

售后服务保修业务指导标准 (第十一期)

技术支持热线：0553-5922569

传真：0553-5922757

发布时间：2010年1月8日

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！

为了提高保修合格率，保修管理科针对每月保修件制定相关保修鉴定标准，提高服务站保修员业务知识，通知下发后请及时打印存档，以便查阅，我们将不定期对全国所有服务站进行业务知识抽查。

本期指导手册内容主要为：

1. 部分保修件包装标准
2. 不合格保修类别——非奇瑞件
3. 关于SHT09-11-109文件《关于提升西门子单碟CD 使用性能的通知》注意事项

一、 部分保修件包装标准：



玻璃升降器保修返厂时，集中将玻璃升降器放置在一个纸箱中，另请用扎带将电机与支架捆绑，防止在运输过程中造成干涉或碰撞导致支架脱落等现象发生。



此处容易脱落！

雨刮联动杆返回时候，同样请用扎带将连接处捆扎，防止部分联动杆脱落，造成旧件不全的不合格现象



玻璃呢槽，返回时请不用将其装进塑料袋中，可用扎带扎成捆状，保修卡用铁丝栓挂在其上，数量较多情况下可集中放置在统一纸箱内，放置呢槽的纸箱请勿放置灯具或拉线等其他备件。



减震器连带保修两根的情况时有发生，请各服务站返回该件时，如同时保修两根请按图中要求用铁丝或坚实的扎带捆绑，且各保修件中应都有小标签，以便验收时对实物进行核对。

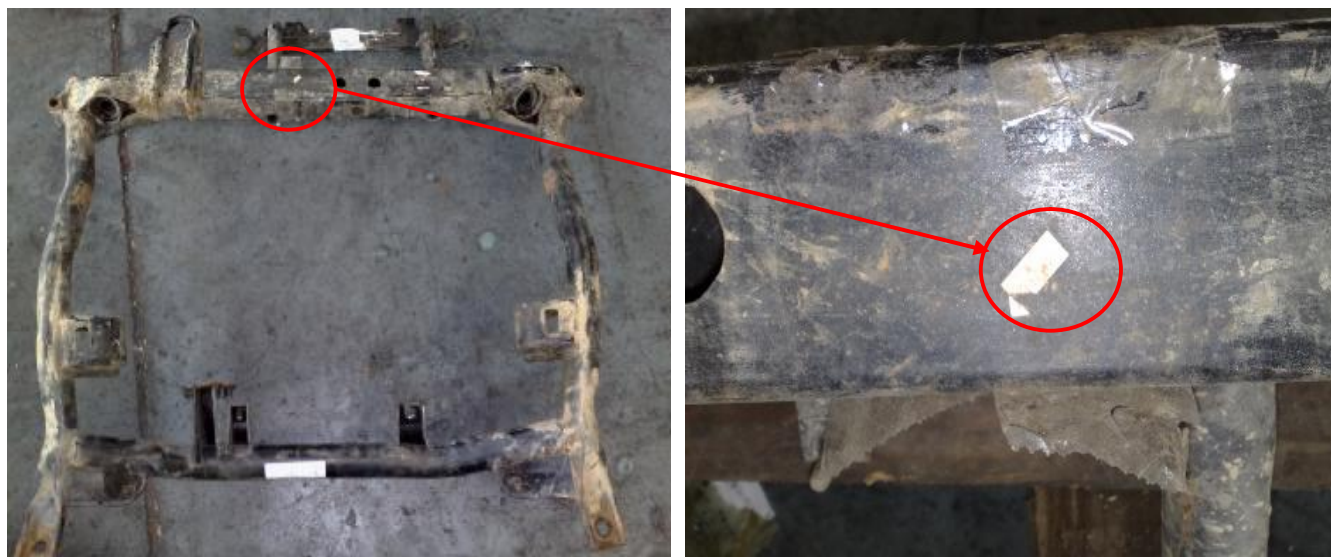
二、不合格保修类别——非奇瑞件

以下列举近期保修件验收过程中发现的部分非奇瑞件，请各服务站保修员及维修人员在日常工作中以严谨的态度仔细核查每一个奇瑞备件，防止非奇瑞件保修的情况发生。



从上图中的氧传感器图看出，是典型的非奇瑞件，旧件上贴有市场汽配店销售出去的“质保标签”，此种情况为非 4S 店渠道销售的备件，发生故障后服务站未仔细经鉴定，盲目办理保修导致！





上图中副车架，两个件均为非奇瑞件，且返回的件上均有市场销售的小标签，发生该类情况的原因是客户车辆发生过碰撞事故，没有在奇瑞服务站内修理而更换了非奇瑞底盘件，该类底盘件上一般都有汽配商家标签等标记。

鉴定副车架真伪方法如下：



原厂件在副车架拖车扣支架附近可以找到厂家代码、零件号及生产日期的钢印，非奇瑞件及副厂件上是没有此钢印的，请各服务站在保修时可询问车主是否有过事故修理，如有事故修理请仔细辨认此保修件，防止不合格保修。



控制臂是非奇瑞件中的常见件，上图中控制臂贴有市场销售的标签，请保修员仔细辨认，避免因泥污遮挡导致失误发生。



A11 与 A15 车型的门锁，供货厂家有 8AT 和 8BP 两个，这两个厂家提供的备件锁体上均有“3C”认证标记，而非奇瑞件上则没有，此类非奇瑞件较多，请办理保修时仔细辨认。



上图中是非奇瑞件压缩机与原厂供货 9EC 空调压缩机，非奇瑞件厂家为“上海三电贝洱汽车空调有限公司”，标签中有中文标记，原厂件生产厂家为“上海三电”，经过厂家鉴定确认，“上海三电贝洱汽车空调有限公司”与“上海三电”为两家不同公司，非奇瑞件标签中有中文汉字，原厂件贴有“SANDEN”标签全为英文，无中文汉字出现，绿色标签旁边贴有红蓝标识的“博耐尔”标签，而非奇瑞件是没有的，非奇瑞件压缩机线束状态也处异常，与原厂件大为不同，请各站保修员日后保修工作中加以注意。

三、 关于SHT09-11-109文件《关于提升西门子单碟CD使用性能的通知》注意事项：

近期售后服务部下达了 SHT09-11-109 文件《关于提升西门子单碟CD使用性能的通知》，通知要求对部分 A5 与 A3 车型的西门子 9BJ 厂家的 CD 机进行技术升级，注意事项如下：

- (1). 备件由西门子厂家统一免费配发，不需要单独订货；
- (2). 活动到2010年2月28结束后，请将未用完的新状态CD机直接返回西门子厂家；
- (3). 因备件由西门子厂家直接供货，各服务站应对西门子厂家提供新状态CD机数量进行备案记录，办理保修时直接使用特殊工时即可，备件仓库无需出库备件；
- (4). 因仓库无出库材料，导致保修单中无材料申请，条形码无法打印，服务站应将当月升级后的旧状态CD机保修件集中放置，集中装箱，箱内放置泡沫或气泡带隔离各CD机，箱内必须有详细清单，内容有保修单号、零件号、部件厂、数量等信息，同时每月保修件清点包装完毕后，各站保修员应对当月发生技术升级的CD机总数通过邮件或电话的形式告知各区域审核员备案，待保修件到达后我们可根据箱内清单和备案数量进行清点，避免丢失现象；
- (5). 目前已升级的旧状态CD机请按以上要求直接返回保修科，对尚未返回保修件的服务站请及时联系区域审核员告知数量以便核对；
- (6). 本次技术升级CD机只针对西门子9BJ厂家，请勿升级错误。

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

批准	审核	拟文