

## 产品退换货管理规定

### 一、总则

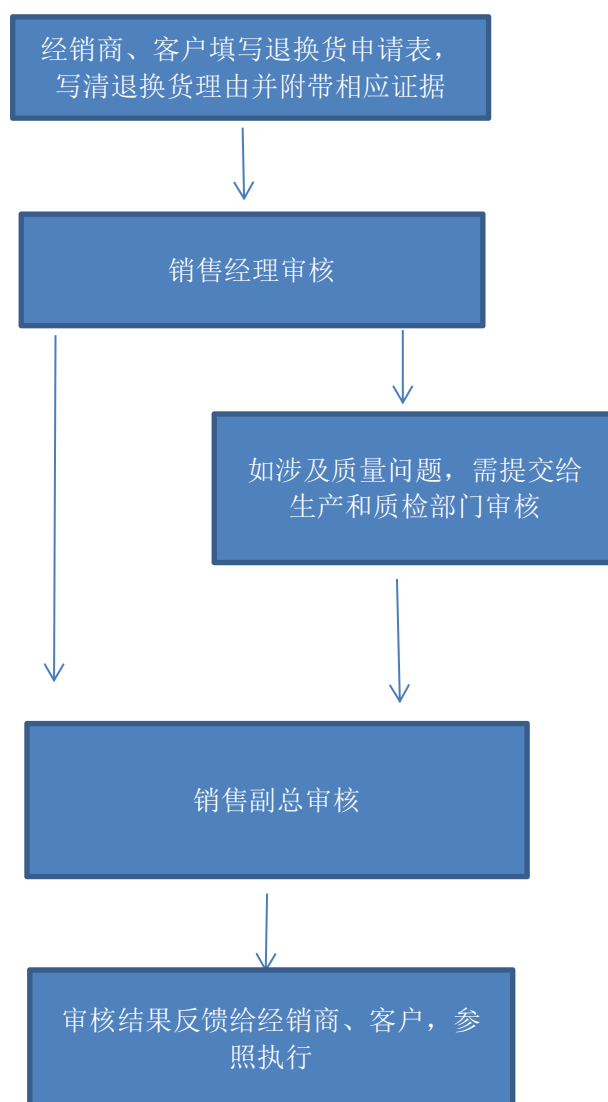
为了加强公司的销售管理，确保客户退换货作业的可控性，降低公司、经销商的损失，使产品退换货管理规范，特制定本规定。

### 二、适用范围

本规定仅适用于经销商、客户的退换货。

### 三、退换货流程

#### 1、流程：



#### 2、退换货标准：

A、有质量问题的产品，经核准后可执行退换货。

B、非产品质量问题，公司不接受退换货。

#### 四、质量问题认定方法

1、根据产品特性不同，我公司将产品分成 A、B、C 三类，分别执行对应的质量问题认定方法。

A 类产品特点：所有试剂均常温保存，溶液性质稳定

A 类产品目录：

A 类产品质量问题认定方法：

1、客户填写《退换货申请表》，表中需明确写清楚产品使用过程中存在的问题，具体表现，并提供相应证据。

2、我公司根据退换货申请表中填写的产品批号查询对应批次留样，自行检测留样。

3、如有必要，我公司也可能会要求客户将产品问题的产品和一份同批次未开封产品一起寄回我公司检测。

4、我公司为客户提供以上检测的《产品验证报告》，根据以上检测结果认定是否为质量问题，并为客户做书面解释。

B 类产品特点：部分试剂或者全部需要特殊温度保存，未按照规定温度保存和反复冻融均可能造成产品质量下降

B 类产品目录：

B 类产品质量问题认定办法：

注：该类产品重点审查是否因为保存温度和产品反复冻融引起的质量问题。

- 1、客户填写《退换货申请表》，表中需明确写清楚产品使用过程中存在的问题，具体表现，并提供相应证据。
- 2、我公司根据退换货申请表中填写的产品批号查询客户收货确认信息，确保客户收到产品时，产品是按照要求保存的；同时查找对应批次留样，自行检测留样。
- 3、如有必要，我公司也可能会要求客户将产品问题的产品和一份同批次未开封产品一起寄回我公司检测。
- 4、我公司为客户提供以上检测的《产品验证报告》，根据以上检测结果认定是否为质量问题，并为客户做书面解释。

C 类产品特点：部分或全部试剂需要特殊温度保存，且试剂在使用过程中容易被污染而造成产品质量下降

C 类产品目录：

C 类产品质量认定方法：

注：该类产品重点审查是否因为保存温度、产品反复冻融或使用过程中产品污染引起的质量问题。

- 1、客户填写《退换货申请表》，表中需明确写清楚产品使用过程中存在的问题，具体表现，并提供相应证据。
- 2、我公司根据退换货申请表中填写的产品批号查询客户收货确认信息，确保客户收到产品时，产品是按照要求保存的；同时查找对应批次留样，自行检测

留样。

3、请提供最终客户（使用者）购买时间，开封使用时间。

4、如有必要，我公司也可能会要求客户将产品问题的产品和一份同批次未开封产品一起寄回我公司检测。

5、公司为客户提供以上检测的《产品验证报告》，根据以上检测结果认定是否为质量问题，并为客户做书面解释。

## 五、运输与收货确认

我公司在发货时，会按照产品保存温度要求分类发货，需低温保存的产品我公司采用保温泡沫箱内置冰袋（干冰）运输。客户在收到我公司货物与产品清单时，应仔细核对货物的数量及运输条件是否与货物表明的条件相符，如若发现货物运输条件与产品贮存条件不符，需马上告知我公司并提出调换。若收货后 24 小时未提出申请，则自动视为货物正常收讫。