*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 |