

Q/RKAI

青 岛 海 信 通 信 有 限 公 司 企 业 标 准

Q/RKAI G09.02.44—2004

市场返包机管理办法

2004- 2 - 13 发布

2004- 2 - 16 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管理部门负责起草。
本程序由青岛海信通信有限公司技术管理部门负责解释。
本程序的版本号为 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：王铭诚。

审核：

批准：2004 年 2 月 13 日

市场返包机管理办法

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”）对市场返包机返包的流程和处置的要求。

本办法适用于本公司对市场返包机的管理。

2 部门职责分工

- 2.1 总经理负责市场返包机返包的审批。
- 2.2 业务部门负责非质量问题返包机返包的提出；负责市场返包机的回收、返厂。
- 2.3 质检部门负责质量问题返包机返包的提出；负责返包机的检验。
- 2.4 用户服务中心负责返包机的接收、保管和报检。
- 2.5 技术支持部门负责为返包机提供返包工艺支持。
- 2.6 制造部门和三包机维修部门负责返包机返包的实施。

3 管理内容与要求

3.1 质量问题返包机的返包流程及处置要求

3.1.1 质量问题的返包机是指进入成品库或销售渠道但尚未到最终消费者手中的因产品本身质量问题造成的批量性返机(库存问题机、流通领域问题机回收处理等)。

3.1.2 质量问题返包机的审批

3.1.2.1 当公司生产的产品本身存在质量问题或质量隐患，可能影响产品正常使用或造成不良市场影响时，由质检部门根据实际需要，作出返包的处理意见，通知业务部门确定库存产品、渠道中存货的数量后以公司报告的形式报总经理，经总经理批示后，由质检部门将报告转财务部门、业务部门、制造部门、技术支持部门和技术管理部门，作为产品返包、成品库发货或产品对调的依据，同时，由业务部门进行质量问题返包机的回收，填写《返包机处置联络书》，附总经理批示报生产副总确定返包部门，

3.1.3 质量问题返包机的返包处置

3.1.3.1 质量问题返包机返厂后，用户服务中心三包库根据业务部门提报的返包机明细进行实物交接，并按财务要求填写《三包机入库单》，办理三包机入库手续；若返包机直接进入返包部门，则由三包库、返包部门共同在返包部门现场交接，办理三包机入库手续。

3.1.3.2 对于交接中发现的不符合质量问题返包机条件的机器(如明显已经使用过的机器、附带服务工单的故障机、装箱混乱的机器等)，由服务中心列出详细清单，转财务部门和业务部门。

3.1.3.3 质量问题返包机入三包库后，返包部门根据生产副总的批示制定返包计划，协调相关部门进行返包的准备并组织返包的实施。

3.1.3.4 技术支持部门负责返包工艺的制定并根据需要进行现场工艺的管理。

3.1.3.5 返包结束后，返包部门填写报检单，质检部门对返包后机器进行检验：

----- 检验合格可以作为正品机的机器，作为正品机入成品库；

----- 不合格的机器由返包部门重新进行返工或按财务部门下发的《产成品出入库程序 补充规定-----退换货及返修业务程序》要求办理报废或转三包库。

3.2 非质量问题返包机的返包流程及处置要求

3.2.1 非质量问题返包机是指进入成品库或销售渠道但尚未到最终消费者手中的非因产品本身质量问题造成的批量性返机(代理商退货、调货等)。

3.2.2 非质量问题返包机的审批

3.2.2.1 因代理商退货或调货等原因出现非质量问题的返包机需返厂时,由业务部门以《退换货审批报告》报公司总经理审批,总经理批准后,业务部门将《退换货审批报告》转用户服务中心,由用户服务中心负责返包机的接收。

3.2.2.2 非质量问题返包机返厂时,用户服务中心根据《退换货审批报告》和业务部门提报的返包机明细进行实物的接收,核对无误后填写《三包机入库单》办理三包机入库。对于交接中发现的不符合非质量问题返包机条件的机器(如明显已经使用过的机器、附带服务工作单的故障机、装箱混乱的机器等),由服务中心列出详细清单,转财务部门和业务部门。

3.2.2.3 非质量问题返包机入三包库后,用户服务中心应立即向质检部门提出报检,质检部门对其进行检验并出具《检验结果通知单》:

3.2.2.3.1 对于未开大包装箱的机器,检验合格后由用户服务中心根据《检验结果通知单》到成品库办理入库手续;

3.2.2.3.2 检验不合格和已开过大包装箱的机器,由用户服务中心根据《检验结果通知单》,填写《返包机处置联络书》安排、组织进行返包。

3.2.2.4 非质量问题返包机的返包,原则上由三包机维修部门负责,在以下情况下,服务中心将《返包机处置联络书》报生产副总批准后,由制造部门组织进行:

-----数量大、市场急需,三包机维修部门生产能力不足时;

-----返包工艺复杂,三包机维修部门技术条件不足时;

-----其他主管领导批示的情况时。

3.2.3 非质量问题返包机的返包处置

3.2.3.1 返包部门根据返包机的状态,制定返包生产计划,协调相关部门进行返包的准备并组织返包的实施。

3.2.3.2 技术支持部门负责返包工艺的制定并根据需要进行现场工艺的管理。

3.2.3.3 返包结束后,返包部门填写报检单,质检部门对返包后的机器进行检验:

-----检验合格可以作为正品机的机器,作为正品机入成品库;

-----不合格的机器由返包部门重新进行返工或按财务部门下发的《产成品出入库程序 补充规定-----退换货及返修业务程序》要求办理报废或转三包库。

3.2.3.4 非质量问题返包机的返包信息由返包部门按公司三包机维修信息的要求单独进行统计并报公司质检部门、开发部门、技术支持部门和技术管理部门,该信息不计入公司三包机信息。

附 录 A
(规范性附录)
返包机处置联络书

质量问题返包机由业务部门填写； 非质量问题返包机由服务中心填写	<div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-top: 10px;"></div>
返包机型：_____ 返包数量：_____ 内/外部承担费用：_____ 附页：_____	
返包原因及状况（附总经理和质量副总批示）：	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end;"> <div>希望返包期限：_____</div> <div>拟制：_____ 审核：_____ 日期：_____</div> </div>	
生产副总批示（质量问题返机或其他需要的情况）	<div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-top: 10px;"></div>
<div style="display: flex; justify-content: flex-end; align-items: center;"> 签字：_____ 日期：_____ </div>	
返包部门填写	返包机返包结果报告
返包期间：_____；入库时间：_____； 返包数量：_____。 故障数：_____；修理数：_____；报废（补足）数：_____； 费用损耗清单： 人工费： 材料费： 其它：	
<div style="display: flex; justify-content: flex-end; align-items: center;"> 拟制：_____ 审核：_____ 日期：_____ </div>	

注：返包结束后，此表一式五份，由返包部门报业务部、技术管理部、服务中心和计财部各一份，本部门留存一份。