**送修需知**

1、业务范围：

·仪器维修：实验室仪器、在线仪器：SC100/SC200/SC1000、在线LDO、1720系列、UV探头、Solitax/Sonatax探头、GLI系列、Orbisphere、OTT。**SEABIRD(仅在上海维修)**。大型精密仪器（例如CODmax、APA6000、Amtax compact、Amtax inter2、CL17等），请优先联系现场工程师现场解决。

·提供仪器校验服务。

·不接受备件维修（如电路板、膜头等），备件采购请联系ccsupport@hach.com。

2、质保期：

·整机：哈希公司发货之日起12个月；

·备件：收费备件质保期哈希发货之日起3个月；耗材除外。

·试剂：哈希发货之日起不少于50%质保期。

·耗材、人为损坏、自然灾害导致的故障，不在质保范畴。

·其它非标准质保期，参照公司政策或合同文本执行。

·维修部有权认定仪器故障是否是因为用户误操作、擅自改动仪器、非正常操作条件、用户现场事故、或未按规定进行定期维护保养而造成的损坏。

3、费用，保修范围外的仪器，服务费用由以下几部分组成：

·**备件费**，维修需要更换的备件或附属采购的耗材试剂。

·**工时费**，维修所投入的人力资源，包含录单、检测、报价、打包。

·**校准费**，包含光路清洁、校准。

·**运保费**，快递费用和保险（**默认保费为0，根据客户意愿选择**) 。

·***清洁费****，通常不收取，仅针对仪器特别脏污，有异味等影响维修操作时收取，建议送修前清理干净。*

4、运输政策

·详见运输注意事项。

·维修中心签收外包装完好的包裹。若包装破损，会第一时间联系客户，双方协商后处理。

·保修期内的仪器，哈希承担单程运费。保修期外的仪器，往返运保费由客户承担。

5、不受理寄修信息不完整的仪器，请邮寄时附上完整的“寄修客户信息表”。

6、对于少发错发的物品，请于一周内提出异议，超期则不予处理。

7、付费维修所更换的备件，全部寄回给客户。

8、因我方存放空间有限，请自我方发出付款通知书或预报价之日起1个月内给予书面答复，否则该设备维修所需备件将被其它维修单所用，如需修复，另行订购。

**寄修客户信息表**

|  |
| --- |
| 为了提供更好的服务，请在送修仪器时以**正楷字体**填写以下信息，并随仪器一同放入箱内邮寄。 |
| 如果您已经签订服务合同，请务必填写**服务合同号码**，优先处理**。** | **服务合同号** |  |
| **\***送修单位 | 如有请附一张名片 |
| **\***地址 |  | 邮编 |  |
| **\***联系人 |  | **\***手机 |  | 座机 |  |
| **\***E-mail  |  | 务必填写相关负责人手机号，维修进度以短信的形式通知 |
| **\***附件清单 |  |
| **\***希望维修处理时间：标准检测时间（5个工作日） 检测费￥800～2000/台 **加急服务，请联系维修中心**  |
| 1仪器型号 |  | SN | （可不填） |
| \*仪器故障描述 |  |
| 2仪器型号 |  | SN | （可不填） |  | SN： | （可不填） |
| \*仪器故障描述 |  |  |
| 3仪器型号 |  | SN: | （可不填） |  | SN： | （可不填） |
| \*仪器故障描述 |  |  |
| **温馨提示**：寄修时请务必将仪器包装好，由于维修中心寄修量大，我们仅对**外箱破损**的快递进行**当面验货**，如外包装完好，内部仪器破损的维修费将由用户自行承担。 |
| **数据备份及污染物质声明**1. 在维修过程中我们尽力保持原有数据不变，但因为升级，测试等因素可能导致测试记录，自建曲线等数据丢失，所以请在送修前做好数据备份工作，**哈希不对数据丢失负责**
2. 为遵循安全规范，请确保所有返回维修中心的仪器已经全面清洁，返回仪器及包装不含致病性的、生化性及辐射性物质;维修中心检测客户仪器没有清洁、清洁不合格的情况下，哈希保留向客户**收取清洁费**和**运费**的权利。非哈希原因导致仪器无法清洁或拆卸的仪器，哈希保留**拒绝**维修的权利
 |
| **\*用户签名：（我方已详细阅读送修需知，并接受其中各项条款）**  |

