

从零售商的收货过程说起

在零售企业的日常管理工作中，收货工作是一个至关重要的工作环节。通常情况下，我们将收货流程定义为供应商收到零售企业的商品订单为开始，门店收货入库为结束的标志，在这个整个的收货流程中涉及到的人物包括零售企业的采购买手，采购助理，传单员，配送中心收货人员，门店的收货人员，供应商的销售人员，供应商的送货人员等等，这些人物的情况与每一个业态的情况和企业内部经营管理的不同而不同。在整个收货流程中，零售企业往往会产生以下一些相关的单据，其中包括《补货通知单》，《商品订单》，《商品收货验收单》，《商品验收确认单（或者是入库单）》，《收货通知单》，《直送通知单》等单据。

在整个收货流程中，我们通过每一个单据来连接收货流程中的每一个步骤。

商品订单（Purchase order，简称 P.O）的生成

首先，我们先简单的了解一下《商品订单》的生成过程。

通常情况下，零售企业的商业软件系统每天在日结以后根据库存，安全库存量来确认商品是否需要订货，当门店或者企业的商品现有库存低于安全库存量，则自动生成《商品订货通知单》。零售企业的采购买手或者采购助理根据《商品订货通知单》进行相应的修正表单数据，当然在理想的状态下，此时可以不用修改，直接审核后生成商品订单。但是在目前国内的连锁零售企业一般是很难做到完全使用自动订货系统来完成商品的订货流程的。

同时，连锁零售企业还有一个辅助生成《商品订单》手工订货的过程，这种。由于门店临时性的团购或者自动订货不准确发生遗漏，此时就产生了《商品补货通知单》，该单据的产生发起于门店的柜组长，经过采购买手审核后录入生成《商品订单》。

这两种方式是一个商品“推式订货”和“拉式订货”。随着连锁零售企业管理水平的不断发展，这两种订货方式我们更多的是推荐使用前者，后者只是辅助。

商品补货通知单						
部门		申请人		门店		补货时间
商品编码	商品条码	商品名称	商品规格	商品单位	订货数量	备注

商品订单的信息说明

当零售企业的软件系统生成《商品订单》之后，零售企业会通过传真，英特网，电话通知或者供应商上门收取等方式将商品的订单传递给供应商。此时，供应商将会面对一张书面的《商品订货单》（下表）。《商品订货单》包含的信息比较多，大致包括供应商信息（供应商名称，电话，地址，联系人，传真号等），送货地信息（送货地是门店还是配送中心，还是中转仓库等等，送货地的电话，地址，联系人等），订货单商品信息（商品在系统中的编号，商品条形码，商品名称，订货单位，订货规格，订货数量，等等）。有些订单信息还

会显示该供应商的结算信息（结算方式或者结算周期等），采购员信息（采购的部门，买手姓名，买手联系电话等）。

XX 超市商品订货单										
供应商编码:		供应商名称:		联系人:		联系电话:		结算方式:		传真:
订单编号:		订货日期:		打印日期:		有效期:		订单类型:		配送模式:
送货地名称:		联系人:		联系电话:		传真:		联系地址:		
采购员姓名:		采购部门:		录入员:		联系电话:		页数 / 总页数:		
商品编码	商品条码	商品名称	小类编码	订货规格	数量	进价	金额	赠品数量	折扣	备注
				1箱=1*12件	5箱	200.00	1000.00		3%	
备注: 325078 XX品牌笔记本换货2个, 请先换货后收货。										
订货总量: 5 订货总额: 1000.00 增值税总额: 折扣合计: 60.00										

