南山商品三包管理办法

1 为维护供需双方的合法权益，明确供需双方应承担的南山商品的修理、调换、退货（赔偿）（以下简称三包）的责任义务，根据国家有关法规，制订本规定。

2 本规定三包适用范围为本公司生产、经销、代理和使用的国内、国外南山牌系列商品。

3 三包期限及规定:

a) 外贸商品到达目的地后：射钉器为一个月；射钉、射钉弹为三个月。

b) 国内商品自提货之日起：射钉器为一个月，射钉器的易损件（活塞杆、击针）在1000发以内，其它零件在3000发以内；射钉、射钉弹为三个月。

c) 须按[南山射钉紧固器材使用手册]对商品进行维护、保养。

d) 三包期限内，射钉、射钉弹若发生性能故障，顾客可调换。

e) 三包期限内，射钉器若发生性能故障，修理两次以上仍不能正常使用的商品，可以办理退货。

f) 三包期内，凡要求修理、调换和退货，均要出具有效票据和三包凭证。

4 有以下情况之一，不属三包范畴:

a) 顾客因使用、维护、保管不当造成商品受潮、锈蚀、变质及损坏的。

b) 非承担三包修理者拆卸或维修造成损坏的。

c) 无三包凭证及有效票据的。

d) 超过三包期限的。

e) 射钉器的易损件超过使用寿命，或使用不当造成损坏的。

f) 非南山牌商品。

g) 三包凭证、商品型号、批号与维修、调换、退货商品型号、批号不符合的。

h) 商品无南山牌商标、标志、厂址、型号等。

i) 样品经过确认，而批量产品实物质量低于样品的。

j) 顾客未按使用程序、注意事项使用射钉器；未对射钉器进行维护保养而造成经济损失或人员伤害的，免除赔偿责任。

5 三包实施原则：谁销售谁负责的原则。

6 三包方式：修理、调换、退货（赔偿）。

7 供需双方应履行义务。

7.1 接受并处理顾客的投诉和咨询。

7.2 关于维修:

a) 本着谁经销谁负责的原则，设立维修机构和技术指导站（各地经销商为维修点，各物流中心为技术指导站），并提供相关服务。

b) 负责技术维修培训和提供维修技术指导。

c) 负责提供合格的修理配件。

d) 负责提供各地的维修地点和联系电话。

e) 三包条件内维修费用由维修者负责，

f) 接受来人送货或邮寄实物维修。

7.3 关于调换:

a) 在三包期限内确因商品质量问题，经两次维修仍不能正常使用，应由供方负责调换。

b) 办理调换商品，经办人员（经销商、使用者）须寄回样品、有效票据、三包凭证和报告，由南山公司作出鉴定和处理结论方可进行。

c）调换商品时，凡属残、坏、次或修理过的或非南山牌商品均不能调换给顾客。

7.4 关于退货:

a）在三包期限内确因商品质量问题，经两次维修仍不能正常使用，用户可提出调换或退货。

b）办理退货，经办人员（经销商、使用者）须寄回样品、有效票据、三包凭证和报告，由南山公司作出鉴定和处理结论方可进行。

c）若大批量退货，顾客应妥善保管实物，并及时通知供方，供方接通知起一周内作出鉴定结果和处理结论，通知顾客进行处理。

7.5 关于赔偿:

a）确因商品质量造成经济损失或人员伤害以及外贸商品一经发出并在口岸卸货时若出现残损或发现数量、重量短缺需要索赔的，由顾客提出书面申请报告，并提供实物样品及有关证明，经供方对有关问题和事宜进行受理、核实、查证、确认后，方能受理赔偿。

b）赔偿方式为实物和经济赔偿。

c）凡属数量异议须于货到目的地之日起十五天内提出。

d）凡属品质异议须于货到目的地之日起三十天内提出。

e）赔偿鉴定凡属保险公司、船舶公司、汽车、火车运输机构或邮寄机构所负责的，概不由供方负责。

8 在三包内，顾客因商品质量发生争议时，须按有关商品技术标准鉴定和商品质量标准检验。

9 外贸退货（赔偿）的鉴定内容还须有:

a）商品的名称、品种、数量、重量、包装等。

b）商品的残损、海损、运载、卸货损坏及其他损坏。

c）商品的发票等价值证书。

d）商品的商标、标志、名称、合同号。

e）抽取并签封各类样品。

f）集装箱及船名、口岸等。

南山牌产品部分包装和防伪标识简图