

★★普通★★

质量〔2023〕004

【重要】

## 2023年雷士产品售后服务政策

各运营中心、经销商伙伴

雷士照明秉承“光随心行，智亮未来”的核心理念和“以用户需求为导向”工作作风，致力于为客户提供品质优异的产品和卓越的服务，力争做到零质量事故与零服务投诉。如产品一旦发生质量问题，我司将根据本政策及细则进行处理。

### 一、产品分类及售后政策

雷士照明产品按照不同的售后服务方式分为补贴类和保用类两类，分别采用不同的售后政策。

#### 1、补贴类售后服务政策：

产品系列及对应补贴标准如下：

| 产品系列     | 质保补贴标准 | 各经销商对客户质保时间                              |
|----------|--------|------------------------------------------|
| T8荧光灯管系列 | 1%     | 12个月                                     |
| 节能灯系列    | 1.6%   | 15W以下（不含15W）质保24个月、<br>15W以上（含15W）质保12个月 |

#### 2、保用类售后服务政策：

2.1、商照产品系列及对应质保时间，运营中心/经销商质保顺延时间如下：

| 产品类别  | 产品系列          |                      | 质保时间     | 顺延时间 |
|-------|---------------|----------------------|----------|------|
| 商照灯具类 | 传统室内灯具产品      |                      | 2年（24个月） | 2个月  |
|       | 室内LED<br>灯具   | LED天花灯               | 3年（36个月） | 2个月  |
|       |               | LED筒灯                |          |      |
|       |               | LED导轨射灯/ LED<br>吸顶射灯 |          |      |
|       |               | LED天棚灯               |          |      |
|       |               | LED 格栅灯              |          |      |
|       |               | LED灯 盘               |          |      |
|       |               | LED面板灯               |          |      |
|       |               | LED磁吸系列              |          |      |
|       |               | LED支架灯               |          |      |
|       |               | LED柜台珠宝灯             |          |      |
|       |               | LED吸顶灯               |          |      |
| 商照灯具类 | T5荧光灯支架、转换器   |                      | 1年（12个月） | 6个月  |
|       | 应急灯具、应急电源     |                      | 1年（12个月） | 6个月  |
|       | 传统户外灯具、LED护栏管 |                      | 1年（12个月） | 6个月  |
| 户外灯具类 | 户外LED<br>灯具   | LED路灯                | 2年（24个月） | 2个月  |
|       |               | LED隧道灯               |          |      |
|       |               | LED投光灯               |          |      |
|       |               | LED点光源               |          |      |
|       |               | LED线条灯               |          |      |
|       |               | LED水下灯               |          |      |
|       |               | LED埋地灯               |          |      |
|       |               | LED防爆灯               |          |      |

|         |                                                            |             |          |     |
|---------|------------------------------------------------------------|-------------|----------|-----|
| 商照电器类   | 电子镇流器、电子变压器、LED电源                                          |             | 2年（24个月） | 2个月 |
| 户外电器类   | 传统户外电器类                                                    |             | 1年（12个月） | 6个月 |
|         | 户外LED电源                                                    |             | 2年（24个月） | 2个月 |
| 商照光源类   | LED光源                                                      | LED灯杯       | 2年（24个月） | 2个月 |
|         |                                                            | LED PAR灯/铝杯 |          |     |
|         |                                                            | LED 模组      |          |     |
|         |                                                            | LED球泡灯      |          |     |
|         |                                                            | LED管灯       |          |     |
|         |                                                            | LED贴片灯带     |          |     |
|         |                                                            | LED一体化支架    |          |     |
|         | T5灯管系列（荧光灯）                                                |             | 1年（12个月） | 6个月 |
|         | PLC插拔管（荧光灯）                                                |             | 1年（12个月） | 6个月 |
|         | 石英金卤光源、陶瓷金卤光源                                              |             | 1年（12个月） | 6个月 |
| 商照类智能产品 | 智能灯具、窗帘导轨、智能窗帘电机                                           |             | 3年（36个月） | 2个月 |
|         | 人体存在传感器、智能窗帘电机                                             |             | 5年（60个月） | 2个月 |
|         | 智能驱动、调光驱动、VRF中央空调控制器                                       |             | 2年（24个月） | 2个月 |
|         | 智能开关、红外传感器、门窗传感器、温湿度传感器、光照传感器、智能中控屏、智能网关、智能电表、智能空调开关、万能遥控器 |             | 1年（12个月） | 2个月 |

