



MEMORANDUM

Procedure No.013/11

วันที่ 21 มีนาคม 2554

เรื่อง การรับคืน และเคลมสินค้าแบตเตอรี่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ขั้นตอนการรับคืน และเคลมสินค้าแบตเตอรี่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่

1. พนักงานขาย
2. พนักงานธุรการและประสานงานฝ่ายการตลาด
3. พนักงานธุรการคลังสินค้า
4. ผู้จัดการโรงชาร์จแบตเตอรี่

ขั้นตอนการปฏิบัติโดยทั่วไป

การส่งคืนแบตเตอรี่จะต้องผ่านการพิจารณาและตรวจสอบจากผู้จัดการโรงชาร์ตก่อนไม่ต้องส่งให้เจ้าหน้าที่การตลาดตรวจสอบมีขั้นตอนดังนี้

1. ลูกค้าแจ้งคืนแบตเตอรี่
2. พนักงานขายกรอกรายละเอียดของแบตเตอรี่เสียลงใน Battery Claim Form (BCF)
 - กรณีแบตเตอรี่อยู่ที่ร้านค้า พนักงานขายกรอกรายละเอียดของแบตเตอรี่ลงใน BCF แล้วฝากส่ง BCF ผ่านสายส่ง/คลังสินค้า เมื่อทางโรงชาร์ตได้รับ BCF แล้วทำการแนบข้อมูลการสั่งซื้อของลูกค้า ส่งให้ผู้จัดการโรงชาร์ตพิจารณาแบตเตอรี่อยู่ในอายุประกันหรือไม่
 - อยู่ในอายุประกัน พนักงานโรงชาร์ตลงสมุดคุม BCF แล้วส่ง ให้ทางคลังสินค้าไปรับแบตเตอรี่คืนจากร้านค้า
 - ไม่อยู่ในอายุประกัน แจ้งพนักงานขายให้ทราบและจัดเก็บเอกสาร BCF เข้าแฟ้ม
 - กรณีพนักงานขายนำแบตเตอรี่มาจากร้านค้าแล้ว นำส่งแบตเตอรี่พร้อม BCF ให้พนักงานโรงชาร์ต
3. หลังจากพนักงานโรงชาร์ตได้รับ BCF พร้อมแบตเตอรี่แล้ว ทำการลงลำดับแบตเตอรี่ในสมุดลำดับ (เดือน/ลำดับที่รับแบตเตอรี่) และติดสติ๊กเกอร์ระบุลำดับ/ชื่อร้าน/BCF No/ยี่ห้อ/รุ่น ไว้ที่แบตเตอรี่
4. พนักงานโรงชาร์ตทำการวัดค่าเบื้องต้นของแบตเตอรี่แล้วลงผลในใบสรุปผลการตรวจสอบแบตเตอรี่ หลังจากนั้นนำแบตเตอรี่เข้าชาร์ตทดสอบ
 - 4.1 ผลการทดสอบปรากฏว่าเสียแต่ยังอยู่ในอายุประกันแบตเตอรี่ ผู้จัดการโรงชาร์ตลงลายมือชื่ออนุมัติรับเคลมใน BCF ส่งให้พนักงานโรงชาร์ตดำเนินการเปลี่ยนสินค้าหรือออกใบลดหนี้



