

发件人: Lynn Chen  
收件人: penghui, Danny Li  
抄送: zhoubichao; hurulling; jinlei; Rebecca  
主题: RE: MP Palmer charge back  
日期: 2023年4月12日 8:59:03  
附件: image005.png  
image006.png  
image007.png

Hi Tina,

系统里已生成Charge back. Thank you.

The screenshot shows a web application interface for 'Charge Back Investigation Process'. It contains several sections: 'Charge Back Case Information' with fields for Customer No., Charge Back Ref. No., and Investigation Dept.; 'Reclaim & Credit Memo Information' with fields for 1st Credit Amt., Reclaim Amt., and Reclaim Date; and 'Charge Back Investigation Result' with fields for Investigation Result, Reference Case Alert No., and Claim To. The interface includes a navigation bar at the top and a footer with a copyright notice.

Thanks,  
Lynn  
Tel: 510-490-9788 Ext.131

From: penghui [mailto:penghui@scmhome.com]  
Sent: Wednesday, March 22, 2023 7:33 AM  
To: 'Lynn Chen'; 'Danny Li'  
Cc: 'zhoubichao'; 'hurulling'; 'jinlei'  
Subject: 答复: MP Palmer charge back

Hi Lynn,

谢谢! 已经将相关数据转发给布蓝尼了。今天我出差了, 明天再和布蓝尼具体沟通。

Thanks,  
Tina

发件人: Lynn Chen [mailto:lynn.chen@jahome.com]  
发送时间: 2023年3月22日 7:45  
收件人: penghui <penghui@scmhome.com>; Danny Li <danny.li@jahome.com>  
抄送: zhoubichao <zhoubichao@scmhome.com>; hurulling <hurulling@scmhome.com>; jinlei <jinlei@scmhome.com>  
主题: RE: MP Palmer charge back

Hi Tina,

附件是让Amazon Team拉的这款6个月的Amazon退货率数据, 有11%, 按照6个月的数量, 这些退货就会有\$45K 销售损失。这个只是Amazon 一个Account 的数据, 都没有包含其他的Account退货。

Thanks,  
Lynn  
Tel: 510-490-9788 Ext.131

From: penghui [mailto:penghui@scmhome.com]  
Sent: Tuesday, March 21, 2023 3:48 AM  
To: 'Lynn Chen'; 'Danny Li'  
Cc: 'zhoubichao'; 'hurulling'; 'jinlei'  
Subject: 答复: MP Palmer charge back

Hi Lynn,

\$3万的罚款, 工厂还是不确认, 认为金额太高, 难以承担。工厂提出能否提供退货的后台数据? 工厂表示他们在Amazon的后台, 看到的退货率是6% (已经要求工厂提交他们查到的数据), 但我也告诉过工厂, 货品并不只是在Amazon上销售, 公司的销售渠道有很多。

Best Regards!

Tina Peng 彭慧  
One Central  
M 13355789636 P 0571 85390539-51152  
E penghui@scmhome.com  
SCM HOME(ZHEJIANG) CO., LTD.,  
山臣家居(浙江)有限公司  
201 Zhenhua Road, Hangzhou, China 310030  
杭州市西湖区振华路201号

发件人: Lynn Chen [mailto:lynn.chen@jahome.com]  
发送时间: 2023年3月21日 7:35  
收件人: penghui; Danny Li  
抄送: zhoubichao; hurulling  
主题: RE: MP Palmer charge back

Hi Tina,

收到10箱样品。谢谢。请问罚款是否确认?

谢谢  
Thanks,  
Lynn  
Tel: 510-490-9788 Ext.131

From: penghui [mailto:penghui@scmhome.com]  
Sent: Thursday, March 9, 2023 2:10 AM  
To: 'Danny Li'; 'Lynn Chen'  
Cc: 'zhoubichao'; 'hurulling'  
Subject: 答复: MP Palmer charge back

Hi Danny,

己和两双沟通过SDS的情况, 将和金总沟通公司的处理方案。

Best Regards!

Tina Peng 彭慧  
One Central  
M 13355789636 P 0571 85390539-51152  
E penghui@scmhome.com  
SCM HOME(ZHEJIANG) CO., LTD.,  
山臣家居(浙江)有限公司  
201 Zhenhua Road, Hangzhou, China 310030  
杭州市西湖区振华路201号

发件人: Danny Li [mailto:danny.li@jahome.com]

**发送时间:** 2023年3月9日 8:49  
**收件人:** ponghui; Lynn Chen  
**抄送:** zhoubichao; huruiling  
**主题:** RE: MP Palmer charge back

Hi Tina,

这家工厂的质量问题很大啊...今天又有两款SDS的也是一样情况,建议考虑是否先要停一停直到工厂整改结束??

Danny

---

**From:** ponghui [mailto:ponghui@scmhome.com]  
**Sent:** Tuesday, March 7, 2023 1:09 AM  
**To:** Danny Li; Lynn Chen  
**Cc:** zhoubichao; huruiling  
**Subject:** 答复: MP Palmer charge back

Hi Danny,

还在和工厂沟通,工厂希望可以罚款额度减少一点。金总不建议把库存拿出来和工厂谈,不想给工厂的感觉是公司为了解决库存而找了质量问题。

Hi Lynn,

10套样品,周五可以寄出了。

Best Regards!

**Tina Peng** 彭慧  
One Central  
M 13355789636 P 0571 85390539-51152  
E [ponghui@scmhome.com](mailto:ponghui@scmhome.com)  
SCM HOME(ZHEJIANG) CO., LTD.,  
山臣家居(浙江)有限公司  
201 Zhenhua Roda, Hangzhou, China 310030  
杭州市西湖区振华路201号

---

**发件人:** Danny Li [mailto:danny.li@jahome.com]  
**发送时间:** 2023年3月7日 13:13  
**收件人:** Lynn Chen; ponghui  
**抄送:** zhoubichao; huruiling  
**主题:** RE: MP Palmer charge back

Any updates? Tina

Danny

---

**From:** Lynn Chen [mailto:lynn.chen@jahome.com]  
**Sent:** Monday, February 27, 2023 3:10 PM  
**To:** ponghui  
**Cc:** danny.li@jahome.com; zhoubichao; huruiling  
**Subject:** RE: MP Palmer charge back

Hi Tina,

附件是仓库调的样品订单号,除了Amazon、KL、Overstock等都有。主要集中在Amazon和KL。附件3个月的RTV供参考。请确认。

10套样品,请按照海运一样的纸箱标准,要印箱唛。

Thanks,  
Lynn  
Tel: 510-490-9788 Ext.131

---

**From:** ponghui [mailto:ponghui@scmhome.com]  
**Sent:** Monday, February 27, 2023 1:48 AM  
**To:** Lynn Chen  
**Cc:** danny.li@jahome.com; zhoubichao; huruiling  
**Subject:** 答复: MP Palmer charge back

Hi Lynn,

这些爆缝和线头如此之长,确实触目惊心!已经都反馈给工厂和QC,后续品质要严查。

从仓库调的样品,能看到箱唛上的订单号吗?我们想查一下是哪个时间段出货的产品。web上的投诉,除了Amazon网站,是否还有其它的?也让工厂自行去查看和反省。另外,工厂退货率有没有数据表格?

10套样品,已经在安排了。

Best Regards!

**Tina Peng** 彭慧  
One Central  
M 13355789636 P 0571 85390539-51152  
E [ponghui@scmhome.com](mailto:ponghui@scmhome.com)  
SCM HOME(ZHEJIANG) CO., LTD.,  
山臣家居(浙江)有限公司  
201 Zhenhua Roda, Hangzhou, China 310030  
杭州市西湖区振华路201号

---

**发件人:** Lynn Chen [mailto:lynn.chen@jahome.com]  
**发送时间:** 2023年2月25日 9:14  
**收件人:** [ponghui@scmhome.com](mailto:ponghui@scmhome.com)  
**抄送:** [danny.li@jahome.com](mailto:danny.li@jahome.com)  
**主题:** MP Palmer charge back

Hi Tina,

MP Palmer 这款发现很多质量问题,特别是线头和接缝处爆缝。附件是照片。同时我们自己也从仓库调了样品来检查,发现很多的线头,请看照片。这个款的做工真的很差,线头非常的多。这款退货率达到15%,最近3个月销量7000套,退货接近1000套,只算Land cost(不包括我们仓储销售等费用),已经接近\$40K。会扣工厂(南通布蓝尼)\$30K,我们准备在系统里生成罚款,请确认一下。

Bad review from web: 还有很多关于类似的投诉,最近这个款的评分因为低星的差评,往下掉了,很多,很影响销售。5 each of Queen and King of Natural colorway (since it's the most popular color). 10 PC total. 我们现在需要10套样品寄给消费者给好评,提高我们分数(需要换会普通包装,只压缩Pillow)。请准备这10套样品,寄给我,看一下这个寄给Fremont空运费多少,需要工厂承担运费和样品费。

谢谢

I thought by the price of this set it would be made of quality material. I am unhappy with this purchase. The seam is torn at the stitches. Will be asking for refund. I do not recommend.

The stitching in the seams in the middle of the comforter came apart within two weeks, before it had even been washed.

The red color had bled into the beige color leaving a stain when it arrived.

Thanks,  
Lynn  
Tel: 510-490-9788 Ext.131