

前期售后管理部通过导购平台收集的信息发现，部分分部样机存在数种典型故障，具体为 HA 面板漆面开裂、C 变频显示缺笔画等，为避免样机影响美的空调形象，要求分部接到本通知后，根据附件一清单上门维修。具体安排如下：

一、各缺陷处理对策：

序号	典型故障	处理对策	配件来源	总部承担费用项目	备注
1	C 变频显示板缺笔画	维修，更换显示板	分部自购	维修费、配件费	
2	E 变频显示板缺笔画	维修，更换显示板	分部自购	维修费、配件费	
3	HA 变频面板漆面开裂	维修，更换面板	事业部提供	维修费	武汉工厂发配件
4	缺遥控器	添补遥控器	分部自购	无	

二、索赔要求：

- 所有维修都要录入售后服务系统“质量信息反馈”模块；
- 其中 C 变频缺笔画、E 变频缺笔画、HA 面板漆面开裂可以向事业部索赔，要求分部对以上故障做详细记录，填写《附件二：11 月样机统一维修费用明细》，并与系统导出的维修清单一同发到售后总部审核并统一索赔。

三、时间要求：

要求各 11 月 30 日内完成以上典型样机故障的处理工作，将填写好的附件二和售后服务系统售前机模块导出的维修清单发到许文烈邮箱 xuwl@midea.com.cn。其他时间要求见附件三：时间进度要求

以上，如相关人员有疑问，请与售后管理部市场品质许文烈沟通（0757-26337261,13378648309）

附件一：分部样机问题明细

附件二：11 月样机统一维修费用明细

附件三：时间进度要求

中国营销总部售后管理部

2010 年 11 月 15 日

编制/日期	许文烈 2010-11-15	发：分部服务部长、分部空调服务经理
审核/日期	储诚兵 2010-11-15	
批准/日期	金江 2010-11-15	