



# 售后服务手册



## 服务指南

尊敬的用户：

非常感谢您选购北京霍尔系列产品！

北京霍尔生物科技有限公司位于北京市朝阳区，是一家快速发展的高科技企业。公司致力于生物工程领域内喷雾干燥机和膜过滤设备的研发、生产和销售为一体的企业，为客户提供专业先进的生产设备、完善的售后服务。北京霍尔坚持起步就与国内先进水平同步的理念，集成国内优秀人力资源，以人为本，以客为尊，竭诚为广大用户提供更人性化、更高可靠性的优质产品。

为了确保您所购产品能够正常使用，请务必认真阅读并执行《三包服务凭证》和《产品使用说明书》中的要求，正确维护、使用、保养、调整，避免因操作、维护不当造成机器的损坏和其他损失，正确的使用和维护机器，能够达到最佳的使用效果。

本手册共包含小型喷雾干燥仪 H-Spray Mini 的服务宗旨、三包细则、我公司服务联系方式等内容，供您查阅和保修。如果用户联系地址和联系人有变更，请及时联系本公司进行信息登记更改，以便我们保持持续和长久的售后服务，我公司服务热线 010-65432383。

售后服务是产品的重要组成部分，北京霍尔生物科技有限公司将坚持为客户创造更大价值的理念，不断进取，不断根据您的意见进行完善，为您提供更多、更好的产品和服务。



## 一、用户须知

1. 为了您能更好地使用北京霍尔斯特产品，充分发挥产品的优越性能，请您一定要认真阅读《用户手册》！
2. 为了您和他人的人身、财产安全，请您务必阅读并严格遵守说明书中的安全规则！
3. 当您购买了北京霍尔斯特产品后，请您在购机后及时填写“用户购机信息单”，留下您的准确姓名、地址、电话，以便我们为您提供长期的优质及时的服务！
4. 本凭证必须同时具备北京霍尔斯特生物科技有限公司公章和用户盖章或亲笔签名后才能生效。
5. 当您需要三包服务时，请您同时出示三包服务凭证：用户购机信息单、购机发票及产品标识。
6. 本凭证一机一册，不得转借、涂改，否则可能影响您享受正常的三包服务！

## 二、三包服务规定

1. 本规定编制的依据
  - 1.1 《中华人民共和国产品质量法》
  - 1.2 北京霍尔斯特生物科技有限公司服务政策
2. 三包服务的原则
  - 2.1 谁销售，谁服务。
  - 2.2 能修则修，以修为主。
  - 2.3 有特殊约定的按当事人双方的约定执行，但不能低于国家规定的标准。
3. 三包服务规定内容
  - 3.1 三包期限的规定。
    - 3.1.1 整机三包期限一年。
    - 3.1.2 正常磨损件、易损件不予三包。
    - 3.1.3 有特殊约定的按当事人双方的约定执行。
  - 3.2 三包期限的计算。
    - 3.2.1 三包期限自用户购机之日起开始计算。
      - 3.2.1 对于不能提供有效凭证证明购机时间的，从该机的出厂日期开始计算。
      - 3.2.2 有特殊约定的按当事人双方的约定执行。



#### 4. 产品质量三包范围

4.1 凡本厂生产的产品，在有效的三包期限内，用户严格按照用户手册中的要求正确操作、维护、保养，经技术鉴定确属产品质量原因而发生的零部件损坏，按规定予以三包处理。

4.2 购销双方如有特殊约定的，按双方的约定执行。

#### 5. 根据国家有关规定，下列情况不实行三包，可以实行适当的收费维修

5.1 因用户使用、维修、保养不当或超出使用用户手册规定的使用范围而造成的早期磨损和故障。

5.2 因用户自行拆装、调整、改装《用户手册》中未允许用户自行拆装、调整、改装的部位而造成的故障。

5.3 无三包凭证，又不能证明其产品属于三包有效期限内的故障。

5.4 三包凭证上的产品型号规格与所要求三包的产品型号规格不符，或者有关凭证发生涂改的。

5.5 发生故障后，未保持损坏原状，或者未征得销售者、修理者同意，自行处置使对故障原因无法做出技术鉴定的。

5.6 发现故障未及时处理又继续使用而引起的继发性故障。

5.7 因使用不是原厂配件所造成的故障。

5.8 因不可抗力造成的损坏。



## 用户购机信息单

(北京霍尔斯公章加盖处)

产品型号	H-Spray Mini	产品名称	小型喷雾干燥仪
验收日期		出厂编号	HSM 15Y18
客户信息	用户名称及地址		
	联系人		电话
经销商信息	经销商名称及地址		
	联系人		电话
制造商信息	制造商名称及地址		
	联系人		电话
备注信息栏	附：本单据作为设备保固凭据（需加盖北京霍尔斯公章方才有效）。		

第一联 客户留存



## 用户购机信息单

(北京霍尔斯公章加盖处)

产品型号	H-Spray Mini		产品名称	小型喷雾干燥仪
验收日期			出厂编号	HSM 15Y18
客户信息	用户名称及地址			
	联系人		电话	
经销商信息	经销商名称及地址			
	联系人		电话	
制造商信息	制造商名称及地址			
	联系人		电话	
备注信息栏	附：本单据作为设备保固凭据（需加盖北京霍尔斯公章方才有效）。			

