耳背式助听器 售后服务手册

相关政策会即时更新，请各经销商以最新情况为准，最终解释权归公司所有；
服务咨询热线：400-0303-180。

一、前言

感谢您选择我们的耳背式助听器，助听器作为一种特殊的电子产品，使用过程中与人体皮肤长期接触，其使用寿命与使用者个体的生理状况、保养方法以及使用者生活和工作环境甚至天气和气候等因素息息相关，作为专业的助听器生产商，苏州海卡缔听力技术有限公司（以下简称“公司”）有责任和义务向广大经销商和用户提供完善的服务和详尽的指导，我们深知产品的质量与售后服务对客户的重要性。为了确保经销商、用户都能获得满意的购买体验，我们特此制定《耳背式助听器售后服务手册》（以下简称“本手册”），旨在为客户提供全面、高效、贴心的服务。

本手册内容将根据市场的发展和公司的实际情况不断完善。公司有权在不预先通知的情况下对本手册进行修订。

本手册为公司内部管理文件，供业务和经销商学习参考适用，不做广告宣传。

公司对本手册拥有版权，未经公司书面许可，任何个人或单位不得以任何方式擅自复制、编辑（或改变）、翻译、引用、出售、赠与、出借本手册。

二、服务内容

1、订货服务

1) 为不造成公司、经销商和用户中任何一方的疑义，在下单时需注明需要的助听器型号、数量和回寄地址，可以合同、销售订单、信息等形式进行确认。

2) 制作完成后，公司根据确认的地址发货。

3) 在手续完整、订单明确、不缺物料的前提下，现货现发；法定节假日顺延。销售高峰期、长假后均可能有一定延迟，公司会提前与您沟通。

4) 订单信息不清晰、填写不完整、公司库存不足、涉及非常规物料、经销商信用额度等因素均可能对订单出货时间造成影响。公司将会通知经销商以期协调解决（信用额度因素除外）。经销商在下订单时也应考虑以上影响因素，避免引起不必要的误解或争议。

2、售后服务

1) 经销商负责对产品故障进行初步鉴定和简单故障的排除。公司负责产品的维修服务。

2) 为保障产品维修质量，经销商和用户不得自行对公司产品进行修理。公司有权拒绝在非指定场所维修过的产品的维修要求。由此产生的后果由经销商或用户自行承担。

3) 经销商需以正楷字体详细、准确、用力填写海卡缔“助听器维修单”，与需要返厂维修的助听器一同邮寄至公司。经销商在填写维修单时需完整、清晰、详细、简明的描述故障情况，造成用户不适的部位，用户身体或耳道的特殊状况，随助听器一同邮寄的附件、耳样等。

4) 保修期内的产品返厂，公司承担由制造质量或正当使用过程中的合理损耗所引起的相应问题造成的维修费用，保修期外的产品收费维修，由公司决定维修的具体处置方式。

5) 为避免废旧零件流入市场，维修更换下来的旧零部件处置权归公司，不退回用户。

6) 耳背式助听器新机出厂 12 个月内，如因产品质量问题多次返厂维修并更换零部件，公司将在第三次收到返厂助听器经检测确有客户反馈的问题后给予更换同型号新机。原助听器作退机处理。新机供货价与原机一致。

7) 公司完成维修后将记录维修项目和收费情况的维修记录单随维修好的产品一同返还经销商。

3、保修服务

1) 自购买之日起，我们为每台耳背式助听器提供 1-2 年的保修服务。保修期内，因产品制造缺陷导致的故障，我们将提供免费维修或更换服务。

系列	保修期
百灵	1 年
音达嘉	2 年

2) 耳背式助听器的保修期：出厂的耳背式助听器新机购买日期以经销商销售日期为基准，根据产品保修政策计算得出的保修时间。保修期外的助听器产品付费维修后，公司系统记录生成新的“保修日期”。

