



产品售后服务手册

版本号 V 2020.1.03

【修订发布日期 2020 年 6 月】

宁波爱氦森科技有限公司

德国 EC Sense·中国传感器生产&应用设计研发中心

2020 年 6 月

1、售后服务对象

- 1.1 本公司承诺的传感器售后服务仅适用于经本公司授权的用户。
- 1.2 本公司承诺的传感器售后服务适用于本公司所销售的全系列品牌产品。

2、售后服务方式

- 2.1 电话技术支持服务：用户在使用本公司产品的过程中如遇到任何技术问题，可拨打技术服务电话：0574-88097236，寻求技术支持服务，本公司专业技术人员为您解答产品使用过程中遇到的各类技术问题。
- 2.2 现场技术支持服务：每年公司将对长期合作的客户提供一次现场技术交流。
- 2.3 售后服务：本公司对销售的气体传感器在保修范围内提供免费保修服务，在保修范围外提供有偿维修服务。用户可以携带或邮寄故障传感器到指定的售后服务地点得到相应的服务。邮寄时请填写:附件<EC SENCE 产品质保单（客户联）> 收件地址：

宁波爱氟森科技有限公司/ 德国 EC Sense 中国研发生产中心
浙江·宁波市鄞州区潘火街道金谷北路 228 号中物科技园 17 幢 4 层
收件人：售后服务部
电 话：0574- 88097236, 88096372

3、产品质保细则

3.1 保修期范围细则

- 1) 本公司销售的气体传感器及其他产品按照以下保修日期。
保修期自发货之日起算 12 个月（部分型号在原厂技术规格书中标注小于 12 个月的按照原厂技术规格书中标明的进行质保。）
- 2) 本公司保证其产品为原厂生产产品。
- 3) 保修方式：以同型号产品进行更换。
- 4) 本公司在保修期内履行更换、测试的义务，不导致延长保修期。
- 5) 保修传感器从我司正规商务渠道购买；
- 6) 均需要传感器标签的完整性，标识二维码或产品序号的完整性，未对标签进行撕毁或更换。
- 7) 模组及探测器等其他产品需保证电路板内无焊接痕迹，外观无损坏。

3.2 非保修期范围细则

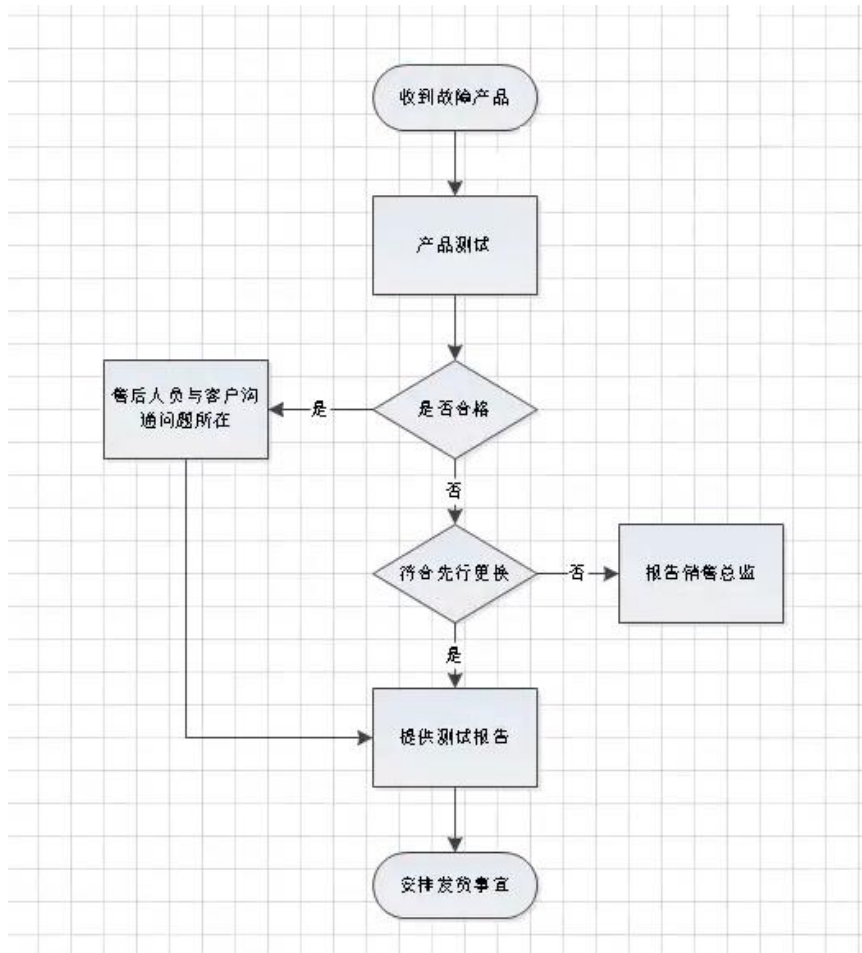
在下述任何一种情况下，本公司不提供免费保修服务：

- 1) 非本公司产品，或非本公司正规渠道购买；
- 2) 若传感器原序列号有涂改、替换、撕毁的现象；传感器标签有替换迹象，二维码无法识别，产品没有序列号，产品型号或编号与产品实物不相符合；
- 3) 模组及传感器等其他产品外观有损坏，内部有焊接痕迹的；

- 4) 传感器，模组等其他产品是专属定制产品，非我公司标准产品，需要退换货的；
- 5) 传感器防水透气过滤膜破损或污染的不予质保；
- 6) 传感器管脚断裂或使用不当导致管脚损坏；
- 7) 产品超出本公司所规定的保修期限；
- 8) 未依据产品说明所指示或正确方法在建议工作环境使用、维护、保管所导致的故障和损坏；
- 9) 邮寄过程导致的传感器损坏；
- 10) 因客户的不规范使用、意外事故或疏忽而造成的不合格品。
- 11) 我们不接受其他品牌的产品，并会直接退还给客户，即使客户要求我们直接丢弃该产品。

4、售后服务流程

4.1 服务流程图



4.2 售后服务流程说明

- 1) 请在返回产品前电话与本公司技术服务人员联系，接到用户反馈的故障信息，技术服务人员通过电话为您解答产品使用过程中遇到的各类技术问题。

- 2) 若电话技术支持不能解决用户所遇到的问题，用户可以将故障产品邮寄回本公司，在具备测试条件时将马上安排测试，若不具备测试条件或用户要求返回原厂测试的，将直接返回原厂测试。返回原厂测试，若传感器合格，用户要求返回传感器的，运费将由用户承担。
- 3) 本公司在收到故障产品的当日安排下发任务测试单，测试人员根据派单计划对产品进行性能测试。
- 4) 在本公司进行测试的，周期根据反馈问题的难易程度决定，通常在 5 个工作日内出具测试报告及处理结果，并向客户提供测试报告。
- 5) 处理意见分类：
- 产品测试结果为合格品，本公司技术人员将与用户再次进行沟通，在得到客户确认后，将合格品返回用户（书面测试报告）。
 - 产品测试结果为不合格品，且产品符合保修期范围细则，公司安排给予先行更换。若产品不符合保修期范围细则的，本公司技术人员将与用户进行沟通，并可以提供有偿测试服务。

5、换货注意事项

- 5.1 换货时，请不要短接带偏置电压传感器的感应电极和参考电极。
- 5.2 换货时，请务必短接非偏置电压毒气传感器的感应电极和参考电极，否则将会延长它们的工作准备时间。
- 5.3 请将每个需要换货的产品独立包装，以避免运输过程中的损坏，并随货同时邮寄纸质故障说明文件或测试数据。
- 5.4 含有 PCB 电路板的传感器必须保存在抗静电的袋子。
- 5.5 需要换货的产品需保证产品外观整洁，包装完好，配件无丢失。

6、其他说明

- 6.1 本公司对其产品在符合本公司保修条件下予以保修服务。此服务仅限于出现质量问题的产品，而不包括赔偿购买者利益损失及其他意外情况造成的任何直接或间接损失。
- 6.2 本公司为您更换产品后，原故障产品将由本公司收回并拥有所有权。
- 6.3 本公司提供的售后服务仅限于此承诺书所述范围，对任何销售人员或经销商作出的超出此承诺书内容的承诺，本公司概不负责。本公司保留变更、修订此承诺书的权利。
- 6.4 在符合此承诺书的前提下，本公司保留最终解释权。
- 6.5 本承诺书自 2016 年 1 月 1 日起生效并施行。

宁波爱氟森科技有限公司
技术服务部

附件

请保留本单作为报修凭证！

报 修 单**尊敬的用户：**

为了规范我们的服务管理，进一步提高我公司的服务水平，请您在产品送修时填写该报修单，以下内容须填写完整，以方便我们针对故障品进行快速故障排查或检修，避免因获取以下信息而进行沟通带来的延迟，对您的合作，我们深表谢意！

以下所填写内容属实：

用户签字：

日期：

客户名称				联系人		电话	
收货地址							
产品名称		产品型号		购买日期		数量	
产品序列号							
备注：请将同一型号产品序列号填入表中，不同型号产品需新增报修单进行填写，一张报修单有且只有一种型号							
郑重提示： 1. 为了您能及时收到所寄产品的收发货提醒短信，请在联系电话一栏中填写手机号码。 2. 填写内容要求真实、准确。 ⚠ 由于填写内容不实而产生的一切不良后果，将由贵公司承担。							
故障&使用情况描述	使用阶段	调试阶段 <input type="checkbox"/> 使用1-3个月内 <input type="checkbox"/> 使用3-6个月内 <input type="checkbox"/> 使用6个月以上 <input type="checkbox"/>					
	使用环境	使用地点		工作湿度范围		工作压力	
		检测方式		工作温度范围		同时并存的其它气体及浓度	
		其它					
	应用领域						
故障描述							
备注							

宁波爱氟森科技有限公司

地址：浙江·宁波市鄞州区金谷北路228号中物科技园17幢4层 宁波爱氟森科技有限公司

电话：0574-88097236/88096372