CÔNG TY TNHH MTV TM và DV
NGỌC THƠM

Số: 3107/2026/QĐ-NT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
---o0o---

TP. HCM, ngày 31 tháng 07 năm 2026

QUY ĐỊNH

(V/v: Tiếp nhận và xác nhận hàng xuất trả)

I. MỤC ĐÍCH

Quy định này nhằm thống nhất quy trình tiếp nhận, xác nhận và xử lý hàng xuất trả; đảm bảo việc kiểm soát hàng hóa, tránh thất thoát, hạn chế các trường hợp xác nhận sai quy định và nâng cao trách nhiệm của các cá nhân, bộ phận liên quan.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với toàn bộ nhân sự thuộc Phòng Kinh doanh, Phòng Giao nhận, Phòng Kho và các bộ phận có liên quan trong việc tiếp nhận, xác nhận và xử lý hàng xuất trả từ siêu thị, cửa hàng.

III. QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 1. Đối với các yêu cầu xuất trả hàng của các cửa hàng ở Tỉnh

1. Tiếp nhận thông tin yêu cầu xuất trả hàng của các cửa hàng ở Tỉnh

Toàn bộ thông tin yêu cầu xuất trả hàng của các siêu thị/cửa hàng tại Tỉnh phải được gửi qua email đến đồng thời các địa chỉ sau:

- **ngocthom.po@gmail.com**
- **dangxuanngoc@ngocthom.com.vn**

Ngoài các địa chỉ email trên, Công ty không tiếp nhận bất kỳ hình thức xác nhận nào khác.

2. Nhân sự phụ trách xác nhận

Nhân sự có trách nhiệm kiểm tra và xác nhận email sẽ được chỉ định theo quyết định của công ty.

Chỉ các nhân sự được phân công mới có quyền xác nhận thông tin hàng xuất trả.

3. Nội dung email hàng xuất trả

Email đề nghị xuất trả phải có đầy đủ các thông tin sau:

- Lý do xuất trả.
- Hình ảnh thực tế của hàng xuất trả.
- Tên sản phẩm và số lượng xuất trả.
- Ngày sản xuất/Hạn sử dụng (Date) của từng sản phẩm xuất trả.

- Thời hạn đối với hàng hết date: chỉ xác nhận trả hàng khi đã được báo mail trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận mail báo date và ngày hết date được in trên tem nhãn sản phẩm.

4. Điều kiện xác nhận

Email chỉ được xác nhận khi đã cung cấp đầy đủ các nội dung theo Khoản 3 Điều này.

Trường hợp thiếu bất kỳ thông tin nào nêu trên thì chưa đủ điều kiện xác nhận và siêu thị/cửa hàng phải bổ sung đầy đủ trước khi Công ty tiến hành xử lý, Công ty sẽ không xác nhận bất kỳ trường hợp nào không thực hiện đúng và đầy đủ các nội dung quy định như trên.

5. Trách nhiệm

Nhân sự phụ trách hoặc bất kỳ cá nhân nào tự ý xác nhận hàng xuất trả khi chưa đáp ứng đầy đủ các điều kiện quy định, dẫn đến siêu thị/cửa hàng lập Phiếu xuất trả, phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với Phiếu xuất trả đã xác nhận, đồng thời chịu trách nhiệm theo quy định quản lý nội bộ của Công ty.

Điều 2. Đối với yêu cầu xuất trả hàng trực tiếp tại các khu vực có sale rep

1. Nhân sự phụ trách

Việc tiếp nhận và xác nhận hàng xuất trả trực tiếp do:

- Nhân viên Phòng Kinh doanh.
- Nhân viên Phòng Giao nhận.

thực hiện theo đúng quy định của Công ty.

2. Điều kiện của xuất trả hàng

Hàng xuất trả chỉ được xác nhận khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

a) Tem hàng xuất trả thực tế

Tùy theo từng loại sản phẩm, tem hàng trả phải được thu hồi như sau:

- Sản phẩm có tem giấy (ví dụ: Gà muối, Chân giò heo muối...): Cắt phần bao bì có chứa tem giấy.
- Sản phẩm in Date trực tiếp trên bao bì (ví dụ: Gà hun cỏ xạ hương, Chân giò heo Tayaki...): Cắt phần bao bì có thể hiện Date sản phẩm.
- Sản phẩm sử dụng tem decal: Thu hồi toàn bộ tem decal của sản phẩm.

b) Đối chiếu thông tin

Nhân viên kinh doanh hoặc nhân viên Phòng Giao nhận khi trực tiếp nhận phiếu xuất trả và tem cần lưu ý kiểm ra trước khi ký xác nhận, phải đối chiếu các thông tin sau:

- Tem hàng trả phải đúng chủng loại sản phẩm.
- Số lượng tem thu hồi phải tương ứng với số lượng ghi trên Phiếu xuất trả.
- Date thể hiện trên tem hoặc bao bì phải đáp ứng đúng quy định về thời hạn xuất trả của Công ty.
- Thời hạn đối với hàng hết date: 30 ngày tính từ ngày hết date được in trên tem, bao bì, decal.

3. Điều kiện xác nhận

Chỉ xác nhận Phiếu xuất trả khi đã kiểm tra đầy đủ các điều kiện quy định tại Khoản 2 Điều này.

Trường hợp thiếu tem, sai chủng loại, sai số lượng hoặc không đúng quy định về Date thì không được xác nhận Phiếu xuất trả, đồng thời báo phiếu xuất trả không hợp lệ để cửa hàng xử lý hủy phiếu.

4. Trách nhiệm

Nhân sự phụ trách hoặc bất kỳ cá nhân nào tự ý xác nhận Phiếu xuất trả khi hàng trả chưa đáp ứng đầy đủ các điều kiện quy định, dẫn đến siêu thị/cửa hàng lập Phiếu xuất trả, phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với Phiếu xuất trả đã xác nhận và chịu xử lý theo quy định của Công ty.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Trưởng các phòng ban có trách nhiệm phổ biến Quy định này đến toàn thể nhân viên thuộc phạm vi quản lý.

Tất cả nhân sự có liên quan phải nghiêm túc thực hiện Quy định này.

Mọi trường hợp vi phạm sẽ được xem xét trách nhiệm và xử lý theo Nội quy lao động, Quy chế quản lý hoặc các quy định hiện hành của Công ty.

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các hướng dẫn trước đây (nếu có) liên quan đến việc tiếp nhận và xác nhận hàng xuất trả.

NƠI NHẬN:
- Ban Giám đốc (để b/c);
- Các Phòng/Ban liên quan;
- Lưu: KT, HCNS.

CÔNG TY TNHH MTV TM và DV NGỌC THƠM

(Ký, ghi rõ họ tên)