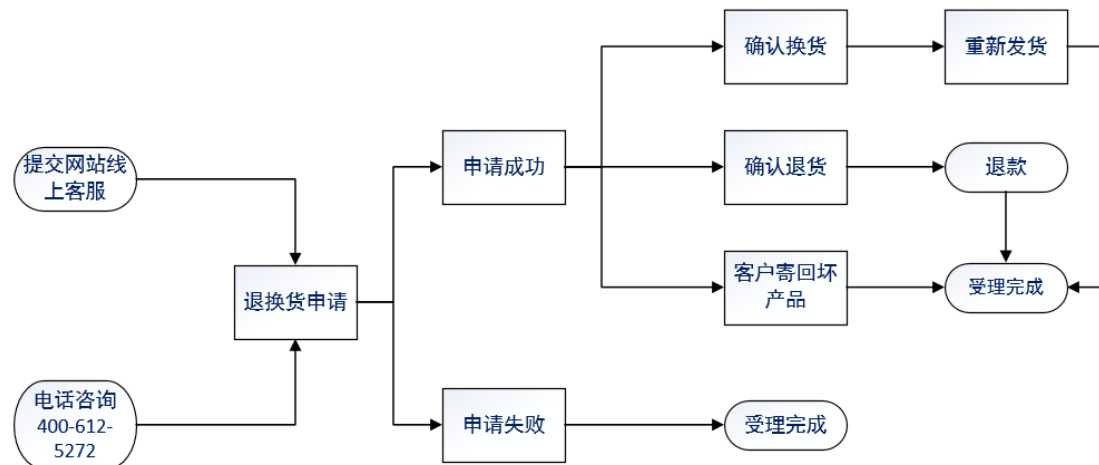


灵元素自营商城退/换货申请

温馨提示：根据《灵元素平台服务协议》，如货物在到达指定收货地点后，用户未在合理期间（货到指定地点之日起 7 个自然日）内提出异议的，合理期间经过后即视为用户已完成签收，且对产品质量、交付等无异议，超出合理期间的异议诉求将不再受理。在未与我司联系前请勿自行退货寄回，自行退货影响您的售后处理结果及进程。如有相关需求，请通过线上客服入口或拨打 400-612-5272 联系客服，我们的客服经理会跟踪处理您的问题。

1. 退换货简要流程

退货流程见下图



2. 退/换货原因及反馈渠道

- 订错或取消产品：请通过线上客服入口或拨打 400-612-5272，将您要退货的商品提交给客服，进入退货流程，我们的客服经理将在当天收到您提交的退货信息，在一个工作日内批准或拒绝您提交的退货申请。
- 质量问题（包含产品内包装破损、泄露、空瓶及产品实验应用问题）：请务必在订单签收前通过线上客服入口或拨打 400-612-5272 与客服支持联系，并提交相应的证明材料（检测图谱等）我们的客服经理会在一个工作日内回复您。
- 产品外包装破损泄露：如您已经签收货品，请供清晰的问题产品的照片，请通过线上客服或拨打 400-612-5272 与客服经理联系，并提供相应照片。

3. 特殊说明：

- 易制毒，易制爆产品：基于产品的特殊性且已经完成了公安局的备案，不做退货处理。
- 运输高风险的产品如果已发生泄露、破损，则无需要退回。
- 因客户自身原因引起的退货，请先和我司客户经理申请，待退货申请确认后，我司需收取退货费，退货费收取如下：

因客户自身原因引起的退货政策		
货值金额不足 300 元	退货费 60 元	运费买方承担
货值金额 300-1000 元	退货费 200 元	运费买方承担
货值金额大于 1000 元	退货费为货值的 20%	运费买方承担
签收后客户原因导致的泄露破损	不退货	

易制爆、易制毒、对光敏感、低温运输等特殊产品	不退货	
质量有争议	协商退货情况	协商

D. 如有换货需求： 我们不支持换货。如果您是订错需要换货，原订单需要取消后，重新下单。 如果产品已经发货无法取消，请您收到商品后，通过线上客服或拨打 400-612-5272 联系客服经理，相关客服经理会处理您的退货事宜。

特别提醒：如您有售后需求的商品属危险化学品或系《禁止寄递物品管理规定》（详见附件 1）明确商品，禁止邮寄、快递方式配送退回，退货运费由买方自行承担。

邮政局 公安部 安全部关于

发布《禁止寄递物品管理规定》的通告

国邮发〔2016〕107 号

为加强邮政行业安全管理，防止禁止寄递物品进入寄递渠道，妥善处置进入寄递渠道的违禁物品，维护寄递渠道安全畅通，依据《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国反恐怖主义法》以及《邮政行业安全监督管理办法》等法律、行政法规和相关规定，制定《禁止寄递物品管理规定》，现予发布。

特此通告。

邮 政 局

公 安 部

安 全 部

2016 年 11 月 7 日

禁止寄递物品管理规定

第一条 为加强邮政行业安全管理，防止禁止寄递物品进入寄递渠道，妥善处置进入寄递渠道的违禁物品，维护寄递渠道安全畅通，促进邮政业健康发展，依据《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国反恐怖主义法》以及《邮政行业安全监督管理办法》等法律、行政法规和相关规定，制定本规定。