2.2、灯饰产品系列及对应质保时间，运营中心/经销商质保顺延时间如下：

| 品牌   | 配件类别                                              | 质保时间 | 顺延时间 | 备注                                            |
|------|---------------------------------------------------|------|------|-----------------------------------------------|
| 雷士   | 灯饰：吸顶灯、吊灯、枝型灯、风扇灯、台灯、壁灯、落地灯、杀菌灯。<br>光源电器：光源、快换式模组 | 3年   | 3个月  | 杀菌灯灯管：1年、<br>风扇灯电机：5年<br>外观件配件：2年<br>光源、驱动：3年 |
|      | 浴霸                                                | 3年   | 3个月  | 只换不修                                          |
|      | 工程吸顶灯、声光控吸顶灯、雷达感应吸顶灯                              | 2年   | 3个月  |                                               |
|      | 集吊电器：平板灯、换气扇、凉霸、晾衣架                               | 2年   | 3个月  |                                               |
|      | 集成墙                                               | 2年   | 3个月  |                                               |
|      | 扣板                                                | 2年   | 3个月  |                                               |
| 伯克利  | 吸顶灯、吊灯、枝型灯、台灯、壁灯、落地灯、风扇灯                          | 3年   | 3个月  | 风扇灯电机：5年                                      |
| 利兹城堡 | 吸顶灯、吊灯、枝型灯、台灯、壁灯、落地灯                              | 3年   | 3个月  |                                               |
| 致东方  | 吸顶灯、吊灯、枝型灯、台灯、壁灯、落地灯                              | 3年   | 3个月  |                                               |

注：浴霸只换不修政策于本政策发布起实施。

## 二、售后服务承诺

1、雷士产品执行国家三包政策，即：

1.1、产品售出之日起7日内发生性能故障，消费者凭购买凭证可选择退货、换货或维修服务；

1.2、产品售出之日起15日内发生性能故障，消费者凭

购买凭证可选择换货或维修服务；

1.3、产品质保期内发生性能故障，消费者凭有效购买凭证享受免费维修服务。

注：消费者7日内退货，15日内换货的条件：消费者在正常使用产品的情况下出现性能故障的，消费者必须保证产品、包装内其他辅件、内外包装良好。

### 三、运营中心及经销商的客户服务要求：

1、各运营中心需配备专人负责雷士产品的售后服务工作，保证做好对各级经销商的服务，及时向雷士公司进行产品质量信息反馈；

2、灯饰产品服务费用已让利市场，终端用户的安装、保修服务由销售商承担。执行“销售一体”，即销售商承担所售产品的安装及售后服务；符合退换货或保修要求的产品，由经销商为用户提供退换货、保修服务；

3、需安装灯饰产品，经销商需提供上门维修服务；无需安装商品，经销商提供送修服务；

4、质保期内，同一问题返厂维修2次仍未解决的，由经销商为顾客免费退货或换新；

5、质保期内，因经销商自身原因导致超30天未维修好，由经销商为顾客免费退货或换新；

6、超过质保范围的维修服务，经销商依据公司统一收费标准，为客户提供有偿维修服务；

7、保外维修提供3个月质保，从维修之日计算；质保期出现同一故障，由经销商免费维修；

8、因市场调整致使原经销商取消合作的，由新经销商承担已售产品维保工作；空白市场由运营中心承担市场维保工作；

### 四、售后服务具体细则

#### 1、质保期界定：

1.1、终端消费者质保期：消费者有购买凭证的，运营中心及经销商应承诺从购买之日起计算质保期；无购买凭证的，按生产日期顺延计算质保。

#### 1.2、经销商质保期：

1.2.1、商照产品按生产日期起计算质保，同时给予质保顺延时间(详见保用售后服务政策的顺延时间),此顺延时间为公司及经销商的仓储时间;

1.2.2、灯饰产品以录入售后服务系统(CS系统)销售单的实际销售日期计算质保，但质保起始时间最晚不超过生产日期12个月(如已超12个月，以生产日期顺延12月开始计算);如灯饰产品无录入CS系统销售记录的，按生产日期顺延3个月仓储期计算质保;

1.2.3、如到货时已超3个月仓储期，可在到货一个月内，可凭订单号做延保申请。

## **2、非保修范围:**

2.1、超出产品保修期限的产品;

2.2、假冒产品;

2.3、涂改生产日期或撕毁、调换生产日期贴纸;

2.4、无生产日期的产品(公司原产品不带生产日期的除外);

2.5、正常使用引起的产品老化、磨损、划伤、掉漆等，但不影响产品正常使用的;

2.6、非质量问题造成的外观问题，如：变形、氧化、腐蚀、水渍等;

2.7、因使用、维护、保管不当造成损坏的(不按产品说明书要求安装、使用等，任何使用不当的方式，例如：接错线、产品使用电压非额定电压范围内的、非额定负载、加装或改装等);

2.8、不可抗力因素，包括但不限于水灾、火灾、地震、雷击等;

2.9、非本公司原配套产品，如本公司光源配套其他公司电子件使用等;

2.10、铝扣板、塑件(如面罩、浴霸面板、边框等)不保修;

2.11、灯饰零售渠道产品(KA/工程产品除外)仅适用于家用环境，如作为商业用途(商业经营场所、单位办公场所等)，不再享受2年质保，整灯质保期按6个月计算;

注:非产品本身质量问题不在质保范围内【如：如 LED 驱动器噪音、通过手机摄像头检测 LED 产品的闪烁/频闪等】;

## **3、补贴类产品:**

3.1、补贴类产品的补贴费用，是用于解决运营中心及各级经销商销售该产品时，质保期内发生破损等所有质量问题的补贴费用，运营中心不必将该类产品再返回公司进行退换。

3.2、运营中心和各级经销商对客户的质保期严格按“各经销商对客户质保时间”质保；

3.3、运营中心对下属各经销商符合售后服务标准的产品应给予无条件退换；

3.4、运营中心应切实做好对各经销商的售后服务工作，严格执行公司的售后服务标准，严禁将售后服务补贴费用当作自身利润而忽视对经销商或者终端用户的服务；

3.5、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，对于出现的批次质量问题不在此服务政策范围之内。如出现批次质量问题时，需单独报请公司进行处理；

3.6、公司将按季度，根据运营中心的上季度出货额，按照对应补贴比例冲账；

#### **4、退回产品相关要求：**

4.1、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，公司按超保处理；

4.2、超出质保期的产品，公司根据实际情况给予有偿服务（需先确定产品是否能维修）；

4.3、公司原则上不接收良品、样品、特订产品、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；

4.4、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，其他淘汰品，质保期内公司予以维修返回；

4.5、任何产品的退货都必须先申请，经公司审批同意后方可退回公司；

4.6、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；

4.7、凡退回公司的产品符合退回产品相关要求规定，公司按实收完好的产品型号及数量给予处理；

4.8、在质保期内申请并经公司同意的退货，距申请日期15个工作日内收到退货，公司按申请日期予以质保，超过15个工作日到达

的退货则按实际到货日期给予质保；

## **5、保用类商照产品：**

5.1、在质保期内产品符合以下情况者可以退回：

5.1.1、产品出现质量问题的；

5.1.2、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；

5.1.3、按产品上标识的生产日期计算，质保期内损坏的整灯：除户外灯具、户外电器、应急灯具、应急电源、特订品等产品退回公司维修处理，其它产品系列经销商给终端用户进行换新处理。

5.2、质保期内退回产品的处理：

5.2.1、光源类产品：换新/冲账处理（不含 T8 灯管、节能灯等补贴类产品）；

5.2.2、除户外灯具、户外电器、应急灯具、应急电源、特订品等产品维修处理外，其它产品系列按产品上标识的生产日期计算，质保期范围内损坏的整灯，公司给予换新/冲账处理