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

MEMORANDUM

Procedure No.013/11

วันที่ 21 มีนาคม 2554

- เปลี่ยนสินค้า พนักงานโรงชาร์ตตรวจดูจำนวนในระบบ Mapics มีแบตเตอรี่ขึ้นต่ำ 60 ลูก จึงทำการเปลี่ยนแบตเตอรี่ให้ลูกค้าโดย
 - พนักงานโรงชาร์ตเขียน RMA แล้วส่งให้ผู้จัดการโรงชาร์ตลงลายมือชื่ออนุมัติ
 - หลังจากนั้นพนักงานโรงชาร์ตเขียน Stock Adjustment 2 ใบ (ใบที่ 1 รับแบตเตอรี่เสียเข้า wh 90 ใบที่ 2 เบิกแบตเตอรี่ใหม่จาก wh 01 ให้ลูกค้า) แล้วนำส่งให้ผู้จัดการฝ่ายการตลาดลงลายมือชื่ออนุมัติ แล้วส่งให้หัวหน้าพนักงานบริการลูกค้าตรวจเช็ครายละเอียดและความถูกต้องพร้อมลงลายมือชื่อส่งคืนพนักงานโรงชาร์ต
 - พนักงานโรงชาร์ตเตรียมแบตเตอรี่มาทำการต่อขั้วแบตเตอรี่ และลงสมุดคุม จัดเก็บต้นฉบับ BCF, สำเนา RMA และ สำเนา Stock Adjustment เข้าแฟ้ม พร้อมทั้งแจ้งพนักงานคลังสินค้ามารับแบตเตอรี่พร้อมต้นฉบับ RMA และ ต้นฉบับ Stock Adjustment
 - พนักงานคลังสินค้ารับแบตเตอรี่เข้า wh 90 แล้วลงลายมือชื่อรับแบตเตอรี่ใน Stock Adjustment แล้วนำส่งพนักงานธุรการคลังสินค้าคีย์รับเข้า wh 90 และตัดออกจาก wh 01 พนักงานคลังสินค้าจัดส่งแบตเตอรี่ให้ลูกค้าต่อไป
- ออกใบลดหนี้ กรณีจำนวนแบตเตอรี่ในระบบ Mapics มีน้อยกว่า 60 ลูก หรือลูกค้าต้องการเป็นใบลดหนี้
 - พนักงานโรงชาร์ตเขียน RMA แล้วส่งให้ผู้จัดการโรงชาร์ตลงลายมือชื่ออนุมัติ แล้วลงสมุดคุมส่ง RMA และ BCF ให้พนักงานบริการลูกค้า
 - เมื่อพนักงานบริการลูกค้าได้รับ RMA และ BCF ทำการตรวจเช็ครายละเอียดและความถูกต้องของ RMA พร้อมลงลายมือชื่อ แล้วทำการสร้างเบอร์ RMA ในระบบ Mapics แล้วส่งคืนให้พนักงานโรงชาร์ต
 - พนักงานโรงชาร์ตเตรียมแบตเตอรี่มาทำการต่อขั้วแบตเตอรี่ และลงสมุดคุม จัดเก็บต้นฉบับ BCF, สำเนา RMA เข้าแฟ้ม พร้อมทั้งแจ้งพนักงานคลังสินค้ามารับแบตเตอรี่พร้อมต้นฉบับ RMA
 - ทางคลังสินค้ารับสินค้าพร้อมลงลายมือชื่อรับสินค้าใน RMA แล้วส่งให้พนักงานธุรการคลังสินค้าทำการรับสินค้าเข้าระบบ Mapics ตาม RMA No.
 - เมื่อพนักงานธุรการคลังสินค้ารับสินค้าเข้าระบบ Mapics เรียบร้อยแล้วทำการพิมพ์ RMA Printing (รายการรับสินค้ารับเข้าระบบ Mapics) ออกมาจากระบบ Mapics นำมาแนบกับ RMA แล้วลงเลขที่ RMA ในสมุดคุมส่งให้พนักงานบริการลูกค้า
 - พนักงานบริการลูกค้าได้รับ RMA Printing พร้อม RMA มาทำการแยกต้นฉบับ RMA และ RMA Printing ส่งให้พนักงานควบคุมสินเชื่อออกใบลดหนี้ และสำเนาให้พนักงานโรงชาร์ต



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

MEMORANDUM

Procedure No.013/11

วันที่ 21 มีนาคม 2554

4.2 ผลการทดสอบปรากฏว่าเสียแต่เกินอายุประกันแบตเตอรี่หรือแบตเตอรี่ไม่เสีย ผู้จัดการโรงชาร์ตลงลายมือชื่อไม่
อนุมัติเคลม พนักงานโรงชาร์ตจัดทำใบส่งของชั่วคราวลงลำดับเลขที่ในสมุดคุม พร้อมโทรแจ้งพนักงานขาย/ลูกค้า
ไม่รับเคลม และแจ้งคลังสินค้ามารับแบตเตอรี่ส่งคืนให้ลูกค้าต่อไป

ให้มีผลใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน 2554 เป็นต้นไป

หมายเหตุ : เอกสารทุกอย่างจะต้องเก็บรักษาไว้ที่แผนก เพื่อสามารถทำการตรวจสอบได้

เห็นชอบโดย

ฐาปณีย์ สีสด

(ผู้จัดการฝ่ายควบคุมการเงิน)

อนุมัติโดย

วสันต์ ธรรมานุรักษ์กุล

(กรรมการผู้จัดการ)