

## RMA POLICY

### 1 目的：

為使客戶更了解產品返修的作業流程以及相關規定，因而得以改善產品的品質與服務效率。

### 2 適用範圍：

- 2-1 客戶使用產品之期間發生不良或規格與實際使用不同，經業務同意接受退回，但不包含客戶或使用者未使用過之產品退回。
- 2-2 DOA 客戶或使用者於新品開始使用期間；經由業務與客戶(或使用者)議定，但不包含運送期間或未始用之產品。

### 3 字面定義：

- 3-1 RMA：Return Merchandise Authorization 退貨授權申請。
- 3-2 DOA：Dead on Arrival 新品不良。
- 3-3 OOW：Out of Warranty 過保固期。

### 4 產品返修責任界定：

- 4-1 除非特殊協定，否則業務為代表 RMA 對外聯繫之窗口。
- 4-2 RMA 單位為負責 DFI 產品及分公司退回的產品維修單位。
- 4-3 DFI 產品返修皆須經由經銷商送回。
- 4-4 產品返修，除非客戶要求版本控管之外，RMA 單位將會重工至最新版本。
- 4-5 業務與客戶有所訂定協議事項時，應知會 RMA 單位，否則 RMA 單位皆按照正常規範程序處理。

### 5 RMA 服務據點說明：

- 5-1 RMA 需求申請原則，除非有經業務代表特別協議之外，將以銷售據點為申請

主要返修點。

5-2 如客戶於非購買區域欲申請 RMA，須透過 DFI 總公司之業務代表申請。

5-3 RMA 服務據點分佈- [參閱附錄<一>](#)

5-4 RMA 工作天數

RMA 返修品工作的天數，將視返修品收到的狀況及時間點開始起算，以下為參考的工作天數(不包括例假日)

5-4-1 主機板或板卡類產品

返修品數量為 1~50 片，需要 10 個工作天

返修品數量為 51~100 片，需要 15 個工作天

返修品數量為 101~150 片，需要 20 個工作天

5-4-2 系統類產品

返修品數量為 1~10 台，需要 10 個工作天

返修品數量為 11~30 台，需要 15 個工作天

返修品數量為 31~50 台，需要 20 個工作天

## 6 產品保固規範與定義：

6-1 產品序號定義-[參閱附錄<二>](#)

6-2 除有特別的合約或當地有相關之法規規定之外，產品保固期限為 24 月 + 緩衝期。

6-3 依客戶所在地給予運送與銷售緩衝期最長以 12 週為限，如客戶所在地即為出貨地，則緩衝期限為 4 週。

6-4 產品保固期判定期限，依據客戶所提出 RMA 申請日為主，客戶須於申請號碼後一個月內退回該筆 RMA，否則將取消該筆 RMA 申請。

6-5 如該產品遇備品或零件短缺時，RMA 單位將以不影響客戶原始使用設備規格之同等級或更高等級的產品，以換貨方式處理。

6-6 OOW 產品，客戶如有 RMA 需求時，須於 RMA 申請的同時，同意支付基本檢測費用，RMA 收費標準-[參閱附錄<三>](#)。

6-7 產品保固期內，如遇下列情形將視同過保方式處理(非產品保固範圍)

6-7-1 在不當使用下或自行拆解零件、任意變更規格或使用非本公司原廠之配件所引起之故障與損壞。

6-7-2 產品如由使用者或是非本公司認可之工程師自行拆解維修。

6-7-3 因天災、人為之不慎使用而造成損害或遇不可抗拒之外力損壞。

6-7-4 違反產品手冊之使用提示，導致產品之損壞。

- 6-7-5 組裝不當造成之產品損壞。
- 6-7-6 因軟體安裝及設定所造成之使用問題與故障。
- 6-7-7 電腦病毒所造成之問題及故障。
- 6-7-8 本公司保固識別標籤撕毀或無法辨識。
- 6-7-9 其他不正常使用。