5.2.3、公司在收到退货后 7 个工作日内处理完毕；

5.2.4、客户使用不当造成坏损，我司将收取合理费用给予维修（人工费+成本费）；

## **6、保用类灯饰产品：**

6.1、不良品的处理：

6.1.1、市场不良品原则上由经销商就地修复，我司依据责任归属提供有偿或免费配件支持，公司、运营中心共同提供必要的技术支持和指导；

6.1.2、涉及特殊工艺处理、安全结构的部件维修，市场客户可通过CS系统申请返厂维修，依据系统审批意见处理。

6.1.3、超保产品特别是超过使用寿命期产品，可引导用户做以旧换新，旧灯折抵部分新灯货款，以促成二次销售。

6.2、灯饰产品配件供应保障：

6.2.1、按5年使用寿命周期供应售后配件；对于用户已使用或已停产超5年的产品，我司不再保障配件，终端问题由经销商对接用户

妥善处理；

6.2.2、一体化产品如平板灯、排气扇、快换式模组/光源等，质保内整套退换，不提供配件替换；

6.2.3、光电及其他性能配件由经销商计价申请，质保范围内的不良品退回冲账；外观部件，符合质保范围的由我司免费发放；超过质保时效或范围的，由经销商计价订购；

6.2.4、我司提供配件周期原则上不超过15天；对于仍在产品寿命期，我司超15天未能提供的，按补配原因及责任给予办理退货或折价退货。具体配件计价规则及折价规定详见下表；

6.2.5、配件计价规则及配件超期/无法供应对应的退货折价标准

:

| 质保状态       | 配件<br>计价规<br>则 | 质量原<br>因<br>补配 | 非质量<br>原因<br>补配 | 备注                                                                                                                                                                                                                 |
|------------|----------------|----------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 质保期/质保范围内  | 免费             | 原价冲<br>账       | ——              | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 折价以运营提货价核算；</li><li>➤ 质保期参照经销商质保期界定。</li><li>➤ 质量原因补配：指产品正常使用，因产品本身质量缺陷出现损坏的补配。</li><li>➤ 非质量原因补配：指因运输或保管、使用不当，造成的配件破损、划伤及遗失，需要补配的情形。</li><li>➤ 注：外观正常老化不属于质量缺陷。</li></ul> |
| 质保期/非质保范围  | 计价             | ——             | 6折              |                                                                                                                                                                                                                    |
| 超保时间<1年    | 计价             | 6折             | 3折              |                                                                                                                                                                                                                    |
| 1年≤超保时间≤2年 | 计价             | 3折             | 不予退<br>货        |                                                                                                                                                                                                                    |
| 超保时间>2年    | 计价             | 不予退<br>货       | 不予退<br>货        |                                                                                                                                                                                                                    |

### 6.3、其它特别说明事项

6.3.1、吊灯、枝形灯产品，需定期清洁和保养。经销商需指导、引导客户做日常维护和保养。因维护不当、保养不及时产生的表面霉斑、生锈不属于质保范围。

6.3.2、水晶灯、蜡烛灯所配承重金属挂针，经销商对已售产品应至少每两年做一次替换和维护，我司提供免费配件支持。因未及时替换导致的事故及损失，由经销商自行承担。

## 五、上门服务的范围和收费标准

| 上门服务的范围                           | 责任界定  | 收费标准                             |
|-----------------------------------|-------|----------------------------------|
| 1、客户要求（含口头/电话和书面函件）；              | 责任在雷士 | 不收客户任何费用，由公司承担                   |
| 2、当有品质争议时；<br>3、必须到现场才能了解并解决问题的情况 | 责任在客户 | 交通费+食宿+300元/人/天（最多每次2人），产品维修费用另计 |

六、公司发货至运营中心的产品破损，仍按原货物运输破损处理的相关流程操作，即各运营中心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，当场与运输公司人员进行确认，并与运输公司相关人员书面确认，作为后续与运输公司的索赔凭据。

### 备注：

（1）本政策适用于雷士照明全国销售中心的渠道经销商及终端消费者使用，若以前相关文件与本文有冲突者，以本文为准；

（2）随着市场不断拓展，雷士公司保留随时更新该文件之权利；

（3）本政策及细则只针对中国大陆区域销售的雷士线下产品适用；

（4）以上政策最终解释权归中国雷士照明控股有限公司所有。

质量管理中心-售后服务部

2023年2月3日

---

报：首席执行官、首席财务官、副总裁、全国销售中心、

发：各运营中心、各办事处

（共 11 页）

---