

Xylem 分析仪器售后服务流程及质保政策

1. 服务需求的反馈

当客户或代理商有售后服务需求时，可按照下表方式联系厂家工程师，我们会优先尝试远程解决您的各类售后问题，如无果，会建议寄修或现场服务。

姓名	工作地点	职位	电话	邮箱	负责的产品
陈煜	北京	工程师	13520545419	Yu.Chen01@xylem.com	Process 产品
何锋	北京	工程师	13522341670	harry.he@xylem.com	Sontek, AADI 和 YSI/WQS
徐梦雷	北京	工程师	13810167832	arles.xu@xylem.com	YSI/EMS 和实验室产品
涂章成	上海	工程师	18113453653	keith.tu@xylem.com	Process 产品和集成系统
林诚	北京	服务经理	18611678012	cheng.lin@xylem.com	以上未覆盖的以及全部产品，均可联系服务经理

2. 寄修服务流程

2.1.返修至北京的仪器，请优先按照上述联系列表与工程师充分沟通确认后邮寄

2.2.填写附件 A 中的“仪器送修单“，随返修仪器打包寄至以下地址：北京市大兴区经济技术开发区科创十四街 99 号汇龙森科技园 18 号楼 2 单元 101 室。联系人为上述沟通好的工程师

2.3.送修单中带星号的为必填项，请务必保证信息的**真实性与准确性**，未按照要求填写的，可能导

致维修进度的延误。

2.4.收到返修仪器后，工程师会尽快检测并出具检测报告。对于质保内的仪器，会给予质保赔付/维修（具体保修政策详见附件 B）；对于质保外的仪器，会给予正式的维修报价单，待确认支付后，会尽快安排维修。

3. 现场服务流程

3.1.当有现场服务需求时，填好附件 C 中的“现场服务申请表”，并发送邮件给服务经理林诚 (cheng.lin@xylem.com)

3.2.根据服务申请内容，安排工程师对接现场服务

3.3.对于质保内的现场服务，服务经理会安排工程师免费上门服务；对于质保外的现场服务，会优先报价等待确认。

4. 维修备机申请流程

4.1.对于返修国外（时间超过 2 个月的情况）的设备，如确因客户现场工艺条件要求或特殊急用的情形，可向 Xylem 申请临时备机以应急。但须知，因资源有限，工程师会根据库存情况协调。

4.2.填写附件 D 的“维修备机申请表”，邮件发送给对应工程师，同时抄送给服务经理林诚，以作备案记录

4.3.内部审批后，工程师会尽快将备机邮寄至现场使用。过程中，务必严格按照仪器操作规范使用，确保仪器状态正常，并完好无损归还。