## 7 DOA 產品說明與定義：

- 7-1 出貨之產品與客戶所認知有所不同或規格與實際使用有所差異，此問題非屬 DOA 產品。
- 7-2 除有特別的合約或當地有相關之法規規定之外，DOA 產品期限為出貨後 4 週 + 緩衝期。
- 7-3 DOA 緩衝期，係依客戶所在地給予運送與銷售緩衝期最長以 8 週為限，如客戶所在地即為出貨地，則緩衝期限為 4 週。
- 7-4 如客戶申請為 DOA 產品，退回後經 DFI 確認排除人為因素損壞問題，DFI 將以換貨方式處理。

## 8 產品維修報告說明：

- 8-1 返修品維修完成後，RMA 將會一併附上維修報告，其內容包括 RMA 號碼、產品名稱、產品序號、不良現象與不良原因-[參閱附錄<四>](#)。
- 8-2 如客戶有額外的分析報告需求，須於 RMA 申請時事先告知，並提供相關需求文件或格式。

## 9 RMA 品返修運送方式與費用規定：

- 9-1 除有特別的合約或當地有相關之法規規定之外，返修品運送至 DFI 之運送費用由客戶負擔，而產品返回時之運送費用則由 DFI 負擔。
- 9-2 內陸地區運送方式，則以客戶同意之最合適的方式運送。
- 9-3 海外地區運送方式，除非有特別合約協議運送模式，否則以海、空運方式運送。
- 9-4 如客戶端要求使用較快速的運送模式返回，則額外之運送費用須由客戶端負擔。

9-5 如返修品超過保固期限或人損問題，則來回運送之費用須由客戶端負擔。

## 10 產品無法維修 DFI 之處理原則：

- 10-1 產品仍於保固期限內，DFI 將直接以良品換貨方式處理，並記錄於產品維修報告中。
- 10-2 如遇已停止生產之機種或無庫存良品可換貨給予客戶，DFI 將以同等級或同規格(含以上)之產品進行換貨處理，但仍需經由客戶同意；如客戶不同意，則以該產品最後一次售價之金額以折價方式退款處理。
- 10-3 如屬非產品保固範圍或過保固期之產品，將由 DFI 業務通知客戶端，直接於 DFI 以報廢方式處理或仍須寄還客戶方式處理。

## 11 產品返修流程說明：

- 11-1 客戶需先行至 DFI RMA WEB 網站申請註冊(<https://dfiweb.dfi.com/>)，並填寫 RMA 申請需求，經 DFI RMA 審核後，提供 RMA 號碼。
- 11-2 客戶在申請 RMA 號碼之前，須先行確認產品保固期限，如同意付費服務，再申請退回 DFI RMA。
- 11-3 DFI 在收到客戶退回的產品之後，須依據客戶所申請的返修品內容，進行核對產品名稱與產品出貨序號，如內容不符，DFI RMA 將透過業務代表先與客戶進行確認作業。
- 11-4 產品維修完成返回客戶之前，RMA 皆會依據標準的測試程序與目檢程序作業，如客戶端有特殊的設備或測試需求時，業務代表需於事前通會 RMA 依循作業。
- 11-5 產品維修完成返回客戶時，包裝方式除非有特別合約議定，否將以散裝方式包裝寄送。
- 11-6 RMA 返修流程圖- [參閱附錄<五>](#)
- 11-7 返修品如遇到超過保固期、人損問題等非原廠保固範圍之情形時，將會提出相關的報價資訊給業務通知客戶確認。
- 11-8 如超過 1 個月未收到客戶回覆的報價/原退資訊，DFI 將以 MAIL 方式通知業務/客戶，並終止客戶的送修流程，將返修品直接退回。

