

售后服务保修业务指导标准^(第九期)

技术支持热线：0553-5922569

传真：0553-5922757

发布时间：2009-11-4

Email:dingweiwei@mychery.com

售后服务部保修管理科主办

尊敬的各销售服务商：

首先感谢各销售服务商对奇瑞汽车售后服务工作的大力支持！

为了更好的提高保修工作质量，售后服务部针对部分疑难保修件制定相关鉴定标准，帮助服务站业务人员提高保修合格率，通知下发后请及时打印存档，以便查阅，我部将不定期对全国所有服务站进行业务知识抽查，请仔细阅读。

本期指导手册内容主要为：

1. 电动燃油泵保修注意事项；
2. 部分不合格保修事例；
3. 保修系统与保修卡上零件号应与保修实物相符；
4. 泄露、变形、沙眼的问题故障件必须在故障位置作出清晰标记

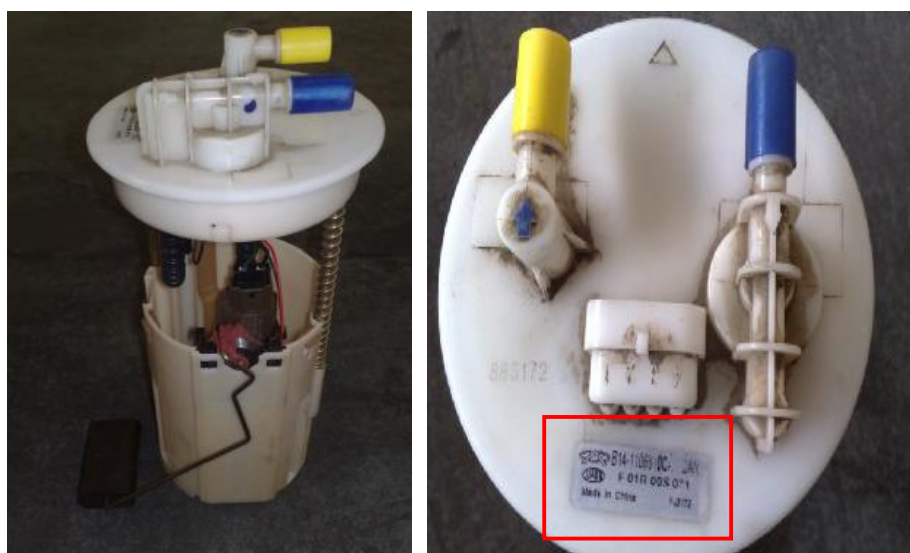
一、电动燃油泵保修注意事项：



上图电动燃油泵是“大陆汽车电子”产品（原西门子，现被大陆电子收购）的2种状态外形，代码为：**9CA**，油泵顶部刻有“SIEMENS VDO”字样，请注意第2种状态的油位传感器的限位处，此处很容易折断，折断则不能办理保修，另QQ3车型的9CA电动燃油泵有单独的油位传感器提供，且此车型9CA电动燃油泵的油位传感器通用，请在办理保修时注意！



上图电动燃油泵是“锐意泰克”产品，代码为：**2BA**，油泵顶部刻有厂家代码、零件号，并贴有有厂家标识的塑料标签，很容易辨认。此电动燃油泵一般装配在锐意泰克电喷系统中。

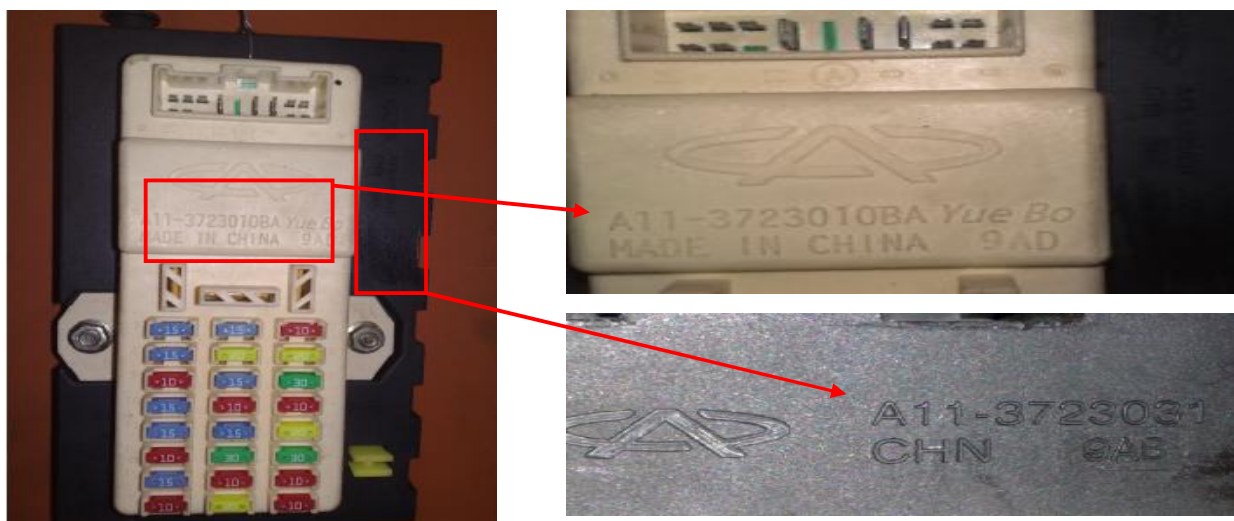


上图电动燃油泵是“联合汽车电子”产品，代码为：**2AN**，油泵顶部贴有有厂家标识的塑料标签，鉴定此件时请与**2BA**厂家电动燃油泵区分开。此电动燃油泵一般装配在联合汽车电子电喷系统中。

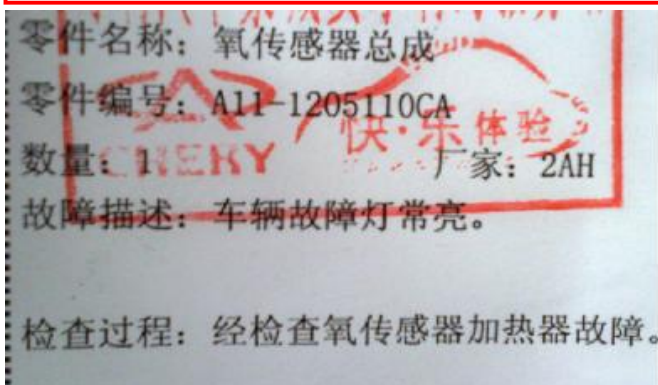
电动燃油泵保修注意事项：

- (1). 3种状态的电动燃油泵均有明显的厂家代码及标识，代码做错则为不合格保修；
- (2). 电动燃油泵保修返回时，请将表面泥土擦拭干净，若发现油污、泥土较重反映车辆无法启动或启动困难的现象，我们将给予拒赔；
- (3). 油表不准请检查仪表或油位传感器，请注意 S11、A11 与 A15 车型等均有油位传感器单独备件，不确定请及时联系区域审核员；
- (4). 因油位传感器断裂很容易导致整个电动燃油泵拒赔，我们建议可用胶带适当缠绕，避免包装时造成干涉、折断等现象。

二、部分不合格保修事例：



组装件状态：由上图我们可以发现，该继电器盒保险丝盒部分代码为9AD，外壳部分代码为9AB，明显为不同厂家组装状态，该类情况就是组装件现象，属于不合格保修，此情况多发生为空调系统，轴承单元及部分电器用品上，服务站在办理保修时应仔细辨认保修件，如有不同状态件且互为通用代替件等其他特殊情况在办理保修时产生疑问，可及时联系各区域审核员；



故障灯亮无故障码状态：由上图我们可以发现，办理传感器等电子元件时，若发生故障灯亮，EPC灯亮，ABS灯亮等，需用诊断仪测量出故障码并描述在保修单中（代码及代码含义），必要时可用示波器测量数据流并描述，上图中没有故障码及故障描述过于简单，属于不合格保修，需要提供故障码的件为：氧传感器、ABS控制器、轮速传感器、转速传感器、ECU等传感器元件。



条形码打印不合格状态：条形码打印必须用激光打印机或原装墨盒的喷墨打印机，若再发现由针式打印机打印条形码现象，则按不合格保修办理。上图中条形码打印严重不合格。

三、保修系统与保修卡上零件号应与保修实物相符：

服务站保修员在办理保修时，售后系统中与保修卡中登记的材料号必须为返回实物上的零件号，若仓库出仓的零件号与返回实物不符或为互换，必须在保修单中注明，以便单据审核。

如下图所示：



服务站返回水泵保修件实物零件号为：484FC-1307010BA，金额为：189.5 元；

保修单中所申请的材料为：484FC-1307010，金额为：243.4 元；

且实际返回水泵保修件不可被其他零件所代替，而服务站申请的零件号与实物不符，金额又有所差异，属于违规保修，不合格处理。

四、泄露、变形、沙眼的问题故障件必须在故障位置作出清晰标记：

根据《服务运营手册》中第六分册中《保修管理》中特殊零部件保修处理第四条规定：

四.因质量问题状态发生变形、泄漏的件

遇到因质量问题导致状态发生变形类及泄漏的件（比如轮胎鼓包、散热器漏水）必须在保修件的故障位置上用油漆笔或记号笔等做出清晰的标志。

涉及到的零部件有：轮胎、缸盖、缸体、铝圈、钢圈、门护板、顶棚、坐椅坐垫、冷凝器、散热器等易产生变形、泄露的备件，请用清晰的油漆排笔或记号笔标记，必要时可拍摄故障位置照片打印出来，连同保修件一起栓挂返回。对未按条例违规办理的保修件，将按不合格给予处理！

特此说明，以上内容望认真执行，如有其他类保修件鉴定困难或无法鉴定可将信息发送至各区域审核员邮箱或 dingweiwei@mychery.com,我们将对信息进行汇总后制作相关培训材料下发给各服务站。

本手册传阅范围：站长、技术总监、保修员、维修技师

本通知联系人：丁伟伟