

The H3C logo is positioned in the top right corner of the slide. It consists of the letters 'H3C' in a bold, red, sans-serif font. The background of the slide is a night cityscape with a network overlay of glowing blue lines and nodes, and a bokeh effect of colorful light spots.

数字化解决方案领导者

新华三备件业务介绍——CT业务国内适用

2023/11/21

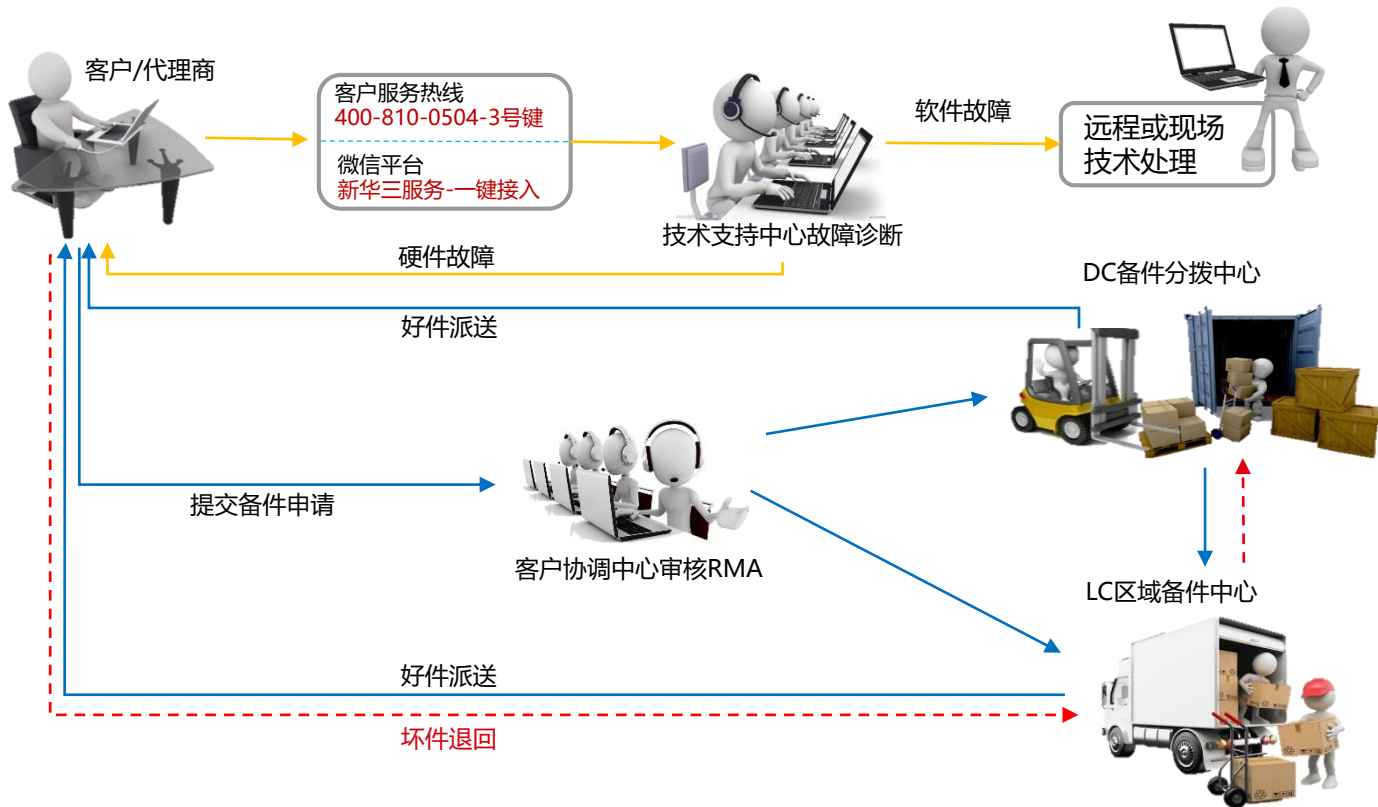
课程目录

01 备件基础知识

02 备件流程规范



CT备件服务流程



说明：1、在保修期内的设备，如发生维保范围外的损坏，需付费更换/维修；2、保外设备不受理技术支持，备件申请前需先续保

01

产品条码识别

H3C产品条码一般有两种

- 以“21”开头的20位条码或以“03”“02”开头的16位条码
- 如果产品上有多个条码，读取的优先顺序为21>03>02，条码标签一般为橙色或者白色

02

产品的维保

- **产品自带维保**，H3C发货之日+ 物流期（3个月）+ 标准保修时长（存储/服务器三年，网络产品一年）
- **备件更换/返修后设备的维保**，自更换/维修件发货之日起3个月或原产品保修期剩余时间，以两者中较长的为准
- **附配件的维保**，附配件没有保修，坏损或丢失需联系代理商重新购买。

