

新一代手机屏幕标准

# 18:9 全面屏

定制 5.99" 大屏，圆角屏幕设计，圆润、优雅，  
与机身设计相得益彰，屏幕点亮瞬间绚丽夺目。



**1 TOP故障案例分析**

**2 FAQ分享**

**3 特定物料匹配关系&深刷点改善**

**4 故障代码录入**

**5 样机收集需求**

**1 TOP故障案例分析**

**2 FAQ分享**

**3 特定物料匹配关系&深刷点改善**

**4 故障代码录入**

**5 样机收集需求**

# 1

## TOP故障案例分析--红米5

### ➤ 显示故障

- 异色点/花屏/缺划/黑斑故障：更换售后前壳组件
- 花屏、黑屏、闪屏：排除进液腐蚀，更换售后前壳组件

### ➤ 电池盖外观不良

- 电池盖划伤/变形/破损/掉漆：根据鉴定文件做判断，用户不接受沟通区域处理

### ➤ 触摸屏故障

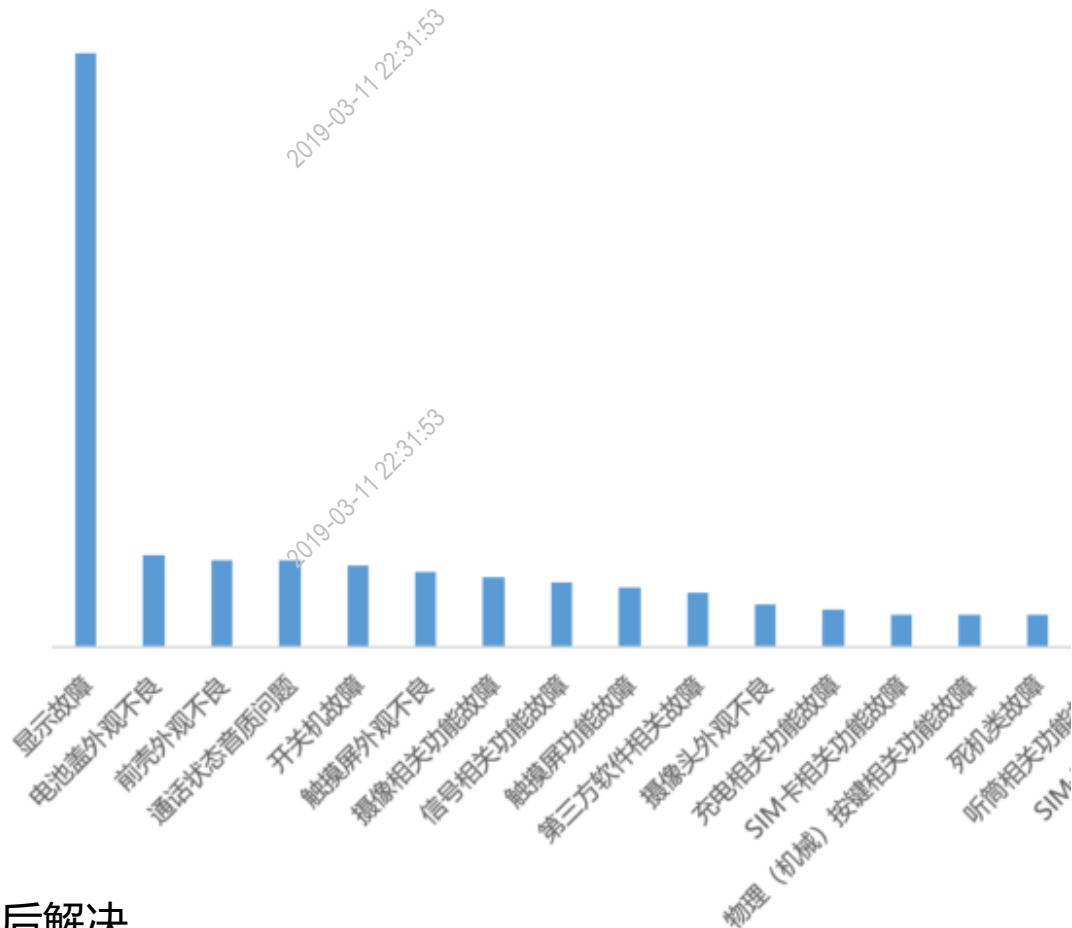
- 触摸屏失效：LCD连接器变形或组装不到位导致
- 触摸屏局部失灵/错位/自操作：更换售后前壳组件

### ➤ 通话音质问题

- 通话状态送话无声：进音孔堵塞导致
- 通话断续/杂音/声小：收集样机专项分析

### ➤ 开关机故障

- 不开机：主板不良较多；部分用户刷成红米5 Plus导致，深刷后解决
- 自动关机/不开机（卡白米）：主板不良较多



# 1

## TOP故障案例分析--红米5

### ➤ 摄像故障

- 摄像或拍照无法对焦/摄像拍照花屏：更换摄像头组件

### ➤ 信号问题

- 信号弱：收集样机专项分析

### ➤ 前壳外观不良

- 前壳变形：18:9的比例，屏幕易弯折变形，根据鉴定文件做判断，用户不接受沟通区域处理

### ➤ 死机故障

- 开机死机/待机死机等：软件BUG导致，刷机到V9.2.0.3.NDACNEK稳定版（2017/12/19）及后续版本可解决

### ➤ 充电故障

- 不充电：主板充电IC损坏导致，更换主板解决



# 1 TOP故障案例分析--红米5 Plus

## ➤ 触摸屏外观不良

- 划伤：经检测为TP保护膜划伤，非产品问题

## ➤ 显示相关功能故障

- 屏闪：刷机最新版改善
- 打电话手机离开脸部不会点亮：12.29开发版已经优化
- 色斑：更换售后前壳组件
- 异色点：根据鉴定文件做判断，用户不接受沟通区域处理

## ➤ 开关机故障

- 不开机：主板不良较多，部分机器重新按照侧键FPC后修复
- 不开机卡白米：主板不良较多，更换售后主板组件

## ➤ 死机类故障

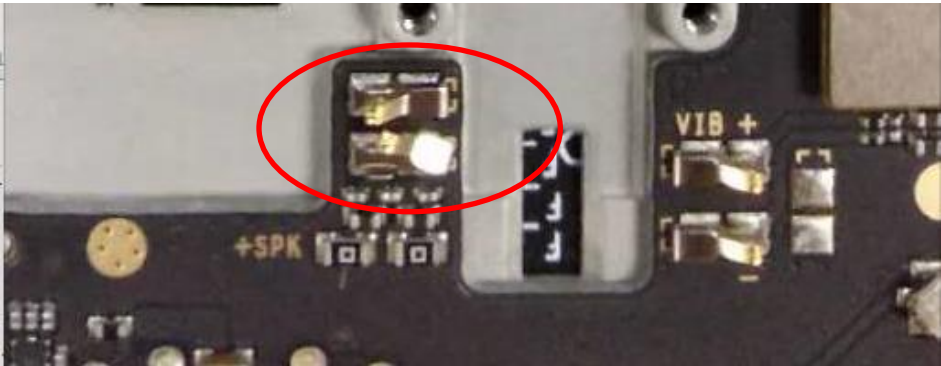
- 开机死机：主板不良，更换售后主板组件
- 应用死机：小板喇叭弹片歪斜短路导致

点状缺陷 Dot defect	缺陷尺寸(mm) Defect size	允许数 Number allowed
	$D \leq 0.10\text{mm}$	忽略不计(麻点不允许) Ignored(not allow pitting)
	$0.10\text{mm} < D \leq 0.15\text{mm}$	$N \leq 2$ $DS \geq 10\text{mm}$
	$D > 0.15\text{mm}$	不允许 Not allowed

小米LCM&CTP外观检验标准V02

点状缺陷 Dot defect	缺陷尺寸(mm) Defect size	允许数 Number allowed
	$D \leq 0.10\text{mm}$	忽略不计(麻点不允许) Ignored(not allow pitting)
	$0.10\text{mm} < D \leq 0.20\text{mm}$	$N \leq 2$ $DS \geq 10\text{mm}$
	$D > 0.20\text{mm}$	不允许 Not allowed

红米LCM&CTP外观检验标准V02





# 1

## TOP故障案例分析--红米5 Plus

### ➤ 充电相关功能故障

- 不充电：USB接口触芯歪，更换底部小板组件
- 充不满电：0%到4%充了20分钟，检测充电电流接近0mA，更换主板解决

### ➤ 触摸屏功能故障

- 触摸屏自操作：贴膜导致，尝试揭掉贴膜。ESD导致，放一段时间即可。
- 触摸屏虚拟按键失灵：分析只有在APP首次载入时出现，属正常现象，话术解释
- 玩游戏过程中偶尔局部失灵，息屏再点亮后恢复：刷机到最新版改善

### ➤ 第三方软件故障

- 第三方应用安装后卡顿：刷V9.2.1.0（NEGCNEK）版本后改善
- 第三方应用闪退：刷机到最新版无法解决，更换售后主板组件

### ➤ 通话状态音质问题

- 受话杂音：声音不清晰，听音乐不舒服，OTA到最新版本改善

### ➤ 信号功能故障

- 4G信号弱：同轴线损坏导致，更换修复
- 4G无信号：主板不良较多，更换售后主板组件



1 TOP故障案例分析

2 FAQ分享

3 特定物料匹配关系&深刷点改善

4 故障代码录入

5 样机收集需求



## 2

## FAQ分享--红米5 Plus

为什么红米5 plus开启护眼模式后存在拖影情况？

产品

手机/平板

服务

通用知识

FAQ

感谢您对小米产品的支持！红米手机中的护眼模式能有效降低屏幕的蓝光，从而降低使用手机时眼睛的视疲劳。为了照顾不同的客户需求，护眼模式为用户提供了多个级别自由调节。如果您觉得不适应，可长按护眼模式图标（也可以在设置-显示-护眼模式），将护眼模式级别调节到您认为比较舒服的程度即可。

红米5 plus玩王者荣耀有时卡顿如何处理？

产品

手机/平板

服务

通用知识

FAQ

首先需要您排除网络环境的问题，您也可以尝试如下设置，已获得更好的游戏体验：

游戏内部设置：打开王者荣耀里面---设置---高帧率模式设置为关；画面质量设置为中或低，粒子质量设置为中或低，即可获得良好的游戏体验。手机设置：设置—更多设置--开发者选项---强制进行GPU渲染设置为开启，提升视觉效果，但开启此选项后可能会导致电池待机时间短，建议及时关闭。

## 2

## FAQ分享--红米5 Plus

为什么我的手机使用电信3G业务使用数据流量上网非常慢？

产品

手机/平板

服务

FAQ

您好，感谢您对小米产品的支持！目前中国电信重点发展4G业务，对于其3G的维护力度越来越低，从而导致电信用户使用3G业务时上网比较慢，建议用您更换成电信4G业务，上网速度会明显提升。

为什么红米5 plus正常模式（非护眼模式）下的拖影会有拖影情况

产品

手机/平板

服务

通用知识

FAQ

感谢您对小米产品的支持！目前手机产品大多采用LCD液晶显示屏，在快速滑动屏幕都会出现拖影的现象，这是由于液晶分子在画面切换时需要几毫秒的转动时间，是正常范围。另外，冬天在户外使用手机，包括iPhone在内的所有液晶屏手机的拖影现象都会明显加重。红米5 Plus采用了成本最高的负性液晶技术，具有对比度高，亮度高，省电的优点，您可以放心使用。

1 TOP故障案例分析

2 FAQ分享

3 特定物料匹配关系&深刷点改善

4 故障代码录入

5 样机收集需求

### 3 特定物料匹配关系--红米5 Plus

具体匹配关系如下：

匹配关系	旧版电池盖 (无导电泡棉)	新版电池盖 (有导电泡棉)
旧版主板 (有弹片) 580E70110004 (3+32G版本) 580E70220004 (4+64G版本)	√	×
新版主板 (无弹片) 580E70710003 (3+32G版本) 580E70820003 (4+64G版本)	×	√