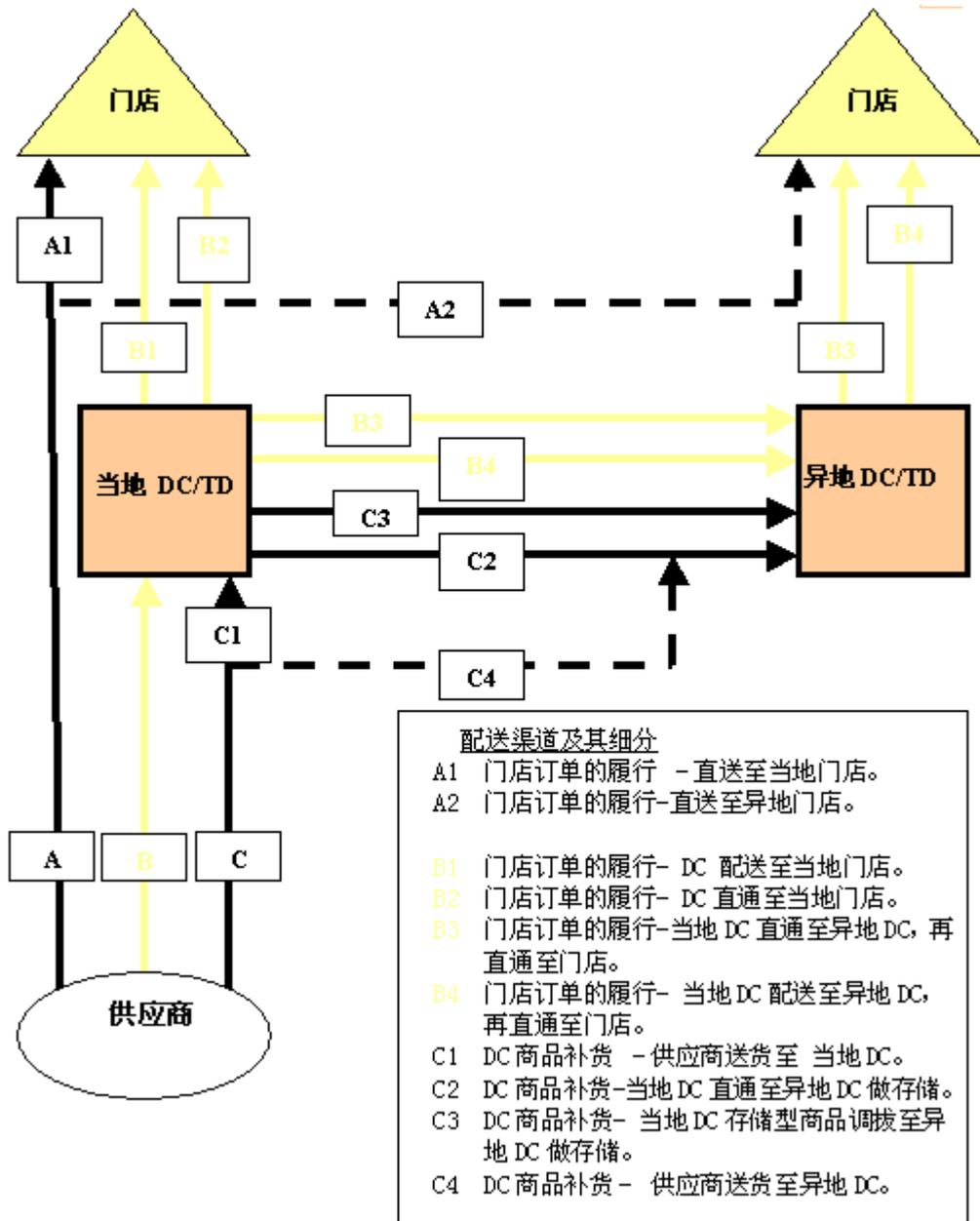
在上面的订单中，我们会看到一些订单信息，供应商应当注意以下信息：

1. 商品地订货有效周期，供应商必须有效期（有效期通常在 10 天左右最长不超过 30 天）内生成，不能早送或者晚送。早送或者晚送都会无法收货，因为在商业软件系统中还没有启动该订单或者已经取消该订单，所以供应商一定要在有效期内送货。

2. 要了解商品订单的类型，该类型包括一次性订单，即供应商只能使用一次订单，不论订单商品是否送够都不能继续使用，这种订单在我们的日常订货过程中比较常见，也是一种比较准确的订货方式。第二种订单叫做多次订单，即在有效期内，订单上的商品数量或者种类还没有送齐全，都可以继续使用该订单，但是改种订单容易订货不准确，可能会形成采购员的工作依赖性（一次下达一个一个大订单，可能会造成库存过大，订货不准确）。还有一种是永续订单，这种订单实际是一种特殊的多次订单，它的有效期更长，没有数量限制，主要用于生鲜商品的订货。最后我们经常听到零售商说的紧急订单，这种紧急订单往往是门店产生团购或者某种商品突发性的畅销导致商品断货，这种紧急性订单对于零售商来说产生的方式不同，在订单类型上通常表现为一次性订单。

3. 有些零售商的订单上会有配送模式，该配送模式主要包括商品直送，商品配送，商品直通三种，具体的方式：（如下图）直送是供应商直接将商品送到门店，直通是配送中心帮助供应商将商品送到门店，配送是指供应商将商品送到配送中心，由配送中心进行分装，配送给门店。这几种模式的主要的不同体现在送货地和货物验收地不同上。通常情况下，直送门店或者直通主要是生鲜类商品或者商品保质期较短的商品，这样有助于保证商品的新鲜品质。配送类商品多为日常用品或者保质期相对较长的商品以及需要二次封装的商品。

