

Q/RKAI

青 岛 海 信 通 信 有 限 公 司 企 业 标 准

Q/RKAI G09.2.32—2003

三包机维修信息管理规定

2004- 2 - 12 发布

2004- 2 - 16 实施

青 岛 海 信 通 信 有 限 公 司 发 布

前 言

本办法由青岛海信通信有限公司技术管理部门提出。
本办法由青岛海信通信有限公司技术管理部门起草。
本办法由青岛海信通信有限公司技术管理部门负责解释。
本办法版本号为B，修改状态为0。
本办法的附录为规范性附录。

本办法主要起草人：宿玉伟、王铭诚

审核：

批准：

三包机维修信息管理规定

1 主题内容与适用范围

本办法规定了青岛海信通信有限公司（以下简称“本公司”）三包机回收、传递、维修管理中相应维修信息的记录、统计、反馈、分析以及针对这些信息进行质量改进的要求和方法。

2 术语

2.1 三包机：本公司产品在使用中出现的符合本公司三包服务规定的不良机（如 7 日内的退机、30 日内的换机、一年内的维修机等）。从处理方式上可分为用户维修机和三包返机（即返厂的三包机）；从发现渠道可分为售前三包机和售后三包机；三包返机包括返回的整机、机头和主板。

2.2 早返机：从产品售出之日起，3 个月之内出现故障的手机。

3 职责分工

3.1 用户服务中心负责三包机的回收、故障鉴定、三包机的保管及返包的组织；

3.2 三包机维修部门负责三包返机维修的调度管理以及维修信息的记录、建库；

3.3 质检部门负责三包机维修信息的分析、问题点提出和对策实施情况的监督考核，以及三包机维修信息中有关附件和部品质量问题的分析与处理；

3.4 技术支持部门负责三包机维修工艺的提供，负责维修信息中有关工艺性（如：由于制造、装配、焊接、贴片等原因造成的故障）问题的对策；

3.5 开发部门负责三包机维修信息中有关设计性（如：软件、网络、区域性功能性故障）质量问题的对策。

4 管理内容和要求

4.1 三包机回收、入库

4.1.1 用户服务中心负责对市场上三包机进行及时回收，三包机自发生日起在渠道内滞留不应超过 1 个月，市场异常质量问题产生的三包机应在问题发生一周内返回。三包返机的随机工作单各项内容应填写完整。

4.1.2 三包机入库时应登记《三包机（板）信息跟踪卡》，《三包机（板）信息跟踪卡》（B6 幅面）售前为浅蓝色、售后为红色，格式见附表 A。对于售后三包机应注明机头或主板，并把《三包机（板）信息跟踪卡》附在三包机（板）上，替换下随机工作单。

4.1.3 用户服务中心按表 1 格式在三包机入库次日内更新《手机三包机检验汇总表》数据库，并及时把上述数据库的更新部分发至制造部、质检部、技支部、技管部，同时保证在每次三包返机维修前，三包机维修部门能够得到三包机最新的数据库。

表 1：手机三包机检验汇总表

入库时间	品名	颜色	型号	ESN	S/N	市场故障现象	返机单位	在外维修情况
------	----	----	----	-----	-----	--------	------	--------

4.2 三包机维修

4.2.1 用户服务中心把三包机返回三包机维修部门，并保证随机《三包机（板）信息跟踪卡》填写完整，如有特殊情况应附相关报告及状态说明。

4.2.2 技术支持部门负责三包机维修工艺的制定，并根据需要进行现场工艺的管理。

4.2.3 三包机维修部门负责三包机维修的实施，并在维修过程中如实登记《三包机（板）信息跟踪卡》，返厂的三包机应在一个月内完成返修。

4.2.4 三包机维修部门应在每日下班前将当天维修机器的维修信息汇总并在 PMIS 系统中进行登记，PMIS 维修信息记录内容如下：

序号	ESN	更换后 ESN	类型	市场故障	各工序				维修结果	备注
					维修故障	不良原因	不良器件	维修方法		

说明：

- 1)“维修故障”、“不良原因”、“不良器件”、“维修方法”四项的填写应按工序分别填写，若无“不良器件”该项在填写时可空项；
- 2)“市场故障”为故障机在市场表现故障，“维修故障”为各工序测试/检查过程中发现的故障现象，所有故障现象标准术语见附录 B，故障机故障现象在填写时，要求每一栏只能对应填写一个故障；
- 3)“不良原因”为导致不良/故障的原因，不良原因的标准术语见附录 C（在 PMIS 系统录入时可直接选择）；
- 4) 维修方法的标准术语见附录 D（在 PMIS 系统录入时可直接选择）；
- 5)“不良器件”的标准术语在录入时填写器件的板位号；
- 6)“类型”一栏填写“售前”或“售后”；
- 7) 维修信息记录除“备注”栏外不允许空项，如确实无法填写，用全角字符“—”表示。

4.3 三包机维修信息分析

4.3.1 质检部门应安排专职维修分析人员在三包机维修车间进行故障机维修的分析，并随时关注 PMIS 系统中每日更新的“三包机维修信息”数据库，并结合《手机三包机检验汇总表》和故障机进行分析，对信息和故障机分析中发现的异常质量问题，应立即组织进行解决。

4.3.2 对本部门不能解决的问题，质检部门应确定责任部门，进行必要的沟通并填写《质量问题对策联系书》，交由相应责任部门进行分析对策。

4.3.3 质检部门每月 30 日（节假日提前）前把当月（上月 21 日到本月 20 日）的三包机维修信息分析、对策情况汇总后发送技术管理部门（特殊情况另行通知）。具体内容要求如下：

- a. 本月维修信息中各机型的市场故障现象、维修故障、故障原因的排列图表及分析对策情况；
- b. 本月发放的维修信息相关的《质量问题对策联系书》和对策情况；
- c. 本月关于三包机维修信息对各部门的考核意见；
- d. 其它分析资料。

4.4 三包机维修信息问题点对策

4.4.1 各部门收到《质量问题对策联系书》后,按照表格要求对相应问题点进行下述工作:原因分析
应急措施 纠正措施 涉及设计、工艺、标准的更改

纠正和预防措施要全面考虑设计、工艺、生产、检验、销售、服务提供等环节以及库存品、在产品的处置。

4.4.2 各责任部门在收到《质量问题对策联系书》1 周内反馈质检部门,若问题解决周期长,可以先反馈对策措施的计划情况。质检部门根据对策计划或结果对问题点进行跟踪落实,对未对策或不反馈的部门向技术管理部门提出考核意见。

5 流程图表

为了便于理解,把上述过程用框图示意如下:

流程	记录格式	服务中心	三包 维修 部门	质检 部	开发 部门	技术 支持 部门	技术 管理 部门
三包机回收	—						
三包机入库	《三包机(板)信息跟踪卡》						
三包机信息建库	《手机三包机检验汇总表》库						
三包机返厂交接	—						
三包机维修	《三包机(板)信息跟踪卡》						
维修信息建库	PMIS 数据库						
维修信息分析	PMIS 数据库						
联系责任部门对策	《市场(维修)质量问题对策联系书》						
责任部门分析对策	《市场(维修)质量问题对策联系书》						
跟踪确认	《市场(维修)质量问题对策联系书》						

说明: 表示主要实施责任或信息发出部门, 表示信息接收部门或协助责任部门; 同时有 2 个图形的

表示该部门具有前述 2 方面的职能。

附 录 A
三包机(板)信息跟踪卡(售后)

序号胶贴

原编号标贴

机型：

原始故障							
检验故障							
ESN 号				填表人			
S/N 号			新 ESN			测试日期	
备注：							
更换器件：							
前壳 后壳 天线 翻盖 字键 侧键							
其它：_____、_____、_____、_____							
工序		发现人		维修人		日期	
不良现象		不良原因		不良器件		维修方法	
工序		发现人		维修人		日期	
不良现象		不良原因		不良器件		维修方法	
工序		发现人		维修人		日期	
不良现象		不良原因		不良器件		维修方法	
工序		发现人		维修人		日期	
不良现象		不良原因		不良器件		维修方法	
工序		发现人		维修人		日期	
不良现象		不良原因		不良器件		维修方法	

填表说明：“机型”“原始故障”“检验故障”“ESN 号”“填表人”项由服务中心填写；
其他项在返包维修时由返包维修部门填写。

附 录 B
故障现象标准化术语

故障类别	故障术语	故障术语	故障术语	故障术语
外观类故障	天线不良	旅充不良	电池盖不良	挂绳不良
	机壳不良	座充不良	UIM卡座不良	包装印刷品不良
	按键不良	耳机不良	薄电不良	其他不良
	机身不良	数据线不良	厚电不良	视窗不良
	不开机	自动重启	不关机	自动关机
	按键失效	按键不灵敏	无按键音	不能拨打
	自动挂断	不能接收	来电不显	不识卡
	不充电	充电错误	不能发信	无效卡
	不能收信	短信乱码	下载错误	不能下载
	“**”性能测试不过	性能测试不能接通	性能不能测试	校准不开机
	校准不能测试	侧键失效	侧键不灵敏	错误01
	错误02			
视觉类故障	主屏不显	主屏显示不完整	主屏显示乱码	副屏不显
	副屏显示不完整	副屏显示乱码	无背光	背光灯设置失效
	无指示灯	无送话音	送话音小	送话杂音、失真
	无受话音	受话音小	受话杂音、失真	无铃声
	铃声小	振铃杂音		
听觉类故障	无送话音	送话音失真、有杂音	送话音小	无受话音
	受话音失真、有杂音	受话音小	无铃声	铃声小
	振铃杂音			
感觉类故障	无网络	不稳定、掉线	死机	不振动
	振动异常	漏电	电池过热	待机时间短

注：对“故障现象标准化术语”中未能涵盖的故障现象或新出现的故障现象，由维修部门统一故障现象描述术语，并及时通知技术管理部、质检部、制造部和三包车间。

附 录 C
故障原因标准编码

故障原因	焊接不良	装配不良	部品不良	连接不良	软件问题	贴片不良	设计不良	外观不良	无故障
故障编码	HJ-NG	ZP-NG	BP-NG	LJ-NG	RJ-NG	TP-NG	SJ-NG	WG-NG	0-NG

附 录 D
维修方法标准编码

维修方法	补焊	换件	补件	重测	重新下载	J-TAG	重装	清除	修整	重焊	调整参数
故障编码	BH	HJ	BJ	CC	CX	J-TAG	CZ	QC	XZ	CH	TC

附 录 E
质量问题对策联系书

发出单位		签收时间	
接受单位		签收人	

问 题 提 出	发生时间	地点	不良内容	不良数（率）
	不良详述：			
	应急对策			分管领导批示：
	问题分解：			
原 因 分 析 及 对 策	批准： 拟制：			
	原因分析：			
	纠正措施：			
	预防措施			
	批准： 拟制：			
实 施 及 确 认	发出部门对对策确认：			分管领导批示：
	批准： 拟制：			
实 施 及 确 认	发出部门对实施效果确认：			
	批准： 确认者：			

注：当应急对策、纠正措施、预防措施涉及到产品扣留、停售、返包、停产等情况时，需报分管领导批示。