

移远通信保修政策及售后规范



文件管控表

文件变更记录			
修订日期	最新版本	修订内容	编制
2014-06-25	0	首次发行	徐勇军
2019-01-25	1	新增 5.3.2 章节	徐勇军
2019-04-16	2	1. 新增 5.3.3 章节 2. 更新 RMA 申请审批表	陈娇龙
2019-07-30	3	重新修订格式及完善内容	杜小盟

签名/ 日期	编制	审核	批准	标准化

目录

文件管控表 1

目录 2

1 保修期限 3

2 承诺 3

3 不属于保修范围的情况 3

4 付费维修 3

5 不良品寄送及返还注意事项 3

6 返修流程图 4

7 附录 1 RMA 申请审批表 5

1 保修期限

我司出售的产品保修期限为一年。

RMA 的保修期按照 RMA 维修前剩余的保修时间计算。

维修过两次的模块，如果过保修期，不予维修。

过保修期产品，付费维修后，保修期为 1 个月；如一个月内出现不良，我司给予免费维修。

TE-A/Mini PCIe/EVB 等产品及附件，保修期以主板为准。

2 承诺

保修期内，由于我司原因导致无法修复，我司将用同类新品返还。若无同类产品，则用升级产品归还。

若客户与公司签订售后协议或者其他已达成的协议，按照协议进行。

收到 RMA 后，正常情况下会在一个月内完成维修，完成维修后归还客户。

3 下列情况不属于保修范围

- 1) 超过一年保修期；
- 2) 非经正规授权渠道购买的产品；
- 3) 未经移远通信授权私自拆机、更改（更换）元器件、升级；
- 4) 未按产品技术文档的要求设计和使用造成损坏的产品；
- 5) 人为损坏，不正确使用，存储不当等人为原因造成的不良；
- 6) 由于地震、雷击等不可抗拒的外力因素导致损害的产品；
- 7) 起泡，掉焊盘，露铜等无法修复的不良视为报废品，不予维修。
- 8) 客户需自行将模块从主板拆卸下来送修，带客户主板的模块不予维修。

4 付费维修

以下情况移远提供有偿维修服务，并根据不同产品型号报价给客户：

- 1) 不在保修期内的不良品。
- 2) 由于客户原因造成的不良。

注：送修的产品必须可维修，不接收报废或不可修复的不良品。由于过期及客户原因造成的不良品时间长，原因复杂，经烘烤和维修后有可能导致产品起泡等无法修复（报废）的情况，需客户承担损失。