第二联 经销商留存



## 用户购机信息单

(北京霍尔斯公章加盖处)

产品型号	H-Spray Mini	产品名称	小型喷雾干燥仪
验收日期		出厂编号	HSM 15Y18
客户信息	用户名称及地址		
	联系人		电话
经销商信息	经销商名称及地址		
	联系人		电话
制造商信息	制造商名称及地址		
	联系人		电话
备注信息栏	附：本单据作为设备保固凭据（需加盖北京霍尔斯公章方才有效）。		

第三联 公司存档



## 产品技术服务维修登记单

报修日期：

维修日期：

用户姓名		用户电话		产品名称	小型喷雾干燥仪	型号	H-Spray Mini	编号	HSM 15Y18
出厂日期		购机时间		客户地址					
维修单位						电话			
维修地址									
故障情况：	原因分析：	损坏系统	损坏零件名称	数量	维修费用				
处理方法：	处理结果：								
□ 维修									
□ 更换									
* 同意维修及其维修费用，请确认签字。									
客户签字： _____									
费用合计（含服务费）： _____									





## 产品技术服务维修登记单

报修日期：

维修日期：

用户姓名		用户电话		产品名称	小型喷雾干燥仪	型号	H-Spray Mini	编号	HSM 15Y18
出厂日期		购机时间		客户地址					
维修单位						电话			
维修地址									
故障情况：	原因分析：	损坏系统	损坏零件名称	数量	维修费用				
处理方法：	处理结果：								
<input type="checkbox"/> 维修									
<input type="checkbox"/> 更换									
* 同意维修及其维修费用，请确认签字。									
客户签字： _____									
费用合计（含服务费）： _____									



## 用户意见反馈单

用户姓名		用户电话		产品名称、型号	小型喷雾干燥仪 H-Spray Mini
用户地址					
该产品在质量上有什么问题？ 使用情况怎样？	对该产品的结构、外观式样、功能 有何意见？		对该产品今后的改进建议和要求。		



## 发货清单

仪器型号:	H-Spray Mini	仪器编号:	HSM 15Y18
用户单位:		装箱日期:	2015年9月10日
序号	名称	数量	
1	H-Spray Mini 主机	1 台	
2	玻璃干燥室	1 只	
3	旋风分离器	1 只	
4	小收集瓶	1 只	
5	产品收容器	1 只	
6	玻璃弯头	1 只	
7	聚四氟连接件	1 个	
8	干燥塔体密封圈	1 个	
9	小收集瓶与玻璃干燥室密封圈	1 个	
10	玻璃弯头与旋风分离器密封圈	1 个	
11	卡箍	1 个	
12	Pt100 测温传感器带快拆头	1 套	
13	19#硅胶管	1 米	
14	耐高温尾气排放管	2 米	
15	电源配线	1 套	
16	气路带快拆头	1 套	
17	空气压缩机	1 台	
18	便携式拆装工具	1 套	
19	产品标识	1 个	
20	出厂检验报告	1 份	
21	合格证	1 张	
22	用户手册	1 本	
23	售后服务手册	1 本	



## 设备到货验收单

使用单位			
设备名称	小型喷雾干燥仪	设备编号	HSM 15Y18
生产厂家	北京霍尔斯生物科技有限公司	出厂日期	2015年9月9日
规格型号	H-Spray Mini	到货日期	
设备外包装情况		合格	不合格
说明书、合格证、用户手册、装箱清单等其它技术文档检查		齐全	不齐全
设备外观质量检查（损伤、损坏、锈蚀情况，零件是否齐全）		合格	不合格
随箱附零配件、工具（按装箱单检查）		有	无
设备规格型号是否符合现场需要（按采购合同检查）		合格	不合格
机械部件检查（包括产品名称、型号；出厂编号；标准编号； 质量等级标志；厂名、商标；出厂日期等）		合格	不合格
生产厂家（供货商）	代表： 年 月 日		
使用单位检查结果	负责人： 年 月 日		
遗留问题及处理意见			



## 设备现场调试检查记录表

客户名称			
现场地址			
负责人		电话	
检查项目	检查内容	检查方法和要求	检查结果
1 检验	1.1 设备是否按要求安装到位	参考用户手册及设计理方案	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 有缺陷
	1.2 设备是否有连接不到位的情况	查看设备连接处的每个接头情况	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 有缺陷
	1.3 设备是否有出厂检验合格证	审查设备的包装情况	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 有缺陷
	1.4 设备是否有开机正常运行	审查设备开启运行状态	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 有缺陷
2 调试	2.1 整体联合试验是否合格	审查实际工作性能	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 有缺陷
	2.2 每项设备设计是否达到合格	审查设备设计理念	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 有缺陷
	2.3 设备连续运行是否合格	审查设备连续运行状况	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 有缺陷
	2.4 设备试运行试验是否满足要求	检查设备的每项参数	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 有缺陷
问题记录（包括未在“检查内容”栏目中列出的其他问题）：			
处理意见：			
客户确认（签字/盖章）：		日期：	

