

赛默飞世尔科技 关于生命科学产品质量投诉的相关规定

此文件旨在说明赛默飞世尔科技关于生命科学产品质量投诉的处理范围、受理条件及处理流程。

1. 由技术支持部（TS）受理的生命科学产品质量投诉处理范围

- 1.1. 产品使用性能问题（**Performance**）（临期促销产品不在此受理范围内）。
- 1.2. 非产品使用性能问题（**Non- Performance**）（需要打开外包装才能发现的问题），例如，体积错误（**Filling Error**）；包装错误（如：试剂盒中少一个管子）（**Assembly Error, for example, a vial is missing in the box**）；标签缺失或错误（**Missing or incorrect Label**）；管子破裂（**Crack vial**）；漏液（**Leakage**）。

说明：以下投诉类型由客户服务部门（**CS**）或物流货运部门（**Logistic**）受理（当公司产品送达经销商或客户后，须当场验收货物。如果发现以下类型的产品问题，须在货物到达后5个工作日内以书面形式向**CS**提出）：

- 1) 物流（运输和保存）条件错误；
- 2) 货物外包装有缺陷（产品外包装破损、泄漏、无需打开外包装就能发现的问题）；
- 3) 效期问题；
- 4) 数量短缺（收到的货物与发货单上显示的数量有差别）；
- 5) 品号错误（收到货物的货号与订单的货号不同）；
- 6) 批号有误（收到货物的批号与订单中所特指的批号不同）。

2. 生命科学产品质量投诉受理条件

- 2.1. 当公司产品送达经销商或客户后，须当场验收货物，如果发现需要打开外包装而发现的**非产品使用性能问题**（如有破损或缺漏等情况），须在货物到达后5个工作日内以书面形式提出，并提供相关图片或实物证据。
- 2.2. 与**产品使用性能问题**相关的质量投诉应在经销商或客户收到产品的规定时间（见《赛默飞世尔科技(中国)有限公司一般销售条款和条件》中**8.1**对耗材的有限保证的相关规定）内以书面形式提出，并提供详细的实验报告。《赛默飞世尔科技(中国)有限公司一般销售条款和条件》中关于耗材的有限保证内容为：

8.1 对耗材的有限保证。除非在产品文件中包括一个不同的书面保证，我们保证每一个耗材将符合在我们公布的目录及相关的补充条款中描述的规格。本保修期从我们交货的时间开始，直至耗材的期限届满或使用截至日期或其指定的“使用”次数用完为止。如果我们没有指定使用截止日或使用的次数，保修期将为自我们交付耗材起12个月。

你也可通过以下链接查看更详细介绍：

<https://www.thermofisher.com/cn/zh/home/global/terms-and-conditions.html>

- 2.3. 本公司仅受理由公司直接销售或者指定经销商直接销售给终端客户的生命科学产品的质量投诉。投诉时请填写《赛默飞世尔科技生命科学产品质量反馈表》（简称质量反馈表），准确填写客户信息、投诉产品信息和订单相关信息。由非指定经销商销售给终端客户的产品质量投诉不予受理。
- 2.4. 如经证实是由于经销商运输或投递不当造成的产品质量问题，由经销商负责赔付；如经证实是由客户使用不当造成的产品质量问题，原则上由客户自行承担。
- 2.5. 有以下情况之一者，一经查实，相关投诉不予受理。同时提交我司相关部门，根据实际情况给予相应的处罚。
 - 2.5.1. 销售未经授权产品的；
 - 2.5.2. 提供虚假客户信息或者虚假产品使用信息的。
- 2.6. 产品质量投诉的赔付只限于产品价值本身，不涉及任何其它连带赔偿。

3. 生命科学产品质量投诉处理流程

3.1. 接收投诉--递交投诉表格

- 3.1.1. 由客户填写质量反馈表，发送给直销销售或者指定经销商（也可由经销商或销售直接填写）。
- 3.1.2. 由直销销售或者指定经销商补充订单等相关信息后，将质量反馈表通过邮件发送至 lifescience-cnts@thermofisher.com。

注意事项：

1) 投诉邮件主题的命名：

直销销售或者指定经销商发邮件时主题按照以下方式命名：

Complaint+销售姓名或经销商名称首字缩写+产品货号或名称+投诉日期（YYYY/MM/DD）+流水编号；

举例：经销商为精准医疗生物公司，投诉产品为 **PageRuler™ Prestained Protein Ladder**，货号为 26617，日期为 2015 年 4 月 7 日，则投诉主题命名为：**Complaint-JZYL-PageRuler™ Prestained Protein Ladder-20150407-01 or Complaint-RCDD-26617-20150407-01**；如产品由我公司直接销售，则投诉主题命名如下：Complaint Direct+我公司销售员姓名+产品货号或名称+投诉日期（YYYY/MM/DD）+流水编号；举例：**Complaint Direct-ZHANG Hua-18080044-20150407-01 or Complaint Direct-ZHANG Hua-SSIII-20150407-01**。

- 2) 请确保质量反馈表中的内容属实无误；客户信息用中文；如果投诉产品涉及不同货号、不同批号、不同订单号等任一情况时请针对性地分别填写不同表格。
- 3) 如果投诉涉及具体的组分，必须填写具体的组分编号（Part Number）和组分批号（Lot number）。
- 4) 为便于更快更好地处理客户投诉，请按照《赛默飞世尔科技生命科学产品质量反馈表》中的要求，对于不同类型的投诉尽可能提供详尽的相关数据；如果邮件发送成功，发送者会在数分钟内收到系统的自动回复，表明投诉发送成功；若未收到自动回复，请检查是否发送成功，或电话/邮件联系技术支持部，确保该投诉已成功发送；TS会在收到质量反馈表的1个工作日内作出响应。

3.2. 技术支持受理产品质量投诉

- 3.2.1. 技术支持向销售或者经销商以及使用客户核对相关信息，了解具体细节。
- 3.2.2. 分析客户实验结果，如有需要请客户或者经销商做进一步的验证实验；必要时我司会进行最终的验证实验或者质量调查。

3.3. 决定是否赔付

技术支持根据投诉的具体情况决定是否给予赔付，金额较大或者需要销售同事给予处理意见的，得到相关人员批准后做出给予赔付或不予赔付的处理意见，并通过邮件通知销售或经销商等相关人员。

3.4. 投诉产品退回

原则上，所有予以赔付的产品均需退回我司，我司在收到原货品后才可进行赔付。

技术支持部

赛默飞世尔科技生命科学产品

技术支持热线：800-820-8982-2

400-820-8982-2

技术支持邮箱：Lifescience-cnts@thermofisher.com