

Kundinstruktion för felrapportering, reparation och service

Sammanfattning

Detta dokument beskriver rutiner vid rapportering av systemrelaterade problem, reparationer och servicehantering för Alstoms kunder.

Information reference	Date	Document number	Version	Status	Page
SUPPORTLINE	2025-08-26	NPS50001	2.8	RELEASED	1 (5)

Innehållsförteckning

1.	Rapportering	3
2.	Systemrelaterade problem	3
3.	Reparation och service	3
3.1	RMA-process	3
	Steg 1 – Begära RMA-nummer	3
	Steg 2 – Skicka gods	3
4.	Kontaktinformation	4
4.1	SupportLine, systemrelaterade problem	4
4.2	Reparation och service	4

1. Rapportering

All rapportering som rör systemrelaterade avvikelser och problem samt reparations- och serviceärenden görs genom att använda Alstoms blankett för felrapportering.

Den för kapitel 2 och 3 gemensamma elektroniska blanketten kan beställas av SupportLine, se kontaktuppgifter under kapitel 4.1.

2. Systemrelaterade problem

En felrapport skall fyllas i elektroniskt och så komplett som möjligt.

Felbeskrivningen skall vara utförlig, innehålla datum och tid då felet inträffade samt loggar, dumpar, uppspelningar etc som kan underlätta utredningen skall alltid bifogas. Om information saknas begär SupportLine komplettering.

Felrapporten skickas med e-post i editerbart format (ej pdf/scannad) till SupportLine, se kontaktuppgifter under kapitel 4.1.

Ärendet registreras av SupportLine och en bekräftelse där ärendenumret meddelas skickas till kund.

3. Reparation och service

För hantering av reparationer och serviceärenden använder Alstom en RMA-process (Return Merchandise Authorisation) vilken beskrivs nedan.

3.1 RMA-process

Steg 1 – Begära RMA-nummer

En RMA-blankett per produkt skall fyllas i elektroniskt och så komplett som möjligt och skickas med e-post till SupportLine för begäran av RMA-nummer.

I de fall reparations- eller serviceärendet skall faktureras skall även en beställning bifogas. Om information saknas begär SupportLine komplettering.

SupportLine registrerar ärendet, noterar RMA-nummer på blanketten och skickar tillbaka till kund.

Steg 2 – Skicka gods

Godset märkes synligt med RMA-nummer. Ankommet gods som saknar RMA-märkning returneras till avsändaren utan åtgärd.

All utrustning skall emballeras noggrant. För att undvika att kretskort skadas under transport måste de emballeras i ESD-skyddad förslutning och för korttypen avsedd kartong.

Information reference	Date	Document number	Version	Status	Page
SUPPORTLINE	2025-08-26	NPS50001	2.8	RELEASED	3 (5)

4. Kontaktinformation

4.1 SupportLine, systemrelaterade problem

Felrapport och eventuella bilagor skickas med e-post till:

supportline@alstomgroup.com

Om bilaga ej kan skickas med e-post vänligen kontakta SupportLine för adressuppgift för postförsändelse/bud.

Telefonnummer: +46 (0)10 852 5400

Ange alltid ärendenummer vid kontakt med SupportLine angående ert supportärende.

4.2 Reparation och service

RMA-blankett och eventuell beställning skickas med e-post till:

supportline@alstomgroup.com

När RMA-nummer har erhållits skall godset märkas med detta och skickas till den adress som anges i svarsmejlet från SupportLine.

Ange alltid RMA-nummer vid kontakt med SupportLine angående ert reparationsärende.

Approval

Approved by
Name signature:Approved by
Name signature:

Name clarification:

Name clarification:

Role:

Role:

Version History

Version	Changes/Comments	Signature	Date
1.0	Nyskapad (ursprungsdokument: CST20020)	KSTILL	2005-09-07
2.0	Ändringar	ZNILSSON	2009-02-06
2.1	Uppdatering av kontaktuppgifter mm.	ZNILSSON	2009-06-23
2.2	Lagt till RMA-process mm.	ZNILSSON	2012-05-08
2.3	Uppdaterat beskrivning av RMA-process.	ZNILSSON	2012-09-18
2.4	Ändring av adresser	ZNILSSON	2014-12-12
2.5	Ändring av SupportLines mejladress	ZNILSSON	2016-05-13
2.6	Ändring till Alstom-logga, adressuppgifter mm.	ZNILSSON	2021-09-27
2.7	Ändring av företagsnamn	ÅKERBLAD	2023-02-09
2.8	Tagit bort adressuppgifter	ÅKERBLAD	2025-08-26