3) 质保外维修及延保费用：

系列	维修费用	延保费用
百灵	100 元/次,维修后质保 6 个月	100 元/年
音达嘉	300 元/次，维修后质保 6 个月	300 元/年

注：免费维修项目：免费清洁、保养、除湿；电池仓门的维修不收取费用（在不影响正常装电池的前提下）；免费更换防耳垢装置（在不需要改造助听器外壳就可以实现的前提下）。

4) 不能提供正规的购买凭证和保修卡的，公司有权不提供售后服务。

5) 人为损坏：

a. 保管不当或未按说明书操作导致产品损坏，如：摔抛、外观划痕、破损、变形、碎屏、开裂、进水、受潮、灼烧、内部生锈、受蚀、动物啃咬、零件变形、零件缺失、遗失等。

b. 产品操作不当，如用力过猛导致按钮、外壳、电池仓等损坏。

c. 电池使用不当，如漏液、膨胀、爆炸或使用了非助听器专用电池等造成损坏。

6) 上述 4）和 5）的情况由公司检测判定确认需要维修的，可同样适用 3）维修/延保政策。

4、退换货服务

1) 耳背式助听器、RIC 助听器无质量问题不得退货，

2) 耳背式助听器、RIC 助听器产品出厂 6 个月内发现故障，经公司检测确系有质量因素问题可更换新机。出厂 6 个月后，不支持退货。

3) 所有退货返厂的海卡缔助听器，需详细填写“退货申请单”与退机一起邮寄到公司方可处理。

三、注意事项

经销商邮寄物品到公司时需注意如下事项：

1) 使用正规快递物流，登记物流信息以便核对。

2) 妥善包装物品，配合相关单证和说明，务必做到清晰明了。

3) 在邮寄包裹中附“随货清单”，列明所寄物品的各项名称、数量，以便公司拆包后核对。

4) 切勿向公司邮寄用户的检测报告、身份证明文件或其他重要文件的原件；切勿邮寄除公司产品以外的其他贵重物品。否则一旦发生遗失公司概不负责。

5) 如非公司员工私人物品，切勿在“收件人”处填写具体的员工姓名。否则，由此造成任何延误，公司不予承担责任。

6) 邮寄物品到公司请按照如下方式填写快递面单：

- 收件人单位名称：苏州海卡缔听力技术有限公司
- 收件人地址：江苏省苏州吴中经济开发区吴中大道 2288 号 H5 幢
- 收件人姓名：客服部
- 收件人电话：18915440836/0512-68750303

7) 由于公司不代收员工私人包裹，“收件人”栏不建议填写员工个人姓名，否则造成贻误处理，公司概不负责。

四、授权与承诺

1. 公司承诺向经销商提供符合标准的产品和服务。
2. 公司严格保护经销商和用户的隐私和机密，绝不非法向第三方机构泄露信息。
3. 经销商需提交有效资质，通过审核后获得销售授权，公司提供全方位支持，维护市场秩序。
4. 经销商信息变动时，需及时向公司提交书面变更申请，确保信息准确及时。
5. 公司可提供办理经营资质的授权，提供必要协助，确保经销商合法合规。

五、客服中心

服务热线：400-0303-180
电子邮件：kefu@heacad.com

六、附件

1. 《助听器销售订单》
2. 《助听器维修单》
3. 《退货申请单》
4. 《随货清单》

我们致力于为您提供优质的产品和服务，希望这份售后服务手册能让您更加安心地使用我们的耳内式助听器。如有任何更改或补充，我们将通过官方网站或邮件通知您，请保持关注。

如有任何疑问或需要帮助，请随时联系我们的客户服务团队，我们将竭诚为您服务。

苏州海卡缔听力技术有限公司
SUZHOU HEACAD HEARING TECHNOLOGY CO., LTD

助听器销售订单

下单日期：　　订单编号：SHH25BU0205001

供货方：　苏州海卡缔听力技术有限公司	采购方
发货地址：苏州吴中经济开发区吴中大道2288号H5	收货地址
联系人：	联系人：
联系电话：	联系电话：
开户银行：中国建设银行股份有限公司苏州高新区支行	开户银行：
账号：32250198863600001108	账号：
税号：91320505MA1N0RLL9T	税号：

结算方式：货款现结
交货方式：快递
交付周期：货款收到后2周内交付
币　种：人民币

序号	名称	品牌	型号	单位	数量	单价	合计金额	备注
1							0	
2							0	
3							0	
4							0	
5							0	
6							0	
7							0	
合计	零						0	

备注：
1.关于发票
采购价格为含税价（13%），可开具增值税发票。
2.关于交货
我方应按照采购方的要求的交货日期和地点交付货物。
3.关于质量
3.1质保期内因材料或品质问题引起不能正常使用，本公司负责免费维修或更换；
3.2质量承诺：采购方发现产品不良或损坏时，我方接获通知后三日内应将退货部分取回，并7日内完成补货，由此产生的相关费用由我方承担。
4.关于退货
如退货需填写《退货申请单》，如有编程器及编程线须一并寄回。

