

漢富有限公司

產品服務

政策

九十四年 月頒佈

漢富產品退修服務政策目錄

目 錄.....	2
第一章 目的	
前言.....	3
大綱.....	3
政策.....	3
第二章 施行細則	
第一節、新品換貨(DOA).....	4
第二節、保固期內、外之維修.....	5
第三節、DOA 及 RMA 服務程序.....	7
附表一.....	9
第四節、運費.....	10
附表二.....	10
第五節、其他注意事項.....	11
第六節、技術支援.....	12
第三章 DOA/RMA 程序流程表.....	13
附件一.....	14
附件二.....	15

第一章

前言

完善的銷售作業與價美兼具高品質的產品內容，是漢富服務客戶的一貫宗旨，而疏忽卻是所有企業難以避免的遺憾，存在於買賣雙方不留神的其中一個環結。一個全面且務實的售後服務是漢富展現企業永續經營的決心，也是商品附加價值內最重要的部分。

大綱

為提供優質的客戶售後服務及產品使用妥善率，以迅捷的新品換貨行動為客戶齊全市場競爭力，與快速維修服務內容讓使用者提高滿意度；進而強化企業招牌形象，以及商業行為之順利遂行。

政策

凡是所有符合新品換貨條件之漢富產品，可循一定作業程序進行換補動作，以替代額外徒添銷退帳作業，以明確責任歸屬來釐訂雙方之驗退貨標準，免除商貿往來一些不必要的枝節與協商。進而達到良好商業行為默契與氣氛，提高雙方的市場機動力與競爭力。

而所有符合漢富的保修內容之產品，皆可遵照維修服務系統送至漢富總公司或工廠維修中心及各地區維修中心。其中劃分權利與責任範圍，詳盡的作業流程確保維修品的快速與回復正常運作，並能在第一時間完修妥善送至使用者手上。建議廠商客戶與主辦業務代表取得聯繫，全力配合下列章節所列的保固和退修程序，以避免修護工作問題產生。

第二章

一、新品換貨(DOA)

1. 客戶收到漢富產品後 30 天內(或到岸計達)，須依據 CAS(產品規格書)或產品說明書完成產品檢驗作業，若有任何產品問題皆應在此期間內提出填妥『漢富新品換貨(DOA)申請單』；如附件一
2. 先與該產品銷售業務代表取得連繫，以確認合宜又快速的維修地點，將『漢富新品換貨(DOA)申請單』並附交貨單，傳真至漢富公司或是工廠維修中心及各地區維修中心後(如表一)，並以電話或電子信函確認，日期的認定以收到傳真日或電子信函為準。
3. 『漢富新品換貨(DOA)申請單』表內之各欄請務必詳盡確實填寫，「故障狀況概述」一欄，也請詳盡描述退換貨之主因，否則將因無從遵屬辦理而拒予收補。
4. 由客服部審核 DOA 申請書的內容。如果申請書內列示的資料屬實，客服部將給予客戶一個 DOA 號碼，以表示其申請書已被核准。
5. 貨品需由漢富有限公司確認為符合新品交換原則且外箱完整.零配件齊全。若符合，則在貨到確認後 15 個工作天左右寄出新品(或配搭船期)，須特別安排生產者另議日期;若不然則原件退回，並且由客戶負擔一切往返運費。
6. 換貨配件若無特殊註明，則以漢富有限公司標準出貨為主。
7. 客戶若於該 30 天之規定期間內，未提出產品瑕疵之主張，則漢富將視為客戶已完成所有檢驗作業，不再接受客戶 DOA 之申請，但於此期間外，客戶仍得以產品符合 RMA 條件方式申請維修服務。
8. 為免惰延新品換貨之時效，影響作業程序與時間，換貨產品若未於 30 天規定期間之確認日後 5 個工作天內寄出，或未能提出於期限內寄返證明文件者，改以 RMA 服務。
9. 機器外觀或產品外觀若因人為損壞，一律以維修處理原則辦理。
10. 產品服務保固期之計算是由產品上的生產序號流水號碼所控管，故請勿將產品上的生產序號流水號撕下，如果生產序號流水號碼遺失或毀損，將會使退補作業益加複雜。
11. 若因上節所述無法查出與斷定出廠日期，則無法提供新品換貨之服務。
12. 新品退換貨之往來運費，由貨品每次往返時之寄方負責。詳如表二

