範
- 5 換貨作業流程與規範
- 6 帳款結算作業流程與規範



前言

為協助愛買線上供應商更加了解出貨、退貨、換貨等作業流程及注意事項，避免因不熟悉其作業規範，進而影響整體作業時效，特訂定本作業須知說明。

出貨作業流程



出貨作業規範

● 出貨準備

請務必每日登入平台系統，確認有無待出貨訂單，以免影響出貨時效導致延遲。

● 出貨時效

一般訂單：D+2個工作日。

客約訂單：與消費者約定之日期（請務必於接獲訂單24h內與消費者電聯約定）。

預購、訂製訂單：預計出貨日或預計可製成之天數。

● 出貨結案

- 1) 請於出貨完成後，即時將出貨配送商及出貨單號，確實於平台上回壓出貨結案。
- 2) 請務必回填正確之出貨單號。
- 3) 若未即時於平台回壓出貨結案，將影響後續貨款請款作業，請務必留意。
- 4) 出貨簽收單據請至少保留一年以上，以利消費者查詢時調閱。



出貨作業規範

- 商品包裝

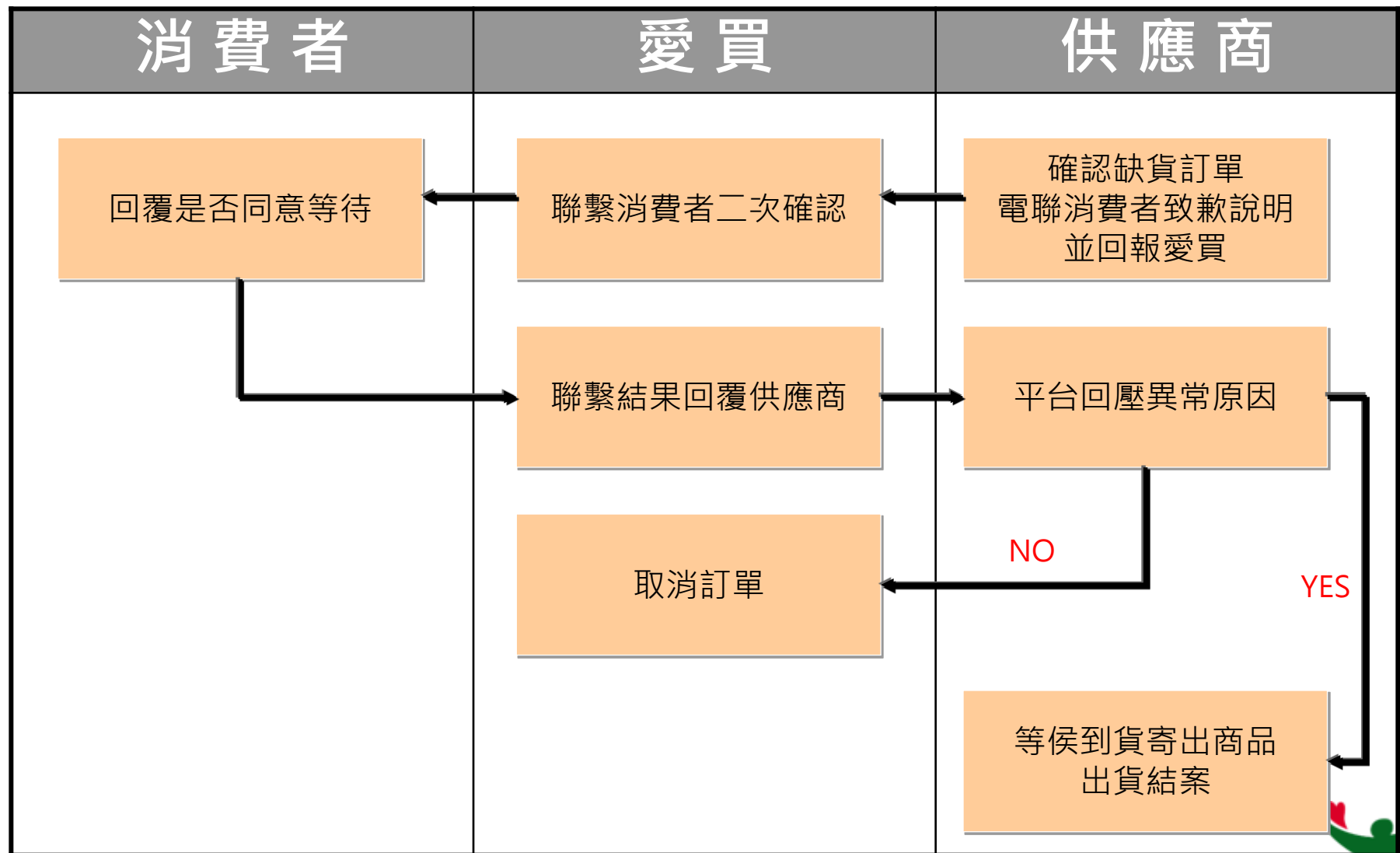
商品需選用適用之包材完整包裝，若為易碎商品，需加強箱內緩衝包材保護，避免運送過程擠壓導致商品破損。

