

## MEMO

เรื่อง **แนวทางในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบอุทกภัย  
ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง กันยายน 2567**

To Sales Director / All Channel managers

From Kamolchanok Pumpaibool, Field Service Operation Manager, PoM

CC PoM / Finance

จากสถานการณ์อุทกภัย ดินถล่ม และน้ำป่าไหลหลากตั้งแต่ช่วงเดือนสิงหาคม 2567 ที่ผ่านมา แผนกบริการลูกค้า บริษัท อีเลคโตรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด ขอแจ้งแนวทางในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบอุทกภัย ดังนี้

**กรณีที่สินค้าอยู่ในระยะประกัน**

- ฟรี ค่าบริการตรวจเช็ค สำหรับลูกค้า
- ส่วนลดค่าอะไหล่รวมถึง C&A ที่เสียหายจากอุทกภัย 50% (สำหรับลูกค้า)
- ฟรี ค่าเดินทาง นับจากระยะทางระหว่างร้านค้าที่ซื้อ หรือจากอำเภอเมืองกรณีซื้อสินค้าจากห้างและออนไลน์ ถึงบ้านลูกค้า (ไม่เกิน 30 กม.)
- พิเศษ บริการฉีดล้างคราบน้ำหรือโคลนภายในเครื่อง 1,800.- จากราคาปกติ 2,500 บาท (สำหรับลูกค้า) เฉพาะสินค้าขนาดใหญ่ (MA)
- ค่าเดินทางนอกพื้นที่กม.ละ 10 บาท

**กรณีที่สินค้าอยู่นอกระยะประกัน**

- ค่าบริการตรวจเช็คปกติ 800 บาท ลดเหลือ 500 บาท สำหรับลูกค้า
- ส่วนลดค่าอะไหล่รวมถึง C&A ที่เสียหายจากอุทกภัย 50% (สำหรับลูกค้า)
- บริการฉีดล้างและเป่าไล่คราบน้ำหรือโคลนภายในเครื่อง 1,800.- จากราคาปกติ 2,500 บาท (สำหรับลูกค้า) เฉพาะสินค้าขนาดใหญ่ (MA)
- ฟรี ค่าเดินทาง นับจากระยะทางระหว่างร้านค้าที่ซื้อ หรือจากอำเภอเมืองกรณีซื้อสินค้าจากห้างและออนไลน์ ถึงบ้านลูกค้า (ไม่เกิน 30 กม.)
- ค่าเดินทางนอกพื้นที่กม.ละ 10 บาท

**หมายเหตุ**

- ราคาดังกล่าวข้างต้น ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) 7%
- สินค้าจะต้องอยู่ในสถานที่ที่อยู่ในเขตพื้นที่น้ำท่วม ตำบล อำเภอ จังหวัด ที่ได้รับผลกระทบ เท่านั้น
- ติดต่อแจ้งลงทะเบียนเพื่อรับการบริการตั้งแต่วันที่ได้รับประกาศนี้ จนถึง 30 กันยายน 2567 เท่านั้น หรือภายในระยะเวลา 30 วัน หลังจากน้ำลดหรือเมื่อสิ้นสุดเป็นเขตพื้นที่ภัยพิบัติตามประกาศพื้นที่ภัยพิบัติของทางราชการ
- ส่วนลดค่าบริการและค่าอะไหล่ข้างต้นเป็นสิทธิเฉพาะของลูกค้าเท่านั้น ศูนย์บริการ รวมถึงตัวแทนจำหน่าย จะไม่ได้ผลตอบแทนจากอะไหล่

- สำหรับการบริการให้กับสินค้าของตัวแทนจำหน่าย (Dealer) เอง บริษัทฯ จะให้ส่วนลดเฉพาะค่าอะไหล่ 50% เท่านั้น การแจ้งเคลมหรืองานซ่อมต่างๆ ขอให้แยกออกจากงานบริการสินค้าของลูกค้า
- การส่งใบงานและหลักฐานการเคลมส่วนลดค่าอะไหล่ทั้งหมดมาที่หัวหน้าช่างและแผนกอะไหล่
  - คุณกัมพล kumphol.wisessang@electrolux.com
  - คุณแดงโม puntaree.boonmee@electrolux.com
  - คุณคิง nutthaphon.songkrut@electrolux.com
  - คุณชมพู่ phigulthong.netmuk@electrolux.comหัวหน้าช่าง จะตรวจสอบความถูกต้องของอะไหล่และงานซ่อมเพื่อยืนยันกับแผนกอะไหล่ในการแจ้งชดเชยส่วนลดค่าอะไหล่ต่อไป โดยศูนย์บริการและตัวแทนจำหน่ายที่รับผิดชอบงานซ่อมนั้นๆ ต้องแนบหลักฐานการเคลมประกอบใบงานที่รับสิทธิ์มาดังนี้
  1. ภาพสภาพเครื่อง และชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ที่เสียหาย อย่างน้อย 1-3 ภาพ
  2. ภาพหลักฐานของเครื่อง เช่น nameplate หรือฉลาก Serial Number ของเครื่อง
  3. ภาพพื้นที่รอบข้างที่ติดตั้งเครื่อง (เฉพาะสินค้า MA)
- การปิดงานในระบบ Instaedge สำหรับงานซ่อมสินค้าภายใต้แคมเปญช่วยเหลือนี้ ให้ลงเลขรหัสการเสียด้วย รหัสต่อไปนี้  
เท่านั้น  
Components code: 989  
Condition code: 33

ลูกค้า สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ 3 ช่องทาง โดยแจ้ง Code “ช่วยเหลือหน้าท่อม สิงหาคม 2567” ดังนี้

- หมายเลขโทรศัพท์ 02-725-9000 กด 1 เท่านั้น
- E-Mail address: [customercareshai@electrolux.com](mailto:customercareshai@electrolux.com)
- Line ID: @electroluxcare

พื้นที่ที่มีประกาศอุทกภัยแล้ว ตั้งแต่ 16-31 สิงหาคมมีดังนี้

เชียงใหม่ เชียงใหม่ พะเยา น่าน ลำพูน ลำปาง แพร่ อุตรดิตถ์ สุโขทัย พิษณุโลก นครสวรรค์ เพชรบูรณ์ เลย อุตรธานี หนองคาย หนองบัวลำภู ระยอง ภูเก็ต ยะลา นครศรีธรรมราช พังงา ตรัง และสตูล

**(เอกสารแนบเผยแพร่ให้เฉพาะศูนย์บริการ (ASC) และ Dealer เท่านั้น)**

**แนวทางของ ASC และ Dealer ในการจัดการสินค้าที่ได้รับความเสียหายจากอุทกภัยตามโปรแกรมช่วยเหลือ**

**ตัวอย่างขั้นตอนรายละเอียดของการซ่อมเครื่องที่โดนน้ำท่วม** (กรณีเครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า เครื่องล้างจาน ตู้เย็น)

