

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	2021-09-27	NPS50001	2.6	RELEASED	1 (6)

Filename: NPS50001 2.6 Kundinstruktion för felrapportering, reparation och service.docx

This document and its contents are the property of Bombardier Inc. or its subsidiaries. This document contains confidential proprietary information. The reproduction, distribution, utilization or the communication of this document or any part thereof, without express authorization is strictly prohibited. Offenders will be held liable for the payment of damages. © 2005, Bombardier Inc. or its subsidiaries. All rights reserved.

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 Repair Center, reparation och service	4

Information reference	Date	Document number	Version	Status	Page
SUPPORTLINE	2021-09-27	NPS50001	2.6	RELEASED	2 (6)

Filename: NPS50001 2.6 Kundinstruktion för felrapportering, reparation och service.docx

This document and its contents are the property of Bombardier Inc. or its subsidiaries. This document contains confidential proprietary information. The reproduction, distribution, utilization or the communication of this document or any part thereof, without express authorization is strictly prohibited. Offenders will be held liable for the payment of damages. © 2005, Bombardier Inc. or its subsidiaries. All rights reserved.

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 grundlig och 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 felrapport 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 längst upp till höger 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. Adress till Repair Center finns under kapitel 4.2.

Information reference	Date	Document number	Version	Status	Page
SUPPORTLINE	2021-09-27	NPS50001	2.6	RELEASED	3 (6)

Filename: NPS50001 2.6 Kundinstruktion för felrapportering, reparation och service.docx

This document and its contents are the property of Bombardier Inc. or its subsidiaries. This document contains confidential proprietary information. The reproduction, distribution, utilization or the communication of this document or any part thereof, without express authorization is strictly prohibited. Offenders will be held liable for the payment of damages. © 2005, Bombardier Inc. or its subsidiaries. All rights reserved.

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 kan denna skickas till:

Bombardier Transportation Sweden AB (part of Alstom Group)
SupportLine
Box 470 36
100 74 Stockholm
Sverige

Telefonnummer: +46 (0)10 852 5400

Ange alltid ärendenummer vid kontakt med SupportLine angående ert supportärende.

4.2 Repair Center, reparation och service

Felrapport och eventuell beställning skickas med e-post till:

supportline@alstomgroup.com

När RMA-nummer har erhållits skall godset märkas med detta och skickas till:

Bombardier Transportation Sweden AB (part of Alstom Group)
Repair Center
Buteljgatan 5
117 43 Stockholm
Sverige

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

Information reference	Date	Document number	Version	Status	Page
SUPPORTLINE	2021-09-27	NPS50001	2.6	RELEASED	4 (6)

Filename: NPS50001 2.6 Kundinstruktion för felrapportering, reparation och service.docx

This document and its contents are the property of Bombardier Inc. or its subsidiaries. This document contains confidential proprietary information. The reproduction, distribution, utilization or the communication of this document or any part thereof, without express authorization is strictly prohibited. Offenders will be held liable for the payment of damages. © 2005, Bombardier Inc. or its subsidiaries. All rights reserved.

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

Information reference	Date	Document number	Version	Status	Page
SUPPORTLINE	2021-09-27	NPS50001	2.6	RELEASED	5 (6)

Filename: NPS50001 2.6 Kundinstruktion för felrapportering, reparation och service.docx

This document and its contents are the property of Bombardier Inc. or its subsidiaries. This document contains confidential proprietary information. The reproduction, distribution, utilization or the communication of this document or any part thereof, without express authorization is strictly prohibited. Offenders will be held liable for the payment of damages. © 2005, Bombardier Inc. or its subsidiaries. All rights reserved.