➤ 可使用产品条码查询维保，网址：<https://es.h3c.com>

免责服务条款

备件中心受理正常运行中发生性能故障的设备 “性能故障” 指设备不能按产品说明书的描述进行工作，不包括物理损坏引起的故障。

对于以下情况H3C不承担保修责任：

- 1) 未经H3C公司允许，硬件或软件被修改或更换；
- 2) 未经H3C公司允许私自拆箱或防拆标签被撕毁；
- 3) 人为故意或疏忽造成的损坏，包括非正常环境下使用，不按照说明书使用导致设备进水、腐蚀、烧毁等；
- 4) 产品上的条形码被撕毁或涂改，无法证明出自H3C公司；
- 5) 由于地震、火灾、雷击、洪水、台风等不可抗力及意外事故引起的损坏；

政策参考链接：https://www.h3c.com/cn/d_202010/1349483_30005_0.htm

备件保修政策-到货即损

CT产品DOA（自H3C发货之日起120天）由供应链市场接口处或售后团队负责

- ✓ 收货时**外包装有破损**，内部设备变形损坏的，现场需明确责任方：
 - 现场意外损坏，或代理商承运损坏，联系400热线建立工单走付费RMA流程；
 - H3C承运损坏，或无法明确责任方的，联系市场接口处0571—86760999确认处理。
- ✓ 收货时**外包装无异常**，开箱后设备上电之前，发现货物有问题（如货差，货损，工艺不良等），现场需保留原包材并拍照（包装和设备各个面）发至市场接口处：86760999@h3c.com进行处理。
- ✓ 收货后设备**上电出现性能故障**，联系400热线建立工单走正常的RMA流程。

CT备件DOA（自备件发货之日起90天）由售后团队负责

- ✓ 对于H3C承运的运输损坏或上电后的正常电性能故障，联系400热线建立工单走正常的RMA流程。
- ✓ 对于现场意外损坏或使用不当，联系400热线建立工单走付费更换。

备件服务内容

| 服务级别 | RMA受理时间 | | RMA审批时间 | | 发货/到货时间 |
|------------|------------|-------------------|---------|------|------------------------------------------------------|
| | 全年 24小时 | 工作日 8:00-18:00 | 批复 | 响应 | |
| 7×24×4H到达 | ✓ | | 30分钟内 | | RMA批复后4小时内到达（库房40公里范围内） |
| 7×24×ND到达 | ✓ | | 1小时内 | | RMA批复后第二天18:00前到达；15:30以后提交的申请将被视作下一日的申请，第三天18:00前到达 |
| 7×24×ND发出 | ✓ | | | 1小时内 | RMA批复后第二天内安排发货；15:30以后提交的申请将被视作下一日的申请，第三天安排发货 |
| 5×10×NBD发出 | | ✓ | | 1小时内 | RMA批复后第二个工作日内安排发货；15:30以后提交的申请将被视作下一日的申请，第三个工作日内安排发货 |
| 7×24×NBD发出 | ✓ | | | 1小时内 | |
| 原件返修服务 | | ✓ | | 1小时内 | 收到客户的坏件后30天内修复发回好件 |

备件服务类型

H3C先发好件给客户，客户收到好件后15个工作日退回坏件

适用情况:

- 保内产品，由星级渠道提交的申请
- 设备随项目或单独购买了服务产品



客户在RMA申请通过后35天内归还坏件，H3C收到坏件且验收无异常后于第二个工作日内发好件

适用情况:

- 单次付费的申请
- 因违规被降级的用户的申请
- 非星级渠道/最终客户提交的申请
- 设备自带坏件先退服务



RMA申请通过后35天内归还坏件，H3C收到坏件后送修，30天内修复并发回好件给客户

适用情况:

- 设备自带/客户购买原厂返修服务
- 客户要求维修

备件资源保障

- **5个中央库房 (DC)**

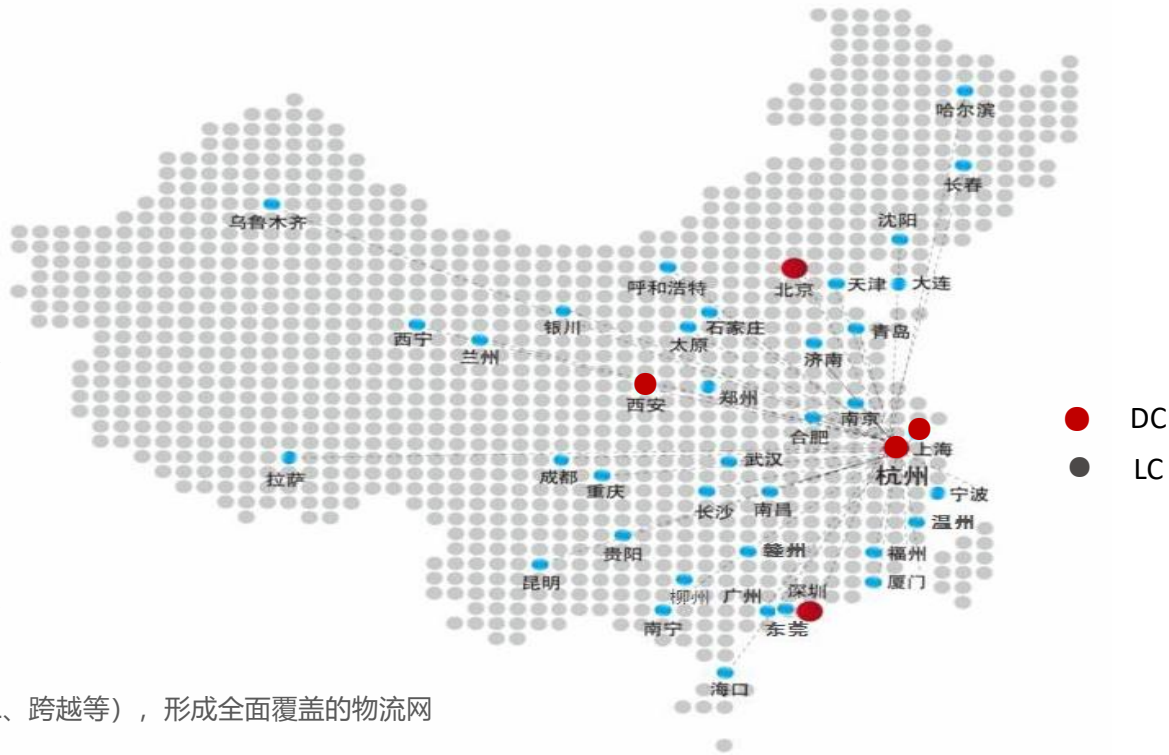
分布于北京、杭州、上海、东莞、西安

主要支持各区域库房的补库、基本维保
&NBD发出级别服务支持、部分4H到达服
务支持、故障件汇总送修 (部分适用)

- **60+区域库房 (LC)**

分布于国内所有的省会、直辖市及其他重要的
城市、香港、澳门，由专业第三方物流公
司承接运作。主要支持本地4H、ND到达服
务、客户的故障件接收。

- 与业界优质物流商战略合作 (顺丰、DHL、跨越等)，形成全面覆盖的物流网络，提供快速高效的备件服务



课程目录

01 备件基础知识

02 备件流程规范



RMA申请流程规范

建工单

客户/代理商

- ✓ 产品正常性能故障或意外损坏（付费）需要更换/维修；
- ✓ 确认故障后响应中心工程师提交解决方案；

开账号

客户协调中心

- ✓ 客户的备件账号由客户协调中心L0协助开通，一家公司仅开通一个账号；

提申请

客户/代理商

- ✓ CS平台(cs.h3c.com)提交RMA申请，适用于所有客户；
- ✓ 代理商也可通过iservice提交RMA申请；

收发货

客户/代理商

- ✓ 依据操作类型，客户归还坏件后收好件或收好件后归还坏件；
- ✓ 选配模块及零配件无需归还，需自行拆下，坏件归还期限为15个工作日

RMA评审

L0/备件计划员

- ✓ 审核通过后L0/计划员安排指库发货；
- ✓ 基本维保从大库发货，高级别（4H/ND到达）从本地发货；

RMA审核

客户协调中心

- ✓ 根据客户报修信息，L0确认设备是否应受理，是否需付费，服务级别，操作类型等信息，异常问题及时与客户沟通反馈；



CS平台提交RMA申请

1) 右侧快捷链接【我的问题单】或【需提交备件的问题单】---找到对应工单，点击【新增申请】

适用于：单个RMA提交，且需工单建在自己账号名下

2) 右侧快捷链接【我的备件】---【提交备件申请】

工单+条码，可替别人申请备件单

| 状态 | 是否需要更换备件/数量 | 新增RMA单 |
|--------|-------------|----------------------|
| 已有解决方案 | 是/100 | 新增申请 |

