

【密级】内部公开

【急度】普通

珠海雷士照明有限公司文件

珠海雷士（2023） 001 号

2023 年五金流通事业部售后服务政策及细则

为保护消费者利益，并及时跟踪反馈雷士照明五金流通产品质量信息，共同推动市场销售和发展，特制定以下政策。产品发生的质量问题，我司将根据本政策及细则进行处理。

一、产品分类及售后服务质保时间

产品系列及对应质保时间，运营商、经销商质保时间如下：

产品类别	产品系列	质保时间	顺延时间
光源电器	T5 支架灯	2 年	6 个月
	高压软灯带、低压灯带		
	T8 灯管、球泡灯、模组		
	玉米灯、蜡烛灯、硬灯条、灯丝灯		
	电源		
标准灯具	筒灯、天花灯	2 年	6 个月
	厨卫平板灯		
	T8 空支架		
	泛光灯		
灯饰灯具	客卧灯饰、基础吸顶灯、吊灯	2 年	6 个月
	风扇灯		
照明电器	浴霸、凉霸	3 年	3 个月
	换气扇、晾衣架		

二、售后服务具体细则：

1、产品按生产日期起计算质保，同时给予质保顺延时间，此顺延时间为公司及经销商仓储时间。

2、运营中心和各级经销商对终端用户的质保期必须严格按售出之日起给予质保。

3、在质保期内产品符合以下情况者可以退回更换，同时按公司制定的退换货流程具体办理：

1) 产品自身存在质量问题的；

2) 因公司原因导致的到货产品型号、规格不符合订货要求，且未经使用的产品；

3) 质保期内因质量问题无法进行维修的，消费者凭有效购买凭证享受更换处理。

4、退回产品相关流程及要求：

1) 质量问题：退回产品的合格证、型号贴及附件必须完整，若无合格证或合格证涂改、附件不完整的（因产品质量问题导致损坏的除外），公司按超保处理；

2) 凡申请退回的出现质量问题的产品，均按实际收货数量及规格给予处理；

3) 超出质保期的产品公司将不予处理，因某种原因而淘汰的产品，在质保期内公司予以冲账或更换其他同规格的新品

4) 公司原则上不接收良品、样品、特定产品、报废品、非雷士产品及雷士产品与其它品牌产品组装的产品的退货；

5) 因产品本身质量问题而淘汰的产品，在质保期内公司予以冲账处理，其它淘汰品，质保期内公司予以维修返回；

6) 任何产品的退货都必须先申请，办理退货手续，经公司审批同意后方可退回，否则造成的损失由退货方承担；

7) 退回的产品不在公司质保范围内，其往返运费由退货方承担；

8) 运营中心对判定有质量分析价值的不良品应予以妥善保管，并定期托运至雷士公司进行产品质量分析。

5、破损、差异的处理：

1) 运营商、经销商在收到货运公司送达的货物后若发现有货差、货损、产

品不符等，应当场与运输公司人员进行签字确认，对问题产品进行拍照，并及时提供相关具体信息到公司售后以便处理。

- 2) 对于玻璃易碎品（如玻璃管灯、玻璃球泡等）需现场确认是否有破损，当面同物流公司确认并在物流单上备注，并同时反馈到公司备案，做后续处理，因其它原因（如滞后发现、物流不在现场等）无法现场确认的，公司不做处理。

6、质保期内退回产品的处理：

- 1) 在质保期范围内因产品质量问题的公司给予冲账处理，退回的冲帐价格均按该产品以往进货价格中的最低价格实施；
- 2) 退货单审核如果没有查到进货记录，需提供进货凭证重新审核或延后至下月处理，以免耽误本月其它的冲账。

三、其它特别说明事项

- 1、产品安装使用不当、保养不及时产生的表面霉斑、生锈不属于质保范围，
- 2、唯金系列浴霸因产品质量问题造成的客户无法使用的情况，在质保期内整机更换。
- 3、此售后服务政策只针对正常销售过程中产品所发生的离散型损坏，对于出现批次质量问题时，需单独报请公司进行处理。
- 4、装饰灯、浴霸配件类出现问题，请直对接以下窗口，相关配件由公司直接快递到经销商处，快递费由公司承担。

四、售后处理的对接入口：

- 1、线下对接直接售后区域负责人；
- 2、售后系统网址入口：<http://nvcfw.etwowin.com.cn>；
- 3、五金专属客服电话： 4000850505
- 4、集团客服电话：4008940606

五、备注：

- 1) 本政策自 2023 年 1 月 1 日起生效；在新版本服务政策发布后终止；
- 2) 本售后服务条款的修改权和解释权属珠海雷士照明有限公司。

五金流通渠道售后服务人员分工对接表

序号	联系人	负责区域	联系电话:	负责品类
1	陈伟彬	负责客诉处理组整体工作	座机: 0752-2786520 手机: 13059555692	标准灯具、光源产品
2	刘新桂	负责市场退换货清点、维修工作	座机: 0752-2786804 手机: 15916357951	
3	陈雪晶	负责运营中心退换货审批	座机: 0752-2786520 手机: 13246103645	
4	张大平	广西、贵州、云南、吉林、北京、甘肃、宁夏、重庆、青岛、大连、广州	座机: 0752-2786520 手机: 15816470083	
5	黄富安	江苏、河北、天津、新疆、陕西、青海、山西	手机: 15119041024	
6	骆家成	江西、内蒙、安徽、福建、沈阳、海南、四川、湖南、上海、河南	手机: 13502273972 微信号: 13431868129	
7	李小兵	临沂、黑龙江、武汉、浙江、惠州、KA 自营、恒大项目	手机: 18507523507	
8	刘雪枝	负责家居系列产品客诉处理整体工作	手机: 13421433650	装饰灯具、生活电器
9	彭巧丽	负责客诉组日常管理工作, 工作任务分配及重点事项跟进	座机: 0760-22533118	
10	朱芳庭	广西 甘肃 江西 重庆 陕西 黑龙江 山西	座机: 0760-22533116	
11	伍丽霞	湖北 云南 贵州 吉林 海南 新疆	座机: 0760-22533119	
12	黎境珊	河北 天津 河南 沈阳 大连 山东 青岛	座机: 0760-22533136	
13	吴小慧	广州 湖南 惠州 四川 福建 北京	座机: 0760-22533120	
14	吴思敏	内蒙古 上海 安徽 江苏	座机: 0760-22533121	
15	钟东红	浙江、宁夏、 对接各运营及体系外客户光电及橱卫配件订单	座机: 0760-22533137	
16	温富健	主要负责产品售后技术支持, 客户维修指导及故障排查引导, 将产品问题解决在客户前端及维护 CS 系统产品资料	手机: 17020098614	

售后服务工作总协调人:

质量管理中心售后服务高级经理: 王 涛 13380685062 (微信同号)

五金流通事业部销售支持部经理: 张旭红 13954471385 (微信同号)

附件：《五金流通渠道售后服务人员分工对接表》

珠海雷士照明有限公司

二〇二三年一月一日



发：各运营中心、经销商、驻外办事处

报：五金流通事业部总经理、销售中心、流量制造中心、B2B 业务中心

抄送：质量管理中心售后服务