

售后服务告知书

尊敬的客户:

感谢您对我们公司的信赖与支持,为了使我们的产品更好的满足您的需求,让我们更专业,高效,快速的为您提供全面的优质服务。现对我司产品售后作以下说明:

1.关于质保期。我司产品在正常工况条件下选型,安装使用和维护,质保期均为一年(有特殊要求的除外),以收到产品之日起计。

2.质保期内出现以下几种情况时,产品已不能继续使用的,在产品返回我司后,我司将予以免费维修,不能修复的将予以免费更换一套相同型号与材质的产品。

2.1 产品本身的质量缺陷:

2.1.1 产品材质未达到合同约定标准;

2.1.2 存在对机封的安装使用,密封效果有严重影响的尺寸偏差或加工缺陷;

2.1.3 严重影响美观的外观缺陷;

2.2 在运输过程中造成的机封损坏:确认是由于运输不当造成机封损坏的;

3.超出质保期的或者出现以下情况之一的,我司将根据实际修复所需的配件和工时收取成本费用。

3.1 人为原因造成机封损坏的,如磕,碰,摔等

3.2 不正确的安装和使用:

3.2.1 安装尺寸及公差精度未达到要求的;

3.2.2 安装维护不当;(如野蛮拆装,干摩擦,安装过程中未能保护好密封端面夹杂颗粒等杂物导致端面损坏的等)

3.2.3 使用工况发生变化时,导致机封不适用的;

3.2.4 自主选型不当或未能提供准确的使用工况导致选型不当的;

4.需要您配合的相关事项。机械密封属于高精密部件,易损件,其使用性能的好坏及使用寿命的长短与主机的操作条件,主机精度和密封安装有极大的关系,我司的技术员在与您的沟通过程中,敬请客观的说明实际情况,若需要返厂处理的机封,拆下后不必清洗尽可能保护好机封的磨损痕迹和实际状态,以便我们准确判断,找出原因,针对性的提出合理解决方案。

当需要我们进行现场服务或技术支持时,敬请配合做以下安排,以便于让我们的工作更高效。

4.1 请指定现场负责人;

4.2 估算工作量和所需工时;

4.3 设备厂家或设备安装人员在场,共同协助客观分析原因;

4.4 填写售后登记表,客观描述现场现象。

5.相关费用核算。本着对机封负责,用户至上的原则,针对上述第3条所述情况将收取相关费用

5.1 维修费用:按实际维修情况收取成本费及人工费;

5.2 差旅费:以实际支付费用为准(住宿不低于三星级旅馆,交通以航空,高铁,动车优先);

5.3 技术服务费: 400元/天,以公司出发当天至返程抵达深圳当天计算。

附:售后登记表

<h1>售后登记表 (用户联)</h1>		日期:
用户名:	所在地:	
现场负责人和联系方式:		
机封型号材质:		
现象情况描述:		
原因初步分析:		
预算工作内容:		
<ol style="list-style-type: none">1. 将机封在设备上拆除, 到将机封正确安装, 设备组装完毕所需工时:2. 试压工作所需工时:3. 预算所需总工时:		

要求机封厂家人员到达现场日期:

乘车路线, 联络人联系方式:

售后登记表 (机封厂家联)				日期:	
用户名:			所在地:		
现场负责人和联系方式:					
机封型号材质:					
现象情况:					
原因分析:					
现场处理情况, 结果, 处理意见:					
现场更换配件清单					
1			4		
2			5		
3			6		
用户确认签字:					
费用清单				返厂维修清单	
	项目	费用	附件	1	
1	维修费用		维修清单	2	
2	人工服务费			3	
3	差旅费		票据	4	
				5	
				6	
机封厂家意见:					
				技术员:	日期: