

中国试剂网

售后申请使用手册



电话订购: +86 21 6321 0123
会员热线: 800-820-5147
网上订购: www.reagent.com.cn
电子邮箱: sj_src@sinopharm.com

中国领先的实验室产品和服务提供商

一、使用对象

1. 您在中国试剂网购物时若发生如下情况，可提交“售后申请单”，我们将尽快为您解决。

- ①退/换货：当您遇到产品质量问题、收到的实际商品与描述不符、商品破损、漏发、错发或错购时，可发起售后申请；
- ② 退款：当物流公司重复收取您运费时，可发起售后申请

2. 退换货标准和方式：

服务保障	为每一位在中国试剂网购物的顾客提供我们优质的产品、专业的服务，保障您的安全、让您满意。
退换货标准	<ol style="list-style-type: none">1.本公司所经营的化学试剂、玻璃仪器等商品属于特殊的生产资料，一般情况下不接受退货处理。2.若您收到商品后发现存在质量缺陷等问题，请您在第一时间与我们联系。3.下列商品一经售出本公司不接受退货：<ol style="list-style-type: none">1) 剧毒品、爆炸品和易制毒、易制爆化学品；2) 因您的原因造成的外包装污染、破损的商品和已经启封的商品；3) 为您代办的专项订货（一进一出、进口商品）；4) 因您的运输或保管不当造成质量问题的商品；5) 怕热商品、易变商品、效期商品、易碎商品；6) 冷冻、冷藏商品；7) 贵重金属及其化合物商品；8) 销售超过1年的商品。4.除因我公司售出的商品存在质量缺陷外，退回商品的运费，以及换货商品的来回运费均由购买者承担。
退换货方式	<p>我司在可退货期限内受理以下条件的退货：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 经我公司确认后，将商品退回本公司，同时请保持商品外观清洁、完好无损、内在质量无影响，原来包装不要损坏，本公司将为您进行商品调换或办理退货手续。2. 质量有异议的商品，自售出日期起三个月之内接受退换货。3. 退换货受理时效：市内客户在商品售出后7天内、市外客户在收到商品后7天内。4. 若在以上时间段外由于您的原因需要本公司为您进行商品调换或退货，由此本公司将产生相应的商品、单据等损耗费用。为此一般按照退货商品金额的80%折扣收回商品并外加收取75元的手续费；
特别提醒	<ol style="list-style-type: none">1.请在收到商品时及时进行验收，遇到产品问题请在第一时间与我们联系。2.当您发生要退/换货时，请务必填写“退/换货申请表”，上传您拍摄的有问题的产品图片，并联系客服人员：021-63210123。3.当与您确认可以办理退货时，请务必根据客服人员要求将原有的发票寄还给我们，如由于您的原因发票遗失或无法寄回，将无法办理退货手续。4.最终处理结果将反馈在该问题产品的订单中，客服人员也会及时将结果电话通知您。5.未经确认直接寄回的产品，无法进行退换货处理。6.如遇特殊情况我们将酌情处理，本公司保留最终的解释权。

二、表单提交

1. 登录您的中国试剂网个人账户，在“我的账户”页面点击左边栏“售后申请”进入售后申请版块

我的账户信息			
会员等级	★		
积分系数	1.0	可用积分	0
购买信息			

2. 浏览售后申请办理流程和允许退换货标准、方式等，点击“我要申请”按钮进入订单列表界面



服务保障	为每一位在中国试剂网购物的顾客提供我们优质的产品、专业的服务，保障您的安全、让您满意。
退换货标准	1.本公司所经营的化学试剂、玻璃仪器等商品属于特殊的生产资料，一般情况下不接受退货处理。 2.若您收到商品后发现有质量缺陷等问题，请您第一时间与我们联系。 3.下列商品一经售出本公司不接受退货： 1) 剧毒品、爆炸品和易制毒、易制爆化学品； 2) 因您的原因造成的外包装污染、破损的商品和已经启封的商品； 3) 为您代办的专项订货（一进一出、进口商品）； 4) 因您运输或保管不当造成质量问题的商品； 5) 怕热商品、易变商品、效期商品、易碎商品； 6) 冷冻、冷藏商品； 7) 貴重金属及其化合物商品； 8) 销售超过1年的商品。 4.除因我公司售出的商品存在质量缺陷外，退回商品的运费，以及换货商品的来回运费均由购买者承担。
退换货方式	我司在可退货期限内受理以下条件的退货： 1.经我公司确认后，将商品退回本公司，同时请保持商品外观清洁、完好无损、内在质量无影响，原来包装不要损坏，本公司将为您进行商品调换或办理退货手续。 2.质量有异议的商品，自售出日期起三个月之内接受退换货。 3.退换货受理时效：市内客户在商品售出后7天内、市外客户在收到商品后7天内。 4.若在以上时间段外由于您的原因需要本公司为您进行商品调换或退货，由此本公司将产生相应的商品、单据等损耗费用。为此一般按照退货商品金额的80%折扣收回商品并外加收取7%的手续费；
特别提醒	1.请在收到商品时及时进行验收，遇到产品问题请在第一时间与我们联系。 2.当您发生要退换货时，请务必填写“退换货申请表”，上传您拍摄的有问题的产品图片，并联系客服人员：021-63210123。 3.当您确认可以办理退货时，请务必根据客服人员要求将原有的发票寄还给我们，如由于您的原因发票遗失或无法寄回，将无法办理退货手续。 4.最终处理结果将反馈在该问题产品的订单中，客服人员也会及时将结果电话通知您。 5.未确认可直接寄回的产品，无法进行退换货处理。 6.如遇特殊情况我们将酌情处理，本公司保留最终的解释权。

我要申请

我要查询

3. 从该账户所有订单中选择需要发起售后申请的商品

(只有订单状态为“货已发出”或“谢谢您的订购”的订单才可发起售后申请)

我的订单

2015 年 3 月 20 日 → 2015 年 6 月 16 日 全部订单状态 搜索

订单号	备注	总金额	下单时间	订单状态	操作
W20150402113547145		424.00元	2015-04-02	谢谢您的订购	选择退货商品
W20150401154246615		314.00元	2015-04-01	谢谢您的订购	
W20150401154020870		49.50元	2015-04-01	谢谢您的订购	
W20150401150356342		938.00元	2015-04-01	谢谢您的订购	
W20150324112550719		165.50元	2015-03-24	订单已取消	
W20150324110317607		53.50元	2015-03-24	订单已取消	

总共6条记录 - 当前页: 1/1 [1]

4. 从选中的订单中选择需发起售后申请的商品，每张售后申请单只可发起一个商品，每个商品只能发起一次申请

订单号: W20150402113547145 状态: 谢谢您的订购

订单打印



商品编码	商品名称	违规编号	订购数量	单价	小计	操作
100141190	甲醇 (#)	32058	1	85.00	85.00	购买 收藏
10019765	氢氧化钠 ((腐蚀))	*82001A-快递禁运	1	279.00	279.00	购买 收藏 退货/退款

共购买2件商品, 合计: 364.00元

商品金额: 364.00元+运费: 60.00元-积分抵扣: 0.00元-预存款抵扣: 0.00元

订单支付金额: **¥424.00**

整单加入购物车

5. 完整填写售后申请单：包括联系信息、有疑问产品信息，退货退款原因，具体情况说明；如有相关图片证明请选择“上传图片再提交”上传附件，如无图片附件请选择“直接提交”来提交售后申请单；当退货退款原因选择“退运费”，则无需填写产品批号

我要退货/我要退款

订单号：

联系人： *

联系电话： *

所退商品：

产品编号	产品名称	批号	退货数量
10019765	氢氧化钠（腐蚀）	<input type="text" value="20140321"/>	<input type="text" value="1"/>

- 退货原因：
- 退运费 如您提货时物流公司重复收取运费，可申请退款或帮您做预存款处理，您需要提供物流公司的收费收
 - 收到商品破损 如您收到商品时就存在破损问题，可选择此项，并且需要提供注明破损的物流签收单照片。
 - 商品错发/漏发 如您发现收到的商品存在发错或漏发问题，可选择此项，并且您需要提供已收到产品的照片。
 - 收到商品与描述不符 收到的商品与网站详情页面的描述存在不符的情况。
 - 商品质量问题 如您收到的商品存在质量问题时，请提供具体书面说明。
 - 其他 如您所遇到的问题不在上述退货退款原因内，请在退货退款说明中详细描述您的要求。

退货退款说明：

(200个字内)

直接提交

上传图片再提交

6. 图片附件上传最多5张，附件支持jpg，jpeg，doc，docx，pdf，tif，png，bmp格式

售后申请

我要退货/我要退款

附件上传： 未选择文件 大小限制：2048k

(附件说明：每张图片大小不超过2048K，最多5张，支持jpg，jpeg，doc，docx，pdf，tif，png，bmp格式。)

查看售后申请列表

三、历史表单查询及跟踪

1. 售后申请单分为5个订单状态：

订单状态	状态说明
申请已递交	您的订单已提交，等待客服处理
申请已受理	客服已收到您的申请但还未确认是否同意您的诉求
申请已确认	客服已对您的申请作出回复
客户已退货	您的退货正在途中，还未到达我司仓库
申请已完成	客服确认仓库已收到您的退货，并告知您退款方式及时间

2. 在浏览售后申请办理流程和退换货标准页面，点击“我要查询”按钮进入历史售后申请单列表界面



服务保障	为每一位在中国试剂网购的消费者提供我们优质的产品、专业的服务，保障您的安全、让您满意。
退换货标准	1.本公司所经营的化学试剂、玻璃仪器等商品属于特殊的生产资料，一般情况下不接受退货处理。 2.若您收到商品后发现存在质量缺陷等问题，请您在第一时间与我们联系。 3.下列商品一经售出本公司不接受退货： 1) 剧毒品、爆炸品和易制毒、易爆化学品； 2) 因您的原因造成的外包装污染、破损的商品和已经启封的商品； 3) 为您代办的专项订货（一进一出、进口商品）； 4) 因您的运输或保管不当造成质量问题的商品； 5) 怕热商品、易变商品、效期商品、易碎商品； 6) 冷冻、冷藏商品； 7) 贵金属及其化合物商品； 8) 销售超过1年的商品。 4.除因我公司售出的商品存在质量缺陷外，退回商品的运费，以及换货商品的来回运费均由购买者承担。
退换货方式	我可在可退货期限内受理以下条件的退货： 1.经我公司确认后，将商品退回本公司，同时请保持商品外观清洁、完好无损、内在质量无影响，原未包装不要损坏，本公司将为您进行商品调换或办理退货手续。 2.质量有异议的商品，自售出日期起三个月之内接受退换货。 3.退换货受理时效：市内客户在商品售出后7天内、市外客户在收到商品后7天内。 4.若在以上时间段外由于您的原因需要本公司为您进行商品调换或退货，由此本公司将产生相应的商品、单据等损耗费用。为此一般按照退货商品金额的90%折扣收回商品并外加收取75元的手续费；
特别提醒	1.请在收到商品时及时进行验收，遇到产品问题请在第一时间与我们联系。 2.当您发生退换货时，请务必填写“退换货申请表”，上传您拍摄的有问题的产品图片，并联系客服人员：021-63210123。 3.当与您确认可以办理退货时，请务必根据客服人员要求将原有的发票寄还给我们，如由于您的原因发票丢失或无法寄回，将无法办理退货手续。 4.最终处理结果将反馈在该问题产品的订单中，客服人员也会及时将结果电话通知您。 5.未经确认直接寄回的产品，无法进行退换货处理。 6.如遇特殊情况我们将酌情处理，本公司保留最终的解释权。

我要申请

我要查询

3. 点击退货单号可查看该单据的具体信息和进展

① 申请已递交：您的订单已提交，等待客服处理

此时若想撤销申请可删除该单据，一旦单据状态变为“申请已受理”后将不可删除

退换货单号：T20150616160046239

状态：**申请已递交**

删除售后申请单

自己：

2015-06-16 16:10:18.473

订单号： W20150402113547145

联系人： 张三

联系电话： 13811111111

所退商品：

产品编号	产品名称	批号	退货数量
10019765	氢氧化钠（（腐蚀））	20140321	1

退货原因： 收到商品破损

退货退款说明： 物流提货时开箱验货，发现氢氧化钠瓶身破损漏液，产品图片请见附件，已在物流签收单上注明

附件上传：

② 申请已受理：客服已收到您的申请，但还未确认是否同意您的诉求

退换货单号：T20150616160046239

状态：**申请已受理**

自己：

2015-06-16 16:10:18.473

订单号： W20150402113547145

联系人： 张三

联系电话： 13811111111

所退商品：

产品编号	产品名称	批号	退货数量
10019765	氢氧化钠（（腐蚀））	20140321	1

退货原因： 收到商品破损

~~退货退款说明： 物流提货时开箱验货，发现氢氧化钠瓶身破损漏液，产品图片请见附件，已在物流签收单上注明。~~

附件上传： 未选择文件 大小限制：2048k

(附件说明： 每张图片大小不超过2048K，最多5张，支持jpg, jpeg, doc, docx, pdf, tif, png, bmp格式。)

补充说明：

(200个字内)

客服：

2015-06-18 10:04:51.29

客服已受理该售后申请，请您耐心等待。

如提交售后申请时信息填写不完整或客服要求提交其他信息，可在上述“补充说明”中填写完整。

**在该状态下您可对该申请表
补充说明及附件证明**

③ 申请已确认：客服已对您的申请作出回复

(客服同意退货) 您在提交退货信息后，单据状态自动切换至下一订单状态

退换货单号：T20150616160046239

状态：**申请已确认**

自己：

2015-06-16 16:10:18.473

订单号：W20150402113547145

联系人：张三

联系电话：13811111111

所退商品：

产品编号	产品名称	批号	退货数量
10019765	氢氧化钠（（腐蚀））	20140321	1

退货原因：收到商品破损

退货退款说明：物流提货时开箱验货，发现氢氧化钠瓶身破损漏液，产品图片请见附件，已在物流签收单上注明

附件上传：附件1：[查看详情>>](#)

补充说明：产品图片补充请见附件

客服：

2015-06-18 10:04:51.29

客服已受理该售后申请，请您耐心等待。

如提交售后申请时信息填写不完整或客服要求提交其他信息，可在上述“补充说明”中填写完整。

客服：

2015-06-18 10:04:51.29

处理结果：同意

退货情况：需要退货

客服备注：等待客户退回破损商品

如您需要退货，请将商品包装完好，以快递或物流的形式寄回，不支持任何到付的寄送方式。

退货信息

收件人：中国试剂网 联系方式：[模糊]

退货地址：[模糊]

退发票信息：

收件人：中国试剂网 联系方式：021-63210123

退发票地址：[模糊]

客服处理意见

退货/退发票信息

自己：

退货快递或物流公司*：

快递或物流单号*：

退货备注：

提交

若同意退货，请您将货物退回后在该售后申请单上填写所用快递或物流公司名称及单号

④ 客户已退货：（客服同意退货）您的退货正在途中，还未到达我司仓库

退换货单号：T20150616160046239

状态：**客户已退货**

自己：

2015-06-16 16:10:18.473

订单号： W20150402113547145

联系人： 张三

联系电话： 13811111111

产品编号	产品名称	批号	退货数量
10019765	氢氧化钠（（腐蚀））	20140321	1

退货原因： 收到商品破损

退货退款说明： 物流提货时开箱验货，发现氢氧化钠瓶身破损漏液，产品图片请见附件，已在物流签收单上注明

附件上传： 附件1：[查看详情>>](#)

补充说明： 产品图片补充请见附件

客服：

2015-06-18 10:04:51.29

客服已受理该售后申请，请您耐心等待。

如提交售后申请时信息填写不完整或客服要求提交其他信息，可在上述“补充说明”中填写完整。

客服：

2015-06-18 10:04:51.29

处理结果： 同意

退货情况： 需要退货

客服备注： 等待客户退回破损商品

如您需要退货，请将商品包装完好，以快递或物流的形式寄回，不支持任何到付的寄送方式。

退货信息

收件人：中国试剂网 ██████████ 联系方式：██████████

退货地址：██████████

退发票信息：

收件人：中国试剂网 联系方式：021-63210123

退发票地址：██████████

自己：

2015-06-18 14:50:51.51

退货快递或物流公司：中通快递

快递或物流单号： 71885080xxxx

退货备注： 2015.6.18已寄出

⑤ 申请已完成：（客服同意退货）客服确认仓库已收到您的退货，并告知您退款方式及时间

退换货单号：T20150616160046239

状态：**申请已完成**

自己: 2015-06-16 16:10:18.473

订单号: W20150402113547145

联系人: 张三

联系电话: 13811111111

产品编号	产品名称	批号	退货数量
10019785	氢氧化钠（腐蚀）	20140321	1

退货原因: 收到商品破损

退货退款说明: 物流提货时开箱验货，发现氢氧化钠瓶身破损漏液，产品图片请见附件，已在物流签收单上注明

附件上传: 附件1: [查看详情>>](#)

补充说明: 产品图片补充请见附件

客服: 2015-06-18 10:04:51.29

客服已受理该售后申请，请您耐心等待。

如提交售后申请时信息填写不完整或客服要求提交其他信息，可在上述“补充说明”中填写完整。

客服: 2015-06-18 10:04:51.29

处理结果: 同意

退货情况: 需要退货

客服备注: 等待客户退回破损商品

如您需要退货，请将商品包装完好，以快递或物流的形式寄回，不支持任何到付的寄送方式。

退货信息

收件人: 中国试剂网 联系方式:

退货地址:

退发票信息:

收件人: 中国试剂网 联系方式: 021-63210123

退发票地址:

自己: 2015-06-18 14:50:51.51

退货快递或物流公司: 中通快递

快递或物流单号: 71885080xxxx

退货备注: 2015.6.18已寄出

客服: 2015-06-18 15:12:07.703

退款将挂在您的账户上或充值到您的预存款账户内。

退款方式：

1. 退款将在10个工作日内原路退回您原订单所用支付账户。
2. 退款将挂在您的账户上或充值到您的预存款账户内。
3. 我们将为您直接补发新商品，不退回货款，请注意查收。

⑤ 申请已完成：（客服同意申请但无需退货）请关注“客服备注”中的情况说明

退换货单号：T20150618160335743

状态：申请已完成

自己：

2015-06-18 16:03:35.58

订单号：W20150618155545982

联系人：张三

联系电话：13811111111

所退商品：

产品编号	产品名称	批号	退货数量
40064160	乙腈（沪试牌）（#）	20140321	1

退货原因：收到商品破损

退货退款说明：开箱验货时发现乙腈破损，已拍照并在签收单上注明

附件上传：附件1：[查看详情>>](#)

补充说明：

客服：

2015-06-18 16:04:34.087

客服已受理该售后申请，请您耐心等待。

如提交售后申请时信息填写不完整或客服要求提交其他信息，可在上述“补充说明”中填写完整。

客服：

2015-06-18 16:04:34.087

处理结果：同意

退货情况：不需要退货

客服备注：无需退货，重新补发一瓶

⑤ 申请已完成：（客服不同意申请）请关注“客服备注”中的不同意申请原因

退换货单号：T20150618162545413

状态：申请已完成

自己：

2015-06-18 16:25:45.457

订单号：W20150618155545982

联系人：张三

联系电话：13811111111

所退商品：

产品编号	产品名称	批号	退货数量
51000861	铝丝		1

退货原因：退运费

退货退款说明：提货时收取运费

附件上传：

补充说明：

客服：

2015-06-18 16:27:21.103

客服已受理该售后申请，请您耐心等待。

如提交售后申请时信息填写不完整或客服要求提交其他信息，可在上述“补充说明”中填写完整。

客服：

2015-06-18 16:27:21.103

处理结果：不同意

退货情况：

客服备注：下单时与订货人确认不收取运费，提货时客户自行支付运费