

客戶服務處理要點 (James Chang)

基本定義與架構

- 客戶定義
- 產品 (SKUs)、分銷管道與區域
- 組織圖
- RMA 流程圖
- 備件定義 (材料與包裝)
- 備件內容清單
- 產品交貨地點

合約與條款

- 保固期限
- 服務期限
- FOC 備件百分比
- 付款條款
- 貿易條款
- 最小訂單量

聯絡與溝通

- 初始聯絡人姓名/電子郵件
- 雙方聯絡人清單
- 服務手冊提供 (如適用)
- 產品訓練 (時間、地點與聯絡人)

備件與維修管理

- 備件價格 (保內/保外)
- 價格更新時間與限制
- 全球安全庫存 (備件與整機)
- 首次出貨要求 (項目/數量)
- 測試/維修治具/軟體要求
- 替代零件測試 (如必要)
- 備件爆炸圖與客戶料號
- 零件消耗品 (RTV/自動報廢)

例外處理 (What If)

- 備件 (FRU/RMA) 延遲出貨
- 備件延遲付款
- 預測提供延遲或 P.O 未包含在預測內
- RMA/DOA 費率超過客戶要求
- 備件不同/短缺

數據與報告

- 預測方法學與提供時間
- 維修數據報告收集
- 遺失項目報告流程
- 相同錯誤代碼系統

RMA 流程與指標

- RMA 費率 (一般/關鍵零件)
- P.O 與 RMA 放置/退回管道
- FRU/RMA 週轉時間 (TAT)
- RMA 號碼發放與症狀提供
- 退貨處理方式
 - 退回信用 (Credit)
 - 更換 (Replacement)
 - 提前換貨 (Advance Exchange)
 - 維修 (Repair)
- 維修後保固
- DOA 驗證規範、期限與流程
- NDF/NFF/CND 費率要求與費用
- 規定時間內之傳染性故障率
- 客戶濫用與翻新價格