**ย้า!!!! ห้ามเปิดใช้งานสินค้าโดยยังไม่ทำความสะอาด เพราะความชื้นและคราบตกค้างอาจทำให้ชิ้นส่วนเสียหายถาวรได้**

1. รับเครื่องจากบ้านลูกค้ามาที่ศูนย์บริการ และ/หรือพิจารณาซ่อม-ทำความสะอาดที่บ้านลูกค้า กรณีมีพื้นที่ในการจัดการ
  2. จัดวางในพื้นที่ทำความสะอาด
  3. ถอดฝาครอบเครื่อง รวมถึงฝาครอบด้านหลังเครื่อง เพื่อให้มองเห็นอุปกรณ์ทั้งหมดของเครื่อง
  4. ฉีดน้ำล้างเครื่องโดยไม่ถอดอุปกรณ์ใดๆออก ด้วยเครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง จนสะอาดเท่าที่ทำได้ โดยให้ระมัดระวังแผง PCB และเซ็นเซอร์ที่ไม่มีกล่องครอบหรือเป็นจุดยึดแบบ Slot ให้ถอดชิ้นส่วนดังกล่าวออกก่อนฉีดล้างเพราะอาจไม่สามารถทนแรงดันสูงได้
  5. ถอดอุปกรณ์ไฟฟ้าทั้งหมดออก แยกทำความสะอาดด้วยน้ำยาทำความสะอาด ส่วนแผง PCB ซ็อกเก็ต-แจ็คเสียบสายต่างๆในระบบแผงควบคุม และเซ็นเซอร์ต่างๆ หลังล้างและเป่าแห้งแล้ว ให้ฉีดล้างซ้ำอีกครั้งด้วยน้ำยาล้างแผงวงจร เพื่อไล่ความชื้นป้องกันการกัดกร่อน ตรวจสอบรีเลย์ในแผงควบคุม ถ้าน้ำเข้าให้เจาะฝาตัวบน เพื่อถ่ายน้ำ และเป่าแห้ง
  6. ฉีดโซเน็กซ์-WD40 เพื่อไล่ความชื้นและหล่อลื่นลูกปืนถึงซັกและมอเตอร์
  7. ลงจารบีที่ลูกปืนถึงซັก และลูกปืนมอเตอร์ให้ทั่ว
  8. แกะสวิตช์ประตู ทำความสะอาดคราบและสิ่งสกปรกที่อุดตัน เป่าให้แห้ง จากนั้นฉีดทำความสะอาดหน้าสัมผัสด้วยน้ำยาล้างแผงวงจรจนทั่ว
  9. ให้มั่นใจว่าทุกชิ้นส่วนที่ทำความสะอาดได้รับการเป่าแห้งสนิทดีแล้ว และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดต้องใช้สเปรย์น้ำยาล้างแผงวงจรฉีดล้างจนทั่วแล้ว ก่อนทำการประกอบชิ้นส่วนทั้งหมดกลับคืน
- \*\*\*\*หลังประกอบชิ้นส่วนต่างๆ ให้เช็ดทำความสะอาดคราบน้ำยา-จารบีส่วนเกินออกให้เรียบร้อย เพื่อไม่ให้หยดลงพื้นที่ติดตั้ง
10. สำหรับตู้เย็น การทำความสะอาดและตรวจสอบความเสียหาย ต้องทำในที่เปิดโล่งอากาศถ่ายเทสะดวกเท่านั้น เพื่อป้องกันกรณีมีการรั่วไหลของสารทำความเย็น เมื่อทำความสะอาดภายในช่องแช่แล้ว ควรเช็ดซ้ำด้วยน้ำยาล้างตู้เย็นที่ป้องกันเชื้อราได้ ไม่จำเป็นต้องถอดยางขอบประตูออกหากยังมีสภาพดี ให้ทำความสะอาดคราบต่างๆออกก่อน เช็ดซ้ำด้วยน้ำยาล้างตู้เย็นที่กำจัดเชื้อราได้ จากนั้นหากยางขอบประตูมีความแข็งให้เป่าด้วยลมร้อนหรือเช็ดด้วยน้ำอุ่นแล้วปิดตู้ทิ้งไว้ประมาณครึ่ง-หนึ่งชั่วโมง
  11. ทำการทดสอบการทำงานของเครื่อง เข้าโหมดต่างๆให้ครบถ้วน ว่ามีอุปกรณ์ใดเสียบ้าง เพื่อเข้าสู่การซ่อมปกติ
  12. เมื่อทำการแก้ไขแล้ว ให้ตรวจสอบการทำงานด้วยโหมดทดสอบอุปกรณ์ (Diagnostic Mode) จนเครื่องสามารถทำงานได้เป็นปกติแล้ว ทำความสะอาดชั้นสุดท้าย เช็ดด้วยน้ำยาขัดสี ก่อนห่อพลาสติกแรปเตรียมส่งกลับคืนลูกค้าต่อไป

