

退货管理规定

一、目的和范围

为保障公司和客户的利益，规范公司退货管理流程，特制定本规定。

本规定适用于浙江西盟电子科技有限公司所生产产品的商务退货、质量退货流程管理及退返产品的处理。

二、术语和定义

2.1 质量退货：因产品自身质量原因造成的退货；

2.2 商务退货：系统已出库，且因客户订单错误、产品滞销造成包装未拆的产品退货；

2.3 退单：取消已生成、但产品未经系统出库的订单；

2.4 质保期：3年，一年包换二年维修。

三、退货规定

3.1 产品退货扣点标准

退换货类别			生产日期	责任方	处理方法	扣点比例	备注
质量退货	产品自身质量问题	所有产品含零部件	质保期以内	制造商	退货抵款、产品换新	0%	一年以内
					产品无偿维修	0%	保修期内
			质保期以外	客户	不退货或退回有偿维修	/	超保修期
商务退货	通用常规型号		两年以内	客户	退货前请先申报公司	0%	/
			三年以内	客户	退货前请先申报公司	20%	/
			五年以内	客户	退货前请先申报公司	50%	/
			五年以上	客户	无需退货	/	退货做报废处理
	非标定制以及专属定制产品		质保期以内	制造商	无偿维修	/	保修期内
			质保期以外	制造商	有偿维修	/	超保修期
	促销打折产品		/	/	不做退货处理	/	/

3.2 退货运费由客户自行承担；

3.3 注意事项：质量原因的退货产品，需客户配合在产品本体上贴上“质量退货”标签，标签内容需填写经营商户的公司名称以及产品的故障描述，未经标识或对退货描述不清的，本公司有权将不予以受理；