

MEMO

เรื่อง แนวทางในการให้บริการตรวจเช็ค - ซ่อมสินค้าที่ประสบอุบัติเหตุ
 “น้ำท่วม”

เรียน ESC, ASC, Dealer, Contractor

CC PoM / Finance

บริษัท อีเลคโตรลักซ์ ประเทศไทย จำกัด ขอแจ้งแนวทางในการให้บริการที่ประสบอุบัติเหตุ ดังนี้

กรณีสินค้าชำรุด หรือ ขายน้ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย (Dealer) ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์อุทกภัย

- บริการตรวจสอบและทำความสะอาดสินค้าที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย โดยมีค่าใช้จ่ายตามปกติ (ศูนย์บริการที่เข้าดำเนินการจะ เรียกเก็บกับลูกค้าโดยตรง)
- ค่าอะไหล่รวมถึง C&A ภายในเครื่องที่เสียหายจากอุทกภัย ให้ใช้อะไหล่มาตรฐานบริษัทฯ
- กรณีสินค้าที่เสียหายหนัก หรือไม่สามารถทำความสะอาดได้ โปรดประสานงานฝ่ายขายในพื้นที่ของบริษัทเพื่อดำเนินการต่อไป
- การปิดงานในระบบ **Instaedge** สำหรับงานซ่อมสินค้าภายใต้ ปัญหาที่สินค้าโดนน้ำท่วมนี้
ให้ลงเลขรหัสอาการเสียด้วยรหัสต่อไปนี้ เท่านั้น

Components code: **989**

Condition code: **33**

แนวทางของ ESC, ASC, Dealer และ Contractor ในการจัดการสินค้าที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยตาม ขั้นตอนต่อไปนี้

ตัวอย่างขั้นตอน/แนวทางรายละเอียดของการซ่อมเครื่องที่โดนน้ำท่วม (กรณีเครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า เครื่องล้างจาน ตู้เย็น)

ย้า!!!! ห้ามเปิดใช้งานสินค้าโดยที่ยังไม่ได้ทำความสะอาด เพราะความชื้นและคราบตกค้างอาจทำให้ชิ้นส่วนเสียหายถาวรได้

- 1) รับเครื่องจากบ้านลูกค้ามาที่ศูนย์บริการ และ/หรือพิจารณาซ่อม-ทำความสะอาดที่บ้านลูกค้า กรณีมีพื้นที่ในการจัดการ
- 2) จัดวางในพื้นที่ที่ทำความสะอาด
- 3) ถอดฝาครอบเครื่อง รวมถึงฝาครอบด้านหลังเครื่อง เพื่อให้มองเห็นอุปกรณ์ทั้งหมดของเครื่อง
- 4) ถอดน้ำล้างเครื่องโดยไม่ถอดอุปกรณ์ใดๆออก ด้วยเครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง จนสะอาดเท่าที่ทำได้ โดยให้ระมัดระวังแผง PCB และ เซ็นเซอร์ที่ไม่มีกล่องครอบหรือเป็นจุดยึดแบบ Slot
ให้ถอดชิ้นส่วนดังกล่าวออกก่อนฉีดล้างเพราะอาจไม่สามารถทนน้ำแรงดันสูงได้
- 5) ถอดอุปกรณ์ไฟฟ้าทั้งหมดออก แยกทำความสะอาดด้วยน้ำยาทำความสะอาด ส่วนแผง PCB ซ็อกเก็ต-แจ็คเสียบสายต่างๆในระบบ แผงปุ่มควบคุม และเซ็นเซอร์ต่างๆ หลังล้างและเป่าแห้งแล้ว ให้ฉีดล้างซ้ำอีกครั้งด้วยน้ำยาล้างแผงวงจร เพื่อไล่ความชื้นป้องกันการ กัดกร่อน ตรวจสอบรีเลย์ในแผงควบคุม ถ้าน้ำเข้าให้เจาะฝาด้านบน เพื่อให้น้ำออก และเป่าแห้ง
- 6) ฉีดโซแน็กซ์-WD40 เพื่อไล่ความชื้นและหล่อลื่นลูกปืนถึงซัทและมอเตอร์
- 7) ลงจารบีที่ลูกปืนถึงซัท และลูกปืนมอเตอร์ให้ทั่ว
- 8) แกะสวิตช์ประตู ทำความสะอาดคราบและสิ่งสกปรกที่อุดตัน เป่าให้แห้ง จากนั้นฉีดทำความสะอาดหน้าสัมผัสด้วยน้ำยาล้าง แผงวงจรจนทั่ว

- 9) ให้มั่นใจว่าทุกชิ้นส่วนที่ทำความสะอาดได้รับการเป่าแห้งสนิทแล้ว และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดต้องใช้สเปรย์ น้ำยาล้าง แผงวงจรฉีดล้างจนทั่วแล้ว ก่อนทำการประกอบชิ้นส่วนทั้งหมดกลับคืนตำแหน่งเดิม
- 10) หลังประกอบชิ้นส่วนต่างๆ ให้เช็ดทำความสะอาดคราบน้ำยา-จารบีส่วนเกินออกให้เรียบร้อย เพื่อไม่ให้หยดลงพื้นที่ติดตั้ง
- 11) สำหรับตู้เย็น การทำความสะอาดและตรวจสอบความเสียหาย ต้องทำในที่เปิดโล่งอากาศถ่ายเทได้สะดวกเท่านั้น เพื่อป้องกันการเกิดเชื้อรา การรั่วไหลของสารทำความเย็น เมื่อทำความสะอาดภายในช่องแช่แล้ว ควรเช็ดซ้ำด้วย น้ำยาล้างตู้เย็นที่ป้องกันเชื้อราได้ ไม่จำเป็นต้องถอดยางขอบประตูออกหากยังมีสภาพดี ให้ทำความสะอาด คราบต่างๆออกก่อน เช็ดซ้ำด้วยน้ำยาล้างตู้เย็นที่กำจัดเชื้อราได้ จากนั้น หากยางขอบประตูมีความแข็งให้เป่าด้วยลมร้อนหรือเช็ดด้วยน้ำอุ่นแล้วปิดตู้ทิ้งไว้ประมาณครึ่ง-หนึ่งชั่วโมงให้ยางนิ่มสนิท ขอบตู้
- 12) ทำการทดสอบการทำงานของเครื่อง เข้าโหมดต่างๆให้ครบถ้วน ว่ามีอุปกรณ์ใดเสียบ้าง เพื่อเข้าสู่การซ่อมปกติ
- 13) เมื่อทำการแก้ไขแล้ว ให้ตรวจสอบการทำงานด้วยโหมดทดสอบอุปกรณ์ (Diagnostic Mode) จนเครื่องสามารถ ทำงานได้เป็นปกติ แล้ว ทำความสะอาดชั้นสุดท้าย เช็ดด้วยน้ำยาขัดสี ก่อนห่อพลาสติกแรปเตรียมส่งกลับคืนลูกค้าต่อไป

อุปกรณ์พื้นฐานสำหรับทำความสะอาดเครื่องน้ำท่วม

- 1) ปากกามาร์เกอร์ (สำหรับเขียนหมายเลขหรือทำสัญลักษณ์บน ฝา, โครงเครื่อง, มอเตอร์ อะไหล่ เพื่อการสืบสวน)
- 2) น้ำมันหล่อลื่นแบบฉีด (โซแน็กซ์/WD-40) (หล่อลื่นและไล่ความชื้นชิ้นส่วนต่างๆ)
- 3) จารบีแบบฉีด (หล่อลื่นส่วนลูกปืน)
- 4) สเปรย์น้ำยาล้างแผงวงจร (ล้างแผงควบคุมและหน้าคอนแทก)
- 5) น้ำยาล้างตู้เย็นสูตรกำจัดและป้องกันเชื้อรา
- 6) แปรงสีฟัน (ล้างแผงควบคุม ขั้วต่อ และพื้นเพื่องต่างๆ)
- 7) แปรงทองเหลือง
- 8) แปรงทาสี-ขัดฝุ่น 1"
- 9) ใบเลื่อยพร้อมด้ามแบบมือจับ (กรณีที่ต้องตัดส่วนรีเลย์)
- 10) เครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง
- 11) พลาสติกสำหรับห่อแรปเครื่อง
- 12) เครื่องเป่าลม (hand blower) หากจำเป็นต้องใช้ไตร้อนทดแทน เวลาเป่าแห้งให้ใช้โหมดเป่าลมเย็นเท่านั้น
- 13) ไตร้อน (Dryer) หรือ ไคร์เป่าผม สำหรับกรณีข้างานตู้เย็นแล้วพบว่ายางขอบประตูเริ่มแข็งแต่ยังสภาพดี หลังทำความสะอาด ให้ใช้ผ้าหมาดเช็ดแล้วเป่าลมร้อนจะช่วยให้ยางนิ่มลงได้

เครื่องที่น้ำท่วมบางส่วน มีชิ้นส่วนที่ต้องรื้อหรือทำความสะอาดโดยละเอียด ดังนี้

- 1) มอเตอร์
- 2) บั๊มถ่ายน้ำทิ้ง
- 3) โซ็ค
- 4) แผงควบคุม
- 5) สวิตช์ประตู (ถ้าโดนน้ำท่วมถึง)
- 6) กล่องน้ำยาหรือชุด Autodose หากมีน้ำสกปรกขังนาน การล้างไม่สะอาดจะทำให้ใช้งานแล้วเกิดกลิ่นอับได้

ทั้งนี้ ขั้นตอนในการดำเนินการข้างต้น ทุกท่านโปรดระมัดระวังเรื่อง ความปลอดภัยในการทำงาน คุณภาพงาน และมาตรฐาน บริการให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้