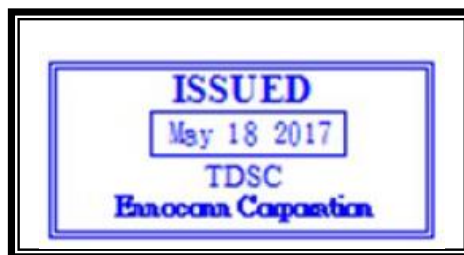


封			面			編號	SOP-CSD-36-01
制定	99年10月25日	修訂	106年5月18日	版次	B版	頁次	第1頁共4頁

RMA 處理作業辦法

修訂歷程 REVISION HISTORY

修訂日期	DCN NO.	修訂內容	修訂頁次	版次	修訂者
106/05/18	CSD-008	修改內容第二頁	2	B	Markool



制 定 (PREPARED BY)	審 核 (REVIEWED BY)	核 准 (APPROVED BY)
王淑華	余桂泉	洪正志

RMA 處理作業辦法					編號	SOP-CSD-36-01
制定	99 年 10 月 25 日	修訂	106 年 5 月 18 日	版次	B 版	頁次 第 2 頁共 4 頁

1.目的:

規範維修品送修處理原則

2.適用範圍:

所有經由樺漢銷售的產品均適用

3.名詞定義:

業務單位: 處理 RMA 維修申請,收發,報價,運送作業之負責單位

維修單位: 處理自製品維修作業之負責單位

4.權責:

5.作業內容:

5.1 RMA 申請,收發,維修,報告均採用線上作業

5.2 RMA 維修申請審核與 RMA No. 給予

5.2.1 業務單位每日審核客戶申請並授予 RMA No.。

5.3 維修品處理

5.3.1 收貨

RMA 單位收到客戶寄回之維修品後核對申請資料,自製品於 RMA 系統登錄產品序號.

5.3.2 維修

5.3.2.1 自製品轉交維修單位維修,維修單位必須預先於 RMA 系統登錄過保與人損內容以作為業務單位向客戶收費之依據,客戶同意付費始可維修,所有維修內容亦須詳細敘述。

5.3.2.2 外購品退回原出貨廠商判定是否可維修或換貨,屬於客戶責任或保固條件均依原廠商規範處理。

5.3.3 出貨

RMA 單位依維修品返回時效決定併貨,合單出貨與寄送方式,對於收費部份則以客戶交易的條款為原則,如需先出貨者必須符合業務系統規範或由業務人員簽核。

RMA 處理作業辦法					編號	SOP-CSD-36-01
制定	99 年 10 月 25 日	修訂	106 年 5 月 18 日	版次	B 版	頁次 第 3 頁共 4 頁

5.4 產品保固期

本公司提供產品在正常使用條件下自出貨日起(系統一年保固;板類兩年保固)，保固期間內提供免費維修，在保固期間內若發生零件停產或不可抗拒因素導致無法維修時，客戶可依公司決定更換同級產品或予以折讓，若產品因客戶不當使用造成損壞，則必須負擔維修費用，所有產品保固，維修作為與收費依據均以” Warranty & Service Policy” 為準則。

5.5 RMA 送修記錄

客戶申請之維修記錄均由系統自動產生於總表 Ennoconn RMA Listing.

6 參考文件:

Warranty & Service Policy

7.使用表單: (系統自動產生之表單)

Customer Apply Report

Receive Report

RMA Report

Ennoconn RMA Listing

8.附件:

RMA 處理流程圖

RMA 處理作業辦法

編號

SOP-CSD-36-01

制定

99 年 10 月 25 日

修訂

106 年 5 月 18 日

版次

B 版

頁次

第 4 頁共 4 頁

RMA 處理流程圖

作業說明	部門職掌				表單/作業規範	權責單位
	客戶	RMA業務單位	維修	供應鏈中心		
1. 客戶於RMA系統填寫資料申請 RMA No. 2. 承辦人員審核客戶申請，先確認維修品是否為公司出貨產品，輸入保固期限與維修地點，系統自動回覆RMA No. 與收件地址。 3. 客戶收到系統發出之Customer Apply Report與Customer Apply Box Label後將維修品寄至指定維修地點。 4. 收到貨核對申請資料並修正錯誤，輸入工單號碼轉成維修資料，系統自動發給客戶Receive Report。 5. 維修單位收到貨後先由維修人員目檢人損與過保維修內容判定。 6. 如超過保固期限或判定人損，承辦人員開出”RMA Quote Notification” 通知客戶。 7. 客戶回覆是否接受人損與過保付費維修。 8. 承辦人員先行確認客戶是否需要匯款，依客戶付款條件與匯款狀況決定是否維修。 9. 維修作業，維修人員申請料件維修並於系統填入詳細維修內容。 10. 測試人員作全功能測試並將結果登錄於系統，測試不過則退回維修。 11. 包裝方式以原箱包裝為原則，如遇無法修復的板子進行換板。 12. 出貨系統自動發給客戶 Shipping Report並產生RMA Report 與Repair Report。	<pre> graph TD A[RMA需求提出] --> B[機種確認與輸入保固與維修地點資料] B --> C[寄回送修產品] C --> D[核對收貨並轉維修資料] D --> E{人損/過保維修} E -- Y --> F[開立收費報價單給客戶確認] E -- N --> G[維修作業] F --> H[客戶確認收費維修] H --> I{客戶已匯款} I -- Y --> G I -- N --> J[無法維修換板] J --> K[包裝作業] K --> L[出貨作業] G --> M[維修零件領料] M --> G G --> N{全功能測試 Pass} N -- N --> J N -- Y --> K </pre>				Customer Apply Report Receive Report RMA Quote Notification 1. Shipping Report 2. RMA Report 3. Repair Report	客戶 RMA業務單位 客戶 RMA業務單位 維修 RMA業務單位 客戶 RMA業務單位 維修 維修/倉庫 維修 RMA業務單位/倉庫 RMA業務單位

FM(SOP-TDC-0101)03-A

※※本文件之著作權及營業秘密屬於樺漢科技公司,非經公司允許不得翻印※※