



MEMORANDUM

Procedure No.006/11 (Rev.1)

วันที่ 1 เมษายน 2560

เรื่อง การเคลมสินค้ากับ Supplier

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มีการติดตามการเคลมสินค้ากับ Supplier อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่

1. พนักงานขาย
2. พนักงานการตลาด
3. พนักงานธุรการการตลาด
4. พนักงานบริการลูกค้า
5. พนักงานคลังสินค้า
6. พนักงานบัญชีต้นทุน

คำจำกัดความของ Warehouse Claim

Warehouse Claim คือ Warehouse ที่ใช้สำหรับการเคลมสินค้า โดยใช้ WH 90 (AAD) และ WH 91 (ISD) สินค้าทุกรายการที่อยู่ภายใต้ Warehouse ดังกล่าวจะเข้าเงื่อนไขดังนี้

1. ต้องเป็นสินค้าที่สามารถทำการเคลมกับ Supplier ได้เท่านั้น การรับเรื่องเคลมยังไม่ถือว่าผู้ขายยอมเคลมสินค้าทั้งหมด แต่หมายถึงการที่ Supplier กำลังอยู่ในขั้นตอนพิจารณาตรวจสอบการเคลม
2. ฝ่ายคลังสินค้าจะทำการแยกเก็บสินค้าเคลมเหล่านี้ไว้ต่างหากกับสินค้าขายปกติ เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการนำสินค้าที่เสื่อมสภาพไปขาย
3. การเคลมสินค้าทั้งหมดจะทำเฉพาะที่สำนักงานหลักสี่เท่านั้น โดยทุกสาขาจะต้องนำสินค้าที่ลูกค้าขอเคลมส่งกลับคืนมาที่สำนักงานหลักสี่

การเคลมสินค้ากับผู้ขาย สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 การเคลมสินค้าในเรื่องของคุณภาพ

ประเภทที่ 2 การเคลมสินค้าในเรื่องของการส่งสินค้าจำนวนน้อยกว่าจำนวนในเอกสาร Invoice

ขั้นตอนการเคลมสินค้า

ประเภทที่ 1 การเคลมสินค้าในเรื่องของคุณภาพ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 การเคลมสินค้ากับผู้ขายบริษัท 3 เอ็ม

กลุ่มที่ 2 การเคลมสินค้ากับผู้ขายบริษัทอื่น ๆ ที่ไม่ใช่บริษัท 3 เอ็ม



MEMORANDUM

Procedure No.006/11 (Rev.1)

วันที่ 1 เมษายน 2560

โดยรายละเอียดของการปฏิบัติ มีดังนี้

กลุ่มที่ 1 การเคลมสินค้ากับฝ่ายบริษัท 3 เอ็ม

เมื่อลูกค้ามีความต้องการเคลมสินค้ากับทางบริษัทฯ พนักงานขายของบริษัทฯ จะต้องทำการตรวจสอบกับลูกค้าในเรื่องของสินค้า หรือ รายละเอียดการซื้อสินค้าว่าลูกค้ามีการซื้อสินค้าจากบริษัทฯ จริง เมื่อเห็นว่าควรรับเคลมสินค้า พนักงานขายจะทำการติดต่อกับ พนักงานของ 3เอ็ม เพื่อตรวจสอบสินค้าและขออนุมัติเคลม โดยจัดทำแบบฟอร์มเอกสาร RMA และส่ง e-mail ถึงพนักงานของ 3 เอ็ม และ CC ถึงพนักงานการตลาดของบริษัทฯ

การขออนุมัติเคลม สามารถแบ่งได้ 2 กรณี

กรณีที่ 1 พนักงาน 3 เอ็ม ไม่รับเคลม พนักงานขายจะทำการปฏิเสธการเคลมกับลูกค้า

กรณีที่ 2 พนักงาน 3 เอ็ม รับเคลมสินค้า

- 2.1 พนักงานขายของบริษัทฯ เตรียมเอกสาร RMA ที่ได้รับการเคลม โดยมีการระบุรายชื่อพนักงานของ 3 เอ็ม ที่รับเคลมสินค้า เพื่อสะดวกในการติดตามการอนุมัติรับเคลมสินค้าและส่งเรื่องเคลมให้พนักงานคลังสินค้า ทั้งนี้พนักงานขายและพนักงานการตลาดจะดำเนินการติดตามการเคลมให้แล้วเสร็จภายใน 2 เดือนนับจากการเตรียมเอกสาร RMA
- 2.2 พนักงานคลังสินค้าทำการ Post เอกสาร RMA รับสินค้าเข้า Warehouse 90(AAD) หรือ Warehouse 91(ISD)
- 2.3 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของ 3 เอ็ม ทำการส่ง E-Credit Note มาที่พนักงานการตลาดของบริษัทฯ เพื่อให้จัดเตรียมสินค้าที่จะเคลมและรอเจ้าหน้าที่ของ 3 เอ็ม มารับสินค้า
- 2.4 หลังจากที่ได้รับ E-Credit Note พนักงานการตลาดของบริษัทฯ ประสานงานกับพนักงานธุรการการตลาดของบริษัทฯ ให้จัดทำเอกสาร Stock Movement ด้วย Reason Code 10 ซึ่งเป็นการตัดสินค้าออกจากระบบ Inventory แต่สินค้าเคลมดังกล่าวจะถูกรายงานไว้ในระบบ GL ที่ Statement Claim to Supplier(GL Account 182605)
- 2.5 พนักงานคลังสินค้าจัดการเคลื่อนย้ายสินค้าตามเอกสาร Stock Movement จาก Warehouse 90(AAD) หรือ Warehouse 91(ISD) แยกไปไว้ตามสถานที่ที่กำหนดภายใน 3 วันทำการ เพื่อรอเจ้าหน้าที่ของ 3 เอ็มมารับสินค้าที่เคลมดังกล่าวคืน
- 2.6 บริษัท 3 เอ็มมีการจัดการสินค้าที่รับเคลม แบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ

กรณีที่ 1 บริษัท 3 เอ็ม มีความประสงค์ไม่รับสินค้าที่เคลมกลับคืน โดยมีข้อปฏิบัติดังนี้

1. พนักงานการตลาดจะแจ้งทาง E-mail ให้กับพนักงานคลังสินค้า และพนักงานบัญชีต้นทุน เพื่อให้ทราบว่าสินค้าที่ขอเคลมได้รับการเคลมแล้วจากบริษัท 3 เอ็ม และบริษัท 3 เอ็ม มีความประสงค์ไม่รับสินค้าเคลมกลับ
2. จะต้องมีการจดหมายหรือ E-mail ยืนยันจากทางบริษัท 3 เอ็ม ยืนยันว่าไม่ขอรับสินค้าที่เคลมคืน ให้ทางบริษัทฯ จัดการขายซากสินค้าเคลมดังกล่าวได้
3. พนักงานการตลาด จะต้องแจ้งต่อพนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อจัดการในเรื่องของการจำหน่ายเศษซาก และนำเงินที่ขายได้จากเศษซากเข้าบริษัทฯ ต่อไป หรือถ้าพนักงานการตลาดสามารถจัดหาผู้ซื้อได้ ให้สามารถจัดการได้เอง
4. การขายเศษซากจะต้องแจ้งพนักงานบัญชี เพื่อจัดการออกใบกำกับภาษีขายให้แก่ผู้ซื้อ ณ วันที่ได้มีการขายเศษซาก



MEMORANDUM

Procedure No.006/11 (Rev.1)

วันที่ 1 เมษายน 2560

กรณีที่ 2 บริษัท 3 เอ็ม มีความประสงค์ที่จะรับสินค้าที่เคลมกลับคืน โดยหลังจากเจ้าหน้าที่ของ 3 เอ็ม ทำการรับสินค้าเคลมกลับไปแล้ว ภายใน 2 สัปดาห์ เจ้าหน้าที่ของ 3 เอ็มจะจัดส่ง Credit Note มาให้ทางบัญชีบริษัทฯ เพื่อปรับปรุงกับ Statement Claim to Supplier (GL Account 182605) ที่ค้างอยู่ตามข้อ 2.4

- 2.7 การติดตามใบ Credit Note และการลดยอดจ่ายชำระเงิน ทุกต้นเดือนพนักงานบัญชีต้นทุนจะทำการสรุปยอดเคลมทั้งในส่วนของการรับเคลมสินค้าเพิ่มเติมและปรับปรุงรายการที่ทางบริษัทฯ ได้รับใบ Credit Note แล้ว โดยส่งยอดเคลมคงเหลือสุทธิเพื่อติดตามกับบริษัท 3 เอ็ม ซึ่งมีข้อตกลงทางธุรกิจ กล่าวคือ ในกรณีที่บริษัท 3 เอ็ม ไม่มารับสินค้าเคลมล่าช้าเกิน 1 เดือนนับจากวันที่บริษัทฯ ทำการตัดสินค้าด้วย Reason Code 10 และแสดงใน Statement Claim to supplier (GL Account 182605) ให้ทางบริษัทฯ สามารถหักเงินจากยอดที่จะต้องชำระตามปกติ โดยมีเอกสารแนบประกอบเป็นรายการสรุปที่ส่งให้บริษัท 3 เอ็ม ข้างต้นเป็นหลักฐาน และเมื่อบริษัท 3 เอ็มมารับสินค้าที่เคลมกลับและออกใบ Credit Note ที่ล่าช้าให้กับทางบริษัทฯ เรียบร้อยแล้ว ทางบริษัทฯ จะทำรายการคืนเงินให้ในรอบบัญชีถัดไปของการชำระเงินตามปกติ
- 2.8 รายการสินค้าของบริษัท 3 เอ็ม ที่ยังไม่รับกลับคืนที่รายงานไว้ในระบบ GL ที่ Statement Claim to supplier (GL Account 182605) จะมีการควบคุมจำนวนของสินค้าดังกล่าว โดยพนักงานบัญชีต้นทุนและพนักงานคลังสินค้าจะร่วมกันตรวจนับสินค้าเป็นรายไตรมาส

