

RMA 修理を速やかに処理する秘訣

RMA の仕事内容について

Portwell の RMA 処理は、製品が届いてから 2 週間以内に修理完成を原則としています。(大きいロットの処理は除く)。RMA 修理のプロセスは、主に工場と同じテスト方法を使用し、問題を見つけるとその現象を記録し修理を行います。修復された製品については、検査を行ってから、正常な製品を顧客に返送致します。RMA の修理は、電気と統合技術面等の故障問題に関する問題分析は行いません。

検査後に問題が発見されなかった場合、お客様と確認した後に、製品を返送する事となります。

しかしながら、下記の状況では、修理時間の遅延や原因を検出できない状況が起きる場合もあるため、ご注意ください。

- 1・問題製品を、弊社のウェブサイトで RMA の登録を行わず、RMA 番号がないままで、製品が弊社に送付された場合。
- 2・RMA 番号はあるが、送付された製品が異なる製品である場合やシリアル番号が違う場合。
3. 製品問題の説明漏れ、或いは問題が明確に説明されていない場合。
4. 送付された製品が、弊社から出荷した時の状態と異なる場合。

秘訣 1. RMA を迅速に進ませる方法

下記のポイントを従えば、RMA のプロセスを円滑で速やかに進めることができます！

- 1・必ず弊社の RMA のサイトで登録してから、問題製品を送付する。
- 2・送付する製品の箱に、判りやすいように RMA 番号と製品シリアル番号を記入する。
3. RMA の登録申請する際、使用の環境、ソフトウェア、プロセスと故障の現象を明確に記入する。
4. 問題が発生する時の写真を RMA 番号と製品のシリアル番号と一緒に RMA 部門、又は、担当の営業に E メールで送ってください。

秘訣 2. 特殊事件の RMA—分析レポートと技術の相談が必要な場合。

製品の故障原因が特殊であり、問題がはっきりするまで修理を望まない場合や、原因の分析と分析レポートが必要な場合、製品の箱と製品に、下記のように明記してください。

Special RMA Request

- (1) This is an abnormal function item. Please pass it to TSD (Technical Support Dept.) for analysis first; FA report is requested.
- (2) Before any repair action, please contact with us first.
- (3) Contact info.:
 - RMA No.:
 - Company name:
 - Name:
 - Phone:
 - E-mail: