



退货标准操作流程

Version 1.3

BEST Inc
Nov. 2020



1. 退货要求

所有退货费用均要求使用 Prepaid（预付货款）/FOB（指拥有该产品直到交货）形式派送，客户应作为所有运费的负责付款人。除非双方另有协议，否则百世海外仓将不接受以任何形式收费，以及货到付款（COD）的退货。

**如双方无特殊规定，百世海外仓仅接收由百世海外仓发出的客户端退货（B2C 退货），且退货总量不得超过总单量的 10%。*

**本 SOP 中的所有退货产品均为非危险危害产品。百世海外仓无法处理危险危害产品，且有权在未告知客户的情况下，立即自行处理危险危害产品。*

1.1. 退货收据/通知（Return Receipt/ASN）上传

- 退货收据/通知（Return Receipt/ASN）应在货送达之前，上传在百世海外仓订单管理系统平台（GOMS 或 OMS）。若客户未能在退货送达百世海外仓之前上传退货收据/通知，百世海外仓会根据具体收到的退货明细创建相应的收据/通知（Return Receipt/ASN）。
GOMS: <https://gomsus.best-inc.com/>
OMS: <https://usportal.bestlogisticsglobal.com/>
- 对于任何明确提出需要百世海外仓使用客户创建的退货收据/通知（Return Receipt/ASN）进行收货的客户，百世海外仓会在通知客户退货明细后等待一周。若一周内客户依然不能创建相对应的退货收据/通知（Return Receipt/ASN），百世海外仓将根据实际收到的退货产品信息创建退货收据/通知（Return Receipt/ASN）进行收货。

1.2. 卡车退货送仓预约（需提前与百世客户经理确认）

- 所有卡车（LTL / FTL）或 集装箱形式的退货，必须在有预约的情况下才能送货，预约只能通过电子邮件（新泽西 NJ 送仓预约: us-inbound-nj@best-inc.com, 或加州 CA 送仓预约: us-inbound-ca@best-inc.com）进行确认。任何在当天下午 5 点之后请求，将自动转移至下一个工作日处理。
- 如需重新预约，则必须在送仓前一个工作日之前完成。如未按时重新预约，则将视为放弃预约。
- 卡车拼车装载（LTL）需要至少提前 24 小时通知。
- 卡车整车装载（FTL）需要至少提前 48 小时通知。

1.3. 退货商品状况定义

- 良好货品：
 - 外箱未开封或无明显开箱痕迹；
 - 外箱无明显的损坏（无孔眼，撕裂，刮痕或类似明显伤痕）；



- 产品相关信息（SKU，商品描述和条形码等）清楚标明，无任何模糊。

**如果外箱完好无损，百世海外仓将自动归类为良好商品，不会开箱进行检查。*

- 重新打包货品

- 外箱上有明显的损伤（裂痕，破洞或重大划痕等）；

- 产品相关信息（SKU，商品描述和条形码）无法清楚判断

- 产品本身状况良好，且客户可以清楚认定产品完整无损。

- 损坏货品

- 外箱上有明显的损伤（裂痕，破洞，重大划痕）；

- 产品有明显的损坏（破洞，裂痕，刮伤，划痕，碎屑，凹痕，明显的使用痕迹）；

- 产品相关信息完全丢失，或客户清楚无法识别该产品情况。

1.4. 退货流程

- 良好货品：百世海外仓将不拆箱，直接使用客户或自行生成的退货收据/通知（Return Receipt/ASN）进行上架。

- 重新打包货品：在百世接受退货前，退货和重新打包的 SOP 需要客户与百世双方确认。百世海外仓将参考客户退货 SOP 或重新打包的 SOP 对退货进行重新处理，并将成品上架。除非百世海外仓被授权购买重新包装材料，否则客户有责任提供重新包装材料。所有内部检查和重新打包工作需要等待包装材料到库后进行。在重新打包的过程中，百世将不对产品损坏负责。

** 重新打包不视为标准退货流程，将按照小时进行收费。重新打包的操作内容包括但不限于以下内容：*

- 更换损坏的纸箱

- 更换商标标签

- 按要求重新打包

- 检查货品的缺失/瑕疵/混箱

- 其他任何超过对良好货品处理的处理需求

- 损坏货品：百世海外仓将按照客户的指示销毁退回的产品。

**销毁不视为标准退货流程，将收取销毁所产生的工时，以及回收处理站所提供的报价。*

- 其他异常情况：百世海外仓会在可能的情况下联系客户获取进一步的指令。如果百世海外仓收到的退货无法判断 SKU，那么百世将会创建一个通用 SKU 来将该产品收入仓库。然后联系客户确认产品具体型号。所有百世海外仓收到的退货，无论后续如何处理，都会收取仓库操作费。



2. 退货仓储

2.1. 退货仓储计算

- 百世海外仓在收到退货并录入系统后，开始收取仓储费，仓储费标准与超尺寸产品仓储费标准一致。

2.2. 自动销毁期

- 百世海外仓在收到退货后，会等待客户的指示和/或重新包装的材料。但如果客户收到退货通知**两月**后，仍无法提供进一步指示/或必要的包装材料，百世将自动销毁这部分退货。**由销毁服务所产生任何收费均应向客户收取。**