

诸暨弘德新材料有限公司铼板产品售后服务公告

尊敬的客户及合作伙伴：

感谢您一直以来对弘德公司的信任与支持。近期，我司收到客户关于铼板产品克重差异的反馈。由此给您带来的困扰与不便，我们深表理解并诚挚致歉。

公司对此高度重视，已第一时间开展专项核查，并将有关情况说明如下：

一、情况说明

（一）涉及范围：经初步核查，本次情况涉及我司个别批次铼板产品，目前已进入专项复核范围。

（二）原因说明：经排查，相关克重偏差可能由多种因素所致，包括计量操作环境、储存条件及其他外部因素等。

在长期持有过程中，产品拆除外包装后处于不当储存环境或条件中，可对重量产生一定影响。在内部因素排查中，本公司对铼粉、铼粒、铼板、铼化学品、铼合金以及精密构件六个加工车间全面排查确认，铼粉、铼粒、铼化学品、铼合金以及精密构件五个车间已排除所有异常因素。在内部因素排查中，经复核确认，公司所使用计量器具均按国家规定每半年在诸暨市计量技术测试所进行一次检定校准，结果均为合格，未发现计量设备失准或功能异常情形，因此本次克重偏差情况可能涉及铼板车间计量操作环境的影响因素。在现阶段核查条件下，尚无法对影响克重偏差的具体因素作出单一归因判断。

（三）性质说明：综合现阶段核查情况，本次情况可能与计量操作环境因素引发的计量偏差存在关联，不涉及产品本体性能或材质缺陷，亦不存在主观故意行为。克重偏差在交付时未即时显现，出现不同克重偏差情况或非单一因素所致。所涉铼板产品也均已超出出厂交付验收的异议期。

（四）计量控制说明：公司内部具备完善的计量控制标准体系，本次情况或在个别日期稳定环境条件上出现偏差。

二、客户处理与支持方案

本着服务客户的初心，基于客户使用及后续安排的实际需求，在本次专项售后服务中；经核查凡是属于我公司正品产品的铼板，在排除人为破坏因素下仍出现克重偏差的，我公司均提供如下支持方案：



(一) 受理对象：经防伪检验或辅助手段核查确属我司生产的正品，且目前疑似出现克重偏差的铼板。

(二) 处理方式：1、客户填写《弘德铼板售后服务卡》，将疑似存在克重偏差的产品寄回我司进行正品复核与称重复核；经复核确认为正品且存在克重差异的，公司将按出厂原合同价格计算差额处理款，并提供额外的专项售后支持款，差额处理款与专项售后支持款总金额不超过差额处理款的三倍；2、我司将对所有返厂复核的正品产品进行重量标识更新。

(三) 受理期限：本次专项受理时间为2026年4月18日至2026年4月28日，逾期处理的客户不再适用公司本次差额处理及专项售后支持安排。

(四) 办理流程：客户通过原销售对接专员进行登记，符合初步受理条件的客户将通过信息登记、产品寄回、正品复核、称重复核、售后确认书签署等流程获得差额处理款及专项售后支持款。所有经复核所持有铼板为弘德公司正品产品的客户将获得重量标识更新服务。

同时，公司郑重声明，弘德公司通过防伪标识及其他辅助手段核验产品真伪，请务必妥善保存原包装。

铼板储存提示：建议在储存过程中存放于阴凉、干燥、洁净、通风且避光的环境中，应远离氧化剂、酸类及腐蚀性物质，取用时请使用洁净的专用工具，以防污染与氧化。

三、改进承诺：公司针对本次情况已启动统一处理及补偿机制。公司已完成相关称量环节整改，对计量操作环境进行全面校正与升级，全面整改所有称重台面，全部重新校准水平，同时增加复核环节，后续每块铼板会经双人在不同操作界面进行重量复核，确保出厂计量准确性。公司已完成系统性排查，将持续完善质量与计量控制体系，杜绝类似情况再次发生的可能。

四、特别说明：本公告所述处理方案系公司基于统一管理及客户服务考虑所作安排。

感谢广大客户及合作伙伴长期以来的信任与支持！

特此公告。