## 12 產品返修改版說明:

12-1 一般客戶所返修之產品，RMA 將會重工至該產品之最新版本，且不再另行知會客戶。

12-2 針對 ODM / OEM 客戶所返修之產品，除非有特別議定，否 RMA 也將會重工至該產品之最新版本，且不再另行知會客戶。

## 13 說明:

### 13-1 一般 RMA 備品提供原則

13-1-1 提供客戶必要的備品服務，得以讓客戶對個人用戶提升服務時效。

13-1-2 RMA 備品提供的數量標準，除非有另外合約議訂，否將依據該客戶前三個月所累積出貨量的 1% 做為備品上限，並隨訂單一同出貨。

13-1-3 DFI 所提供之備品資產，仍屬 DFI 所有，由業務代表統一掌控管理。

13-1-4 該產品停止生產 6 個月後，由業務代表通知客戶將所提供備品的半數歸還，於 12 個月後須全數歸還 DFI。

13-1-5 如於備品需歸還期限，客戶仍有其需求，DFI 業務代表得以該產品最後一次出貨之售價的 50% 轉售予客戶。

13-1-6 客戶備品退回 DFI 歸還後，如經 RMA 判定有人為因素損壞之問題(非產品保固之範圍)，DFI 會以人損相關規範收取費用或維修後要求客戶購回。

### 13-2 無償 RMA 備品提供原則

13-2-1 針對一些進、出口關稅較高國家的客戶，除非有另外合約議訂，否也可選擇以出貨量的 1% 做為免費備品的上限，此備品客戶無須再歸還 DFI，但所出貨的產品，將不再享有 RMA 保固服務。

13-2-2 客戶備品退回 DFI 歸還後，如經 RMA 判定有人為因素損壞之問題(非產品保固之範圍)，DFI 會以人損相關規範收取費用或維修後要求客戶購回。

### 13-3 無償 RMA 備品提供原則

針對一些進、出口關稅較高國家的客戶，除非有另外合約議訂，否可選擇以出貨量的 1% 做為免費 RMA 備品的上限，此備品客戶無須再歸還 DFI，但所出貨的產品，將不再享有 RMA 保固服務。

#### 13-4 零件備品提供原則

如客戶在當地有自行設置 RMA 維修點，DFI 能免費提供合理比率的維修零件給予客戶，但如客戶無法修出的產品，仍可申請 RMA 退回 DFI 處理，DFI 會盡可能協助修復，但無法修復的部分，RMA 將不再更換良品給予客戶。

#### 13-5 RMA 在地服務提供申請原則

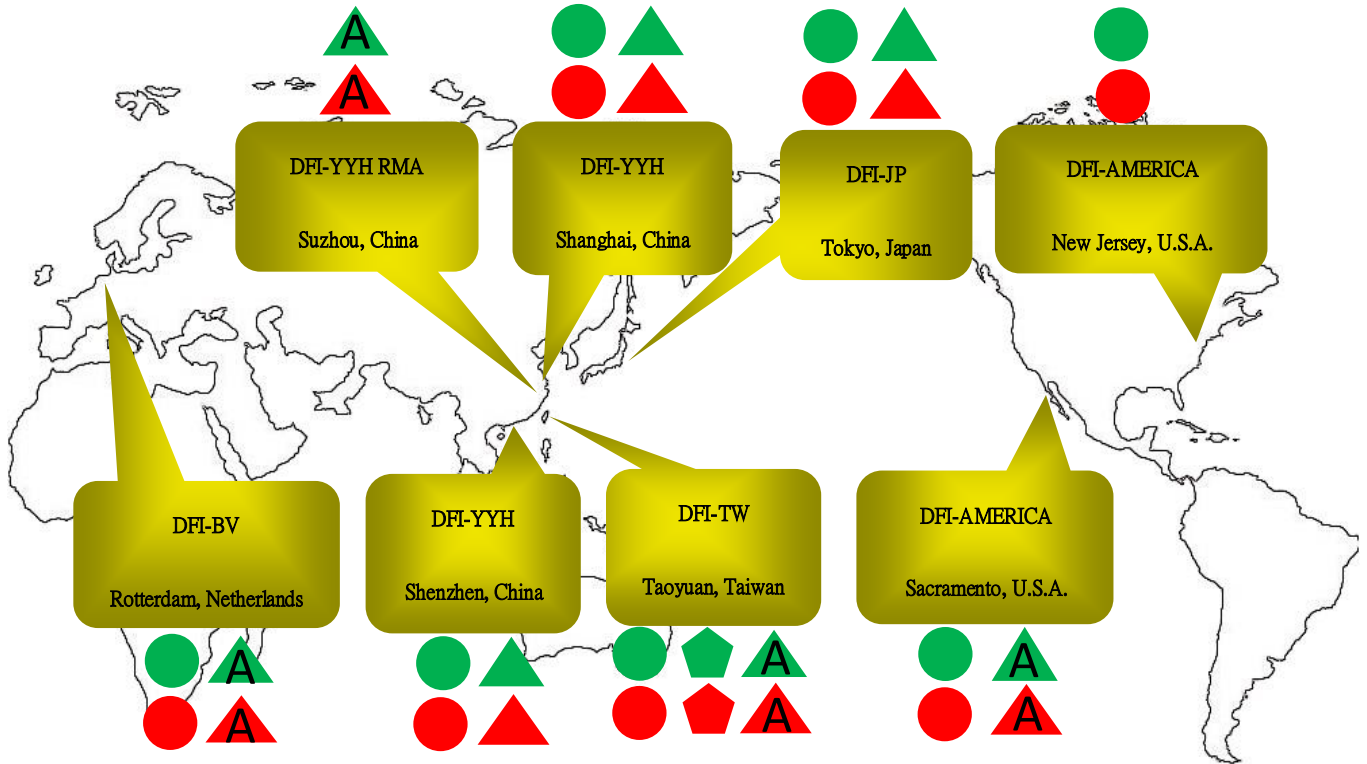
針對單一區域，每月出貨量超過 30K 的 OEM / ODM 客戶，可事先與 DFI 業務代表協議派員前往在地服務，但客戶必須協助安排人員住宿與交通問題。

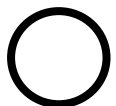



#### 13-6 產品維修分析報告需求

返修品維修完成後，每筆 RMA 都將會附上維修報告給予客戶，其內容包括 RMA 號碼、產品名稱、產品序號、不良現象與不良原因，如客戶需更詳細的維修分析報告，需事先同時知會品保部門，資料由品保單位負責提供。



## 附錄<一>



- 
Technical Support  
Mother Board / System
- 
Factory  
Mother Board / System
- 
RMA Center (only RMA apply and simple troubleshooting)  
Mother Board / System
- 
Full function of RMA service

- **DFI-TW**

Address: No.157, Shanying Road, Guishan District, Taoyuan City(333424), Taiwan (R.O.C)

臺灣桃園市龜山區山鶯路 157 號

Tel: +886 (3) 216-5058#2277

Fax: +886 (3) 359-5058

RMA contact E-mail: [vivian@dfi.com](mailto:vivian@dfi.com)

DFI RMA website: <http://dfiweb.dfi.com/>

DFI website: <http://www.dfi.com/>

Organization: 17 staffs

- **DFI-JP**

Address: 5F , Dai2 Denpa Bldg.2-14-10 Sotokanda Chiyoda-ku, Tokyo 101-0021, Japan

Tel: +81(3) 5209-1081

Fax:+81(3) 5209-1082

RMA contact E-mail: [patrick.liu@dfi.com](mailto:patrick.liu@dfi.com)

DFI RMA website: <http://dfiweb.dfi.com/>

DFI website: <http://www.dfi.com/>

Organization: 3 staffs

- **DFI-AMERICA(RMA Center/CA)**

Address: 960 Riverside Parkway Suite 10, West Sacramento, CA 95605, U.S.A.

Tel: +1(916)378-4166

Fax:+1(916)371-8419

RMA contact E-mail: [surinder.kaur@dfi.com](mailto:surinder.kaur@dfi.com)

DFI RMA website: <http://dfiweb.dfi.com/>

DFI website: <http://www.dfi.com/>

Organization: 3 staffs



- **DFI-AMERICA(Office/NJ)**

Address: 15 Corporate Place South, Unit#201 Piscataway, NJ 08854, U.S.A

Tel: +1 (732) 390-2815

Fax:+1 (732) 562-0693

DFI website: <http://www.dfi.com/>

Organization: 3 staffs

- **DFI-BV**

Address: Klompenmakerstraat 89, 3194 DD ,Rotterdam Hoogvliet, The Netherlands

Tel: +31 (10) 313-4113

Fax: +31 (10) 313-4101

RMA contact E-mail: [rma.eu@dfi.com](mailto:rma.eu@dfi.com)

DFI RMA website: <http://dfiweb.dfi.com/>

DFI website: <http://www.dfi.com/>

Organization: 3 staffs

- **DFI-YYH / Yan Ying Hao Trading (Shenzhen) Co, Ltd (Main office)**

Address: Room 1819, 18F, Hongyu Building, Longguan Road, Shitouling, Yucui  
Community, Longhua Street, Longhua District, Shenzhen, Guangdong Province, China