- 可銷售數量

需隨時留意並調整平台之可銷售數量，避免造成接單後無法出貨之現象。



缺貨取消及延遲出貨通報流程



缺貨、延遲通報作業規範

● 消費者通知

若遇訂單無法即時完成出貨，需於第一時間電話聯繫消費者進行說明致歉，並確認消費者是否同意取消訂單或接受延遲出貨。

● 異常回報

取得消費者回覆後，需即時於平台上回壓選擇異常原因並備註說明。

● 異常原因

主動退訂：消費者聯繫主動表示欲取消訂單。(回壓系統將自動取消訂單)

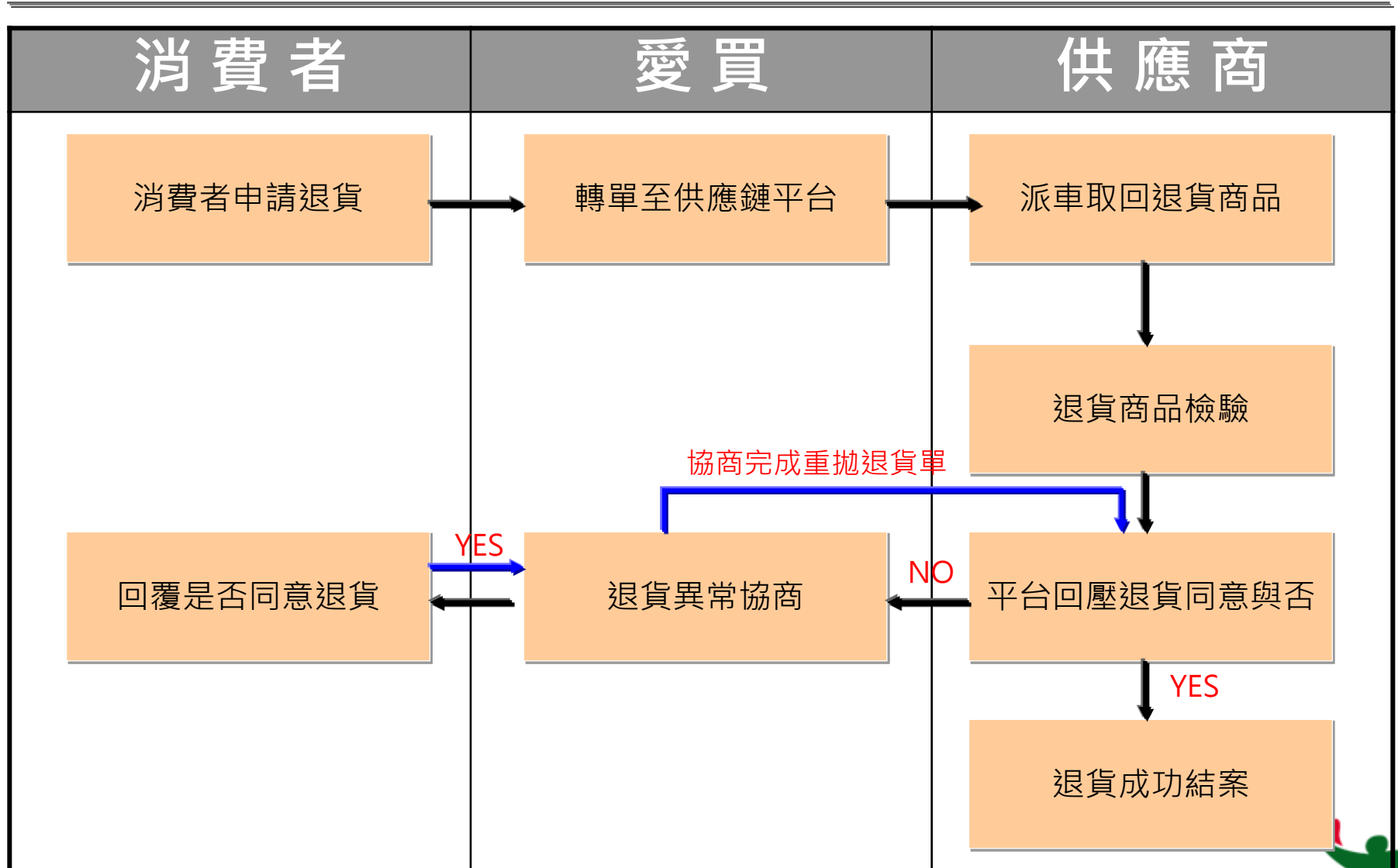
斷貨：商品無庫存無法在供貨。(回壓系統將自動取消訂單)

延遲出貨：商品暫無庫存需等待到貨。

商品錯誤：規格有誤無法出貨。(回壓系統將自動取消訂單)



退貨作業流程



退貨作業規範

- 退貨處理時效

退貨單通知五個工作日內完成。

- 派車取件

需自行委派配送商取回消費者之商品，此一段作業運費不得另行向消費者收取。

- 退貨商品檢驗

收到取回之退貨商品，需立即檢查商品之完整性及有無缺件狀況，並於平台回壓退貨結案狀態。

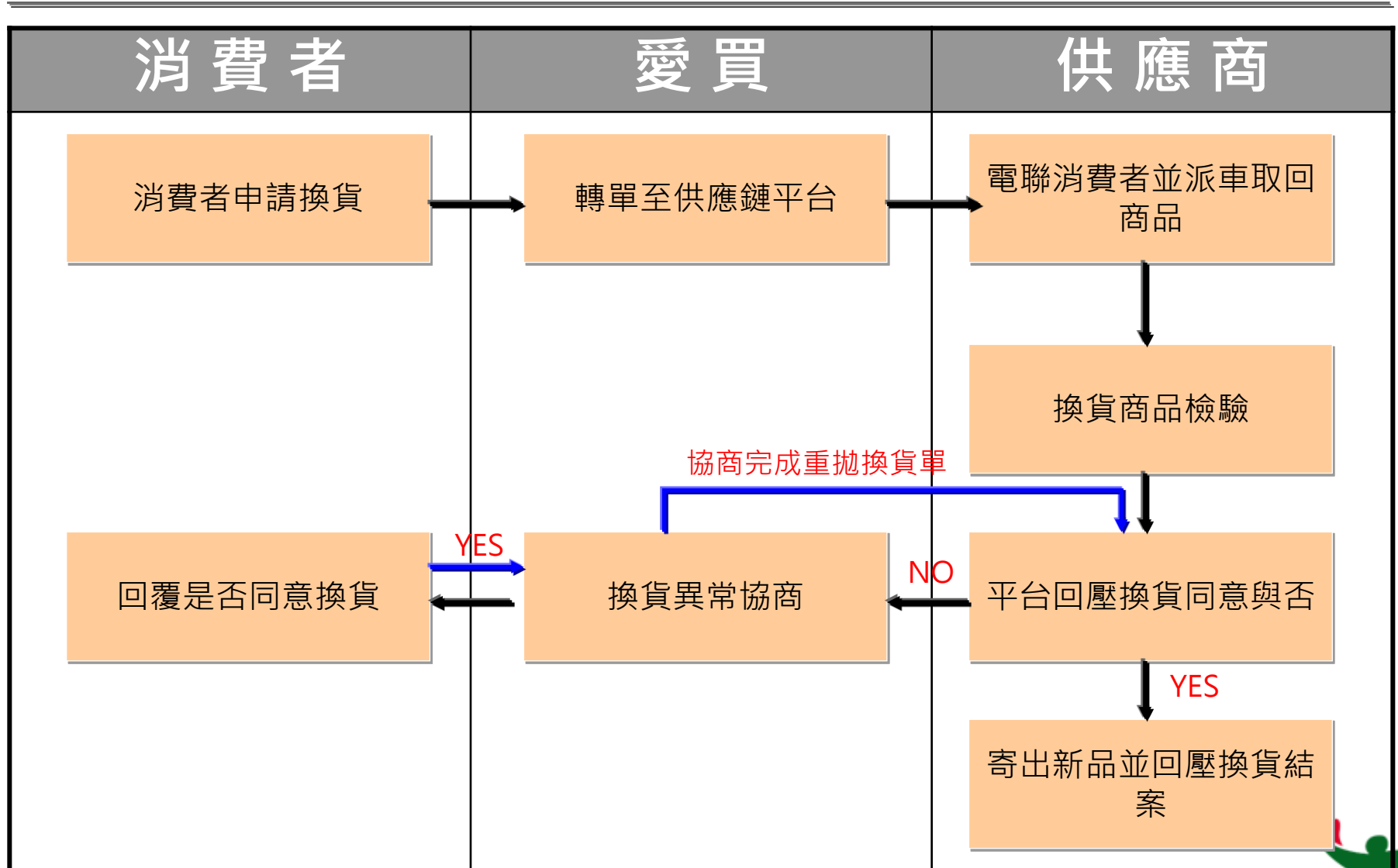
- 結案狀態

同意退貨：商品檢驗正常允許退貨。

拒絕退貨：商品異常無法接受退貨，請務必備註原因及說明，回壓此一狀態將先行取消退貨單，由愛買與消費者進行協調作業，待協調完成愛買將另行通知並成立新退貨單予供應商結案。



換貨作業流程



換貨作業規範

● 換貨處理時效

換貨單通知五個工作日內完成。

● 消費者電聯及派車取件

- 1) 接獲換貨單後需於一個工作日內，與消費者電聯了解換貨之問題。
- 2) 若需進行更換新品，需自行委派配送商取回消費者之商品。

● 換貨商品檢驗

- 1) 收到取回之換貨商品，需立即檢查商品之完整性及有無缺件狀況。
- 2) 重新寄出新品予消費者，並於平台回壓換貨結案，及於備註欄位備註寄出之單號。

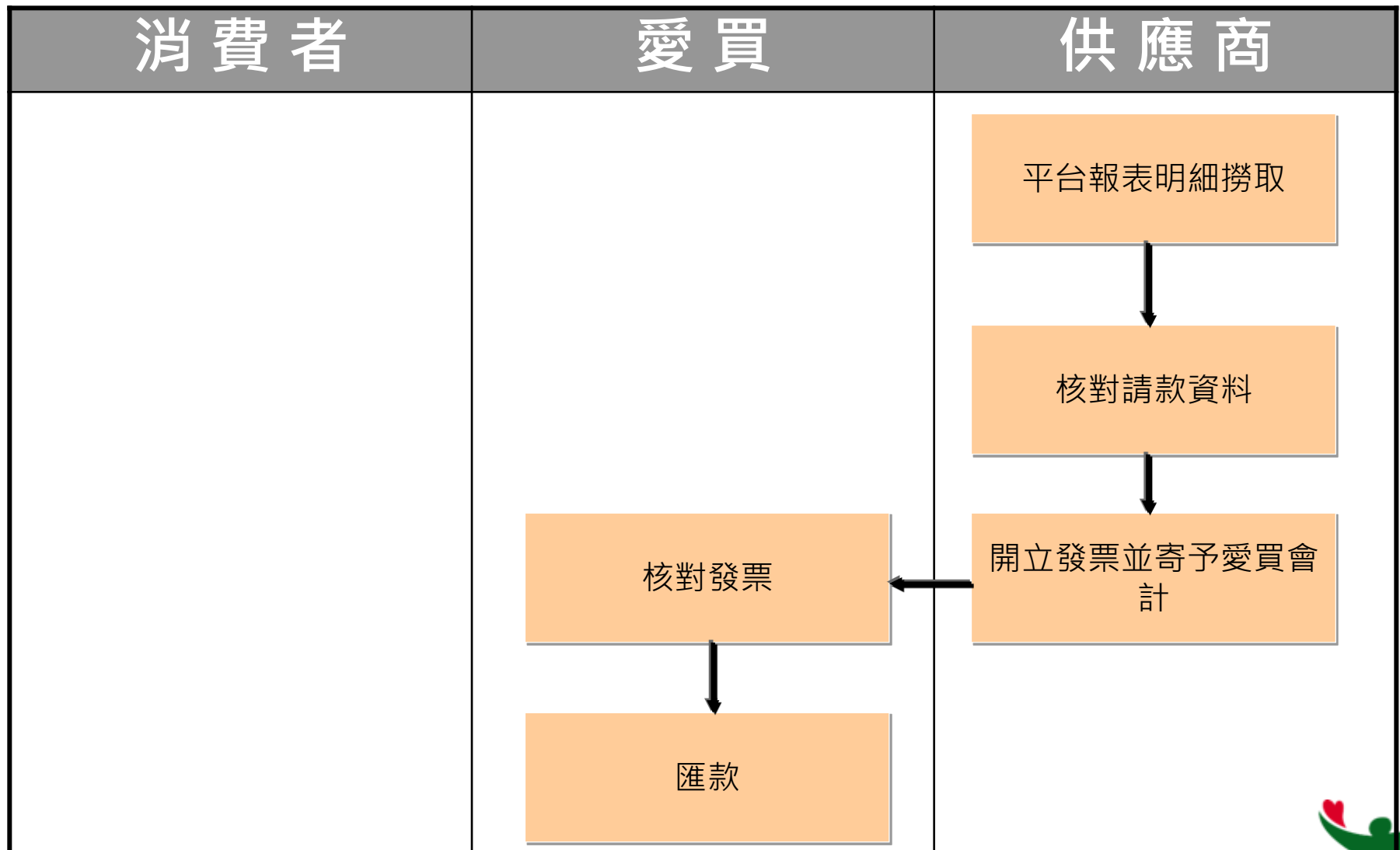
● 結案狀態

同意換貨：商品檢驗正常允許換貨並重新寄出新品。

拒絕換貨：商品異常無法接受換貨，請務必備註原因及說明，回壓此一狀態將先行取消換貨單，由愛買與消費者進行協調作業，待協調完成愛買將另行通知並成立新換貨單予供應商結案。



帳款結算作業流程



帳款結算作業規範

● 明細撈取

出貨明細：平台「進退作業」區塊內之「訂單驗收明細報表」輸入查詢條件後至「報表中心」確認明細。

退貨明細：平台「帳務報表」區塊內之「退貨折讓報表」輸入查詢條件後至「報表中心」確認明細。

各項收費扣款金額：平台「帳務報表」區塊內之「業務協商明細報表」輸入查詢條件後至「報表中心」確認明細。

● 請款明細核對

1) 請與貴公司應請款資料進行明細核對。

2) 開立發票寄送至愛買區域會計中心 - 陳靜宜收。

地址：新北市板橋區貴興路101號4樓

抬頭：遠百企業股份有限公司 統編：05714195

3) 請款發票請依出貨總金額進行開立，其退貨及扣款費用金額，將由愛買另行開立折讓單與發票寄回。



帳款結算作業規範

● 結帳週期

付款週期	帳務區間	對帳完成日	發票收件截止日	電匯款項日
月結	前月26號~當月25號所有完成出貨之訂單	當月30號前	次月3號前	次次月1號(遇假日順延至次一工作日)

● 範例：xx公司欲請領7月份月結貨款，合約填寫之合併訂單日為月結25號。

- 1) 8/26自驗收明細報表，選取收貨日期8/26訂單，按確認。
- 2) 在到報表中心下載報表明細。
- 3) 開立發票並連同報表，於9/3前寄至區域會計中心-陳靜宜收。
- 4) 款項將於10/1匯至指定帳戶內。

感謝您的詳細閱讀，若您仍有相關問題，可洽下列窗口進行咨詢，謝謝！

商品上下架問題：請洽各線負責PM

出退換貨及帳款結算問題：請洽杜欣怡

Tel:02-77418000 #8292

