

RMA 面對與處理

Reported : FAE Team

Date : Oct 25th 2017



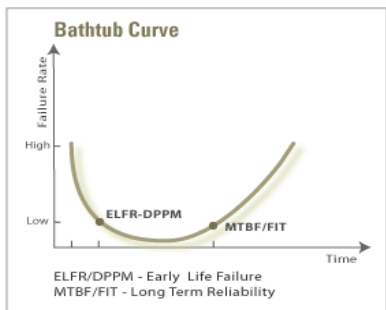
- 品質管理
- RMA處理流程
- RMA表格範例說明
- FAR範例說明
- Case 分享

Quality Management 品質管理目標

1. 提供品質優良的產品，以期能滿足客戶的期待和要求。
2. 品質能符合顧客預設的目標，能正確有效的管控品質。
3. 持續不斷的改善品質，並有令人滿意的結果。
4. 精確，快速的與客戶共同研究品質不良之原因，並且能排除再次犯錯之機會。

Reliability 可靠度

可靠度(Reliability) 不良，會提高客戶的RMA，增加維修費用。



RoHS 法規, Reach 有害物質

1. RoHS (2006/7/1st)
2. RoHS 2.0 (2019)
3. REACH (2007/6/1st)

RoHS
2.0





進料
檢驗

製程
檢驗

出貨
檢驗

IQC=> Incoming Quality Control,
進料檢驗.主要是控制來料的品質管控

IPQC=> Inner Process Quality Control,
製程品管, 針對製程上的品質管控

OQC=> Out-going Quality Control,
出貨品管,針對成品要出貨的物品品質管控

Step 1 : RMA 發生



1. 此料件是不是我們由我們交貨？
2. 案子Status (PVT?MP?Fail rate?Phenomemon?Occur date?)
3. 現象是否合理? 客戶希望如何處理?

Step 2 : 與FAE及原廠討論



1. 填寫 RMA application .doc (RMA表格)
2. 與原廠sales及工程部FAE 討論。
3. 請原廠sales提供收件窗口，並討論預計FAR 時間。

Step 3 : 取得不良品



1. 取得不良品並複判(須注意賣什麼就收什麼)。
2. 將不良品寄往原廠，提供Tracking number 並後續追蹤進度。

Step 4 : FAR



1. 確認原廠提供的FAR內容合理。
2. 將原廠FAR 提供給客戶，結案。



RMA 表格範例說明(1)

AENEAS

===Analysis Request Application===

1. Issuer Information:

Date of issue	填寫表格日期
Distributor	代理商名稱
Issuer	代理商處理窗口
Priority	嚴重性 (High/Middle/Low)

2. Customer Information:

Company Name	客戶名稱
Model Name	案子名稱
Item Name	IC 料號
Schedule	目前狀況及預計量產時間
End user	終端客戶
Project Name	終端客戶案子名稱



+ 3. Failed-Devices Description

Occurred Date	發生日期
Defect rate	?? DPPM
Yield Total	產出數量
Defective Total	異常數量
Date code / Lot No.	
Point of Failure	異常現象
Failure Description: (Must be Filled in clearly)	異常敘述(需填寫清楚，及附上照片)

4.

Date of Sample received	代理商收到異常樣品日期
Quantity submitted for analysis	收到異常樣品的數量
Date code of Sample	異常樣品 Date code
Fail mode of samples	IC 外觀是否有異常



欲知詳情請洽...

AENEAS

F&E team

蕭翔文(Alvin)	alvin@aeneas.com.tw	(02)87974259#628
葉昇晏(Allen)	allen.ye@aeneas.com.tw	(02)87974259#635
許哲維(Leon)	leon@aeneas.com.tw	(02)87974259#636
王立文(Leo)	leo@aeneas.com.tw	(02)87974259#720
李柏翰(Jesper)	jesper@aeneas.com.tw	(02)87974259#639
高士軒(Johnson)	johnson@aeneas.com.tw	(02)87984259#637



Thank You

AENEAS

