

# 商品质量事故处理规则

## 一、背景目的

Light In The Box 一直致力于提升产品质量和客户满意度，确保我们的商品符合法规要求并达到高质量标准。通过建立商品质量事故处理规则，坚守公司质量底线，推动质量标准在所有环节的实施，不断优化产品质量，确保我们的产品安全稳定，以提供最优质的商品给客户。

## 二、适用范围

适用于我们公司在不同环节生产的所有产品，包括原材料的采购、产品的开发阶段，以及最终销售的各类商品，如服装、鞋类和其他非服装类产品。

**销售商品：**指服装、非服装等所有 Light In The Box 在售产品。

**半成品环节产品：**包括样品、图片、开发资料等。

## 三、商品质量事故定义

本次文档主要将质量事故结合影响和范围定义为“严重质量事故”，严重违反质量底线，可能导致安全隐患或严重售后问题的质量问题。具体是指因质量意识不足，导致在样品或订单产品的开发或生产过程中质量底线失守，违反法规或者不符合 Light In The Box 的要求，从而存在安全风险。此类质量事故一旦产品上市销售，可能会引发大规模或严重的售后问题，严重违反公司的质量标准。

## 四、商品质量事故评判规则

**4.1 严重质量事故**主要分为 2 种：资料合规质量事故、大货合规质量事故。

### 4.11 资料合规质量事故判定条件&处罚规则

资料合规质量事故为不符合法规要求(安全、销售资质、合规认证)或者存在故意欺瞒伪造资料以符合公司相关要求等严重影响公司品牌形象或存在潜在安全风险(物理、化学、电安全等)，而且导致产品下架、召回、罚款等严重的问题。

| 事故类型  | 事故描述(判定条件)  | 品类范围   | 金额 (元)   | 责任方 |                         |
|-------|---|--------|--|-----|-------------------------|
| 资料错漏  | (1)证书或报告信息错误且无法提供正确报告或证书  | 服装、非服装 | 30000 元/LSIN                                       | 供应商 |                         |
|       | (2)产品关键信息填写错误:  |        |  |     |                         |
|       | a.电器类的带电属性、电压及具体用途描述;   |        |  |     |                         |
|       | b.食品接触类关键信息错误(材质、用途描述);   |        |  |     |                         |
| 检测不合格 | <p>供应商应遵守欧盟 CE 相关规定、RoHs 指令、REACH 指令、欧盟 2001/95/EC 号指令、欧盟一般产品安全规定、美国消费品安全促进法、各国纺织品标签规定、各国有害物质相关法案。</p> <p>(1)化学检测不合格是指在检测过程中发现服装中的某些化学物质超出了法律法规，这可能包括超标的甲醛含量、AZO 染料、邻苯二甲酸盐等物质。</p> <p>(2)产品功能性检测不合格</p> | 服装     | 30000 元/LSIN                                       | 供应商 |                         |
|       | <p>(3)产品物理检测不合格:</p> <p>a.儿童睡衣阻燃性检测不合格;</p> <p>b.电子电器产品漏电、短路、结构不符、温升异常、起火、冒烟;</p> <p>c.食品接触类产品检测不合格;</p>  | 非服装    |  |     | <p>电子电器</p> <p>食品接触</p> |
|       |   |        |  |     |                         |
| 违规上新  | 已明确侵权/禁售的相关产品, 详见已签订的《兰亭集势平台知识产权保护合作协议》、《供应商合作手册》、《新欧盟商品安全法规责任协议》   | 服装、非服装 | 以签订的《兰亭集势平台知识产权保护合作协议》、《供应商合作手册》、《新欧盟商品安全法规责任协议》为准 |     |                         |
| 安全合规  | 商品或包装中含有断针、尖钉、打火  | 服装、非服装 | 10000/LSIN   |     |                         |

|   |   |        |             |  |
|---|---|--------|-------------|--|
|   | 机、玻璃碎片等锋利尖锐、易燃易爆等危害异物。  |        |             |  |
| 资料泄露  | 未经 Light In The Box 授权,将 Light In The Box 相关资料用于其他商业用途 (包含并不限于花稿资料、在售商品资料等) | 服装、非服装 | 10000/LSIN  |  |
| 资料造假  | (1)供应商入驻资料、检测报告、证书造假 (如 CE、欧代认证等)   | 服装、非服装 | 200000/LSIN |  |
|   | (2)备案造假: 供应商已知合规备案/注册要求, 但故意虚假备案;   |        |             |  |
|   | (3)检测造假: 供应商故意上新检测不合格的产品;   |        |             |  |
| 伪造样品  | 非 Light In The Box 审版人员确认的原样擅自更换或更改或伪造未审版确认的样品                              | 服装、非服装 | 200000/LSIN |  |
|   | (1)擅自在已审版通过的样品上修改   |        |             |  |
|   | (2)伪造非 Light In The Box 审版人员审版的样品   |        |             |  |
|   | (3)擅自伪造审版通过的相关标识 (封样扣、审版通过印章、批版卡意见等)  |        |             |  |
| 上新信息<br>虚假宣传  | (1)图片效果与实际效果相差较大等<br>虚假宣传 (风格/版型、图案花纹/设计、颜色等) ;                             | 服装、非服装 | 200000/LSIN |  |
|   | (2)材质不匹配  |        |             |  |
|   | (3)功能不满足  |        |             |  |
| <p><b>注意:</b> 以上均是在 Light In The Box 因第三方索赔造成了实际损失的前提下才会去罚款。供应商应赔偿此类事故中 Light In The Box 公司遭受的直接经济损失、商誉损失及对外支付的赔偿金、行政罚款、和解款、律师费、公证费、鉴定费、保全担保费、诉讼或仲裁费等经济损失, Light In The Box 有权从应付供应商的货款中直接扣除上述约定的金额, 货款不足抵扣的部分, 供应商有义务补足, 未补足的 Light In The Box 有权向供应商继续追偿。如 Light In The Box 实际遭遇损失已远超上面限额, 则按照较高的来追偿。</p> |   |        |             |  |

#### 4.12 大货合规质量事故判定条件&处罚规则

大货质量事故为供应商质量意识薄弱, 导致产品违反公司质量底线或出现批

量质量问题,适用于全品类产品,包括服装类、非服装类产品。具体如下:

| 事故类型            | 事故描述(判定条件)  | 批量定义  | 金额(元)             | 品类范围   | 责任方 |
|-----------------|---|---|-------------------|--------|-----|
| <b>批量错款/错图等</b> | 抽检产品中发现产品批量错色(不符合相关质检文件中的色差标准)、错款、错图案、漏放腰带、套装件数不符、外观工艺部件明显错误、漏腰绳、错漏附件(影响外观或使用)、鞋类产品包装出现同边脚或单脚                 | 抽查的产品有30%或以上发现某单一问题,即为批量。<br>如:13 件中发现4 件及以上都有破洞;   |                   |        |     |
| <b>批量错码</b>     | 与包装袋上的大货条形码尺码不一致  |   |                   |        |     |
| <b>批量成分克重不符</b> | 供应商擅自更换大货面料或材质,违背开发要求、影响客户体验,仅限:  | 20 件中发现 6 件及以上都有爆口、32 件中发现 10 件及以上都有包装错码。<br><br>上述质量事故,通常见于入库质检环节、已入库待售订单稽查环节、售后客退客诉产生的稽查环节。 | 20%*单件采购金额*订单发货数量 | 服装、非服装 | 供应商 |
|                 | a.面料/材质成分变化明显;<br><br>b.面料/材质克重、密度变化明显,导致明显厚薄问题   |   |                   |        |     |
| <b>安全风险</b>     | 抽查中发现产品或销售包装中单件或多件有异物:仅限:昆虫、蚊虫,石头(童装产品,0.5CM 以上)、不属于产品本身组织结构的团状毛发、血渍、产品发霉(发霉需根据产品储存时长,判定事故责任方,已入库 7 天以上产品豁免供应 |   |                   |        |     |

|              |  |  |  |                    |  |
|--------------|--|--|--|--------------------|--|
|              | 商责任);  |  |  |                    |  |
| <b>批量异物</b>  | 抽查中发现批量产品中有干燥剂                                       |  |  |                    |  |
| <b>退货未返修</b> | 订单因为质量事故而退货,但供应商没有返修该问题再次回货,导致产品再次出现同一质量事故前后返修原因出现重复 |  |  | 100%*单件采购金额*订单发货数量 |  |
|              | 返修后,供应商仍反复修不好,同一问题返修2次及以上                            |  |  | 50%*单件采购金额*订单发货数量  |  |

## 五、其他

为提升相关责任方的质量意识及质量管理能力,保持大家对于质量事故的敬畏心,如处罚金额不满 300 元,以最低 300 元进行质量事故处罚。满足以下任一情形,可暂不执行扣款:

**已淘汰供应商:**供应商已淘汰、已完成资金结算;

**误判:**不属于质量事故(如:非质量事故问题、未达到质量事故条件、让步扣款质量问题类型);

**供应商在试用期内:**新供应商第一个采购单入库起 3 个月内产生的严重质量事故;

**主动反馈:**在仓库质检或稽查未发现质量事故前,Light In The Box 采购/版师或供应商主动向仓库&项目组反馈产品问题并最终双方达成一致判定可豁免。

## 六、争议解决

与本规则相关的一切纠纷按照《兰亭集势平台招商合作协议》约定的争议解决方式解决。