*对于客户的投诉，科隆认为这并非不好的事情.这些投诉可以带来很多有价值的益处(例如产品质量的改进和服务的提升，并且有利于我们更了解客户的需求). 为了能够更全面也更有效率的分析,请详细提供下面表格中所述信息。*

*We at KROHNE esteem that a customer complaint is not a negative experience. It is a valuable learning tool providing several benefits (improvement of product quality and service delivery, better understanding of customers’ needs ...). In order to perform a comprehensive and efficient analysis, all information as specified in this form is required.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **客户信息 | Customer details**  |  |  |
| 公司名称Company | ： | 单击此处输入文字。 |
| 科隆合同号KROHNE Sales Order Number | ： | 单击此处输入文字。 |
| 联系人Person to be contacted | ： | 单击此处输入文字。 |
| 电话Phone | ： | 单击此处输入文字。 |
| 电邮Email | ： | 单击此处输入文字。 |
| 投诉日期Date of complaint  | ： | 单击此处输入文字。 |
| 1. **产品信息 | Product**
 |
| 仪表型号Type of instrument | ： | 单击此处输入文字。 |
| 涉及数量Quantity affected | ： | 单击此处输入文字。 |
| 仪表序列号Serial number of instrument(s) | ： | 单击此处输入文字。 |
| 1. **问题描述 | Problem description**
 |
| 描述 | Description:单击此处输入文字。 |
| 1. **问题种类 （请选择一个最佳描述）**

**Problem category (Tick the ONE code that best defines the complaint)** |
|[ ]  001 – 缺货001 - Missing product |[ ]  002 – 交货错误002 - Wrongly delivered product |[ ]  003 – 产品故障003 - Defective product |
|[ ]  004 – 应用问题004 - Application |[ ]  005 – 文件 / 证书问题005 - Documentation / Certificates |[ ]  006 – 交货延迟006 - Delay in delivering product |
|[ ]  008 – 包装 / 运输问题008 - Packaging / Transportation |[ ]  009 – 其它：单击此处输入文字。009 - Others: 单击此处输入文字。 |
| 1. **要求的补救方式 （请选择一个您希望的方式）**

**Correction requested (Tick the ONE code that corresponds to the expected response)** |
|[ ]  101 – 提供缺少的部件101 - Shipping of missing parts |[ ]  102 – 提供先提供仪表102 - Shipping of replacement product |[ ]  103 – 返回工厂修理103 - Repair in KROHNE Production Company |
|[ ]  104 – 提供现场服务104 - Service on site |[ ]  105 – 其它：单击此处输入文字。105 - Others: 单击此处输入文字。 |
| 1. **工艺信息 （如果是应用问题或是产品故障则必须填写）**

**Process information (if necessary for application and defective product)** |
| 介质 | Fluid(s) | ： | 单击此处输入文字。 |
| 过程温度 | Process temperature | ： | 单击此处输入文字。 |
| 工作压力 | Working pressure | ： | 单击此处输入文字。 |
| 粘度 | Viscosity | ： | 单击此处输入文字。 |
| 流量 | Flow-rate | ： | 单击此处输入文字。 |
| 环境温度 | Ambient temperature | ： | 单击此处输入文字。 |
| 供电电压 | Power Supply | ： | 单击此处输入文字。 |

请将本表格电子版电邮KMIC服务部邮箱

Email an electronic copy of this form to KMIC Service Dept.

返回故障仪表的同时，必须附上本表格与仪表清洗证明

Send the failing device(s) including the printed copy of this form + Declaration of Cleanliness Certificate to the concerned repair department

|  |  |
| --- | --- |
| KMIC服务部KMIC Service Dept.  | K.Service@KROHNE.com |