中國廣東省深圳市龍華區龍華街道玉翠社區獅頭嶺龍觀路鴻宇大廈 18 樓  
1819 室

Tel: +86 (0755) 2372-9390

DFI website: <http://www.dfi.com/>

Organization: 3 staffs

**DFI Inc.**

10F, No.97, Sec.1, Xintai 5th Rd.,  
Xizhi Dist., New Taipei City 221416,  
Taiwan (R.O.C.)  
Tel: +886(2)2697-2986

- **DFI-YYH / Shanghai office**

Address: Room 505, Building 3, Excellence Science and Technology Park, No.877,  
Jiuxin Road, Songjiang District, Shanghai, China

中國上海市松江區九新公路 877 號卓越科技園 3 號樓 505 室

DFI website: <http://www.dfi.com/>

Organization: 3 staffs

- **DFI-YYH RMA / Suzhou**

Address: Qisda-S2, No.169, Zhujiang Road, New District, Suzhou, Jiangsu Province,  
China

中國江蘇省江蘇市高新區珠江路 169 號佳世達 S2 廠

Tel: +86 (512) 666-58800#1706

RMA contact E-mail: [ht.hu@dfi.com](mailto:ht.hu@dfi.com)

DFI RMA website: <http://dfiweb.dfi.com/>

DFI website: <http://www.dfi.com/>

Organization: 2 staffs

## 附錄〈二〉



主板上有一張英文字母及數字組成的條碼貼紙，其代表意義說明如下：

1. 第1碼英文字母標示為產品製造地點(例如:D為臺灣製造、C或Y為中國製造)
2. 第2碼英文字母標示為西元年(例如:0為2010年，A為2011年，B為2012年…E為2015年，依此類推)
3. 第3、4碼數字標示為產品出貨週別(例如:07為第7週出貨)
4. 第5~9碼數字為產品流水號

## 附錄〈三〉

### 亞太地區

Area	Product item	Warranty period	Non-man-made Damage	Man-made Damage
DFP / DFJ	MB& Card Product	Inside Warranty	Free	Labor cost at US\$ 40 and Material cost
		Out of Warranty	Labor cost at US\$ 40 and Material cost	
	System Product	Inside Warranty	Free	Labor cost at US\$ 100 and Material cost
		Out of Warranty	Labor cost at US\$ 100 and Material cost	

### 歐美地區

Area	Product item	Warranty period	Non-man-made Damage	Man-made Damage
DFE / DFU	MB& Card Product	Inside Warranty	Free	Labor cost at US\$ 70 and Material cost
		Out of Warranty	Labor cost at US\$ 70 and Material cost	
	System Product	Inside Warranty	Free	Labor cost at US\$ 150 and Material cost
		Out of Warranty	Labor cost at US\$ 150 and Material cost	

### 中國地區

Area	Product item	Warranty period	Non-man-made Damage	Man-made Damage
DFC	MB& Card product	Inside Warranty	Free	Labor cost at RMB200 and Material cost
		Out of Warranty	Labor cost at RMB200 and Material cost	
	System PRODUCT	Inside Warranty	Free	Labor cost at RMB300 and Material cost
		Out of Warranty	Labor cost at RMB300 and Material cost	



DFI Inc.

10F, No.97, Sec.1, Xintai 5th Rd.,  
Xizhi Dist., New Taipei City 221416,  
Taiwan (R.O.C.)  
Tel: +886(2)2697-2986

### 附錄<四>

DFI		RMA 維修報表												
客戶:						日期:			頁數:					
RMA NO.:						審核:								
項次	客戶名稱	RMA單號	機型	產品序號	客戶不良描述	不良狀況	零件位置	不良原因	責任類別	維修人員	返修日期	完成日期	備註	
1														
2														
3														
4														
5														
								公司/工廠地址:臺灣新北市汐止區環河街100號						
								電話:(02)2694-2986 傳真:(02)2694-3221、2694-3226						
								網址:http://www.dfi.com						
								設計品質、製造品質、服務品質						

## 附錄〈五〉

