

Q/RKAI

青 岛 海 信 通 信 有 限 公 司 企 业 标 准

Q/RKAI G09.2.33—2003

手机市场质量信息管理办法

2003- 8 - 12 发布

2003- 8 - 15 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：乔艳

审核：

批准：

2003 年 8 月 1 日

手机市场质量信息管理办法

1 主题内容与使用范围

本办法规定了青岛海信通信有限公司（以下简称“本公司”）手机产品市场质量信息收集、统计、传递、分析、处理和反馈的要求和方法。

本办法适用于本公司手机产品市场质量信息的管理工作。

2 术语

2.1 开箱不良机：产品在出售给消费者前就已经存在不良问题，且因此造成产品开箱时不被消费者接受的不良机。

2.2 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。

2.3 早返机：从产品售出之日起，在3个月之内出现故障的手机。

2.4 市场质量异常：是指在市场上发生的故障较为严重且造成用户投诉或给售后服务工作带来重大影响的质量问题。市场质量异常包括以下三种情况：一是不良表现比较集中，呈现一定的规律性，如故障现象、故障原因、故障发生地区、故障发生的批次等比较集中；二是手机的普遍性故障，如：软件故障等；三是直接对消费者的健康、人身安全构成威胁的故障，如：手机爆炸、自燃。

2.5 市场上发生的故障机逐月累计总数量

$$\text{手机累计维修率} = \frac{\text{手机上发生的故障机逐月累计总数量}}{\text{手机销量逐月累计的总数量}} * 100\%$$

2.6

$$\text{手机累计综合早期返修率} = \frac{\text{早返机逐月累计总数量}}{\text{手机销量逐月累计总数量}} * 100\%$$

$$\text{手机准确早返率} = \frac{\text{当月销售产品在后续三个月内的早返机数量}}{\text{当月手机销量}} * 100\%$$

2.7

$$\text{附件累计综合返修率} = \frac{\text{不良附件逐月累计的总数量}}{\text{附件销量逐月累计的总数量}} * 100\%$$

2.8

$$\text{手机开箱合格率} = \frac{\text{当月信息采集点的销量}}{\text{当月信息采集点的销量} + \text{当月信息采集点开箱不良机数量}} * 100\%$$

注：（1）“逐月累计”是指从产品上市开始，逐月、逐年累加，直至产品结束为止。

（2）、以上四种质量指标均应先按照单机型进行统计，最后各机型进行累计，得出本月总的质量指标。

（3）新产品的统计方法与上述统计方法相同。

3 职责分工

- 3.1 销售公司用户服务中心负责市场质量信息的收集、统计、审核与反馈并对信息的准确性和及时性负责；负责三包返机的故障鉴定、确认；负责受理各地办事处的市场异常质量信息并反馈至技术管理部门；负责《三包机故障现象编码规则》的拟稿及维护。
- 3.2 销售公司业务部门负责产品销售数量的统计与反馈。
- 3.3 销售公司市场部门负责开箱合格率信息采集点（以下简称“信息采集点”）备选明细和调整需求的提出；负责信息采集点的业务培训；负责各地办事处终端销量、开箱不良的统计汇总与反馈。
- 3.4 质检部门负责累计综合早期返修率或准确早返率、开箱合格率等市场质量指标的分析；负责开箱不良机、市场维修机及三包返机维修后故障现象、故障部位的统计分析及故障性质的判定，并负责组织各相关部门对以上分析中发现问题的解决；负责部品质量问题的分析与对策提出。
- 3.5 开发部门负责设计性质量问题的分析与对策提出。
- 3.6 技术支持部门负责工艺性质量问题的分析与对策提出。
- 3.7 技术管理部门负责产品市场质量信息的综合管理；负责组织/协调市场异常质量问题的分析、解决；负责信息采集点的确定及备案；负责《三包机故障现象编码规则》的审核及发布。

4 市场质量信息的管理要求

- 4.1 每月市场质量信息统计的时间段为：上月 27 日 - 本月 26 日。例：3 月的市场质量信息应为：2 月 27 日 - 3 月 26 日。
- 4.2 开箱合格率信息的统计
- 4.2.1 信息采集点的选择
- 4.2.1.1 信息采集点是统计、计算手机产品开箱合格率的信息源。
- 4.2.1.2 信息采集点选择的原则：
- 信息采集点的选择应保证涵盖所有办事处；
 - 信息采集点个数的设置应按各地区的销售情况而定，应能准确的反映出本地区开箱合格率的情况，信息采集点的销量应列本地区的前列；
- 4.2.1.3 销售公司市场部门按照以上选择条件提出信息采集点的备选明细，根据发展变化状况随时提出信息采集点的变更需求，并及时报技术管理部门。
- 4.2.1.4 技术管理部门根据销售公司市场部门提供的信息采集点备选明细或变更需求，结合实际情况，最终确定信息采集点明细，并发至各相关部门。
- 4.2.1.5 销售公司市场部门根据公司要求和信息采集点明细，对各信息采集点提出质量信息收集、反馈的具体要求，并指导其开展工作。
- 4.2.2 各地办事处于每天销售结束后，将当日各信息采集点的销量、开箱不良机的情况收集汇总，并报销售公司市场部门。具体的统计方式按下表进行：

表一：各信息采集点当日销量、不良机信息表

时间	机型	销量	不良数	网点名称	办事处
----	----	----	-----	------	-----

- 4.2.3 销售公司市场部门应在月底对当月开箱合格率进行统计并将各办事处信息采集点的销量、不良机情况进行统计汇总，于当月 29 日前报于销售公司用户服务中心、质检部门、技术管理部门。开箱合格率的具体的统计格式见附录 A，各信息采集点的销量、不良机汇总表见表一。
- 4.2.4 如开箱合格率波动较大，质检部门应针对波动情况进行分析，必要时应对开箱不良机实物进行分析。分析报告于次月中旬报于技术管理部门。分析格式如表二：
- 表二：

型 号					
开箱不良数量					
主要故障现象					
针对主要故障现象的分析					
针对主要故障现象所采取的措施或计划					

- 4.2.5 质检部门应根据开箱不良的分析情况，视问题性质填写《市场质量问题对策联系书》（格式见附录 B），确定责任部门进行问题的分析与解决，同时抄送技术管理部门；若需应急对策，则由质检部门提出，必要时应报分管领导批准。
- 4.2.6 责任部门应在接到《市场质量问题对策联系书》一周内对问题分析解决并反馈，若问题的分析解决不能在一周内完成，责任部门应及时、主动将相关情况及问题解决的计划、进度反馈质检部门。
- 4.2.7 质检部门在接到责任部门的解决措施后，应对解决措施进行初步审核，并组织责任部门及其它相关部门实施。若措施未达到预期效果，应由责任部门重新分析、对策。
- 4.2.8 销售公司用户服务中心应按照表三的形式建立销售机档案，并于每月 31 日之前将当月销售机档案报于技术管理部门。

表三：

购机时间	用户姓名	联系电话	机型	ESN	办事处
------	------	------	----	-----	-----

- 4.3 市场三包机信息
- 4.3.1 市场三包机信息包括：三包机的市场维修、检测、换机信息。
- 4.3.2 服务网点于每天上午 10：00 之前将前一个工作日完成维修的所有三包机信息（按用户取机日期统计）报当地办事处。例：3 月 12 日所报信息应为 3 月 11 日用户已取机的所有维修信息。服务网点所报信息应按以下格式进行统计：

表四：

工作单号	用户姓名	联系电话	购机商店	用户取机日	统计月份	颜色	品名	机型	ESN	软件版本	购机日期	送修日期	故障编码	故障现象	不良分类	维修情况	返机 / 维修单位	备注
------	------	------	------	-------	------	----	----	----	-----	------	------	------	------	------	------	------	-----------	----

- 注：品名可分为整机、机头、周转机头、薄电、厚电、标电、耳机、旅充、座充等。
- 不良分类可分为：KX（即开箱不良）、FJ（即三包返机）、WX（即用户维修机）。
- 维修情况为服务网点对市场故障机所采取的维修方式，如换LCD、换听筒等。
- 4.3.3 服务网点在填写手机市场维修信息时，应保证信息的真实、及时、准确、完整，不能出现空缺项及信息漏报等不规范现象。如有特殊情况，应在备注栏里进行说明。
- 4.3.4 办事处应对所有信息进行审核。审核内容包括：是否有空缺项；所报信息是否符合 4.3.2 所要求的时间和内容。
- 4.3.5 各地办事处应建立维修信息数据库（数据库应包含 4.3.6 中各条信息），并每天对服务网点所报的手机市场维修信息进行登记录入。

4.3.6 各地办事处应按旬对手机市场维修信息进行汇总（27 - 06/07 - 16/17 - 26），并于每月的 7、17、27 日将旬报信息报销售公司用户服务中心。办事处所报信息应按以下方式进行统计（表五）：

工作单号	用户姓名	联系电话	购机商店	用户取机日	统计月份	颜色	品名	机型	ESN	软件版本	购机日期	送修日期	故障编码	故障现象	不良分类	维修情况	返机 / 维修单位	鉴定人	办事处	备注	办事处回访情况
------	------	------	------	-------	------	----	----	----	-----	------	------	------	------	------	------	------	-----------	-----	-----	----	---------

4.3.7 销售公司用户服务中心于每月的 12、22、30 日将各办事处手机市场维修信息进行汇总、审核，并形成的《手机市场维修信息旬报表》，报开发部门、技术管理部门、技术支持部门、质检部门。

4.3.8 销售公司用户服务中心每月月底将本月所有手机市场维修信息进行汇总，并结合销售公司业务部门每月 28 日所报的销量，形成《手机市场维修信息月报表》，同时根据月报表统计本月的《手机累计维修率》（附录 C）、《手机累计综合早期返修率》（附录 D）、《附件累计综合返修率》（附录 E），并于每月 30 日报开发部门、技术管理部门、技术支持部门、质检部门。

4.3.9 《手机市场维修信息旬报表》、《手机市场维修信息月报表》按以下格式进行统计（表六）：

用户取机日	统计月份	颜色	品名	机型	ESN	软件版本	购机日期	送修日期	故障编码	故障现象	不良分类	维修情况	返机 / 维修单位	鉴定人	办事处
-------	------	----	----	----	-----	------	------	------	------	------	------	------	-----------	-----	-----

4.3.10 质检部门在收到《手机市场维修信息旬报表》《手机市场维修信息月报表》后，应立即进行分析，并判断是否有异常质量问题：

- 在同一区域出现相同故障的手机的数量明显较高，且较前期有上升趋势；
- 同一型号手机在不同区域出现相同故障的数量明显较高，且较前期有上升趋势；
- 较为突出的软件故障数量较高或有增多的趋势；
- 以前出现过但并不严重的故障现象较前期明显增多；
- 出现新的故障现象。

4.3.11 若出现上述异常质量问题，操作流程各相关部门参照 4.2.5 - 4.2.7 进行。

4.3.12 质检部门对旬报的分析应在下一旬旬报之前形成分析报告。分析报告的格式应按附录 F、附录 G 填写。在每月月底，质检部门应针对《手机市场维修信息》形成月度汇总的分析报告，格式亦按附录 F、附录 G 填写。月度分析报告质检部门于次月 3 日之前报技术管理部门。

