客户索赔和投诉程序-TSB110

该流程适用于 LG Water Solutions （下称“制造商”）建议客户返送回购买的产品做检测，以支持质保索赔(下称“返送货物”)。

在送回返送商品前，客户需填写“返送货物授权表”（参阅本手册末尾的副本，或从网站 ***www.LGwatersolutions.com*** 下载），表格填写完成后发送至相应区域的邮箱。

区域	邮箱
美国	nasales@lgchem.com
欧洲，非洲	eumanasales@lgchem.com
中东，埃及	mesales@lgchem.com
韩国	krsales@lgchem.com
中国	cnsales@lgchem.com
印度	insales@lgchem.com
东南亚	seasales@lgchem.com

客户将在提交表格后 48 小时内收到反馈邮件，并获得返送货物授权（RMA）编号。RMA 编号必须在货运单据内，以保证返送的货物可被识别、接受并送往对应部门进行处理和评估。如果返送货物内无可确认的 RMA 编号，货物将被拒绝接收，费用由发送方承担。

在制造商确认了 RMA 编号后，请立即将所有与 RMA 索赔相对应的返送货物发送给制造商。快速的运送回货物可更准确地分析返送商品。 从 RMA 编号发出之日起，制造商需在 30 天（国内运输）或 60 天（国际运输）内收到货物。如未能遵守此要求，您的保修索赔可能无效，制造商将不承担由此产生的任何费用(例如：运费)。

货物返送不意味着制造商接受质保索赔的所有责任。向制造商返送货物的唯一目的是仔细对返送货物进行检测，以确定它是否在质保条款之内或之外。 通过分析返送货物得出任何结论之前，所有费用将由客户承担。

货物应按照如下的包装和货运要求细则进行包装并运输。

如没有获得 LG Water Solutions 的授权书和有效的 RMA 编号，请勿返送货物。

包装和货运要求

- 运输前，应采用 RO 产水在 pH6-8 范围内冲洗膜元件至少 30min，确保返送货物中含有的任何危险液体均被冲出，并安全处理返送货物。

对运输来说，液体中含有强酸或强碱清洗液是很危险的，必须在运输前冲洗干净。

ⓒ 2023 LG Chem, Ltd. All rights reserved.

客户索赔和投诉程序-TSB110

- 运输前，返送货物应按照制造商的膜元件储存步骤进行保存（参考“膜元件的到货、短期保存，使用后的膜元件处置-TSB101”）。
- 运输前，膜元件应真空密封在防漏的聚乙烯袋中，并包装在一个纸板箱中，保持产品湿润状态，并防止产品在运输途中发生物理损伤。

在运输过程中，应采取措施，确保膜元件不会发生冰冻或长时间处于 35℃（95℉）以上的高温状态。

请运输返送货物至以下地址：

LG Chem / LG Water Solutions Cheongju Plant,
RO Filter QA Team 39, Baekbong-ro, Heungdeok-gu, Cheongju-si,
Chungcheongbuk-do, 28441, Republic of Korea.

收件人：YunBum Chung, QA Manager
电话：+82 43 261 9973
Email：ybchung@lgchem.com
RMA#：_____

ⓒ 2023 LG Chem, Ltd. All rights reserved.

客户索赔和投诉程序-TSB110

质保申请生效步骤

根据质保索赔提交的返送货物将进行如下评估:

1. 初始膜元件检查

- 目视检查中心管、防伸缩器（ATD）和膜元件的玻璃纤维外层包装，确定是否由于不当的处理、安装或操作导致返送货物组件已损坏。
- 返送货物称重，确定其是否发生由于污染或结垢而导致重量变化。
- 如果返送货物未通过上述任一项检查，它将无法进行质保替换。分析返送货物所产生的任何费用由客户承担。
- 返送货物进行真空或空气泄露测试，确定其是否存在机械泄露。机械泄露的膜元件将被解剖，确定泄露是由于工艺和材质产生的（质保范围内）还是不当的使用、操作和维护所导致。
- 通过初始检查的膜元件将进行湿式测试，确定当前的膜性能。

2. 膜元件的湿式测试

- 返送货物将在制造商的标准测试条件下进行湿式测试，确定返送时的脱盐率和产水量。
- 膜元件湿式测试数据将和 LG 化学清州工厂出厂时的性能数据以及膜的保证性能值进行比较。
- 基于湿式测试数据结果，制造商将根据客户的决定进行进一步的分析。

3. 结果确定

- 返送货物的测试性能如果符合保证的性能值，膜元件将以“到付”方式邮寄回客户，并将向客户收取每件返送商品的评估测试费。
- 如果返送货物由于工艺或材质问题存在缺陷，将按质保条款为客户更换问题膜元件或计入客户账户。
- 如果返送货物在脱盐率、产水量或同时这两个性能值均低于质保性能，将按质保条款为客户更换膜元件或计入客户账户。

ⓒ 2023 LG Chem, Ltd. All rights reserved.

客户索赔和投诉程序-TSB110

一般条款

客户负责预付返送货物的运费。 除非已预付，否则制造商将不接受任何返送货物。 制造商可以要求客户出具有效的采购订单，并包括所有与保修审查相关的工作，如分析工作。

当制造商对返送货物进行检查后，确定问题不能由制造商质保索赔时：

- 返送货物应退还给客户，费用由客户承担(运费到付); 和
- 客户将支付返送货物的评估测试费用，包括解剖检查和测试分析。

当制造商对返送货物的检查得出结论，认为是材料和工艺的缺陷导致了保修索赔时:

- 返送货物将免费运送给客户。 请查阅适用该订单的质保条款。

在质保索赔中，所有适用客户的条款，条件，和特定的补救措施均可应用。 如有进一步问题，请按照上述所列地区的邮箱地址与 LG Water Solutions 联系。

除非制造商另有安排，否则客户有责任将返送货物发送给制造商进行膜分析。 除非膜分析完成，否则不接受质保索赔。

制造商建议客户填写返送货物授权申请表时，如果需要更换反渗透膜元件，为了防止在制造商进行质保索赔检查时反渗透系统停机，客户可在表格上选择“提前补偿请求选项”。

当客户提出事先补偿膜元件的要求时，必须在收到替换的膜元件后，立即将返送货物发送至制造商。 如果返送货物在两个月内未被送回，客户有责任按照现行价格支付补偿膜元件的价格和相关运费。

如果使用过的膜送检后的结果显示膜问题不是膜制造商所导致，那么事先补偿的已发送至客户处的膜元件将由客户以最近的采购价支付购买。

本文件所提供的数据是准确和可靠的，由于无法控制用户的使用方法和使用条件，LG 化学不承担由于使用本文件的信息和数据所造成的后果以及对产品的安全性和适用性的保证，客户有责任自行确认该文件中所述的产品和信息是否适用，并请确保用户的工作场所和处置方式符合适用法律和其他政府法规。由于技术改进及产品更新换代，技术资料可能会随时改变，恕不另行通知。LG NanoH$_2$O 品牌完全归属于 LG 化学。LG 化学保留所有权利，All rights reserved. © LG Chem, Ltd.

联系我们

• 美国 +1 424 218 4000 • 欧洲，非洲 +39 366 57 55 474 • 中东，埃及 +971 50 558 4168
• 韩国 +82 2 3773 6619 • 中国 +86 21 60872900 • 印度+91 9810013345 • 东南亚 +82 2 3773 3013

ⓒ 2023 LG Chem, Ltd. All rights reserved.

客户索赔和投诉程序-TSB110

返送货物授权表

日期: _____

客户名称: _____

客户联系地址: _____

_____

_____

Email: _____ 电话: _____ 传真: _____

原始采购单号: _____

原始采购日期: _____

工厂地址/运输始发地址: _____

_____

_____

返送的商品（型号）: _____

返送数量: _____

商品首次安装的日期: _____

返送的原因（请陈述商品返送是否与质保索赔、污染物分析、清洗方法研究确认、库存量过多等有关）:

_____

评价和/或测试服务要求: _____

_____

提前补偿请求选项 □是 □否

提前补偿的膜元件型号及数量: _____

采购订单号及附属服务（如果含有的话）: _____

膜元件接触过有害材料或物质吗? □是 □否

如果接触过，那接触过什么有害材料或物质? _____

进水水源是什么? _____

附加说明: _____

_____

代表:

签署此表格，即确认并接受 TSB110 的各项条款。

(签名) _____

公司名称:

姓名:

职务:

日期:

ⓒ 2023 LG Chem, Ltd. All rights reserved.

客户索赔和投诉程序-TSB110

商业发票

Sender: **发货人:** **Email Address:** **邮箱:** **Phone Number** **电话:**	**Recipient 收货人:** LG Chem Cheongju Plant, RO Filter QA Team 39, Baekbong-ro, Heungdeok-gu, Cheongju-si, Chungcheongbuk-do, 28441, Republic of Korea Attn: YunBum Chung **Email Address 邮箱:** ybchung@lgchem.com **Phone Number 电话:** +82-43-261-9973 **Tax Id/VAT/EIN# 税号:** 107-81-98139
Invoice Date 发票日期:	**Invoice Number 发票号码:**
Waybill Number 运单号:	**Sender's Reference 发货人说明:**
Carrier 承运商:	**Recipient's Reference 收货人说明:**

Quantity **数量**	**Country of Origin** **原产国**	**Description of Contents** **货物描述**	**Harmonized Code** **物品海关编码**	**Unit Weight** **单件重量**	**Unit Value** **单价**	**Sub Total** **总价**
		FILTERING MACHINERY KLSGR0844952				
Total Net Weight: () 总净重		**Total Declared Value:** (USD) 申报总价值				
Total Gross Weight: () **总毛重**		**Freight & Insurance Charges:** (USD) 运费&保险费用				
Total Shipment Pieces: **总件数**		**Other Charges:** (USD) 其他费用				
Currency Code: **货币代码**		**Total Invoice Amount:** (USD) 发票总额				

Type of Export: 出口类型	**Terms of Trade: 贸易条件**
Reason for Export: 出口原因	
General Notes: 备注	

The exporter of the products covered by this document declares that, except where otherwise clearly indicated, these products are of Korea, Republic Of preferential origin.

I/We hereby certify that the information on this invoice is true and correct and that the contents of this shipment are as stated above.

除另有明确说明外，本出口声明中的产品原产地均属韩国。

本人/我们特此证明此发票上的信息是真实和正确的，且运输物品如上所述。

姓名:

职级: **公章:**

签名:

ⓒ 2023 LG Chem, Ltd. All rights reserved.

如有任何需要，请联络我们!

区域	电话号码	邮箱
America	+1 424 218 4000	nasales@lgchem.com
Europe, Africa	+39 366 57 55 474	eumanasales@lgchem.com
Middle East, Egypt	+971 50 558 4168	mesales@lgchem.com
Korea	+82 2 3773 6619	krsales@lgchem.com
China	+86 21 60872900	cnsales@lgchem.com
India	+91 9810013345	insales@lgchem.com
South East Asia	+82 2 3773 3013	seasales@lgchem.com

www.lgwatersolutions.com

ⓒ 2023 LG Chem, Ltd. All rights reserved.