4. 在商品订单还有一些联系信息，这些信息主要是为了在收货过程中有什么变更信息需要沟通时联系使用。



5. 在订货信息栏目中，商品编码是供应商商品在零售企业软件系统中的商品编号；订货规格是商品订货时候的规格，因为在零售商的系统中有时会存在订货规格，配送规格，销售规格，这三种规格往往是不一样的。所以该订单信息通常反映的订货规格。

6. 在订单中的进价栏目中一般是没有显示的，只有生鲜类商品是需要显示的，因为生鲜类商品每日的进价都有可能不同，所以为了便于系统核算和供应商送货，有时会显示商品的进价信息。

7. 对于赠品性质的商品一般有两种处理方式，一种是直接在商品订单中显示赠品数量。另外一种会出现商品进价显示为 0.00，这就表明该商品为赠品，这种赠品通常是采购与供

应商在采购谈判中协商好的，例如进某种包装的商品每 10 箱送 1 箱，订单正式收货商品为 10 箱，另外会有 1 箱是进价为 0.00 的赠品订单。但是由于该商品也是属于门店正常销售的商品所以要在订单中显示并记载入库存参与商品的正常销售。而某些商品是属于小礼品方式的赠品一般会在备注中标明数量，这些礼品不属于商品类型，也就不会计入商品的正常库存。

8. 每一种商品最后的备注栏有时会纪录一些商品的描述，例如 XX 空调一个主机配有一个室外机，甚至三角架等，这些都是收货时需要查验的项目。

9. 另外，有时商品订单信息的备注栏目会纪录商品的换货信息或者退货信息，有些零售商也会单独产生退货单或者换货单。如果同时存在退换货单据，零售商的收货部门一般会要求供应商优先处理换货和退货，这些工作结束以后才开始进行正常的收货流程所以应当注意。

看清楚了零售商发送的商品订单后，供应商此时需要决定的是什么时候送货，送多少货，怎么送货，以及由谁送货。这些都是属于收货预约的过程。该过程在很多中小型企业是省略掉了，但对于某些大型零售企业每天需要面对上百个供应商的收货业务，所以为了能够将收货工作安排的井然有序，这些工作还是需要做的。

下面是某大型连锁企业门店的预约收货原则：

·普通订单由供应商在网上或者电话选择送货时间，未按照时间表送货的则由验收主管根据具体情况决定是否收货。

·信息系统根据订单送货日及订单有效期确定可选择的送货日期范围。

·根据门店每日可选择的送货时间段提供送货时间选择，其中扣除配送收货的固定预约时间段。

·系统设定门店每个时间段最多可接待的供应商数目。

·供应商根据预定时间的先后顺序优先选择送货时间段。

·一个供应商不能够同时选择多个送货时间段。

·紧急订单、配送商品及生鲜商品可不受到货时间的限制，一律优先收货。

·采购买手在月末根据供应商当月送货的整体情况进行评估，并作出处理决定。

收货过程

当完成了预约收货过程之后，供应商下一个面对的将是零售商的收货过程。

供应商进入零售门店或者配送中心时，有些需要填写出入证，之后供应商到收货部的接待处，由收货部文员按照供应商提供的商品订单打印出商品验收单。在这里，收货文员会检查商品订单的有效期，并在系统中查询此单据商品是否已经验收等情况。