4.4 三包返机

4.4.1 换机网点应在每月的 4 日、14 日、24 日将三包返机统一返到各地办事处。若在非固定返机日，换机网点的返机数量达到 10 部以上，则应随时返机。

4.4.2 故障机/故障附件连同工作单返回办事处后，办事处应对服务网点所报信息与工作单信息核对，核对内容为：

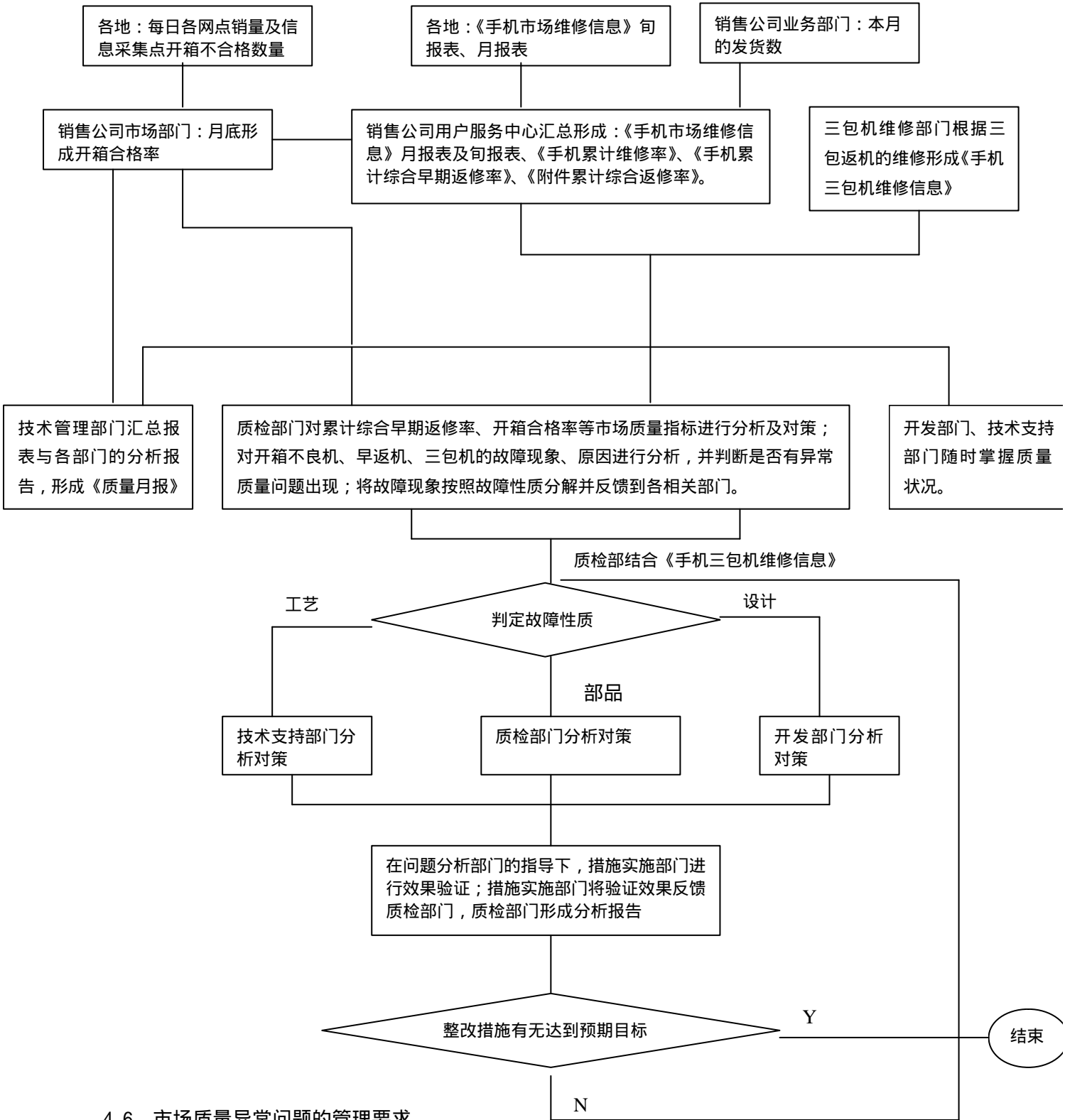
- 工作单信息与服务网点所报信息内容、数量是否一致；
- 所发生维修的产品是否符合公司的三包范围；
- 工作单的内容是否规范、完整（如是否有较大改动、漏填等现象）。

4.4.3 办事处应对故障机/故障附件进行鉴定，并在工作单上登记鉴定结果。

4.4.4 若出现信息漏报，办事处落实清楚后，应在下次信息汇总时将漏报信息补报，并在备注栏里注明“漏报”字样；若所发生维修的产品不符合公司三包机规定，办事处不予接收。

4.4.5 三包返机核对、鉴定完毕后，办事处应在每月的 10 日、20 日、30 日将三包返机统一返到销售公司用户服务中心三包车库。同时，办事处的返机数量达到 20 部以上，则应随时返机，避免造成三包返机的积压。