为方便一线操作，售后备件将提供有弹片和无弹两种备板，一种能匹配两种主板的电池盖。

当遇到换板业务时，需要特别看下电池盖是否带泡棉，规则如下：

- 1. 电池盖不带泡棉，必须申请**带弹片**售后主板组件：580E70110004 (3+32G版本)，580E70220004 (4+64G版本)。
- 2. 电池盖带泡棉，必须申请**不带弹片**售后主板组件：580E70710003 (3+32G版本)，580E70820003 (4+64G版本)。

当遇到换电池盖业务时，直接申请对应颜色的售后备件电池盖物料即可。

务必按照匹配关系申请对应物料更换，详细参考《红米5Plus 一二级维修指导》文件执行！

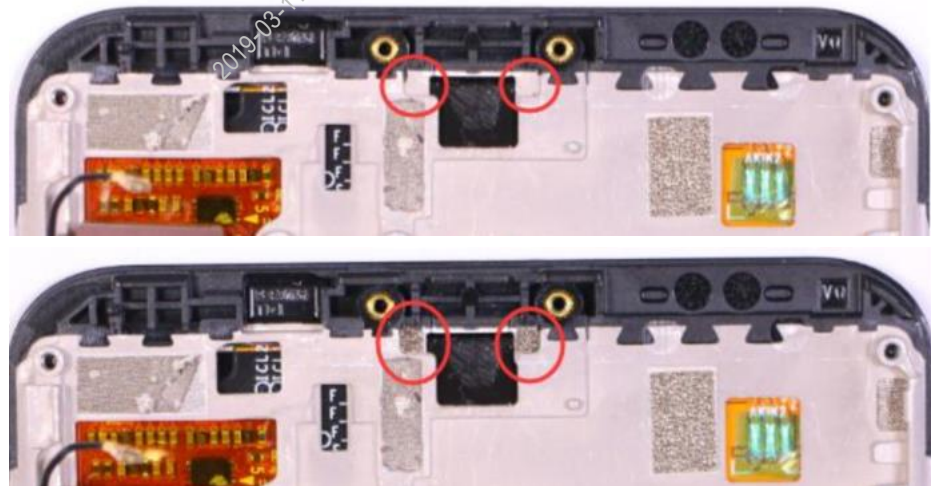
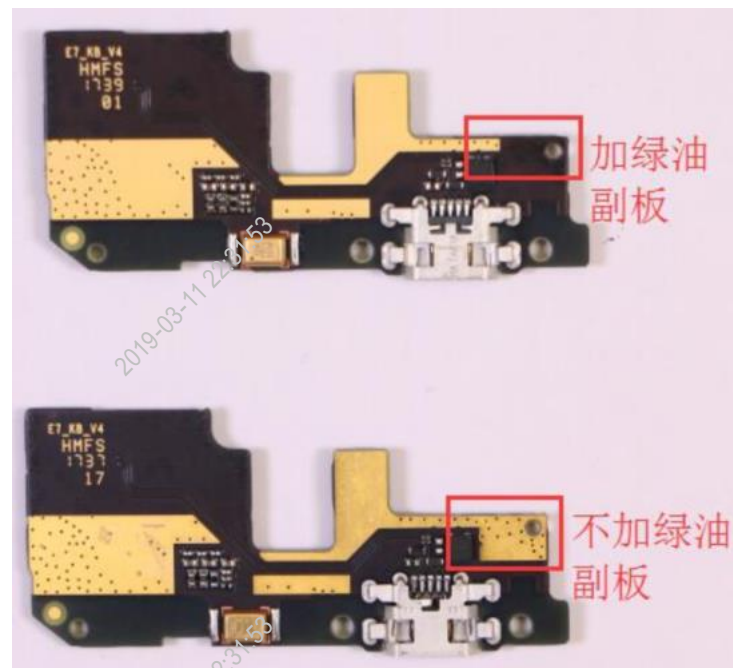
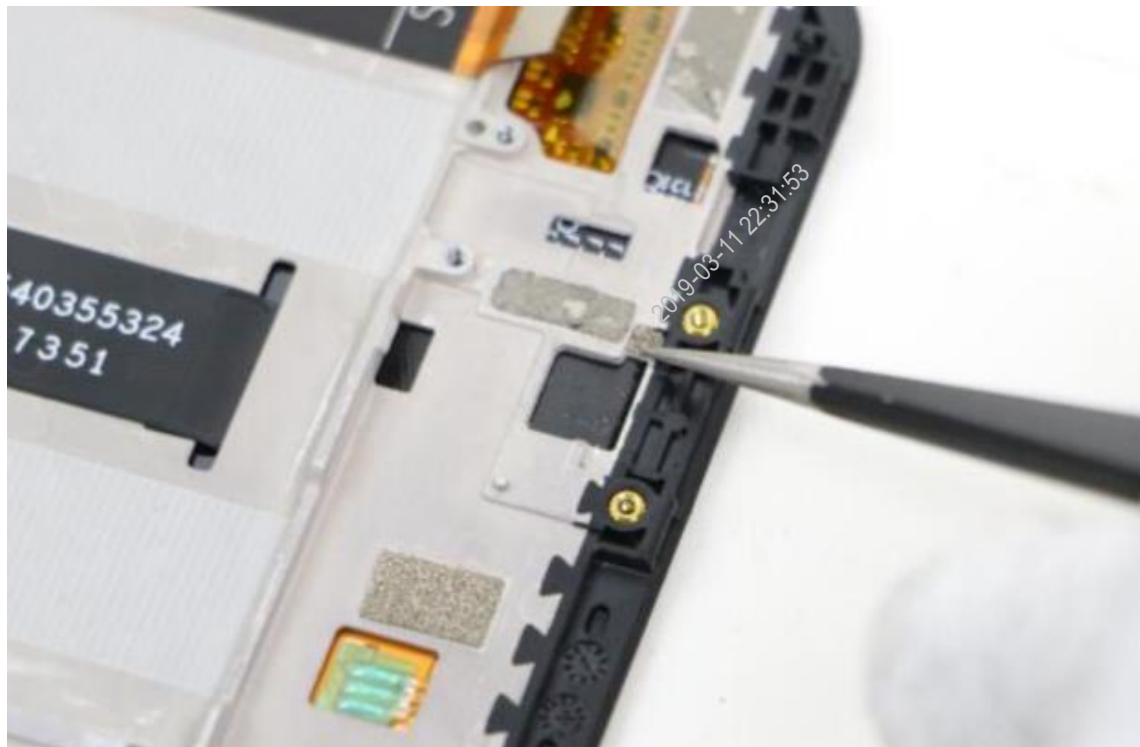
匹配关系	旧版电池盖 (无导电泡棉)	新版电池盖 (有导电泡棉)
旧版主板 (有弹片)	√	×
新版主板 (无弹片)	×	√