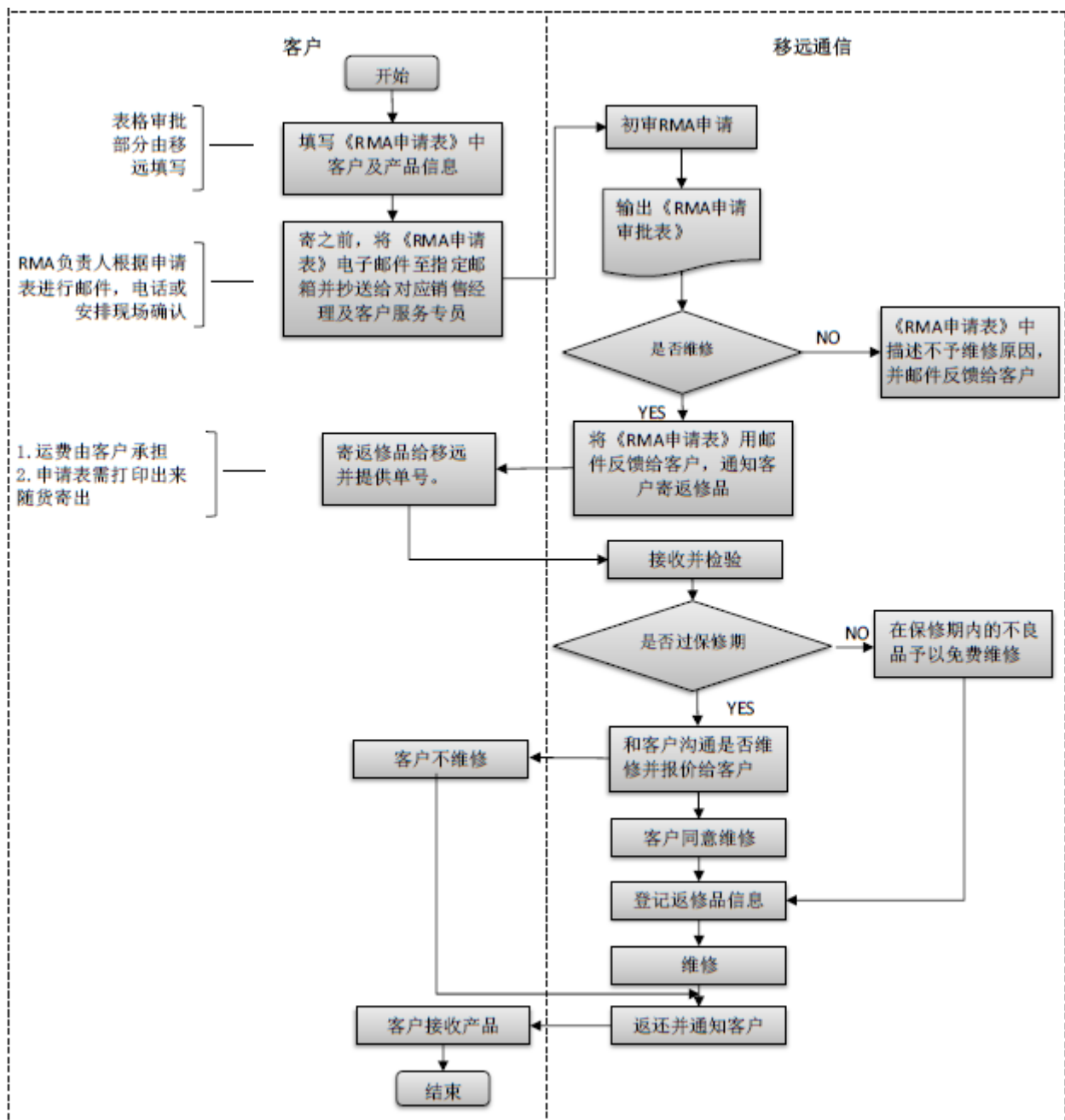
5 不良品寄送与返还

为了加快返修进度，客户需配合公司把不良品及时寄到公司售后部门，寄送前需注意：

- 1) 寄送前需要填写 RMA 维修申请表（见附录 1），并邮件发给售后相关人员确认后即可寄送，纸本档 RMA 维修申请表需随货一起寄送并提供运单号以便追踪，RMA 会按申请表填写的地址寄回。
- 2) 不良品的包装及标注。不良品务必用防静电袋进行包装，每个静电袋外面贴上产品不良标签，模块标签务必要保证完整清晰。
- 3) 不良品从客户端到移远的运费由客户承担，寄回费用由移远承担。

- 注: 1.由于包装原因,在运输中造成的损失由客户承担责任。
2.模块产品信息及不良信息未标注清楚或移远复测 PASS, RMA 将会退还给客户。
3.移远收货地址: 安徽省合肥市高新区天达路 71 号华亿科技园 E 座 B2-3 楼 邮编: 230088
收件人: 陈娇龙 电话: 0551-65869386*8135
邮箱: adela.chen@quectel.com; brett.du@quectel.com

6 返修流程图



注: 本保修政策的最终解释权和修改权归移远通信所有。

7 附录 1 RMA 申请表

RMA 返修申请表

客户名称							
地址							
联系人		电话		Email			
申请日期		不良率					
要求	☐ 维修		☐ 换货		☐ 其它		
			原因:		原因:		
产品状态	☐ 整套 (带主板) ☐ 已使用 ☐ 未使用						
序号	型号	OC	PN	SN/IMEI	数量	软件版本	不良现象
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
总计数量							
备注							
以上内容由客户填写, 以下内容由移远通信填写							
审批人				审批日期			
RMA 工单				过保/报废数量			
审批结果							
原因							
备注							