第二条 在中华人民共和国境内提供和使用寄递服务活动，以及相关监督管理工作适用本规定。

法律、行政法规以及国务院和国务院有关部门对禁止进出境物品另有规定的，适用其规定。

第三条 本规定所称禁止寄递物品（以下简称禁寄物品），主要包括：

（一）危害国家安全、扰乱社会秩序、破坏社会稳定的各类物品；

(二) 危及寄递安全的爆炸性、易燃性、腐蚀性、毒害性、感染性、放射性等各类物品；

(三) 法律、行政法规以及国务院和国务院有关部门规定禁止寄递的其他物品。

具体禁寄物品详见附录《禁止寄递物品指导目录》。

第四条 邮政管理部门应当监督指导提供寄递服务的企业（以下简称寄递企业）落实收寄验视制度，督促企业加强寄递安全管理；监督指导寄递企业加强对从业人员的安全教育和培训；依法对寄递企业实施安全监督检查，查处违法收寄禁寄物品行为。

第五条 用户交寄邮件、快件应当遵守法律、行政法规以及国务院和国务院有关部门关于禁寄物品的规定，不得交寄禁寄物品，不得在邮件、快件内夹带禁寄物品，不得将禁寄物品匿报或者谎报为其他物品交寄。

第六条 寄递企业应当在其营业场所公示并以其他方式向社会公布本规定及相关指导目录。

第七条 寄递企业应当建立健全安全教育培训制度，强化从业人员对禁寄物品的防范意识、辨识知识和处置能力。未经安全教育和培训的从业人员不得上岗作业。

第八条 寄递企业应当严格执行收寄验视制度，依法当场验视用户交寄的物品是否属于禁寄物品，以及物品的名称、性质、数量等是否与寄递详情单所填写的内容一致，防止禁寄物品进入寄递渠道。

第九条 寄递企业应当建立健全安全检查制度，配备符合国家标准或者行业标准的安全检查设备，安排具备专业技术和技能的人员对邮件、快件进行安全检查。

第十条 寄递企业应当制定禁寄物品处置预案，根据情况变化及时修订，并向邮政管理部门备案。寄递过程中发现禁寄物品的，应当按照预案规定妥善处置。

第十一条 寄递企业完成收寄后发现禁寄物品或者疑似禁寄物品的，应当停止发运，立即报告事发地邮政管理部门，并按下列规定处理：

(一) 发现各类枪支（含仿制品、主要零部件）、弹药、管制器具等物品的，应当立即报告公安机关；

(二) 发现各类毒品、易制毒化学品的，应当立即报告公安机关；

(三) 发现各类爆炸品、易燃易爆等危险物品的，应当立即疏散人员、隔离现场，同时报告公安机关；

(四) 发现各类放射性、毒害性、腐蚀性、感染性等危险物品的，应当立即疏散人员、隔离现场，同时视情况报告公安、环境保护、卫生防疫、安全生产监督管理等部门；

(五) 发现各类危害国家安全和稳定的非法出版物、印刷品、音像制品等宣传品的，应当及时报告国家安全、公安、新闻出版等部门；

(六) 发现各类伪造或者变造的货币、证件、印章以及假冒侵权等物品的，应当及时报告公安、工商行政管理部门；

(七) 发现各类禁止寄递的珍贵、濒危野生动物及其制品的，应当及时报告公安、野生动物行政主管部门；

(八) 发现各类禁止进出境物品的，应当及时报告海关、国家安全、出入境检验检疫等部门；

(九) 发现使用非机要渠道寄递涉及国家秘密的文件、资料及其他物品的，应当及时报告国家安全机关；

(十) 发现各类间谍专用器材或者疑似间谍专用器材的，应当及时报告国家安全机关；

(十一) 发现其他禁寄物品或者疑似禁寄物品的，应当依法报告相关政府部门处理。

第十二条 邮政管理部门接到寄递企业发现禁寄物品的报告后，应当按规定向上级部门报告，并视情况联合公安、国家安全、卫生防疫、海关、检验检疫、新闻出版、工商行政管理、安全生产监督管理、野生动物行政主管等部门相互配合、依法处置。

第十三条 禁寄物品指导目录由国务院邮政管理部门会同有关部门确定、公布，并适时调整。

第十四条 对及时发现、报告禁寄物品，维护国家安全、公共安全和人民生命财产安全，或者有效避免、减少寄递安全事故的单位和个人，邮政管理等部门可依法给予表彰。

第十五条 寄递企业违法收寄禁寄物品的，邮政管理部门依照《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国反恐怖主义法》等法律、行政法规的规定予以处罚。

第十六条 用户违反本规定，在邮件、快件内夹带禁寄物品，将禁寄物品匿报或者谎报为其他物品交寄，造成人身伤害或者财产损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》及有关法律、行政法规的规定处罚。

第十七条 本规定自发布之日起施行。国家邮政局 2007 年 11 月 6 日发布的《禁寄物品指导目录及处理办法（试行）》（国邮发〔2007〕152 号）同时废止。

附录

禁止寄递物品指导目录

一、枪支（含仿制品、主要零部件）弹药

1. 枪支（含仿制品、主要零部件）：如手枪、步枪、冲锋枪、防暴枪、气枪、猎枪、运动枪、麻醉注射枪、钢珠枪、催泪枪等。

2. 弹药（含仿制品）：如子弹、炸弹、手榴弹、火箭弹、照明弹、燃烧弹、烟幕（雾）弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、地雷、手雷、炮弹、火药等。

二、管制器具

1. 管制刀具：如匕首、三棱刮刀、带有自锁装置的弹簧刀（跳刀）、其他相类似的单刃、双刃、三棱尖刀等。

2. 其他：如弩、催泪器、催泪枪、电击器等。

三、爆炸物品

1. 爆破器材：如炸药、雷管、导火索、导爆索、爆破剂等。
2. 烟花爆竹：如烟花、鞭炮、摔炮、拉炮、砸炮、彩药弹等烟花爆竹及黑火药、烟火药、发令纸、引火线等。
3. 其他：如推进剂、发射药、硝化棉、电点火头等。

四、压缩和液化气体及其容器

1. 易燃气体：如氢气、甲烷、乙烷、丁烷、天然气、液化石油气、乙烯、丙烯、乙炔、打火机等。
2. 有毒气体：如一氧化碳、一氧化氮、氯气等。
3. 易爆或者窒息、助燃气体：如压缩氧气、氮气、氦气、氟气、气雾剂等。

五、易燃液体

如汽油、柴油、煤油、桐油、丙酮、乙醚、油漆、生漆、苯、酒精、松香油等。

六、易燃固体、自燃物质、遇水易燃物质

1. 易燃固体：如红磷、硫磺、铝粉、闪光粉、固体酒精、火柴、活性炭等。
2. 自燃物质：如黄磷、白磷、硝化纤维（含胶片）、钛粉等。
3. 遇水易燃物质：如金属钠、钾、锂、锌粉、镁粉、碳化钙（电石）、氰化钠、氰化钾等。

七、氧化剂和过氧化物

如高锰酸盐、高氯酸盐、氧化氢、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、氯酸盐、溴酸盐、硝酸盐、双氧水等。

八、毒性物质

如砷、砒霜、汞化物、铊化物、氰化物、硒粉、苯酚、汞、剧毒农药等。

九、生化制品、传染性、感染性物质

如病菌、炭疽、寄生虫、排泄物、医疗废弃物、尸骨、动物器官、肢体、未经硝制的兽皮、未经药制的兽骨等。

十、放射性物质

如铀、钍、镭、钷等。

十一、腐蚀性物质

如硫酸、硝酸、盐酸、蓄电池、氢氧化钠、氢氧化钾等。

十二、毒品及吸毒工具、非正当用途麻醉药品和精神药品、非正当用途的易制毒化学品

1. 毒品、麻醉药品和精神药品：如鸦片（包括罂粟壳、花、苞、叶）、吗啡、海洛因、可卡因、大麻、甲基苯丙胺（冰毒）、氯胺酮、甲卡西酮、苯丙胺、安纳咖等。

2. 易制毒化学品：如胡椒醛、黄樟素、黄樟油、麻黄素、伪麻黄素、羟亚胺、邻酮、苯乙酸、溴代苯丙酮、醋酸酐、甲苯、丙酮等。

3. 吸毒工具：如冰壶等。

十三、非法出版物、印刷品、音像制品等宣传品

如含有反动、煽动民族仇恨、破坏国家统一、破坏社会稳定、宣扬邪教、宗教极端思想、淫秽等内容的图书、刊物、图片、照片、音像制品等。

十四、间谍专用器材

如暗藏式窃听器材、窃照器材、突发式收发报机、一次性密码本、密写工具、用于获取情报的电子监听和截收器材等。

十五、非法伪造物品

如伪造或者变造的货币、证件、公章等。

十六、侵犯知识产权和假冒伪劣物品

1. 侵犯知识产权：如侵犯专利权、商标权、著作权的图书、音像制品等。

2. 假冒伪劣：如假冒伪劣的食品、药品、儿童用品、电子产品、化妆品、纺织品等。

十七、濒危野生动物及其制品

如象牙、虎骨、犀牛角及其制品等。

十八、禁止进出境物品

如有碍人畜健康的、来自疫区的以及其他能传播疾病的食品、药品或者其他物品；内容涉及国家秘密的文件、资料及其他物品。

十九、其他物品

《危险化学品目录》《民用爆炸物品品名表》《易制爆危险化学品名录》《易制毒化学品的分类和品种目录》《中华人民共和国禁止进出境物品表》载明的物品和《人间传染的病原微生物名录》载明的第一、二类病原微生物等，以及法律、行政法规、国务院和国务院有关部门规定禁止寄递的其他物品。