

客户索赔和投诉程序-TSB110

本流程适用于 LG Water Solutions (“制造商”) 建议返送已购产品做检测以支持质保索赔(“返送货物”)的客户。

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），并将完成后的表格发送至以下相应区域的邮箱。

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

客户提交返送货物授权申请后，将在 48 小时内收到返送货物授权编号 (RMA 编号) 邮件。返送货物的所有货运单据上都应具备 RMA 编号，以确保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。没有 RMA 编号可供确认的返送货物将被拒收，运费由寄件人承担。

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对返送货物进行仔细检测，以确定它是否在质保条款之内或之外。在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全部危险液体均被冲出，可用作安全处理。

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。

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，返送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°C (95°F) 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：+82 043 261 9973

邮箱：ybchung@lgchem.com

RMA#：_____

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按照以下步骤进行评估:

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一切费用由客户承担。
- 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。未能通过真空或空气泄露测试的膜元件将被解剖, 确定泄露是否在材料和工艺质保范围内还是由于对返送货物的不当使用、操作或处理所导致的。
- 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受检返送商品的检测费。
- 如果返送货物的缺陷问题属于材料和工艺质保范围, 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、产水量或两者性能值均低于质保性能值, 将按质保条款为客户更换膜元件或计入客户账户。

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，其中包括所有与保修检查相关的工作，如分析工作。

当制造商对返送货物进行检查后，确定问题不构成材料和工艺质保索赔时：

- 返送货物将被退还给客户，费用由客户承担(运费到付)；并且
- 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进行检查后，确定问题构成材料和工艺质保索赔时：

- 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。如有更多问题，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。

本文件信息和数据基于诚信提供，准确可靠，但没有保证性能。对使用本文件信息所产生的结果或造成的损失，LG 化学免于承担责任。客户有责任确定产品和所述信息是否符合自身用途，并且有责任确保工作场所和处置方式遵守适用法律和其他政府法规。规格书可能会有变化，恕不另行通知。NanoH2O 是 LG 化学的商标，LG 化学保留所有权利。© 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

客户索赔和投诉程序-TSB110

RO 膜元件返送分析申请表

拆除了原包装的新膜或使用过的膜元件

第 1 联 Section 1			
由申请人填写/ TO BE FILLED OUT BY REQUESTOR			
申请人姓名/ Name of Requestor		申请日期/ Date of Request	
客户信息/ CUSTOMER INFORMATION			
公司名称/ Company Name			
地址/地区 Address/ Region			
联系人/ Contact Person			
联系电话/ Phone/ Mobile		Email/邮箱	
问题报告/ REPORTED PROBLEM			
<input type="checkbox"/> 低流量 (高进水压力) Low Flow (High Feed Pressure)		<input type="checkbox"/> 高产水电导率 (低脱盐率) High Permeate Conductivity (Low Rejection)	
<input type="checkbox"/> 高压差/High Differential Pressure		<input type="checkbox"/> 产品有外观缺陷/Visual Product Defect	
<input type="checkbox"/> 其他/Other:			
问题首次出现的时间/ TIME WHEN PROBLEM FIRST OCCURRED			
<input type="checkbox"/> 膜元件安装前/Before Element Installation			
<input type="checkbox"/> 启动时 (连续运行时间不超过 24 小时)/ At Startup (Less than 24 hours of continuous operation)			
<input type="checkbox"/> 启动后 (2 – 14 天)/ After Startup (2 to 14 days)			
<input type="checkbox"/> 其他/Other: 运行后约__个月/ Months After Startup			
膜元件信息/ ELEMENT INFORMATION			
膜元件型号/ Element Model			
返送膜数量 No. Returned Element(s)		涉及该问题膜的总数量 No. Elements Affected	
请记录膜元件在系统中的序列号和位置 (例如: 140XXXX-压力容器 B7-位置 1-8) Please note the element serial number and location within the system (e.g. 140XXXX- Vessel B7- Position 1-8)			
1.	序列号(FRP)/Serial (FRP) No.	位置/压力容器/Position/PV	
2.	序列号(FRP)/Serial (FRP) No.	位置/压力容器/Position/PV	
3.	序列号(FRP)/Serial (FRP) No.	位置/压力容器/Position/PV	
4.	序列号(FRP)/Serial (FRP) No.	位置/压力容器/Position/PV	
备注/NOTES			
返送的膜元件接触过有害物质吗? <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 Has the element(s) to be returned been exposed to Hazardous Materials? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No			
如果有, 请在下方提供详细信息(或附于本文件), 建议客户务必将所有有害物质的化学品安全技术说明书 (MSDS) 连同膜元件返送申请表一并提交。膜元件返送申请一经确认, 返送膜元件时应包含提交的 MSDS 文件。 If Yes, Please provide details below (or attach to this document) and advise customer that MSDS sheets for all hazardous materials have to be submitted along with this RMA request. If approved, the same MSDS sheets are to be included with the returned elements.			
商务分类/ COMMERCIAL CLASSIFICATION			
<input type="checkbox"/> 质保索赔/Warranty Claim		<input type="checkbox"/> 非保修更换/ Non Warranty Replacement	
<input type="checkbox"/> 非质保信用/Non Warranty Credit		<input type="checkbox"/> 收费技术服务评价/ Billable Technical Service Evaluation	
<input type="checkbox"/> 免费技术服务评价 No Charge Technical Service Evaluation		<input type="checkbox"/> 工程应用/Application Engineering	

第 2 联/Section 2				
系统信息/ SYSTEM INFORMATION				
工厂地址/ Plant Location:				
<input type="checkbox"/> 新建/New		<input type="checkbox"/> 替换/ Replacement		
工厂装置/排列 Plant Configuration / Array				
系统回收率 System Recovery (%)				
启动日期/Start-Up Date				
项目水量/Project Capacity				
膜元件总数量 Total Number of Elements				
应用/Application				
化学清洗条件/周期 CIP conditions/ Period				
预处理/Pretreatment				
进水水源/ Feed Water Source:	<input type="checkbox"/> 井水 Well	<input type="checkbox"/> 地表水 Surface Intake	<input type="checkbox"/> 海水 Seawater	<input type="checkbox"/> 市政废水 Municipal Waste
	<input type="checkbox"/> 市政用水 Municipal Supply	<input type="checkbox"/> 工业废水 Industrial Waste	<input type="checkbox"/> 其他() Other ()	
产水用途/Permeate Use:	<input type="checkbox"/> 饮用水 Drinking	<input type="checkbox"/> 再利用 Reclamation	<input type="checkbox"/> 二级 RO 进水 2 nd Pass RO Feed/	
	<input type="checkbox"/> Ion Exchange Feed/离子交换进水		<input type="checkbox"/> Other/其他	
运行数据信息/OPERATING DATA INFORMATION				
数据采集频率 Data Collection frequency	<input type="checkbox"/> 每天 Daily	<input type="checkbox"/> 每个班次 Per Shift	<input type="checkbox"/> 其他 Other	
数据格式/ Data Format	<input type="checkbox"/> 手写 Hand Written	<input type="checkbox"/> Excel 表格 Spreadsheet	<input type="checkbox"/> 标准化 Normalization	<input type="checkbox"/> 监测控制和数据采集 SCADA
使用的标准化系统 Normalization Used	<input type="checkbox"/> LG NanoH2O	<input type="checkbox"/> 杜邦 Dupont	<input type="checkbox"/> 东丽 TorayTrak	<input type="checkbox"/> 海德能 Hydranautics

第 3 联/ Section 3	
需填写/TO BE FILLED OUT	
需要进行的检测/REQUIRED TEST	
<input type="checkbox"/> 收货时的外观检查/As Received Visual Inspection	
<input type="checkbox"/> 湿试测试/Re-Wet Test	
<input type="checkbox"/> 膜解剖实验/Autopsy	
<input type="checkbox"/> 染色测试 - Rhodamine B (粉色)/Dye Test- Rhodamine B (Pink)	
<input type="checkbox"/> 其他/Other:	

第 4 联/ Section 4		
客户服务信息/ INFORMATION FOR CUSTOMER SERVICE		
返送膜元件数量/ No of Elements to be Returned:		
序列号或采购单号/ Serial Numbers or Customer PO:		
商务分类/ Commercial Classification:	<input type="checkbox"/> 债权/Credit	<input type="checkbox"/> 更换/Replacement
进一步说明/ Further Instructions:		
RMA 编号/RMA NUMBER		

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: 签名:	公章:
--	------------