快捷链接

- 系统公告
- [我的问题单](#)
- [需提交备件的问题单](#)
- 我的备件
- 单次服务合同查询
- 区域备件库联系清单
- 保修期查询
- 知识库

[提交备件申请](#)

| 状态 | 创建时间 | 发运信息 | 审核通知单 |
|----|------------|----------------------|-------|
| 审核 | 2016-07-20 | 物流信息 | 打印 |
| 审核 | 2016-07-20 | 物流信息 | 打印 |

快捷链接

- 系统公告
- 我的问题单
- [我的备件](#)
- 合同查询
- 挂账信息
- 知识库

首页 上一页 1 下一页 末页

提交备件申请

注意事项：

此功能适用于：

- 已由用户提交技术工单确认为硬件故障，需由代理商代为提交备件申请的情况，请准确填写用户已提交的六位问题单号 and 对应产品条形码。输入完整信息后点击“下一步”为用户申请备件；
- 设备已过保，需要单次付费维修或更换，请直接填写产品条码，然后点击“下一步”提交付费申请；

填写信息：

问题单号： 产品条形码：

[下一步](#)

CS平台提交RMA申请

3) 批量申请备件单

如果一个工单确认更换多个备件，可使用批量导入，路径：我的问题单—点击工单标题---进入工单详细页面，点击备件列表---左上角“批量导入”，下载批量导入的模板，填写后上传提交申请

SHOW 10 ENTRIES

| 工单编号 | 标题 | 提交时间 | 状态 | 是否需要更换备件/数量 | 新增RMA单 |
|------------------|--------------------|---------------------|--------|-------------|--------|
| 2020092370000083 | 小童弱电S5830-52SC 测试1 | 2020-09-23 11:53:21 | 已有解决方案 | 是/100 | 新增申请 |

快捷链接

系统公告

我的问题单

需提交备件的问题单

工单查看

问题信息

备件列表

备件申请列表

批量导入

编号

RMA单号

公司名称

故障件返回注意事项

☞ 运输及费用

报修**用户承担**故障品返回到H3C备件库的运费，H3C承担好件派送和坏件返回维修中心的费用。

客户需**妥善包装并使用正规的物流承运商**，以避免设备受损。同时，H3C备件库会开箱验货，如果设备破损需支付维修费用。

☞ 配件检查

如果申请的是主机，请不要将线缆、挂耳、挡板、选配业务模块、说明书等随主机一起返回；

☞ 单据要求

返回时需打印《审核通知单》随设备一起归还，以便库房核对准确入库；返回后请保留库房接收底单以备查询。

☞ 外观检查

条码：需确保返回设备与报修设备一致，如条码不一致，或条码损毁丢失，需联系客服热线请工作人员协助处理；

防拆标签：需确保产品的防拆标签完好无损，如果防拆标签有损或被人为拆除即使送修的产品仍然在保修期内，H3C将不再受理报修；

硬件：确保设备硬件完好无损，如有网口针变形、生锈、腐蚀，器件脱落，设备外壳生锈、腐蚀，划痕、破损等情况，可联系客服热线请工作人员协助确认能否正常受理。

H3C公司通过对核心合作伙伴日常服务业务质量的监控与激励，推动合作伙伴提升服务管理水平及服务交付质量，树立合作伙伴自身服务形象。



具体考核细则请参考服务合作业务部下发的一些年度文件。

备件服务考核指标、关键事项举例：

| 序号 | 描述 |
|-------|-------------------------|
| 1 | 备件超期挂账 |
| 2 | 报修设备返回后检测无故障（NPF） |
| 3 | 报修设备为假货并经核实确认代理商知情或自身所为 |
| 4 | 私自揭帖、伪造设备条码以骗取维保 |
| | |

备件应用工具

新华三服务微信公众号

自助服务-备件查询 (仅限CT业务)

- ✓ 查备件库房
- ✓ 查备件申请
- ✓ 查条码维保



H3C

数字化解决方案领导者

www.h3c.com