กลุ่มที่ 2 การเคลมสินค้ากับผู้ขายบริษัทอื่นๆ ที่ไม่ใช่บริษัท 3 เอ็ม

พนักงานขาย เมื่อได้รับแจ้งจากลูกค้าว่าจะขอเคลมหรือคืนสินค้าจะต้องทำการตรวจสอบกับลูกค้าในเรื่องสินค้าหรือรายละเอียดการซื้อว่าลูกค้ามีการซื้อสินค้านั้นๆ จากบริษัทฯ จริงเมื่อเห็นว่าควรรับคืน หรือเคลมสินค้า พนักงานขาย หรือพนักงานบริการลูกค้าจะจัดทำ Form RMA ให้พนักงานการตลาดที่เป็นผู้ดูแลสินค้านั้น พิจารณาว่าสินค้าที่รับคืนจากลูกค้าสามารถทำการเคลมกับทางผู้ขายได้หรือไม่ โดยการอนุมัติเคลมสามารถแบ่งเป็น 2 กรณี

กรณีที่ 1 ไม่สามารถเคลมสินค้านี้ดังกล่าวกับผู้ขายได้ พนักงานการตลาดจะทำการปฏิเสธและมีขบวนการจัดส่ง สินค้าดังกล่าวกลับคืนไปยังลูกค้า

กรณีที่ 2 สามารถรับเคลมสินค้านี้ดังกล่าวกับผู้ขาย จะทำการอนุมัติตาม Delegate Authority Limit เพื่อให้พนักงานคลังสินค้าทำการ Post เอกสาร RMA รับสินค้าเข้า Warehouse 90 (AAD) หรือ Warehouse 91 (ISD)

พนักงานการตลาด มีหน้าที่ติดตามในเรื่องของการเคลมกับผู้ขายโดยแบ่งเป็น

- ผู้ขายในประเทศ จะดำเนินการติดตามการเคลมสินค้าให้แล้วเสร็จภายใน 2 เดือน หลังจากได้รับ Form RMA จนได้รับการ Claim จากผู้ขาย กรณีไม่สามารถติดตามให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาจะต้องมีเหตุผลที่สามารถยอมรับได้ เช่น เป็นไปตามข้อตกลงธุรกิจกับผู้ขาย ฯลฯ



MEMORANDUM

Procedure No.006/11 (Rev.1)

วันที่ 1 เมษายน 2560

- ผู้ขายต่างประเทศ จะดำเนินการติดตามการเคลมสินค้าให้แล้วเสร็จภายใน 4 เดือน หลังจากได้รับ Form RMA จนได้รับการ Claim จากผู้ขาย กรณีไม่สามารถติดตามให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา จะต้อง มีเหตุผลที่สามารถยอมรับได้ เช่น เป็นไปตามข้อตกลงธุรกิจกับผู้ขาย ฯลฯ

ขั้นตอนการปฏิบัติเป็นดังนี้

- เมื่อพนักงานการตลาดได้รับ Credit note จากผู้ขาย และจะส่ง Credit Note ให้กับพนักงานบัญชีต้นทุนเพื่อบันทึกลดเจ้าหนี้ในระบบ AP และจะประสานงานให้พนักงานธุรการการตลาดจัดทำเอกสาร Stock Movement ด้วย Reason Code 10 ซึ่งเป็น การตัดสินค้าออกจากระบบ Inventory แต่สินค้าเคลมดังกล่าวจะถูกรายงานไว้ในระบบ GL ที่ Statement Claim to Supplier (GL Account 182605)
- พนักงานคลังสินค้าจัดการเคลื่อนย้ายสินค้าตามเอกสาร Stock Movement จาก Warehouse 90(AAD) หรือ Warehouse 91(ISD) แยกไปไว้ตามสถานที่ที่กำหนดภายใน 3 วันทำการ เพื่อรอผู้ขายมารับสินค้าที่เคลมดังกล่าวคืน

บริษัทผู้ขายที่รับเคลมสินค้าแล้ว มีการจัดการสินค้าที่รับเคลม แบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ

กรณีที่ 1 บริษัทผู้ขายมีความประสงค์ไม่รับสินค้าที่เคลมกลับคืน โดยมีข้อปฏิบัติดังนี้

- พนักงานการตลาดจะแจ้งทาง E-mail ให้กับพนักงานคลังสินค้า และพนักงานบัญชีต้นทุน เพื่อให้ทราบว่ามีสินค้าที่ขอเคลม ได้รับการเคลมแล้วจากผู้ขาย และผู้ขายมีความประสงค์ ไม่รับสินค้าเคลมกลับ
- จะต้องมีจดหมายหรือ E-mail ยืนยันจากทางผู้ขายตอบกลับมาว่าไม่ขอรับสินค้าที่เคลมคืน ให้ทางบอร์เนียวจัดการขายซาก สินค้าเคลมดังกล่าวได้
- พนักงานคลังสินค้ามีหน้าที่จัดการให้สินค้านั้นอยู่ในสภาพที่ไม่สามารถกลับมาขายใหม่ได้อีก โดยให้พนักงานคลังสินค้าถ่ายรูปไว้ และส่งให้พนักงานการตลาดเพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันกับผู้ขายว่าสินค้าเคลมเหล่านั้นจะไม่สามารถนำกลับมาขายใน สภาพปกติได้อีก เพื่อเป็นการรักษาภาพพจน์ของแบรนด์สินค้า และป้องกันการเคลมซ้ำสำหรับสินค้าเหล่านี้ พนักงาน คลังสินค้าไม่สามารถทำลายสินค้าใน Warehouse Claim ได้ (หากพนักงานคลังสินค้าทำลายสินค้าที่ส่งเรื่องเคลมก่อนที่ ขั้นตอนการเคลมจะเสร็จสิ้น อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ เนื่องจากผู้ขายอาจให้บริษัทส่งสินค้าเคลมกลับคืนเพื่อตรวจสอบ คุณภาพ ดังนั้นการทำลายสินค้าก่อนที่จะได้รับใบ Credit Note ทางบริษัทจะไม่มีสินค้าส่งคืนให้กับผู้ขาย ส่งผลให้ผู้ขาย ปฏิเสธการให้ใบ Credit Note ตามจำนวนที่ได้ทำเรื่องเคลมไป) ดังนั้น จำเป็นต้องรอจนกว่าขั้นตอนการเคลมเสร็จสิ้นแล้ว เท่านั้น จึงจะทำการขายซากสินค้าเคลมดังกล่าวได้
- พนักงานการตลาด จะต้องแจ้งต่อพนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อจัดการในเรื่องของการจำหน่ายเศษซาก และนำเงิน ที่ขายได้จากเศษซากเข้าบริษัท ต่อไป หรือถ้าพนักงานการตลาดสามารถจัดหาผู้ซื้อได้ ให้สามารถจัดการได้เอง
- การขายเศษซากจะต้องแจ้งพนักงานบัญชี เพื่อจัดการออกใบกำกับภาษีขายให้แก่ผู้ซื้อ ณ วันที่ได้มีการขายเศษซาก

กรณีที่ 2 บริษัทผู้ขาย มีความประสงค์รับสินค้าที่เคลมกลับคืน ฝ่ายการตลาดจะทำการประสานงานทาง E-mail กับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการส่งคืนสินค้าให้ผู้ขายต่อไป



MEMORANDUM

Procedure No.006/11 (Rev.1)

วันที่ 1 เมษายน 2560

พนักงานบัญชีต้นทุน

- ทุกต้นเดือนพนักงานบัญชีต้นทุนจะจัดส่งรายงานสรุปยอดเคลมให้ฝ่ายการตลาดที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเป็นรายเดือน เพื่อทำการติดตามทวงถามความคืบหน้าของสินค้าที่เคลมกับผู้ขาย
- รายการสินค้าของผู้ขายที่ยังไม่รับกลับคืนที่รายงานไว้ในระบบ G/L ที่ Statement Claim to supplier (GL Account 182605) จะมีการควบคุมจำนวนของสินค้านี้โดยพนักงานบัญชีต้นทุนและพนักงานคลังสินค้า จะร่วมกันตรวจนับสินค้าเป็นรายไตรมาส

ประเภทที่ 2 การเคลมสินค้าในเรื่องของการส่งสินค้าจำนวนน้อยกว่าจำนวนในเอกสาร Invoice

หลังจากที่ผู้ขายตอบรับการเคลมสินค้า พนักงานการตลาดมีหน้าที่แจ้งข้อมูล ทาง e-mail กับพนักงานบัญชีต้นทุน และพนักงานคลังสินค้าเพื่อทราบข้อตกลงกับผู้ขาย โดยสามารถแบ่งวิธีปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. กรณีที่ซื้อสินค้าภายในประเทศ ไม่ว่าจำนวนสินค้าจะขาดหรือเกิน จากเอกสาร TAX Invoice ทางคลังสินค้าจะ **ไม่รับสินค้า** ทุกกรณี
2. กรณีที่ซื้อสินค้าต่างประเทศ เมื่อมีการเสียภาษีผ่านพิธีการศุลกากรแล้ว พนักงานคลังสินค้าจะรับสินค้าเข้าระบบตามจำนวนใน Invoice และเมื่อตรวจพบสินค้าขาดหรือเกินจาก Invoice จะทำเอกสาร GSR เพื่อปรับจำนวนสินค้าให้ตรงกับจำนวนสินค้าที่ได้รับจริง โดยแบ่งเป็น 2 กรณี
 1. กรณีที่การส่งสินค้าจริงที่มาจากต่างประเทศ **น้อยกว่า** จำนวนในเอกสาร Invoice
 - 1.1 พนักงานคลังสินค้าทำเอกสาร GSR ส่งให้กับทางพนักงานการตลาดและพนักงานบัญชีต้นทุนเพื่อแจ้งให้ทราบถึงจำนวนสินค้าที่ได้รับจริงน้อยกว่าจำนวนในเอกสาร Invoice
 - 1.2 พนักงานการตลาดทำการตรวจสอบและประสานงานกับผู้ขาย สำหรับจำนวนสินค้าที่ได้รับน้อยกว่าจำนวนในเอกสาร Invoice โดยให้ผู้ขายจะจัดส่ง Credit note มาให้บริษัท ต่อไป
 - 1.3 เมื่อบริษัท ได้รับใบ Credit note เรียบร้อยแล้วทางบัญชีต้นทุนจะทำการบันทึกลดเจ้าหนี้ เพื่อที่จะได้หักล้างยอดหนี้คงค้าง ก่อนที่ฝ่ายการเงินทำจ่ายเจ้าหนี้ต่างประเทศในรอบต่อไป และในส่วนของบัญชี Claim to supplier 182605 จะได้รับการปรับให้ถูกต้องสำหรับรายการเคลมดังกล่าว
 2. จำนวนสินค้าจริงที่มาจากต่างประเทศ **มากกว่า** จำนวนที่ระบุใน Invoice
 - 2.1 พนักงานคลังสินค้าจะจัดเอกสาร GSR ส่งให้กับทางพนักงานการตลาดและพนักงานบัญชีต้นทุนเพื่อแจ้งให้ทราบถึงจำนวนสินค้าที่ได้รับจริงมากกว่าจำนวนในเอกสาร Invoice
 - 2.2 พนักงานการตลาดทำการตรวจสอบและประสานงานกับผู้ขาย เพื่อให้ทางผู้ขายจัดทำ Invoice รายการดังกล่าวมาเพิ่มเติมใน shipment ต่อไปโดยที่ไม่ต้องส่งจำนวนสินค้าจริงมาอีก โดยบริษัท จะทำการเสียภาษีผ่านพิธีการศุลกากรให้ถูกต้องก่อนทำการจำหน่ายสินค้านี้
 - 2.3 คลังสินค้าแยกเก็บสินค้านี้จากสินค้าที่ปกติเนื่องจากสินค้านี้จะขายได้ก็ต่อเมื่อมีการเสียภาษีผ่านศุลกากรเรียบร้อยแล้ว



บริษัท บอร์เนียว เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
89/175 หมู่ 3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงตลาดบางเขน
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

MEMORANDUM

Procedure No.006/11 (Rev.1)

วันที่ 1 เมษายน 2560

ให้มีผลใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2560 เป็นต้นไป

หมายเหตุ: เอกสารทุกอย่างที่เกี่ยวข้องของแต่ละแผนจะต้องเก็บรักษาไว้ที่แผนก เพื่อสามารถทำการตรวจสอบได้

เห็นชอบโดย

รูปณีย์ สีสด

(ผู้จัดการฝ่ายควบคุมการเงิน)

อนุมัติโดย

วสันต์ ธรรมานุรักษ์กุล

(กรรมการผู้จัดการ)