4.5 市场质量信息收集、反馈、处理、利用的流程图（不含市场质量异常问题）



4.6 市场质量异常问题的管理要求

4.6.1 市场发生质量异常时，销售公司用户服务中心以《关于_____批次性质量问题报告》（见附录 H）的格式报于技术管理部门。

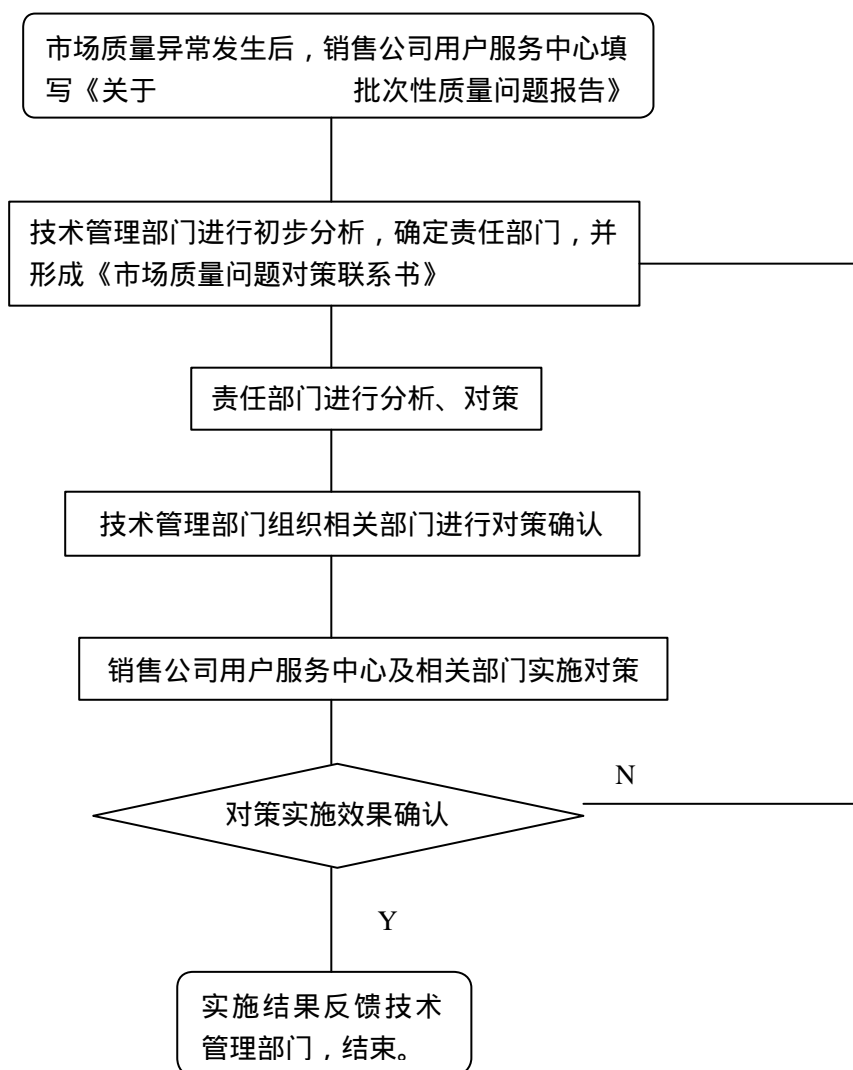
4.6.2 技术管理部门针对销售公司用户服务中心所报的《关于_____批次性质量问题报告》对问题进行初步分析，判定故障性质及责任部门，将问题以《市场质量问题对策联系书》的方式发至相关责任部门；必要时，技术管理部门须对市场提出应急指导措施。

4.6.3 各责任部门收到技术管理部门发出《市场质量问题对策联系书》后，应及时进行原因分析，5个工作日内提出分析对策，填写《市场质量问题对策联系书》，反馈技术管理部门。

4.6.4 责任部门进行分析对策时，应充分考虑设计、工艺、生产、检验、销售、服务等环节以及库存的处置，并把信息传递到相关部门。

4.6.5 技术管理部门应对各责任部门提出的措施进行确认，并协同销售公司用户服务中心组织相关部门实施。技术管理部门负责对对策效果进行确认，若措施未达到预期效果，技术管理部门组织相关部门重新进行对策。

4.6.6 市场质量异常信息收集、反馈、处理、利用的流程图



4.7 市场三包机信息的记录要求

4.7.1 市场三包机信息记录填写时不得有空项，如有特殊原因无法填写，须在备注栏里注明原因。

4.7.2 市场三包机信息记录每一项内容的填写，必须完整且能准确的反映出实际情况。

4.7.3 市场三包机信息的填写应规范。故障现象的描述应严格使用《三包机故障现象编码规则》中的故障术语。时间的填写应按以下形式进行填写：**-**-**（年-月-日）。