红米5Plus主板&电池盖新旧版本区分图		
机型	区分方法	图片标识
红米5Plus	新主板（主板不带弹片） 对应售后主板组件料号： 580E70710003（3+32G版本） 580E70820003（4+64G版本）	
红米5Plus	旧主板（主板带弹片） 对应售后主板组件料号： 580E70110004（3+32G版本） 580E70220004（4+64G版本）	
红米5Plus	新版电池盖（有导电泡棉）	
红米5Plus	旧版电池盖（无导电泡棉）	



### 3 特定物料匹配关系--红米5 Plus

- 更换前壳组件时，需要关注副板的种类，如果使用的是加绿油副板，需要在新的前壳组件USB接触点位置增加2个导电泡绵。
- 导电泡棉料号：320509700031。
- 注意：此泡棉必须加贴，不然会产生信号问题。





### 3 深刷点改善--红米5

- 改善前：必须将主板拆卸，才能通过深刷点进行深度刷机。
- 改善后：不拆卸主板，便可通过深刷点进行深度刷机。

改善后



改善前



- 1 TOP故障案例分析
- 2 FAQ分享
- 3 特定物料匹配关系&深刷点改善
- 4 故障代码录入
- 5 样机收集需求

4

故障代码录入

网点	机型	真实故障	录入三级故障	录入二级故障
上海东方明珠店	红米5Plus	回访用户，表示是10号提前销售，然后要求用户回去退货，手机没问题	标贴外观不良	标贴外观不良
珠海扬名广场店	红米5Plus	澳门用户一卡两号无法使用，手机没问题	应用故障	应用类故障
北京朝阳合生汇店	红米5Plus	回访用户：用户要金色的，但是米家拿成了粉色的，退货重新买，手机没问题	后壳外观不良	后壳外观不良
沈阳万象汇店	红米5Plus	用户买错退良品	应用故障	应用类故障
小米慕江万达广场专卖店	红米5Plus	员工卖错型号，退货	应用故障	应用类故障
深圳旗舰店	红米5Plus	伙伴介绍错误	应用故障	应用类故障
小米慕江万达广场专卖店	红米5Plus	销售人员卖错型号，顾客要求退货	应用故障	应用类故障

机构名称	型号	故障现象	故障原因
深圳市丰修科技有限公司	红米5	手机屏弯曲，是不是弧形，手机屏不是直的，	(OPJ1307)外观不良，
深圳市丰修科技有限公司	红米5	手机弯曲	(MPCOM1907)电池盖划伤，
北京小米寄修中心（富士康）	红米5	客户表示手机弯曲 去网点 网点检测不了	(MPCOM1906)电池盖破损，
北京小米寄修中心（富士康）	红米5	手机有弯曲	(MPCOM0204)前壳变形，
北京小米寄修中心（富士康）	红米5	店里朋友说你这手机这么弯曲忒明显不正常，新机就先别贴钢化膜了申请换手机吧	(MPCOM2001)MI LOGO 外观不良，
河南恒启电子设备销售有限公司	红米5	机身弯曲变形 内屏裂	(MPCOM0104)触摸屏破损，
上海新凌通信科技有限公司	红米5	客户收到商品主板变形。特例已审批通过	(MPCOM2302)主板变形，
济南品格电子科技有限公司	红米5	机身变形	(MPCOM0204)前壳变形，
上海驰骏通讯电子有限公司 吴江分公司	红米5	手机变形	(MPCOM0103)触摸屏变形，(MPCOM0304)后壳变形，
沈阳创统电子有限公司	红米5	机身轻微变形	(MPCOM0204)前壳变形，
淄博新中泰电子有限公司	红米5	触摸屏变形	(MPCOM0103)触摸屏变形，
北京小米寄修中心（富士康）	红米5	手机不平 有一定弧度	(MPCOM0103)触摸屏变形，
北京小米寄修中心（富士康）	红米5	手机收到的时候是弯的	(MPCOM0103)触摸屏变形，
郑州小米寄修中心-中鑫	红米5	主板变形，	(MPCOM0103)触摸屏变形，(MPFUN3002)USB数据传输故障，

