

전기 고무 절연 장갑(RIGS) 컴플레인 처리 과정

반품 정책 및 컴플레인 처리 과정에 대한 안내

Ansell은 모든 고객의 컴플레인을 분석 및 처리하여 고객 만족을 전달하고 지속적으로 개선하는데 도움을 드리고자 노력하고 있습니다. 여러분의 불만 사항과 반품은 철저한 조사를 거칩니다. 원활한 반품 및 컴플레인 처리를 위하여 다음의 지침을 따르세요.

제품 반품

배송 시점에 결함이 있는 제품을 수령한 경우나 보증이 적용되는 제품에 반품 절차가 적용됩니다. **또한, 현장에서 착용/지급된 적이 있는 제품은 반품의 대상이 아닙니다.** 추적을 위하여 모든 제품이 본래의 포장에 개별적으로 포장되어 있고 식별 스티커가 폴리백 외부와 내부에 부착되어 있는지 확인하세요. 필요한 경우 화물을 배송해주세요. 통지에 따라 Ansell이 배송물을 픽업할 것입니다. “전기 절연 장갑(RIG) 특별 반품 정책”을 참고하세요. .

공급업체(Supplier)는 ASTM D120-14a 명시된 테스트를 통과하지 못한 미사용 RIG 제품에 대해서는 공급사 유통 센터에서 배송을 시작한 날로부터 9개월 내 언제든지 유통업체(Distributor)에 요금을 부과하지 않고 교체해야 합니다. 이 보증은 장갑이 적절하게 보관되었으며 본래의 ASTM D120-14a 시험 허가 및 ASTM D120-14a 재시험 1회를 초과하지 않은 경우에만 공급업체에 구속력이 있습니다. 장갑의 각 커패시터를 적절히 보관하기 위해서는 손상을 예방할 개별 용기에 넣어 깨끗하고 건조한 공간에 보관하도록 요구됩니다. 장갑은 서늘하고 어두운 곳에 보관해야 하며 증기 배관, 라디에이터, 또는 기타 열원 근처에서 멀리해야 합니다. 전기적 테스트가 진행된 방에는 보관하지 마세요.

컴플레인은 공급업체가 배송을 시작한 날로부터 9개월 내에 공급업체의 고객 센터 부서에 보고되어야 합니다. 제품은 반드시 본래의 포장재에 포장되어야 하며 컴플레인 제기 당시 제공된 로트 코드(lot code)를 포함한 식별 정보를 갖추어야 합니다. 본래의 포장이나 식별 스티커가 없이 반품된 RIG는 접수되지 않을 것입니다. 모든 고무 절연 장갑(RIG)은 Ansell이 입증한 품질 문제가 있는 경우가 아니라면 환불할 수 없습니다.

전기적 결함

전기적 결함이 보고된 장갑은 크레딧으로 환불되어야 합니다. 다른 교환 사유와 구분하기 위해 각 패키지에 "EF"라고 표시하세요. 전기적 결함으로 인한 환불 제품은 Ansell에 의해 의해 처리될 것입니다.

컴플레인 제기하는 방법

1. 시각적/전기적 결함을 엑셀(Excel) 형식으로 문서화

- 이에 제한되는 것은 아니지만 최소한 다음을 보고하고 개별 제품에 대해 식별해야 합니다.
- 커패시터의 파트 넘버, 로트 코드(lot code) 1개, 컴플레인 이유, 고유의 케이스 넘버 1개

2. Ansell 고객 센터에 엑셀 파일과 발행된 RMA(Return Material Authorization)를 접수하여 Ansell이 컴플레인 검토하고 환불 제품을 인수할 수 있게 하세요.

컴플레인 처리

당사의 창고에 환불 제품이 입고되는 즉시 컴플레인을 처리할 것입니다. 조사를 완료하면 보고서를 업데이트하여 제공합니다. 고객에게 해당 리포트를 전달한 후, 결함 및 보증 제품에 해당하는 크레딧을 고객에게 발행드립니다.