随后，收货部将会安排收货员对商品进行验收，其验收的标准主要为：

商品品质：

·品名：收货员检查商品品名是否清楚，核对商品品名与验货清单上的商品描述是否一致，着重检查销售单位包装的描述。

·条形码：抽取一个销售单位商品扫描条形码，核对系统界面所显示的商品描述和商品品名是否一致，如系统界面显示条码非法字样则需加贴店内码。

·克重：检查商品实际克重与系统界面所显示商品克重描述是否一致。

·保质期：检查商品是否已过保质期或快到保质期。

·中文标识：检查进口商品上的中文标识，若无中文标识收货员应拒收。

·防伪标记：检查特殊商品的防伪标记，收货员应拒收假冒商品。如烟、酒等商品。

·说明书：检查家电等商品的使用说明书。

·检验合格证：检查商品是否带有质量检验合格证或卫生检验合格证。

1. 食品类：

·罐头食品：凹凸罐，外壳生锈，有刮痕，有油渍等；

·腌制食品：包装破损，有液汁流出；

有腐臭味道；

液汁浑浊或液汁太少；

真空包装已漏气。

·调味品：罐盖不密封；

有杂物掺入；

包装破损潮湿；

有油渍。

·食用油：漏油；

包装生锈；

油脂混浊不清；

有沉淀物或泡沫。

·饮料类：包装不完整，有漏气；

有凝聚物或其它沉淀物；

有杂物、凹凸罐。

·糖果饼干：包装破损或不完整；

内含物破碎、受潮；

有发霉现象。

·冲调饮品：包装不完整，有破损，凹凸罐；

内含物因受潮成块状；

真空包装漏气。

·米及面食：内含物混有杂物；

内含物受潮、结块；

内含物生虫或经虫蛀；

内含物发芽或发霉。

2. 百货类：

商品有破损、断裂、划伤；

外表有油渍不净者；

商品有瑕疵。

质量检验：

1. 冷冻食品：

A. 注意解冻商品是否有软化现象，若有则表示此商品温度过高，有变质的可能；

B. 商品形状应完整，颜色正常，不能有破碎、变色情形发生。

2. 加工肉品：

A. 商品不应发黑无光泽；

B. 商品过白的则表示可能有漂白剂存在。

3. 冷藏食品：

A. 奶制品不应颜色混浊、有沉淀物、结块；

B. 豆制品不应发霉，有酸臭味及粘液。

附：

XX超市商品允许收货对照时间表

保质期	生产日期与送货日期时间距离
1天	当天
3天及以内	当天
7天及以内	2天
10天及以内	3天
15天及以内	5天
30天（1个月）及以内	10天
90天（3个月）及以内	1个月
180天（6个月）及以内	2个月
360天（12个月）及以内	4个月
1年以上，2年以下	8个月
2年以上	1年以内

以上送货日期请送货厂商严格执行，超出商品允收期限的情况，收货部有权予以拒收处理。

· 门店对于非生鲜称重商品收货遵循以下规则：

· 对供应商收货，需采用收验分开的原则，有单独的检验员检验商品数量及质量。

· 对贵重商品，理货组与柜组交接时必须再次进行点验才能将商品拉入到销售区；

· 对一般商品，理货组与柜组交接时可由柜组直接拉入到销售区。

2. 总部营运标准部门需要制订以下非生鲜称重商品验收规范：

· 商品类别、商品验收标准、商品验收办法、商品验收的抽样要求。

3. 生鲜称重商品收货遵循以下规则：

·生鲜商品收货由生鲜组人员负责质量检验，由收货员负责数量检验，双方共同验收，只验收一次。

·生鲜商品优先收货，且必须在中午 12:00 之前录入完毕。

4. 总部营运标准部门需要制订以下生鲜称重商品验收规范：

·收货时间、商品验收标准、商品验收办法

·《卫生检疫合格证》要求、商品验收的抽样要求、去水标准。

5. 赠品的验收遵循以下规则：

如赠品与商品相同，采购部需要单独下成本为 0 的赠品订单，理货组即可根据赠品订单按照正常商品的验收流程进行验收。

如赠品属于非商品，则可以采取以下两种方式之一：

·由采购部要求供应商将赠品与商品捆绑在一起，且在赠品上贴“赠品”签，理货组即可根据订单按照正常商品的验收流程进行验收。

·由供应商在销售区外单独发放赠品，不需收货。

赠品的收货程序

1. 赠品 A：有明确标记是“非卖品”或“赠品”的，此类商品赠品一般不经过“赠品发放处”分发，而是与商品一同捆绑销售。此类赠品随同其商品执行正常收货程序。

2. 赠品 B：能明确识别是非商场的商品，如“XXX”的手表等，此类商品一般由精品柜的员工或促销员分发，不通过“赠品发放处”派发。

3. 赠品 C：“买几搭赠”的商品，赠品与商品捆在一起，且赠品无条码或条码在本超市系统中无效，赠品不执行收货程序。

4. 赠品 D：“买几搭赠”的商品，赠品与商品捆在一起，且赠品的条码在本超市系统中有效，赠品不执行收货程序，但赠品的条形码必须覆盖至无法扫描。

5. 赠品 E：销售某商品而给予的赠品，赠品与商品不捆在一起，且不属于 A 与 B，则收货部执行点数程序，书面记录赠品的数量，贴赠品标签，并转交客服部的赠品发放处。

6. 赠品 F：供应商不是为商品促销而赞助超市的赠品，如条幅、灯笼等。非商场销售的商品，不执行点数程序，商场有类似商品销售的，贴赠品标签，转交企划部。

7. 赠品 G：供应商额外提供给超市部分商品作赠品，如每 100 箱可乐，则免费赠送 1 箱可乐。此赠品必须执行系统收货程序，收货数量是 101 箱，但标明 1 箱是免费的。

