

质量异议处理与索赔方案

一、我们的质量承诺

我们深知，每一卷钢材的质量都直接影响您的加工效率和最终产品品质。为此，我们建立了覆盖镀锌板、镀铝锌板、彩涂板三大产品线的全过程质量管控体系，严格执行五阶段检验（原材料→生产前→在线→成品→包装入库），确保出厂的每一卷产品均符合国际标准（GB/T、ASTM、JIS、EN 等按合同约定）及您的具体要求。

对于确属我方责任的质量问题，即使因国际物流限制无法派人亲临现场、无法办理退换货，我们仍将以公平、及时、负责任的态度进行处理，最大限度减少您的损失。

二、质量异议的提出时限

您在收到产品后，如发现质量问题，请按以下时限以书面形式向我方提出异议：

异议类型	提出时限	说明
外观类缺陷	到货后 7 个工作日内	如划伤、漏镀、色差、锌花不均、涂层脱落等可直接目视判断的缺陷
尺寸类缺陷	到货后 7 个工作日内	如厚度、宽度、镰刀弯等需测量确认的缺陷
性能类缺陷	到货后 30 个工作日内	如力学性能不达标、盐雾试验不合格、T 弯/MEK 不合格等需专业检测的缺陷

重要提示：超过上述异议期限提出的质量异议，视为产品符合合同约定，我方有权不予受理。请您在收到产品后尽快进行检查和必要的性能测试。

三、质量异议处理流程（远程操作）

第一步：书面异议通知

您应以书面形式（电子邮件优先）向我方提出异议，内容应包含：

- 订单号、批号/钢卷号、产品规格、数量
- 问题详细描述（附清晰照片和/或视频）
- 受影响材料的当前状态（未使用/部分使用/已加工）
- 期望的解决方案（如折扣、现金赔付）

第二步：初步核查与反馈（24 小时内）

我方收到异议通知后，将在 **24 小时内** 确认收悉，并结合出厂检验记录、生产过程记录进行初步核查。

第三步：证据及第三方检测（如需）

- 对于外观类缺陷，通常提供高分辨率照片和视频即可。
- 对于性能类缺陷，我方可能要求您提供**具备资质的第三方检测机构**（如 SGS、Bureau Veritas、TÜV 等）的检测报告，检测费用由您先行垫付。若检测结果证明产品确实不符合标准，我方将承担该检测费用。
- 如需进一步确认，可协商将样品寄送至双方认可的实验室。

第四步：责任认定（7 个工作日内）

基于您提供的证据及我方内部记录，我方将出具《责任认定书》，明确缺陷是否属于我方责任。

第五步：协商赔付

责任认定后，双方依据本方案规定的赔付标准协商具体赔偿金额，签署电子版《质量异议处理协议》。

第六步：赔付支付（协议签署后 10 个工作日内）

赔付将通过以下方式支付：

- **抵扣货款**（最常用）：在您下笔订单的发票中直接扣除相应金额；
- **银行电汇**：将赔付款项汇入您指定的银行账户；

我方不要求将缺陷产品退回（因国际运费及海关操作复杂），而是依据照片、视频及第三方检测报告进行判定。

四、质量问题分级与赔付标准

4.1 质量问题分级

等级	定义	典型情形
轻微	外观细微瑕疵，不影响正常使用	轻微划伤、轻微色差（ $\Delta E \leq 3$ ）、少量细小锌点
一般	存在质量缺陷，但产品仍可降级使用	锌花不均、局部漏镀/露铁（面积 $\leq 2\%$ ）、涂层厚度略低于标准
严重	缺陷影响产品正常使用，无法满足合同用途	大面积漏镀/露铁（面积 $> 2\%$ ）、镀层严重剥落、力学性能不达标、盐雾试验不合格、T 弯/MEK 不合格

4.2 镀锌板赔付标准

缺陷类型	等级	赔付方式
轻微划伤/细小锌点	轻微	受影响钢卷货值的 3%~5% 抵扣
锌花不均	轻微	受影响钢卷货值 3% 抵扣
局部漏镀/露铁（面积 $\leq 2\%$ ）	一般	受影响钢卷货值 10%~15% 抵扣
大面积漏镀/露铁（面积 $> 2\%$ ）	严重	受影响钢卷 100% 抵扣
镀层重量偏差 $> 10\%$	一般~严重	每偏差 1% 补偿货款 1%（抵

		扣)
--	--	----

4.3 镀铝锌板赔付标准

缺陷类型	等级	赔付方式
轻微划伤/细小锌点	轻微	货值 3%~5% 抵扣
黑线/黑斑（面积≤2%）	一般	货值 10%~15% 抵扣
大面积黑线/黑斑/锌渣附着	严重	免费补发或 100% 抵扣
镀层重量偏差	一般~严重	每偏差 3% 补偿货款 1% (抵扣)

4.4 彩涂板赔付标准

缺陷类型	等级	赔付方式
轻微色差（ $\Delta E \leq 3$ ）	轻微	货值 3% 抵扣
明显色差（ $\Delta E > 3$ ）	一般	货值 10% 抵扣，或双方协商降价
局部划伤/涂层脱落	一般	按缺陷面积比例抵扣（ 10%~15% ）
涂层厚度不达标	一般	每偏差 1% 补偿货款 1% (抵扣)
T 弯不合格	严重	免费补发或 100% 抵扣
MEK 擦拭不合格	严重	免费补发或 100% 抵扣
大面积涂层脱落/爆孔	严重	免费补发或 100% 抵扣，并补偿您已证实的直接加工损失（不超过钢卷货值的 50% ）

五、不属于质量异议范围的情形

出现以下情形，我方不承担赔偿责任：

- 超过异议期限：**您未在规定期限内提出书面质量异议。
- 客户使用不当：**因您的加工工艺不当、存储环境不符合要求（如过高湿度、雨淋、腐蚀性环境）、未按我方技术参数表操作等原因导致的质量问题。
- 第三方原因：**国际海运途中发生的损坏（如因包装破损、碰撞等）。**强烈建议您在收**

到货物时立即检查外包装及产品表面，如发现运输损坏，请保留证据并向船公司/保险公司索赔。

4. **自然时效衰减：**超出合同约定质保期后发生的正常老化、褪色等。
5. **未保留证据：**您对存在质量问题的产品未妥善保管、擅自加工或处理，导致无法判定责任归属。
6. **不可抗力：**地震、洪水、火灾、战争等。

六、赔付方式说明

- **货款抵扣：**最常见方式，在您下笔订单的发票中直接扣除赔付金额。
- **银行电汇：**将赔付款项汇入您指定的银行账户。
- **免费补发：**仅用于严重或致命缺陷且缺陷数量较大（通常 ≥ 5 吨）。我方承担海运费补发同等规格合格产品，您需负责补发货物可能产生的进口关税（或另行协商）。

我方不要求将缺陷产品退回，避免高昂的国际运费和清关麻烦。

七、责任上限

对于严重缺陷导致您产生额外直接加工损失（如返工成本、材料浪费），在您提供充分证据的前提下，我方赔偿总额不超过该批次缺陷产品货值的 **50%**。我方不承担间接损失（如利润损失、停工损失、商誉损失等），除非合同另有书面约定。

八、争议解决

如双方对责任认定或赔付金额无法达成一致，可共同委托具有国际公信力的第三方检测机构（如 SGS、Intertek、TÜV）对留样（如有）或生产记录进行鉴定，鉴定结论对双方具有约束力。

协商不成的，按销售合同中约定的管辖法律及仲裁条款解决。

九、附加说明

- 本方案自发布之日起生效，适用于此后签订的所有销售合同。已有合同以合同条款为准。
- 我方保留对本方案进行修订的权利，修订内容将在官网公示。
- 对于批量性质量问题（同一批次不合格品比例超过 5%），我方将启动专项质量事故调查，并给予您额外的商业补偿（如下笔订单额外 5% 折扣）。
- 出口欧盟的产品，涉及 REACH、RoHS 合规性争议的，需另行按相关法规及约定处理。

制定部门：质检部

生效日期：_____ 年 ____ 月 ____ 日

异议受理联系方式：quality@yourcompany.com

我们对自己的质量负责 —— 即使远隔重洋。