## 4 故障代码录入

问题：在工单一体化系统中，小米6 中框出现掉漆现象，机身无任何划伤、磕伤，应该录入哪个故障代码（ ）

A：电池盖掉漆      B：触摸屏破损      C：前壳变形/磕伤/划伤      D：前壳掉漆

答案：D 小米6的中框在前壳组件上，排除电池盖掉漆和触摸屏破损，且前壳无变形/磕伤/划伤，应选择前壳掉漆

问题：在工单一体化系统中，红米Note5A 电池本体出现鼓包漏液的现象，应该录入哪个故障代码（ ）

A：电池鼓包/变形      B：电池漏液      C：电池破损      D：电池热损

答案：B 电池出现破损漏液，但未出现热损，就要录入电池漏液，遵循录入原则：外观问题同时存在录最严重项

问题：在工单一体化系统中，小米Note3 电池本体出现未破损的鼓包，应该录入哪个故障代码（ ）

A：电池鼓包/变形      B：电池漏液      C：电池破损      D：电池热损

答案：A 电池出现鼓包，但未破损，所以不会有漏液和破损，更没有电池热损，所以需录入电池鼓包/变形

问题：在工单一体化系统中，由于听筒防尘网被异物堵塞，导致听筒声音小，应该录入哪个故障代码（ ）

A：防尘网外观不良      B：前壳堵孔      C：电池盖堵孔      D：听筒声音小

答案：A 听筒声音小是由于防尘网被异物堵塞，因录入防尘网外观不良，培训中重点强调了此项

问题：在工单一体化系统中，经交叉验证，确认由于数据线导致的充电慢，应该录入哪个故障代码（ ）

A：数据线充电慢      B：数据线不充电      C：不充电      D：充电慢

答案：A 新版故障代码将附件类故障列为单独项，包括附件外观不良和附件引起的性能不良，题干已经表达为数据线导致



4

故障代码录入

故障代码

服务 / 通用知识 / 故障代码

文档详情

工单一体化小米手机平板故障代码录入讲解培训-180124.pdf

产品

手机/平板

服务

技术培训

专项讲解

通用知识

故障代码

工单一体化小米手机平板故障代码录入讲解培训-180124

作者：李勇 机构：技术组 发布于：2018/01/25 09:49:17



售后技术组  
未知星球

1月24日



笔记本四核增强版 诊断思路 故障  
代码录入讲解

口令直播回放 | 2107人看过



工单一体化小米手机平板故障代码V01\_20180123.xlsx

工单一体化小米手机平板故障代码录入讲解培训-180124.pdf

关于米家电饭煲产品 功能自检故障代码介绍的技术公告V01.pdf

TSATMA6B关于小米网络收音机故障代码发布的公告V01.pdf

关于Yeelight床头灯故障代码发布的公告V01.pdf

语音体感遥控器故障代码公告V01.pdf

关于小米电视3S-65吋-平面（影院版）环绕声配件故障代码发布公告

关于小米盒子新版故障代码发布的公告.pdf

关于九号平衡车故障判定公告V01.pdf

关于小米空气净化器2故障代码发布的公告V01.pdf

直播号：20528470  
口令：180124（日期）



1 TOP故障案例分析

2 FAQ分享

3 特定物料匹配关系&深刷点改善

4 故障代码录入

5 样机收集需求

## 5

## 样品收集期重点注意事项

<http://kbs.be.xiaomi.com/f/viewThread.do?tId=9204>

红米5	电池鼓包，漏液（不拆电池）	持续收集	套机	黄彪	全渠道
红米5	摄像/拍照不对焦	持续收集	套机	黄彪	全渠道
红米5	充电故障	持续收集	套机	黄彪	全渠道
红米5	开关机故障	持续收集	套机	黄彪	全渠道
红米5	通话状态音质问题	持续收集	套机	黄彪	全渠道
红米5	信号问题	持续收集	套机	黄彪	全渠道

红米5 Plus	触屏破损	持续收集	机头	张琪	全渠道
红米5 Plus	显示色彩异常（拖影）（稳定复现）	持续收集	机头	张琪	全渠道
红米5 Plus	显示花屏（稳定复现）	持续收集	机头	张琪	全渠道
红米5 Plus	显示条纹（稳定复现）	持续收集	机头	张琪	全渠道
红米5 Plus	闪屏（稳定复现）	持续收集	机头	张琪	全渠道
红米5 Plus	黑屏（稳定复现）	持续收集	机头	张琪	全渠道
红米5 Plus	触屏完全失效，触屏自动操作，触屏局部失效（稳定复现，偶尔出现的按公告处理，不收集）	持续收集	机头	张琪	全渠道
红米5 Plus	电池鼓包，漏液（不拆电池）	持续收集	机头	张琪	全渠道
红米5 Plus	附件坏品（充电器，数据线）	持续收集	物料	张琪	全渠道

小米MIX2、小米MIX2全陶瓷版、红米5、红米5A、红米5 Plus这五个机型的电池鼓包漏液长期收集



# Q&A