

Q/RKAI

青 岛 海 信 通 信 有 限 公 司 企 业 标 准

Q/RKAI G09.2.20-2002

服务备件供应管理程序

2002- 3 - 31 发布

2002- 4 - 1 实施

青 岛 海 信 通 信 有 限 公 司 发 布

前 言

本程序由青岛海信通信有限公司技术管理部门提出。
本程序由青岛海信通信有限公司技术服务部门负责起草。
本程序由青岛海信通信有限公司技术服务部门负责解释。
本程序版本号为A, 修改状态为0。
本程序的附录为规范性附录。
本程序主要起草人: 法建辉、王海浩

审核：

批准：

服务备件供应管理程序

1 主题内容和适用范围

本程序规定了青岛海信通信有限公司对于服务备件的计划、采购、调拨和保管的管理办法和要求。

本程序适用于青岛海信通信有限公司各相关职能部门对服务备件的管理。

2 部门职责分工

- 2.1 本公司授权的服务站负责当地服务备件的管理。
- 2.2 技术服务中心备件管理部负责对各授权服务站提报维修备件的情况进行审核、分类、汇总、计划上报和返回的管理。
- 2.3 资材部门负责维修备件的采购。
- 2.4 质检部门负责对服务维修备件的入库检验、服务过程中产生故障件的处理判定。
- 2.5 开发部门负责对采购不到的维修备件制定替代方案。
- 2.6 财务部门负责计划审定和总体备件库存额的控制。

3 管理内容和要求

3.1 备件申领的管理

- 3.1.1 技术服务中心可向资材部门提报备件申请计划。
- 3.1.2 技术服务中心备件管理部备件计划员每月 15 日根据对产品质量的了解和服务备件的整体需求状况以及库存的情况，提出次月备件申请计划报至备件主管。
- 3.1.3 备件主管将备件计划员的备件申请计划进行整理、汇总并根据备件库存情况拟制《----月份服务备件需求计划表》。经技术服务中心经理签字，提报计财部门审批后，报至资材部门进行采购。
- 3.1.4 半成品部件如：周转机、前后壳、主板、电池后盖等经计财部门审批后提报至生产制造部门。
- 3.1.5 备件记帐员应对服务备件的支出和备件款收入应随时记帐。对每个授权服务站建立备件台帐。
- 3.1.6 备件库管员于每月的 26 日做出《物料盘点表》。

3.2 备件供应的管理

- 3.2.1 各授权服务站根据服务工作的需求、服务站的维修备件存量、以及当地的销量等因素于每月 5 日和 20 前将次月的维修备件需求计划上报技术服务中心备件管理部，申请方式为《物料提报计划表》。
- 3.2.2 授权服务站提报的维修备件需求计划必须合理，经授权服务站负责人签字后方可生效，并对提报计划的准确性负责。
- 3.2.3 授权服务站每月 5 日和 20 日可根据工作的需要向备件管理部提出次月的备件申请计划，申请方式为《物料提报计划表》。
- 3.2.4 备件计划员接到《物料提报计划表》后与仓库进行核查有无备件，并将可提供备件的明细下发至授权服务站。
- 3.2.5 授权服务站接到明细后根据明细将备件款打入海信指定的帐户。
- 3.2.6 备件计划员待备件款到帐以后由财务部开出增值税发票，备件计划员对提报的服务备件进行核对，确认无误后，经备件主管签字后，直接从仓库以增值税发票的第七联领出并与《备件发送清单》一起发送。技术服务中心将承担运输费用。

3.2.7 授权服务站收到维修备件后，三天内将到料情况反馈给技术服务中心。

3.2.8 若授权服务站本月无备件需求计划，应提前通知技术服务中心备件管理部。对没有按时上报备件计划的情况视为无备件需求计划。

3.3 急用备件的管理程序

3.3.1 急用维修备件由各授权服务站处根据服务工作的特殊性随时提报，记录形式为《急用料申请表》。但以次所发生的邮寄费由服务站承担。

3.3.2 各授权服务站对急用维修备件的提报每日不得超过两种，每种数量不得超过 2 个。

3.3.3 技术服务中心备件管理部计划员将各服务站提报的急用维修备件的计划分类、汇总并经备件主管签字后，向备件库领用，在第二日 5 点以前将备件发出。

3.3.4 对技术服务中心备件库没有的急用维修备件，技术服务中心在收到提报计划次日 9 点前将采购计划报至资材部门。

3.3.5 资材部门在接到采购计划后立即进行备件的采购。

3.3.6 当生产用料与服务同时用料时，应以服务优先。

3.3.7 各授权服务站接到急用维修备件后 24 小时内将到料情况反馈给技术服务中心备件部。

3.3.8 对不能及时采购到位的情况，资材部门应立即通知技术服务中心备件部，技术服务中心备件部接到资材部门回复后 2 日内回复授权服务站。

3.4 三包备件的审核

3.4.1 技术服务中心备件计划员对各授权服务站每月 17 日寄回的三包备件和工作单的第三、四联进行接收，并对三包件进行审核。

3.4.2 备件管理部对备件进行审核，若工作单里的备件信息与实际返回的备件型号与数量不符，该工作单与备件将被退回服务站。

3.4.3 备件审核通过后，在工作单里注明备件审核的情况，以及在《服务费用结算反馈单》注明备件反馈情况，并将工作单的第三联与《服务费用结算反馈单》在每月 5 日前传至审核回访部。

3.5 采购不到的服务备件的替代

3.5.1 技术服务中心将采购不到的计划备件明细书面提报到质检部门，质检部门接到书面通知后，一个工作日内从互换件、代用件档案中查出并提供已经过认证的互换件、代用件明细反馈至技术服务中心，由资材部门采购。

3.5.2 互换件、代用件档案中没有的部件，由质检部门当日书面通知开发部门，开发部门两个工作日内将解决方案对策表提报到质检部门、技术管理部门和技术服务中心。

3.5.3 开发部门按对策表规定的日程进行供应商咨询、样件采购、整机实验、性能测试并提出小批量试流的建议报告。

3.5.4 质检部门接到开发部门的试流建议报告后，按试流建议报告进行小批量试流、认证、整机测试并将结果书面反馈开发部门，开发部门根据试流结果和测试情况确定是否替代，并将替代明细提供给质检部门（由质检部门建档）、技术服务中心，由资材部门采购。

3.5.5 急用备件如不能及时解决，允许领用整机作为备件拆件更换。

4 检查与考核

本程序的执行情况由技术管理部门负责检查与考核。

5 质量记录

5.1 材料内部转移单，保存期一年，由技术服务中心保存。

5.2 物料盘点表，保存期一年，由技术服务中心保存。

5.3 ____月份服务备件需求计划表，保存期一年，由技术服务中心保存。

5.4 物料提报计划表，保存期一年，由技术服务中心保存。

5.5 急需物料申请表，保存期一年，由技术服务中心保存。

Q/RKAI G09.2.20-2002

附录 A
(规范性附录)
材料内部转移单

转入仓库：

年 月 日

转出仓库：

[illegible]

转入库负责人： 转出库会计： 转入库收料人： 转出库会计： 转出库发料人

Q/RKAI G09.2.20-2002

附 录 B
(规范性附录)
物料盘点表

部门名称：

年 月 日

[illegible]

负责人：

会计：

保管员：

Q/RKAI G09.2.20-2002

附录 C

(规范性附录)

月份服务备件需求计划表

提报部门：

年 月 日

[illegible]

备件负责人：

技术服务中心部门经理：

销售公司总经理：

计财部审批：

Q/RKAI G09.2.20-2002

附录 D
(规范性附录)
物料提报计划表

授权站名称：

年 月 日

[illegible]

授权站负责人：

Q/RKAI G09.2.20-2002

附 录 E
(规范性附录)
急用物料申请表

授权站名称：

年 月 日

机型	物料名称	数量	备注

申请原因：

服务负责人：