

# 如何快速有效處理 RMA 的秘訣建議

V 1.2 2010.08

## RMA 的工作內容說明

瑞傳的正常 RMA 回修處理程序時間為收到貨後兩週內處理完成 (非大批量處理)。RMA 的流程主要是以工廠一般生產的正常測試方法程序為主。若有發現問題，則直接紀錄現象並進行修復，經過檢查後寄還給客戶。RMA 並不進行電氣與整合技術上故障原因的研究分析。

若檢查沒有發現問題，則經過與客戶確認後，將原產品直接退回給客戶。但是，如果您的 RMA 有以下情形，則很可能在時間上會有所耽擱或是無法查出原因。

1. 沒有在網路上登錄訂取得授權碼，而直接將問題產品直接寄回給瑞傳。
2. 登錄取得授權碼，但是寄回的產品與登錄產品不同或是序號不符合。
3. 產品的問題沒有說明或說明不清楚。
4. 產品寄回時，並非原始的出貨完整狀況。

## 建議一、如何加速一般 RMA

如果您想要更有效的加速你的 RMA 流程，我們以下的建議可以幫助處理單位的處理速度。

1. 請務必先上瑞傳網站登錄後，取得授權碼後再寄回。
2. 在外包裝箱上，請清楚註明 RMA 授權碼與產品序號
3. 登錄時清楚註明使用環境、使用軟體與使用程序，故障的現象。
4. 可以把問題發生時拍照的照片，註明 RMA 授權碼與產品序號，寄給 RMA 單位或是負責的業務，請他協助轉給相關的單位。

## 建議二、特殊 RMA 需求- 需要分析報告與技術討論

如果您的 RMA 產品現象特別奇特，特別需要分析研究原因與提供分析報告，而且在問題釐清前不要修復產品，可以特別於外包裝箱與產品上特別註明以下內容。

### 特殊 RMA 需求

1. 功能不正常 請轉 TSD(Technical Support Dept) 分析，我們需要 FA 報告。
2. 維修之前，請先與我們聯絡。
3. 聯絡人資訊：
  - 公司:
  - 電話:
  - 聯絡人:
  - Email: