



MEMORANDUM

Procedure No.014/11 (Rev.1)

วันที่ 20 กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขั้นตอนปฏิบัติในการจัดทำ RMA โดยผ่านทาง e-mail สำหรับแผนก FacPro และ Dealer Pro

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ขบวนการรับสินค้าคืน (RMA) เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้
2. เพื่อให้ทุกคนเข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่

1. พนักงานขายทำหน้าที่ในการรับเรื่อง ตรวจสอบ และนำเสนอการเคลม โดยกรอกรายละเอียดในเอกสารให้ครบ
2. Branch Sale Manager / Sale Supervisor / Branch Operation Manager เป็นผู้อนุมัติการเคลม
จากพนักงานขายตาม Authorisation Limits
3. เจ้าหน้าที่ตลาด เสมือนตัวแทนผู้ผลิตในการตรวจสอบการเคลมด้านคุณภาพ และการเคลมสินค้าที่มีผู้ยื่นข้อร้อง
กรณีไม่สะดวกในการติดต่อผู้ผลิตโดยตรง
4. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า (CS และ AA) ตรวจสอบ และบันทึกการเคลมเข้าระบบ
5. พนักงานด้านควบคุมสินค้า ทำหน้าที่ออกใบลดหนี้ หรือใบเพิ่มหนี้กับลูกค้า กรณีของสาขา AA จะเป็นผู้ออก
ใบลดหนี้
6. พนักงานคลังสินค้า ในการตรวจ และรับคืนสินค้าที่มีการเคลมคืน
7. พนักงาน MIS ทำระบบ Receive สินค้าในระบบโปรแกรมของบริษัทฯ

คำจำกัดความ

RMA หมายถึง เอกสารที่ใช้เป็นแบบฟอร์มในการรับสินค้าคืนจากลูกค้า

RMA NO. หมายถึง หมายเลขที่ระบบ Mapics เรียงลำดับให้เมื่อ User เข้าไป Generate No. ของ RMA ซึ่งในแต่ละ
Division จะ Run No. เริ่มต้น 0001 แยกจากกันทั้ง 3 Division

ขั้นตอนการปฏิบัติโดยทั่วไป

1. **พนักงานขาย** : เมื่อได้รับแจ้งการขอเคลมสินค้าจากลูกค้า ให้ทำการตรวจสอบข้อมูลกับลูกค้า โดยพิจารณา
ความสมเหตุสมผลในการขอเคลมสินค้า เมื่อพนักงานขายเห็นสมควรให้เคลมสินค้าได้ให้ทำการกรอกแบบฟอร์ม
ในช่อง "ส่วนของพนักงานขาย" ให้ครบถ้วน และระบุเหตุผลให้ชัดเจน ยกเว้นช่อง R/C ซึ่งให้ระบุโดย C/S หรือ
A/A และส่งให้ Branch Sale Manager หรือ Sale Supervisor หรือ Branch Operation Manager ดันสังกัดเพื่อ
ขอให้อนุมัติการเคลมสินค้า

หมายเหตุ : สำหรับการเคลมในกรณีต่อไปนี้ ให้พนักงานขายขอ e-mail ยอมรับการเคลมจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1.1) การเคลมด้านคุณภาพของสินค้าให้ขอ e-mail ซึ่งระบุเรื่องการยอมรับเคลมจากซัพพลายเออร์ หรือจากฝ่าย
การตลาดที่ดูแลสินค้า ในกรณีที่ไม่มีซัพพลายเออร์ที่ติดต่อโดยตรง

AS



MEMORANDUM

Procedure No.014/11 (Rev.1)

วันที่ 20 กรกฎาคม 2554

- 1.2) กรณีการเคลมเป็นความผิดพลาดของลูกค้า และสินค้าที่ต้องการเคลมไม่ใช่สินค้า Class A แต่ต้องการให้ Goodwill กับลูกค้า ให้ขอ e-mail ยอมรับการเคลมจากฝ่ายการตลาดที่ดูแลสินค้า
2. Branch Sale Manager / Sale Supervisor / Branch Operation Manager : ตรวจสอบ และอนุมัติการเคลม ดังนี้ ตรวจสอบ และอนุมัติการเคลมในส่วนของ Branch Sale Manager / Sale Supervisor / Branch Operation Manager โดยตรวจสอบข้อมูลที่พนักงานขายระบุว่ามีความถูกต้อง และเหมาะสม แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้
- 2.1) กรณีการเคลมด้านคุณภาพของสินค้า ให้ตรวจสอบว่ามี e-mail แนบยอมรับการเคลมจากซัพพลายเออร์ หรือจากฝ่ายการตลาดหรือไม่
- 2.2) กรณีการเคลมเกิดจากความผิดพลาดของลูกค้า และสินค้าไม่ใช่ Class A ให้ตรวจสอบว่ามี e-mail แนบยอมรับการเคลมจากฝ่ายการตลาดหรือไม่
3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า (CS และ AA) ตรวจสอบว่าการเคลมมีการกรอกข้อมูลถูกต้อง และครบถ้วน โดยแบ่งเป็น 3 กรณี ดังนี้
- 3.1) การเคลมด้านคุณภาพกรณีให้คลังสินค้าไปรับสินค้า : ทำการบันทึกข้อมูลเข้าระบบ Mapics จากนั้นส่งข้อมูลให้ทาง MIS ในการจัดทำเอกสารเพื่อทำการรับสินค้าจากลูกค้าต่อไป
- 3.2) การเคลมด้านคุณภาพกรณีพนักงานขายรับสินค้าเอง : บันทึกข้อมูลเข้าระบบ Mapics จากนั้นส่งข้อมูลให้ทาง MIS และพิมพ์เอกสารให้พนักงานขายนำสินค้าไปคืนที่คลังสินค้า
- 3.3) กรณีที่ต้องออกใบลดหนี้ หรือใบเพิ่มหนี้ให้กับลูกค้า :
- สำหรับสาขา : ให้เจ้าหน้าที่แผนก AA ทำการออกใบลดหนี้/เพิ่มหนี้
- สำหรับสำนักงานใหญ่ : ให้เจ้าหน้าที่ CC ทำการออกใบลดหนี้/ใบเพิ่มหนี้ ให้ส่ง File ไปสำเนาที่ฝ่ายควบคุมสินเชื่อ

ให้มีผลใช้ตั้งแต่ 20 สิงหาคม 2554 เป็นต้นไป

หมายเหตุ : เอกสารทุกอย่างจะต้องเก็บรักษาไว้ที่แผนก เพื่อสามารถทำการตรวจสอบได้

เห็นชอบโดย Thypaner
ธำพนีย์ สีสด
(ผู้จัดการฝ่ายควบคุมการเงิน)

อนุมัติโดย [Signature]
วสันต์ ธรรมานุรักษ์กุล
(กรรมการผู้จัดการ)