**อุปกรณ์พื้นฐานสำหรับทำความสะอาดเครื่องน้ำท่วม**

1. ปากกามาร์เกอร์ (สำหรับเขียนหมายเลขหรือทำสัญลักษณ์บน ฝา, โครงเครื่อง, มอเตอร์ อะไหล่ เพื่อป้องกันการสับสน)
2. น้ำมันหล่อลื่นแบบฉีด (โซเน็กซ์/WD-40) (หล่อลื่นและไล่ความชื้นชิ้นส่วนต่างๆ)
3. จารบีแบบฉีด (หล่อลื่นส่วนลูกปืน)
4. สเปรย์น้ำยาล้างแผงวงจร (ล้างแผงควบคุมและหน้าคอนแทก)
5. น้ำยาล้างตู้เย็นสูตรกำจัดและป้องกันเชื้อรา
6. แปรงสีฟัน (ล้างแผงควบคุม ขั้วต่อ และพื้นเพื่องต่างๆ)
7. แปรงทองเหลือง
8. แปรงทาสี-ขัดฝุ่น 1"

9. ไขน็อตพร้อมด้ามแบบมือจับ (กรณีที่ต้องตัดส่วนรีเลย์)
10. เครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง
11. พลาสติกสำหรับห่อแรปเครื่อง
12. เครื่องเป่าลม (hand blower) หากจำเป็นต้องใช้ไดร์ร้อนทดแทน เวลาเป่าแห้งให้ใช้โหมดเป่าลมเย็นเท่านั้น
13. ไดร์ร้อน (Dryer) หรือ ไดร์เป่าผม สำหรับกรณีใช้งานตู้เย็นแล้วพบว่ายางขอบประตูเริ่มแข็งแต่ยังสภาพดี หลังทำความสะอาด ให้ใช้ผ้าหมาดเช็ดแล้วเป่าลมร้อนจะช่วยให้ยางนิ่มลงได้

เครื่องที่นำท่วมบางส่วน มีชิ้นส่วนที่ต้องรื้อหรือทำความสะอาดโดยละเอียด ดังนี้

- 2.1 มอเตอร์
- 2.2 บี๊มถ่าน้ำทิ้ง
- 2.3 โช้ค
- 2.4 แผงควบคุม
- 2.5 สวิตช์ประตู (ถ้าโดนน้ำท่วมถึง)
- 2.6 กล่องน้ำยาหรือชุด Autodose หากมีน้ำสกปรกขังนาน การล้างไม่สะอาดจะทำให้ใช้งานแล้วเกิดกลิ่นอับได้

**ขั้นตอนการเคลม** สำหรับศูนย์บริการและดีลเลอร์ที่รับผิดชอบงานซ่อม รวมถึงเพื่อการเคลมซ่อมสินค้าของทางดีลเลอร์เอง

1. ดำเนินการส่งอะไหล่ตามที่ต้องใช้ จากนั้นเข้ารับบริการหรือซ่อมและคิดค่าใช้จ่ายตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในโปรแกรมช่วยเหลือ
2. รวบรวมหลักฐานดังนี้:
  1. ใบงาน
  2. Invoice คำสั่งซื้ออะไหล่
  3. แนบภาพหลักฐานความเสียหาย
3. ส่งหลักฐานทั้งหมดมายังแผนกอะไหล่และหัวหน้าช่าง (คุณกัมพล)
4. ทางแผนกอะไหล่จะดำเนินการออกใบลดหนี้ให้ตามเงื่อนไขในโปรแกรมช่วยเหลือ
5. ทางหัวหน้าช่างจะดำเนินการเคลมค่าแรงตามเงื่อนไขของโปรแกรมช่วยเหลือ

ทั้งนี้ อาจมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนในการดำเนินการข้างต้นได้ โดยบริษัทจะแจ้งให้ทราบทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลง