

YOUR LOGO

医疗器械退换货操作程序

单击此处添加副标题

汇报人：XXX





01. 退换货流程

02. 退换货条件

03. 退换货注意事项

04. 退换货风险控制

目录

01

退换货流程



客户提出退换货申请

客户在购买医疗器械后，发现产品存在质量问题或与描述不符，可以提出退换货申请。

客户需要提供购买凭证、产品照片、问题描述等信息，以便于商家核实。

商家在收到退换货申请后，需要及时与客户沟通，了解具体情况，并给出解决方案。

如果商家同意退换货，需要与客户确认退换货方式、时间等信息，并按照规定流程进行操作。

核实退换货原因及条件

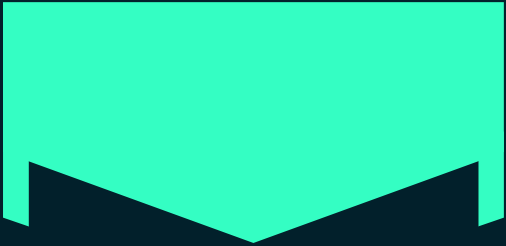
确认退换货原因：
产品质量问题、
使用不当、运输
损坏等

检查退换货条件：
是否在退换货期
限内、是否满足
退换货条件等

核实退换货凭证：
发票、保修卡、
购买记录等

确认退换货方式：
更换、维修、退
款等

审核退换货申请




收到退换货申请后，首先进行初步审核

审核内容包括：
申请理由、产品信息、购买时间等

审核通过后，通知客户并安排退换货事宜

审核不通过，需向客户说明原因并建议其他解决方案



办理退换货手续

确认退换货原因：产品质量问题、使用不当、运输损坏等

客服审核：确认退换货原因和资料，审核通过后安排退换货

准备退换货资料：购买凭证、产品说明书、保修卡等

寄回产品：按照客服提供的地址和方式寄回产品

联系客服：说明退换货原因，提供退换货资料

收到新货或退款：收到新货或退款后，确认无误即可完成退换货流程

退换货跟踪与反馈

建立退换货跟踪系统，记录退换货进度

及时通知客户退换货进度，保持沟通

收集客户反馈，了解客户需求

根据客户反馈，改进退换货流程，提高服务质量

02

退换货条件



产品存在质量问题

医疗器械的性能不符合产品说明书或技术标准

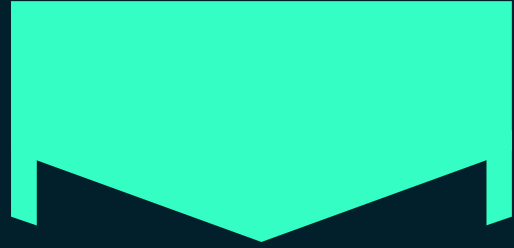
医疗器械在使用过程中对人体造成伤害或危害

医疗器械在使用过程中出现故障或损坏

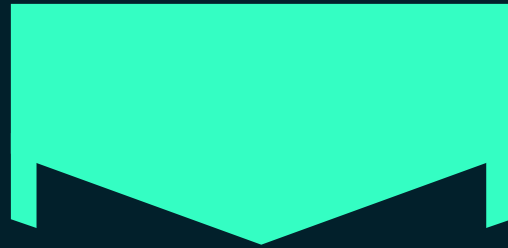
医疗器械在使用过程中出现其他质量问题



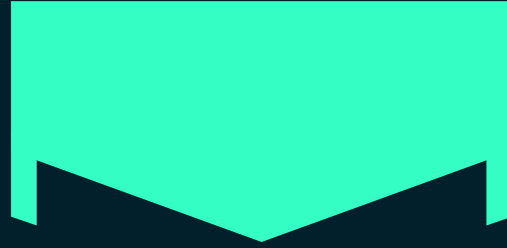
产品与合同约定不符



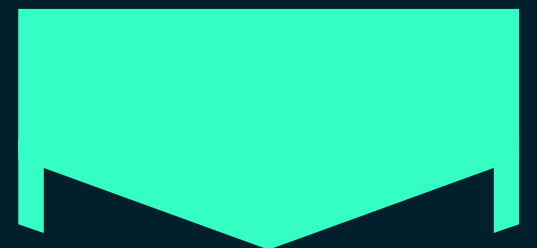
医疗器械存在质
量问题



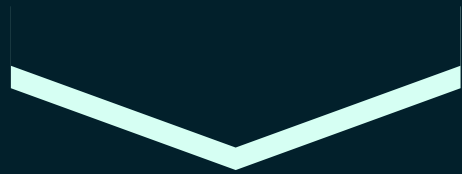
医疗器械与合同
约定不符



医疗器械不符合
国家或行业标准



医疗器械存在安
全隐患



产品存在安全隐患

产品存在设计缺陷

产品存在制造缺陷

产品存在使用缺陷

产品存在安全隐患，可能导致人身伤害或财产损失

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/077152020054006065>