4.7.4 产品的故障性质分为设计性故障、工艺性故障、部品性故障、生产性故障或其它。

4.7.5 各地办事处所统计的手机市场三包机信息应为所有发生维修的用户机和所有返厂三包机，开箱合格率中的开箱不良机、销量仅限于开箱信息采集点。

4.7.6 市场三包机信息在传递过程中除工作单外，其余的均需形成电子版，利用电子邮件的方式进行传递；销售公司市场部门对各销售网点销量、不良机信息的统计汇总应用 EXCEL 进行统计；办事处、销售公司用户服务中心对手机市场质量信息应用 ACCESS 进行统计；各部门应形成相应的 ACCESS 数据库，并须对数据库定期进行更新和维护。

4.8 《三包机故障现象编码规则》的制定和完善

4.8.1 《三包机故障现象编码规则》的制定及修改由销售公司用户服务中心提出并完成初稿。

4.8.2 技术管理部门对《三包机故障现象编码规则》内容的审核并最终定稿，并将《三包机故障现象编码规则》发至公司各部相关部门。

4.9 质量记录

4.9.1 《开箱合格率》由销售公司市场部门保存，保存期限为两年，同时应有软盘备份。

4.9.2 《手机市场维修信息》旬报表及月报表、《手机累计维修率》、《手机累计综合早期返修率》、《附件累计综合返修率》、《三包返机登记表》均由销售公司用户服务中心保存，保存期限为两年，同时应有软盘备份。

4.9.3 开发部门、技术管理部门、技术支持部门、质检部门、生产制造部门提供的质量信息及相关分析报告分别由各自部门保存。书面形式保存期限为两年，电子版本保存期限为两年，同时应有软件备份。

5 检查与考核

5.1 对于例行的报表与分析报告每迟报一天，扣相关部门 1 分；对于质量问题的分析对策，未及时对策并未及时反馈解决计划，每迟报一天扣相关部门 2 分。

5.2 针对质量信息漏报、错报及弄虚作假的情况，每次视其性质及影响程度扣相关部门 2 - 5 分。

5.3 对于质量问题对策不彻底、整改效果不明显的情况，每次视其影响程度扣相关部门 2 - 5 分。

5.4 对于其他在质量信息统计、分析过程中出现的问题，视问题的严重及影响程度对相关部门进行 2 - 5 分的考核。

本程序执行情况由技术管理部门负责检查与考核。

附录 A：

《开箱合格率统计表》

机型	开箱总数	开箱合格数	开箱合格率
合计			

附录B:

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。

附录 C：

《手机累计维修率统计表》

机型	本月			逐月累计			本月 销售数	逐月累计 销售数	累计维修 率
	三包机 返厂数	用户机 维修数	合计	三包机 返厂数	用户机 维修数	合计			
合计									

附录 D：

《累计综合早期返修率》统计表

机型	本月 故障数	上月累计 故障数	逐月累计 故障数	本月 销量数	上月累计 销量数	逐月累计 销量数	累计综合早 期返修率
合计							

附录 E：

《附件累计综合返修率》统计表

品名	本月 故障数	上月累计 故障数	逐月累计 故障数	本月销量	上月 累计销量	逐月 累计销量	累计综合 返修率
薄电池							
厚电池							
标准电池							
旅充							
座充							
耳机							
合计							

附录 H:

关于_____批次性质量问题报告

机型		故障发生地		填报日期	
故障类别	机头 附件 （名称：_____）				
ESN 号				生产批号	
S/N 号				生产日期	
软件版本号		故障地区基站使用设备			
具体描述：					
质量问题对比 （其它手机是否出现该故障）		海 信			
		其它品牌			
故障批次数量（进货量）				故障数量	
备注：					

注：如是机头故障，请输入 ESN 号、S/N 号、软件版本号；如是附件故障：1) 充电器输入生产批号 2) 电池输入 S/N 号和生产日期

上报单位：

服务经理/主管（签字）：

联系人：

联系电话：