常规仪器（分光光度计、2100系列浊度、HQD系列、BOD系列、lico系列以及部分在线仪器：SC100/SC200/SC1000、在线LDO、1720系列、UV探头、Solitax/Sonatax探头、GLI系列、Orbisphere、OTT、DRB200）均可寄送至**哈希维修中心**：

**单位**： 哈希水质分析仪器(上海)有限公司 　　　　　　 **西安**维修中心

**收件人**: 西安维修中心

**地址**： 西安市雁塔区南二环西段64号凯德新地城写字楼西塔24层

**电话**： 029-86486700转3614

常规仪器（仅限HQD系列,2100N/AN/P浊度，GLI系列，通用控制器，UV/solitax，Hydrolab，1720E、DRB200、分光光度计）可寄送至哈希**授权**维修中心：

**单位**： 北京安恒测试技术有限公司 **授权**维修中心

**收件人**： 苏晓蓉

**地址**： 上海市静安区江场一路45号增美园区5号楼302室

**电话**： 021-66059130 **传真**：021-63177618

常规仪器（仅限HQD系列,2100N/AN/P浊度，GLI系列，通用控制器，UV/solitax，Hydrolab，1720E、DRB200、分光光度计，CL17）可寄送至哈希**授权**维修中心：

**单位**： 深圳市爱乐尼特仪器有限公司 **授权**维修中心

**收件人**：丁伟

**地址**： 深圳市南山区中山园路1001号TCL国际E城G3栋3A08室

**电话**： 0755-36880121 **传真**：0755-33202284

寄往哈希**授权**维修中心的仪器，请将填好的送修须知表格**截图**，并以**目的地**+**快递单号(例如 上海-顺丰xxxxxxxx)**作为主题发送到下面邮箱，以便我们协助追踪维修进度 HachChinaServiceCenter@hach.com

**请您仔细阅读送修需知，确保您的权益。**

**运输注意事项**

1. 包裹时请注意**填充物充分**及外包装**结实、完整**。
2. 使用**门到门**（即可以送到办公室）的快递方式发货（请不要发邮政），以免无法提货而造成的延误。若通过物流运输，请选择“**送货上门**”。
3. 维修中心**拒收**邮费**到付的仪器**。
4. 由于快递要求及维修中心寄修量大，我们仅对外箱有**破损**的快递进行**当面验货后签收**，如外箱完好因内部填充物不足造成仪器有破损的，维修费将由用户自行承担。

**维修程序指引**

收费

收到仪器，录入系统。生成服务单号

结单寄出仪器

是否保修

是否有库存?

订购备件

更换备件

完成维修

发付款通知

等客户付款

确认预报价

预检测

预报价

是否换备件?

否

是

是

否

维修

停修

免费

|  |
| --- |
| **客户注意事项** |
|  |
| 一、寄修仪器 |
| 1.将送修信息随箱内仪器一同寄出。并注意包装的完好，请选择送货上门的快递。寄修的运费需客户自行承担。 |
|
|
| 2.收到仪器后维修中心系统发出短信通知客户，如有破损将电话联系您（可提供照片）。维修中心仅对外箱破损的当面拆箱验货，对于运输导致的破损，收费维修。 |
|
|
|  |
|  |
| 二、预报价 |
| 1.如果接受预报价，请加盖公章或合同章回传，并通知维修中心，我们将开始维修。 |
|
| 2.如果不接受报价，可通知维修中心仪器停修，仪器寄回，邮费到付。无法实现到付的地址，我们将另行收取单程的邮寄费用。 |
|
| 3.如果需返还旧备件或者签订维修合同，请在确认预报价时注明。 |
|
|  |
|  |
| 三、订购备件 |
| 1.如所需更换的备件无现货的情况下，订货周期约为6-8周。 |
|
|  |
|  |
| 四、仪器维修完成发出正式报价 |
| 1.请按照付款通知书上报价金额和账户信息付款(无折扣)后请汇款凭证、开票信息和收货地址一并传真给维修中心(发票无法先行开具，请特别注意)。 |
|
|
|
| 2.钱款到帐后寄出仪器。寄出的快递单号系统将自动发短信给客户预留过的手机号。发票从上海统一寄出，您大约在收到仪器两周左右收到发票，节假日不工作。 |
|
|
|