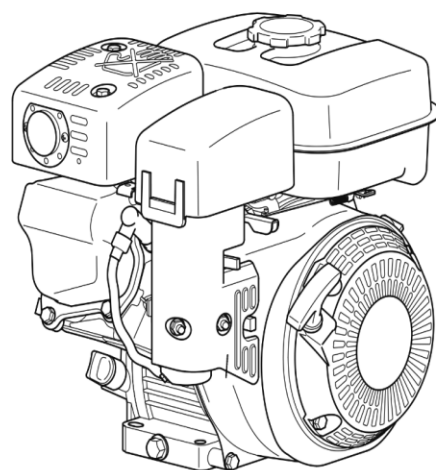




罗 宾 汽 油 机

优异性能源于良好服务



保 修 手 册

常州富士常柴罗宾汽油机有限公司

实施日期 2017-03-28

**注意：**

罗宾汽油机保修手册包含了本公司最新的保修原则，执行程序及必须的相关信息。  
在您获得最新的保修手册后，原由本公司发行的保修手册同时自行作废，恕不另行通知。

# 目录

A.	对经销商、OEM 及购买者的服务原则 .....	1-1
B.	保修承诺	
	第1节. 新机保修范畴 .....	1-2
	第2节. 通用表述 .....	1-3
C.	索赔程序	
	第1节 索赔单准备.....	1-4
	第2节 索赔条款的一般说明.....	1-7
	第3节 索赔退回或拒绝.....	1-8
	第4节 索赔的确认程序.....	1-9
	第5节 索赔零件的处理.....	1-10
附录.		
	工时表 .....	2-1

## A. 对经销商、OEM 及购买者的服务原册

所有的罗宾汽油机全部采用优质材料及先进的工艺技术和严格的质量控制方法进行制造生产。另外，每台汽油机都经过严格的性能测试及检验合格后提供给经销商。

然而，当产品提供给经销商或最终购买者后，由于各种因素的影响，一些故障可能会发生。

针对上述状况，下列条款将阐述富士常柴罗宾汽油机有限公司（以下简称“公司”）与经销商关于公司产品的保修及售后服务的相关事项，以协调公司与经销商及购买者的良好合作伙伴关系。

### **维修保养服务**

公司对生产销售的汽油机产品提供及时有效的维修保养服务，经销商应建立自己独立的服务网络体系，包括维修服务人员、场地、设备、工具及维修备品等。

### **新机服务**

对于经销商，产品交付终端用户时应现场对公司提供的汽油机进行彻底的检查。

经销商应向用户提供经过检验、调试并经确认完全合格的新汽油机，并按公司使用说明书的要求为用户进行正确的使用保养说明。

### **保修承诺**

经销商在公司产品保修期内应承担为购买者修理、更换零部件及其它必需的维修保养服务，并且应向公司提供相应的报告。

公司应根据赔偿规则赔付经销商相应的维修保养费用。

### **保修期**

本公司汽油机产品保修期如下：

- \* 产品交付至终端用户的 12 个月内；或
- \* 货物离开公司后的 18 个月内，以先到者为限。

### **对用户权利的解释**

当产品交付至终端购买者时，向购买者解释他所拥有的保修权利是非常必要的。购买者应详细了解自己所购买产品的有限保修范围。

## B. 保修范畴

### 第 1 节. 新机保修范畴

在下列条件下，公司为购买者的汽油机产品进行质量保证。

1. 由公司提供给购买者的每台汽油机产品都经过严格的材质及装配工艺验收，在正常使用和保养条件下，由公司授权的经销商或经销商指定的代理店销售给用户。在保修期内，由于零部件材质或工艺装配方面的缺陷并经公司确认，经销商服务店应对产品进行免费修理或更换。
2. 下列情况不属保修范畴（即本保修条款不予适用）
  - a) 未在公司授权的维修点进行修理或更换备品，从而造成汽油机故障的。
  - b) 未使用公司提供的纯正部品的。
  - c) 擅自更改汽油机结构而未经公司确认的。
  - d) 由于失误造成产品故障而又未按公司的使用维护手册进行正确的处理及日常维护保养。
  - e) 在未经公司确认的前提下，将其它附件安装于汽油机上。
  - f) 自然灾害的原因。
  - g) 零部件自然磨损情况下。
  - h) 下列零件属于易耗品，故不属保修范围。  
火花塞、包装袋、垫片、橡胶材料、垫圈、螺母、机油、牛油、纸质部品。
  - i) 产品用于航空动力设备。
  - j) 产品用于比赛或其它竞赛型项目。
  - k) 未预先得到公司确认，产品用于水中动力设备或容易受到雨水侵害的场合。
3. 公司的保修义务仅限于有限保修责任项目，不适用于由于偶然的，非人力所能控制的事故责任，也不适用于由于汽油机不规范装配所造成的损害。

## 第 2 节. 通用表述

### 1. 索赔

索赔发生后，公司应按零件价格（离岸价·中国）×（系数）承担经销商零件费用，这些费用也包括更换零件的直接人工费用，但不包括购买者将产品送往维修点的一切费用。系数应综合考虑，例如产品返回的运输费用等。

一般情况下，公司应经经销商的要求，承担零件运抵至目的地国家港口的费用。

其它一些费用，例如进口关税及清算费用应由经销商承担。

通常，索赔的汇款结算方式以美元进行。

### 2. 零件及人工的费用计算

由公司根据劳动生产率及零件成本分别确定索赔的费用。

具体计算依据公司提供的“工时表”和“零件价格清单”。

### 3. 零件索赔的处理

损坏的零件必须保留直到经公司确认可以索赔。按公司要求，索赔零件必须由经销商展示或托运回公司。

一般情形，运费由公司承担。索赔零件送回公司将不再退回经销商，无论公司是否核准索赔。

### 4. 判定索赔

任何情况下，判定索赔的最终决定权属于公司，任何公司的经销商或其代理人或公司授权的维修点均无权代表公司承认或承担超出本保修条款范畴的义务，亦无权放弃公司在本保修条款下的任何权利。

## C. 索赔程序

### 第 1 节. 索赔单准备

#### 1. 通用要求

索赔单当经销商要求公司赔偿由于保修所造成的费用时使用。根据本手册第 4 条的规定，必须将保修单一并返回，以便公司免费进行保修。

经销商的责任是根据公司的保修条款确定自己的每项索赔单，索赔单应完整，所述内容清晰明了。

#### 2. 索赔提交的有效期

经销商在汽油机出现质量事故后，必须在 45 天内将索赔单填好并邮寄公司。

#### 3. 一般索赔对象

索赔单仅对单台汽油机发生的保修义务有效。

#### 4. 索赔准备的步骤

##### 1. 页码

连续页码/总页码。

##### 2. 索赔代号

显示经销商的连续代号以便于必要时公司与经销商之间的核对。

##### 3. 日期

显示应用的时间

##### 4. 经销商名称及地址。

表示经销商的名称及地址。

##### 5. 经销店或 OEM 的名称与地址

写出全名，城市名。

##### 6. 用户名及地址

写出终端购买者的全名及地址。

##### 7. 产品的型号及出厂编号

写出产品的型号及出厂编号。

##### 8. 配套状况

写出汽油机发生故障时配套设备的名称（例如水泵、发电机等）。

##### 9. 销售日期

写出产品销售给终端购买者的时间。

##### 10 故障日期

写出故障发生的时间。

##### 11. 工作时间

写出产品从开始使用到发生故障时的累积使用时间。

##### 12. 故障频率

写出某段时期故障发生的频率。

##### 13. 故障地点

写出故障发生的地点。

##### 14. 维修完成日期

写出故障排除的日期。

##### 15 技术信息

下述条款内容应表示清晰。若有必要，附带照片或草图以确认索赔。

- a. 购买者的陈述。
- b. 故障发生原因的详细描述，一般的描述用语例如损坏、飞车、断裂等简单描述是不确切的。
- c. 对故障的处理措施。

如果有效的技术信息不能及时提供给公司作出判断，索赔将退回经销商。

16. 零件价格系数
17. 维修工时费用  
按照公司提供给经销商的工时表确定。
18. 零件名称  
根据零件手册确定正确的零件名称。
19. 零件代号  
根据零件手册确定正确的零件代号。
20. 数量  
写出需要更换的零件数量。
21. 产品单价（离岸价×系数）  
根据价格表给出零件价格。
22. 总价  
根据产品单价和零件数量确定零件的总价。
23. 零件总数  
在总价一栏填写零件总数。
24. 工作描述  
根据公司提供的工时表确定维修工作类型。
25. 工作代号
26. 工时  
25、26 两项根据公司的工时表确定，
27. 工时费用  
根据工时表及经销商当地的人工平均工时成本计算产品维修费用。所有费用都以人民币计算。
28. 总工时  
将所有工时费用表示在工时费一栏。
29. 费用总和
- 30, 31、32、33  
本栏不需填写，由公司负责填写。
34. 经销商签名  
由公司授权的经销商负责人员签名确认。



## 第 2 节. 索赔条款的一般说明

### 1. 索赔单形式

一套索赔单由下面三部分组成。

①~④ 页 公司页---工程清算帐目。

⑤ 页 经销商信用建议。

⑥ 页 经销商存档副本。

第②页索赔单应返回公司。

第⑥页应在经销商处保存六个月。

### 2. 索赔单的投递

索赔单应在发生索赔 45 天之内邮递至公司。

索赔单按以下地址邮寄：

213022

江苏常州市新北区长江北路 28 号  
常州富士常柴罗宾汽油机有限公司  
售后服务部

索赔单不全或填写错误将退回经销商。

## 第 3 节. 索赔退回或拒绝

### 1. 索赔退回

一般情况下, 经销商提供公司的索赔凭证如果不正确或缺少公司所需要的某些信息, 索赔就有可能被退回。

无论何种情况发生, 一个“索赔退回”的标记符号将出现在外包装及索赔单上, 并且经销商所缺少的相关信息将被告之。

被退回的索赔单不可更改后再返回, 经销商收到退回的索赔单后, 应在 30 天内将重新填写的新索赔单邮寄至公司。

收到正确的索赔后, 公司将按正常方式进行索赔。

下述标记将用于退回的索赔上:

- R-1 经销商名称遗失或错误。
- R-2 汽油机型号遗失或错误。
- R-3 汽油机出厂编号遗失或错误。
- R-4 “汽油机配套设备”遗失或错误。
- R-5 “销售日期”遗失或错误。
- R-6 “修理完成日期”遗失或错误。
- R-7 “故障日期”遗失或错误。
- R-8 “故障部位”遗失。
- R-9 “维修工时”遗失或错误。
- R-10 “工作类型”遗失。
- R-11 技术信息不清楚或遗失。
- R-12 零件名称、代号、数量遗失或错误或不全。
- R-13 零件单价/总价遗失或错误。  
零件价格必须按 离岸价×系数 表示, 否则, 重新检查价格清单。
- R-14 零件价格错误。
- R-15 工作项目未按“工时表”进行单独划分。
- R-16 “工作代号”遗失或错误。参见附页“工时表”。
- R-17 “工时费用”错误。
- R-18 零件或工时内容不对应。
- R-19 实际工作时间太高。
- R-20 保修单与索赔无关。
- R-21 索赔超过 45 天期限——阐述理由。
- R-22 “经销商签名”遗失。

### 2. 拒绝索赔

当索赔被公司拒绝时, 所有的副本及相关文件都将返回经销商处。

拒绝的理由将用标记符号表示, 并在索赔单及外包装上注明“拒绝索赔”字样。

下列标记将用于被拒绝的索赔上:

- D-1 超过索赔期限。
- D-2 索赔单是副本。
- D-3 保修单的复印件。
- D-4 保修单由经销商提前发放至公司。
- D-5 超过保修期。
- D-6 维护保养内容未经公司确认。
- D-7 运输过程中的损坏(包括遗失)。

- D-8 索赔单未正规打印。
- D-9 零件或人工与保修单内容不符。
- D-10 零件处于正常服务期。而非保修期。
- D-11 重新装配未经公司确认。
- D-12 删除零件不是公司的责任。
- D-13 不在保修范围内的其它更多的要求。
- D-14 其它。

若索赔被部分拒绝，那么被拒绝的零件将被明示而剩余的索赔要求也将被同时拒绝。

## 第 4 节. 索赔的确认程序

每月由公司根据索赔单号顺序作出索赔备忘录，备忘录将对各项索赔的可信度作出确认。公司若作出索赔零件的决定后，将通知经销商零件的发货日期及发货单号。

## 第 5 节. 索赔零件的处理

### 1. 索赔零件标记

所有的索赔零件都必须从汽油机上分解，并在零件表面标明有明显的标记确认符号，存放于经销商的适当位置处，以便于公司的服务工程师进行检查，确认及转移。

在公司服务工程师无法及时到达的区域，索赔零件必须保存于经销商处，直到索赔获得确认。零件被确认获得索赔后，必须废弃，除非经销商得到公司的指示被要求额外保留一段时期。

### 2. 索赔零件返回

当公司要求经销商送回索赔零件时，所有的文件及副本都要求邮寄公司，并在索赔单的底部位置标记“R”。

经销商随后将索赔零件按索赔单类似方式出货，确定出货信息，包括出货单代号。

收到上述情况后，公司将判别是否索赔并且按照正常程序将结果通知经销商。

索赔零件必须按下述地址发货：

213022

中国江苏省常州市新北区长江北路 28 号

常州富士常柴罗宾汽油机有限公司

售后服务部

公司应在 30 天内收到索赔货品。

如果运输期超过 30 天，公司将不再接受索赔。

运输过程中零件的运费由公司根据索赔单要求负责承担。除非经销商自己主动提出承担费用，以便于零件提前送到。

索赔零件须将表面油脂去除，在外包装上粘贴标记。

索赔零件必须分类包装，以防止运输过程中受到损害，包装箱内不应有不属索赔的零件在其中。

索赔零件须以货物运输方式投递。

- 注：
1. 本保修条款由常州富士常柴罗宾汽油机有限公司提出。
  2. 中国有关法律的强制性规定适用于本保修条款。
  3. 公司保留调整有关保修信息、产品功能及规范等的权利。恕不另行通知。
  4. 本保修条款的解释权归常州富士常柴罗宾汽油机有限公司公司售后服务部。

## 工时表

售后服务工时表是根据具有相关工作经验的操作工，在正常工作效率条件下，按操作程序要求而确定的，具体条件如下：

1. 上述所提及的条件是指具有维修保养能力的维修店，此维修店要求能承担对发动机的维修保养服务工作，本身应拥有足够的设备，工具及相关的专业技师，以便完成上述工作。
2. 操作者具有从事本项工作的实际工作经验，具体来说，有3年从事发动机维修保养工作经验。
3. 大修工时或类似于大修的其它工作（包括加班时间）须建立工时台帐。
4. 发动机安装于配套设备或从配套设备拆卸所用时间不包括在工时表内。

### 条款的定义

1. 整机检修(大修) 包括发动机所有零部件的分解，及清洗分解后的零部件、检查、测量、更换、重新组装、试运转及调试等工作。
2. 更换 针对某一零部件的更换工作，包括零部件的分解、清洗、重新组装、试验及性能调试。
3. 调试 针对整机或零部件根据性能要求所进行的调试工作。

### 工时单位

工时以小时为计算单位，采用十进制，如下例所示：

例：

型号：EY15/20	更换活塞环	1.6h（1小时36分钟）
	更换化油器	0.5h（30分钟）

### 注意事项

当发动机更换零部件数量超过两个（包含两个）时，工时以所需时间较长的零部件计算，而不是两个零部件所用时间之和（累计时间）。

例：

EY15/20 更换两个零件，连杆及活塞，正确的时间计算如下：

EY15/20	更换活塞 .....	1.7h
	更换连杆 .....	2.3h
	工时时间 .....	2.3h

### 修订工时表

当发动机由于设计更改或其它原因造成发动机结构的变化时，工时表应相应进行修改。

## 工时表

序号	工作项目	EY15D/EY20	EY28B/D
<b>A. 曲轴箱组</b>			
1	整机检修(大修)	4.7	5.0
2	更换曲轴箱总成	4.3	4.6
3	更换主轴承盖	0.8	0.8
4	更换主轴承盖轴承及油封	1.0	1.0
<b>B. 汽缸及气门组</b>			
1	更换汽缸盖或垫片（包括清除积碳）	0.8	0.8
2	更换气门	1.7	1.8
3	更换气门弹簧或弹簧座	1.7	1.8
4	调整气门间隙	1.7	1.8
5	更换挺杆盖	0.2	0.2
6	更换气门导管	1.8	2.0
<b>C. 活塞组</b>			
1	更换活塞	1.7	1.8
2	更换活塞环	1.6	1.7
3	更换活塞销	1.6	1.7
<b>D. 曲轴，连杆，凸轮轴和齿轮</b>			
1	更换曲轴总成	4.2	4.6
2	更换凸轮齿轮或凸轮轴	2.1	2.1
3	更换连杆（包括飞油刀）	2.3	2.4
4	更换其它轴类	1.0	-
<b>E. 空滤器，化油器和油箱组</b>			
1	更换滤芯元件	0.2	0.2
2	更换空滤器总成	0.2	0.2
3	分解并清洗空滤器总成	0.3	0.3
4	更换化油器	0.5	0.5
5	分解并清洗化油器	1.3	1.3
6	调试化油器	0.3	0.3
	清洗油箱内部或更换油箱	0.4	0.5
	更换燃油开关	0.2	0.3
	更换燃油管	0.2	0.2
<b>F. 控制杆，消音器和消音器罩</b>			
1	更换调速控制杆组	0.3	0.3
2	更换调速轴及调速拨叉	0.8	0.8
3	更换反冲起动器及导风罩	0.3	0.3
4	拆卸消音器并清除积碳	0.3	0.3
<b>G. 电气装置</b>			
1	更换飞轮组	0.4	0.5
2	更换点火线圈	0.3	0.3
3	更换起动开关并配线	0.3	0.3



# 索 赔 单

1.页码代号
2.索赔单号
3.填写日期                      年    月    日

4. 经销商名称		地址			
5. 代理店或 OEM 名称		地址			
6. 用户姓名		地址			
7. 产品型号及出厂编号	8. 配套设备名称	9. 购买时间	10. 故障日期		
11. 使用时间	12. 故障频率	13. 故障部位	14. 维修日期		
15. 技术信息					
16. 零件价格系数			17. 工时费		
18. 零件名称	19. 零件代号	20. 数量	21. 单价	22. 总价	23. 零件总价
			¥	¥	
			¥	¥	
			¥	¥	
			¥	¥	
			¥	¥	
24. 工种	25. 工种代号	26. 工时	27. 工时总量	28. 总工时	
30. 索赔退回		31. 索赔确认			
		确认人                      日期			
32. 索赔退回标记代号	33. 索赔拒绝标记代号	检查人			
我们在此声明：上述材料准确、真实，完全以我们具有的知识及经验作出上述判断		确认人			
_____		填写			
34. 经办人签名					