二、保固期內、外之維修

1. 舉凡由漢富銷售之產品，如無另外的約定或註記，皆可享有漢富所提供之新品換貨(DOA)及免費產品維修服務(RMA)。產品新品換貨及服務保固期之計算是由產品上的生產序號流水號碼所控管，故請勿將產品上的**生產序號流水號貼紙或標籤撕下與破壞**，如果生產序號流水號碼遺失或毀損，將會使退修作業**更顯複雜與延宕**。
2. 如為簡單的電氣或機構之產品，或可能以製造日期貼紙替代生產序號流水號碼。其效用與後者一致。
3. 上列本節一、二條之生產流水號碼、製造日期毀損嚴重而無法辨識者，**將無法享有 DOA 新品換貨及 RMA 維修服務**。
4. 如無因特殊產品或是個案外，未格外註明者，漢富將給予產品出貨後一個月產品瑕疵免費維修或換貨保證(DOA)，如本章一節所錄。
5. 除另有協議外，包含禮品、贈品、小五金類、紡織類、塑膠類、簡單機構之零配件外，皆享有漢富提供之 RMA 維修服務。
6. 類似本章本節前條所列**具有使用方面之磨損性或消耗性之類似產品**，亦不在 RMA 維修服務內容之列。
7. RMA 產品免費服務保證，以電氣類製品或是有複雜結構之機械產品且註明有 RMA 服務者，或有特別約定之其他產品。
8. 漢富顧及貨物之運送時間及提供客戶較充裕之入庫檢驗作業時間，特將原 12 個月之保固期延長為 14 個月，提供產品自**出貨日(銷貨單據日期)**起計算 14 個月的免費維修保固期限，凡**非因客戶使用不當、系統搭配問題或運送過程所造成之不良**，皆提供客戶**免費維修之服務**。
9. 當產品因超過保固期或客戶不當使用造成毀損，在漢富客服單位予以收費維修後，該產品將延長其保固期三個月，自產品維修當日起算之三個月內，若客戶收到送修品後，發現該產品仍有送修時相同之故障原因，則漢富將提供該產品免費之該項維修服務。
10. **保固期內機器外觀若因人為損壞，或無押金或非付費樣品出貨若有損壞，一律以付費維修處理原則辦理**。
11. 產品送修需填具維修單 R.M.A. REQUISITION，如附件二；**表格黑線上方各欄請確實填寫無漏**。本表格為 R.M.A. 及一般付費維修適用。
12. 維修單之『送修原因 Description Defective Symptom』欄未填或未詳述故障情形者，不論產品是否僅為電氣調整，一律需另加計檢測費用一項。
13. 因產品種類與型號繁復，維修品送修時需於產品背後黏貼標籤，註明型號與不良原因，以利維修分類派返。若**未貼標籤註記**清楚者，客服部將**不承諾預期維修進度**。
14. 由客服部審核退修服務申請書的內容。如果申請書內列示的資料屬實，客服部將給予客戶一個 RMA 號碼，以表示其申請書已被核准；**客戶並據以此 RMA 上編號做產品維修進度查詢**。
15. 如果客戶在未填妥退修服務申請書，未取得 DOA 或 RMA 號碼下，逕自將退修品

送至漢富，則漢富將不擔保前置作業的長短。

- 16.循 RMA 方式送修之產品，若是檢測時發現有人為造成的電氣問題，或是外力致使產品受損，亦或其他諸如未按使用說明操作，致使產品出現不良表現等等上述情形者，將予以收取更換之零配件或組件部份的金額。
- 17.維修品因故障如需更換零、組、配件部份，其收取費用併入產品檢修費中計算。維修品因故障排除而產生的修理工時費用，其收取費用併入產品檢修費中計算。維修品因寄送而產生的運輸費用，其收取費用併入產品檢修費中計算。上述計費項次，若經客戶要求，得另列明細示之。
- 18.退修之產品如為電氣或是機構上調整問題，客戶仍需負擔客服部門處理退修品時，產生之間接費用與工時費用，以及寄送之運輸費用。
- 19.維修品之檢修費用，由客服部向維修單位取得估價後，直接或是透過業務代表徵詢客戶維修意願後，經客戶允諾後方得以通知維修單位，進行後續維修動作。
- 20.產品維修完成後，檢修費經客戶撥款至會計部門無誤，客服部於接收到付款動作完成之訊息後，得立即將維修品寄返予客戶結案。

三、DOA 及 RMA 服務程序

1. DOA 及 RMA 服務程序

DOA 及 RMA 窗口由檢驗部門成立客服部，負責所有退修服務相關的行政工作，其內容如下：

- 〈1〉 DOA 及 RMA 號碼申請之處理
- 〈2〉 DOA 及 RMA 退修品之收發
- 〈3〉 RMA 維修服務費之估算
- 〈4〉 客戶諮詢服務

2. DOA 及 RMA 及付費維修表格填寫

〈1〉 客戶申請 DOA 或 RMA 服務，須於漢富的新品換貨(DOA)申請單或維修單表格(參照附件一、二)，填妥下列資料：

1. 客戶名稱
 2. 連絡人姓名
 3. 客戶地址
 4. 電話號碼
 5. 傳真號碼和電子郵件地址
 6. 產品型號和產品序號
 7. 或貨品名稱或產品名稱規格
 8. 故障狀況或送修原因
 9. 漢富出貨發票號碼，**出口部份則改用 Invoice 單號**(本項新品換貨 DOA 適用)
3. 客戶可將 DOA、維修單申請書透過傳真或電子郵件傳送至漢富的客服部。
4. 由客服部審核退修服務申請書的內容。如果申請書內列示的資料填寫無誤與屬實，客服部將給予客戶一個 DOA 或 RMA 號碼，以表示其申請書已被核准且將接受處理。
5. 如客戶是經由貿易或業務部門管道，進行協議後之退換貨行為，而此流程中需客服部支援作業者；或是保固期內外之產品維修，退修品經該部門轉交者；得由經手之部門人員代行該事項作業之申請與後續作業之連繫，均須遵循本作業程序與規範辦理。
6. 為避免 RMA 退修品在未經維修的狀況下返還客戶，因此漢富要求客戶對退修產品需於維修單上詳述故障原因。漢富建議客戶於每件退修品的背面，貼黏標籤註明產品型號及故障情形。
7. 為了避免運輸時因包裝不良導致產品更多的傷害，漢富建議客戶給予產品適當的包裝及保護。任何產品之退修請使用漢富標準材料包裝，如因包裝不妥而造成產品損壞，則其所產生的額外修復費用必須由客戶負擔。
8. 客戶退修產品時，若有附上配件或套件一併寄返時，必須於維修單上註明。否則完修後若有疏落，因無所依據查知，將一概不予承擔與賠償。
9. 如果發現退修物品之部份內部有零件、基板短少者，工程師將於維修時先行補上遺失

的零件、基板，該遺失零件、基板費用將加入服務費用計算。

10. 漢富客服部於收到退修品時，經點收若發現有短裝現象將通知客戶。而維修程序完成後返還給客戶的數量，將視漢富收到退修品時實際清點的數量，而非客戶當初聲明的數量。

11. 退修服務費之計算，包含客服部人員處理維修品的工時與間接開銷費用，工程師的檢修產品工時費用，更換零、配、附件之材料費用，以及運輸費用等合計，請客戶要行維修時，考慮產品的剩餘價值。

12. 維修能力及時限

DOA - 漢富的客戶服務部將會針對 DOA 物品優先處理，在不包含運送時間在內的 15 個工作天，完成每批退修物品的換貨或維修作業。

RMA - 從收到客戶退修品的那一刻起，漢富客服中心將進行初步之檢測作業，並於不包含運送時間在內的 15 個工作天內，完成每批退修數量少於 30 單位的維修作業。

13. 當客戶收到退修品時應先檢查，如有未盡之維修事宜，應於五個工作天內以傳真或電子郵件告知客服部門；否則將視該退修品已經完修，則此 DOA 或 RMA、一般付費維修將正式結案。

14. 若客戶退修非漢富出貨的產品，則漢富將不予以維修，且所有退修往返而衍生的費用須由客戶負擔。

15. RMA 退修授權

透過貿易或是授權方式出貨之產品，漢富僅接受由採買商或直銷客戶提出的退修要求。漢富維修中心的地址如下：

附表一

漢富有限公司客服部	台北新店市中正路190號7樓	866-2-86656718~#201，#202
		FAX: 866-2-86656714
雷音電子股份有限公司維修中心	台南縣仁德鄉保安工業區開發三路21號	866-6-3661877
		FAX: 866-6-2667355
上海世全電子股份有限公司維修中心	上海市閔行區浦江鎮浦江工業園區康華路317巷49號	86-2164115347
		FAX: 86-2164110672
全漢精密工業(上海)有限公司	上海市奉賢區大葉公路7208號	86-2157580693
		86-2157580692
漢富深圳辦事處客服部	深圳市福田區車公廟泰然工貿園204棟西座7樓	86-075588854001
		FAX: 86-075583425523
加拿大分公司		1604-291-7477
AMONT SECURITY Products Inc.3102 Beta Ave, Burnaby,BC V5G 4K4 Canada		
		FAX:1604-291-7471

四、運費

運費分擔的責任應遵照下列的表格進行：



運送往來對象	運費	清關費
客戶→漢富	客戶	漢富
漢富→客戶	漢富	客戶

(附表二)

五、其他注意事項

1. 維修作業時間長短取決於客戶與漢富雙方的配合情形而定，而每次維修案件的順利完成均須客戶與漢富雙方遵循作業程序辦理。
2. 出貨發票
請客戶配合以下的事項
 - (1) 於出貨發票(或 Invoice 單據)上列示退修產品的實際型號及數量
 - (2) 在出貨發票(或 Invoice 單據)和紙箱上標示 DOA 或 RMA 號碼，以便於與其他進口物品之區分。此舉將可幫助 DOA 或 RMA 退修品快速進行分派維修工作之進行。
3. 維修收費評估
若漢富客服部工程師維修作業的過程，發現退修品已超過保固期或該退修品之損壞原因為客方面戶所造成，將製作維修費用評估報告，由客服部窗口傳送影本給客戶，以詢問客戶是否同意支付報告上所列之維修費用。如果客戶同意，則漢富將實行必要的維修，然而如果客戶不同意付費，則該退修品將在未經維修的情況下原貨退返客戶。
4. 未發現不良
如果在維修的過程中並未發現退修品有任何不良現象,則客戶仍須支付漢富執行此維修作業之基本服務費用。

六、技術支援

1. 技術支援限制

漢富僅接受特定的區域直銷客戶的技術支援請求，直銷客戶應自行提供其最終使用者技術服務。

2. 漢富出貨之產品在安裝上、操作上等的技術諮詢，僅止於出貨對象之公司對等窗口，不包括客戶旗下分公司或辦事處等單位，亦不包含客戶銷貨網絡中之公司行號以及終端使用者。

3. 技術問題追蹤

當有下列品質異常現象發生時，客服部工程師須將品質異常現象記錄於客戶抱怨通知單上，並且執行催告事宜，直到產品問題解決為止。

(1) 漢富接到客戶的技術諮詢要求，經過確認實屬貨品本身存有瑕疵現象之問題。

(2) 漢富客服部或各維修中心工程師在維修的過程中，發現有品質異常現象為產品本身設計或製造時既有、且普遍之固定問題發生點時。

(3) 漢富客服部從退修品之品質報表中發現有品質異常現象時。

5. 問題追蹤列表得應要求，專案或定期地提供予客戶。

6. 技術窗口

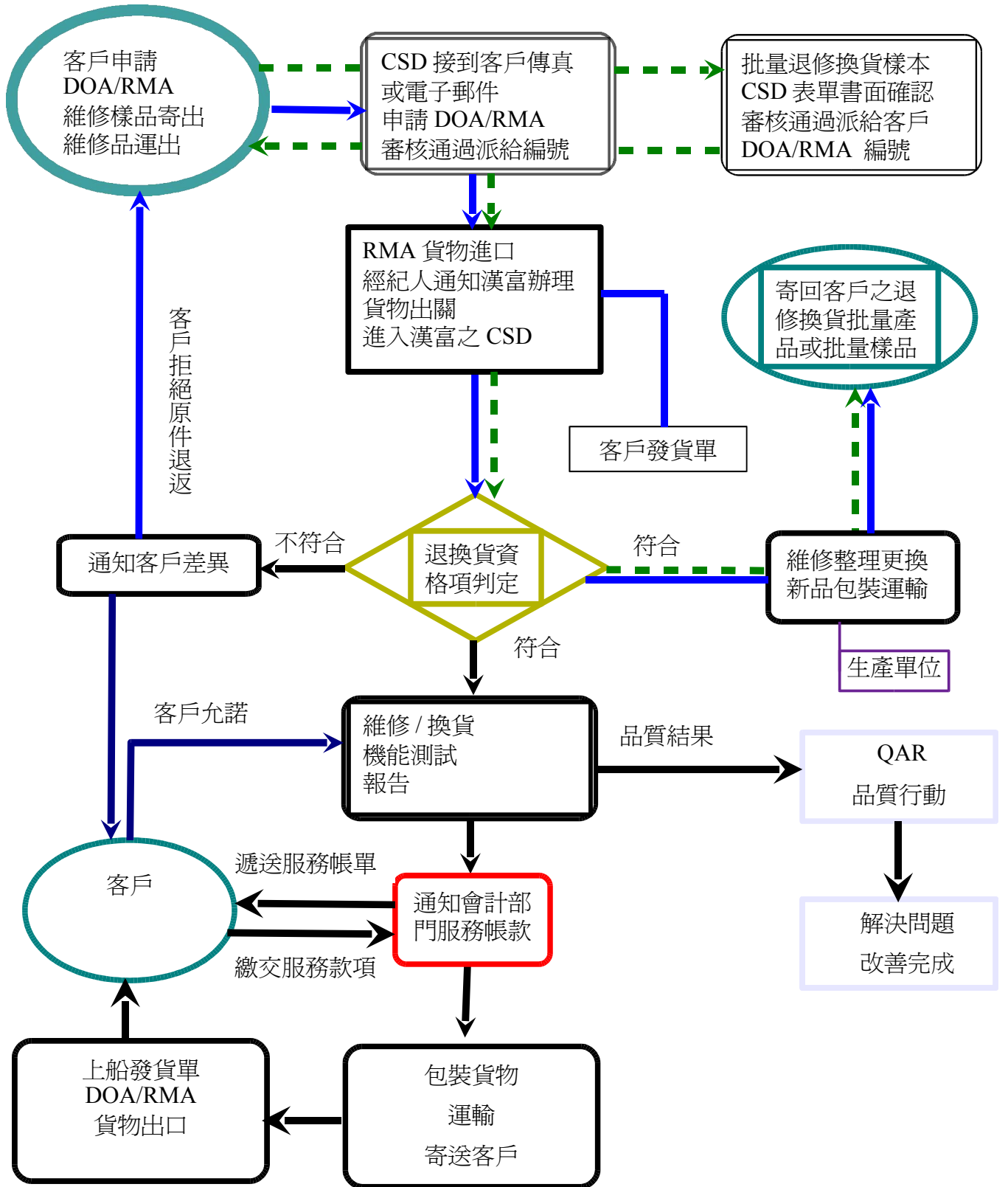
漢富有限公司客服部 台北縣新店市中正路190號7樓
E-mail :leo.tseng@chowsons.com

866-2-86656718~#201，#202
FAX: 866-2-86656714

雷音電子股份有限公司維修中心
上海世全電子股份有限公司維修中心
漢富深圳辦事處客服部

DOA/RMA 程序流程表

- - - DOA 批
量樣品
— DOA/RMA
貨品
— 漢富
作業



漢富新品換貨(DOA)申請單

附件一

傳真專線：02-286656714 楊雯瀚先生 TEL:(02)-86656718#202 編號_____

交貨單號		客戶名稱 Customer :	
送修日期Date	年 月 日	統一編號：	
貨品名稱		聯絡人／電話： Attn/Tel：	/
地址 Address：		傳真 FAX： Email：	
主機型號/序號 MODEL /Serial NO	故障狀況概述Problem Description	隨機附屬配件說明 (Add-Ons)	1. 外包裝完整 2. 機器外觀完整
			1. 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 說明 2. 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 說明

親愛的顧客，為提供您快速的新品換貨服務，請務必遵循下列幾個步驟：

1. 客戶收到漢富產品後**30天**內(或到岸計達)，須依據CAS(產品規格書)或**產品說明書**完成**產品檢驗**作業，若有任何產品問題皆應在此期間內提出**填妥本單並附交貨單**，**傳真至本公司**後並以**電話或電子信函**確認，日期的認定以收到傳真日為準。
台北縣新店市中正路190號7樓 漢富有限公司售後服務處楊雯瀚先生收。
burgess.yang@chowsons.com 請務必留下電話號碼及聯絡人以方便聯絡。
2. 新品換貨之原廠配件必須齊全，外箱完整，以上述確認日後**5個工作天**內為基準，請妥善包裝寄返，若運送時損壞，將視同人為損壞處理。
3. 貨品需由漢富有限公司確認為符合新品交換原則且外箱完整，零配件齊全。若符合，則在貨到確認後**15個工作天**左右寄出新品(或配搭船期)，須特別安排生產者另議日期;若不然則原件退回，並且由客戶負擔一切往返運費。
4. 換貨配件若無特殊註明，則以漢富有限公司標準出貨為主。
5. 客戶若於該**30天**之規定期間內，未提出產品瑕疵之主張，則漢富將視為客戶已完成所有檢驗作業，不再接受客戶DOA之申請，但於此期間外，客戶仍得以產品符合RMA條件方式申請維修服務。
6. 機器外觀若因人為損壞，一律以維修處理原則辦理。
7. 保固 漢富公司向客戶保證所有由漢富公司造成之產品或技術上的不良，皆可享有漢富公司所提供之免費產品維修服務。產品服務保固期之計算是由產品上的工單流水號碼所控管，故請勿將產品上的工單流水號撕下，如果工單流水號碼遺失或毀損，將會使退修作業益加複雜。

判定 DOA RMA 點驗人員 _____ 確認 _____ 主管業務會認

請字自備...

CHOWSONS INTERNATIONAL INC.

附件二

維修單 R.M.A. REQUISITION

序號: _____

日期Date		請修人 Company		連絡地址: Address:			
連絡人Contact:	連絡電話Tel No:			FAX:	Email:		
項次Item	產品型號Model	產品名稱規格	產品序號 Serial No	送修原因 Description Defective Symptom			
項次Item	修理狀況 Repair	更換零件 Renew	費用 Charge	接受 Accept	拒絕 Reject	Shipped Air	Close

RMA-14個月產品免費服務保證

保固 凡屬電氣類製品或是有複雜結構之機械產品且註明有RMA服務者，或有特別約定之其他產品；其餘諸如禮品或贈品及小五金類，不在本保固服務範圍。

服務保固期之計算是由產品上的生產流水號碼所控管，故請勿將產品上的生產序號撕下，沒有生產序號將會使退修作業益加複雜；如有遺失或毀損遺而致無法辨識者，恕將無法享有免費產品服務保固期。如為簡單的電氣或機構之產品，生產流水號碼或可能以製造日期貼紙替代。

漢富顧及貨物之運送時間及提供客戶較充裕之入庫檢驗作業時間，特將原12個月之保固期延長為14個月，提供產品自出貨日(銷貨單據日期)起計算14個月的免費維修保固，凡非因客戶使用不當、系統搭配問題或運送過程所造成之不良，皆提供客戶免費維修之服務。當產品因超過保固期或客戶不當使用造成毀損，在漢富客服單位予以收費維修後，該產品將延長其保固期三個月，自產品維修當日起算之三個月內，若客戶收到送修品後，發現該產品仍有送修時相同之故障原因，則漢富將提供該產品免費之維修服務。(樣品出貨或是機器外觀若因人為損壞，一律以維修處理原則辦理。)

##表格黑線上方請確實填寫無漏。