部门：业务部（助听器）　　业务员：　　确认人：　　确认（盖章）：

苏州海卡缔听力技术有限公司
SUZHOU HEACAD HEARING TECHNOLOGY CO., LTD

单据编号：WX0000001

助听器维修单

温馨提示：助听器注意防潮、防震、防尘，使用后请及时清洁耳垢并置于干燥盒，定期保养能够降低助听器维修故障率，延长助听器的使用寿命。

经销商名称：_____

填单人：_____ **联系电话：**_____ **填表日期：**_____

回寄地址/收件人/联系方式：_____

用户姓名：_____ **用户年龄：**_____ **听力损失数据：**_____

请根据用户的实际佩戴情况进项填写下方内容：

左耳				右耳			
购买型号				**购买型号**			
机身编号		**购买日期**		**机身编号**		**购买日期**	
保修期	☐内 ☐外　　这是第___次维修			**保修期**	☐内 ☐外　　这是第___次维修		
维修费超过	☐150 ☐300 ☐500 ☐1000 ☐_____元 须征得用户本人同意后才能维修。			**维修费超过**	☐150 ☐300 ☐500 ☐1000 ☐_____元 须征得用户本人同意后才能维修。		
用户故障描述：				**用户故障描述：**			
经销商确认结果： ☐无声无放大声　定制机故障补充说明 ☐噪声大　☐太松 ☐太紧 ☐外滑 ☐外露 ☐失真　☐外壳胀痛（请在外壳上标注位置） ☐啸叫　☐内部啸叫 ☐耗电量大　☐耳道太短 ☐声音小　☐堵耳 ☐声音时有时无　☐出声口方向不对 ☐声音异常/杂音 ☐不能编程 ☐外壳裂缝 **其他故障现象：**				**经销商确认结果：** ☐无声　定制机故障补充说明 ☐噪声大　☐太松 ☐太紧 ☐外滑 ☐外露 ☐失真　☐外壳胀痛（请在外壳上标注位置） ☐啸叫　☐内部啸叫 ☐耗电量大　☐耳道太短 ☐声音小　☐堵耳 ☐声音时有时无　☐出声口方向不对 ☐声音异常/杂音 ☐不能编程 ☐外壳裂缝 **其他故障现象：**			

填单人请在寄回售后时，仔细填写随货清单，避免造成用户的财产损失。

随机器清单：

外包装盒___个；防震盒___个；干燥盒___个；保修卡___张；助听器___台；耳塞　只；声管___跟；清洁刷___只；电池___粒；受话器___个；

充电器___个；耳印模___只；说明书___本；合格证___张

其他随机配件：

备注： 1）为避免维修后换下的废旧零配件流落市场被不恰当运用而损害消费者利益，公司对所有维修更换下来的废旧零件不予退还；
2）维修寄回公司地址：江苏省苏州市吴中经济开发区吴中大道2288号25幢H5 助听器售后部　17712627312/0512-68750303。

用户阅读并签字：

我特此确认，我同意向贵公司提供我个人信息（包括姓名、年龄、个人健康相关等信息），以便贵公司履行对我购买产品的保修义务（包括维修和其他助听器相关服务）以及仁和可能需要的耳膜定制。

用户确认（必填）：_____**日期：**_____

白联：公司联　黄联：经销商/门店联

苏州海卡缔听力技术有限公司
SUZHOU HEACAD HEARING TECHNOLOGY CO., LTD

退货申请单

单据编号：TH0000001

经销商名称：_____

申请人：_____ 联系方式：_____ 申请日期：_____

序号	货品代码	规格型号	序列号	数量	用户姓名	购机时间	退货原因	备注

退货原因（请根据实际情况将退货原因填写到上述表格中）

1、寄售退回　2、发错货　3、制作错误
4、用户下错订单　5、用户改配其他机型　6、定制机外壳问题
7、定制机半年内超过3次重做外壳　8、新机外壳破损　9、包装配件缺失
10、控制按键失效（按钮、音量等）　11、无法编程　12、半年内维修超过3次依旧不能正常使用（排除人为原因）

退货说明：

1）办理退货退款手续需将购机发票退回公司；
2）退回机器应包装配件齐全；
3）请在填写退货申请单前与客服人员咨询详细的退货政策

经销商阅读并签字：

我特此确认，我已得到或承诺获得本订单中助听器购买者（“用户”）的同意，可以向贵公司提供个人信息（包括姓名），以便我向贵公司进行退换货及账务事宜处理。我同意根据贵司要求提供任何用户同意书的复印件。

经销商确认（必填）：_____日期：_____

白联：公司联　黄联：经销商/门店联

苏州海卡缔听力技术有限公司　全国服务热线：0512-68750303　官网网站：www.heacad.com　版本号：SHH2024BU007CV0

HEACAD
苏州海卡缔听力技术有限公司
SUZHOU HEACAD HEARING TECHNOLOGY CO., LTD

随货清单

日期：_____ 账号：_____

经销商名称：_____ 联系人/电话：_____

快递名称：_____ 快递单号：_____

序号	品名	数量	备注

白联:公司联　　黄联:经销商/门店联

签字：_____

苏州海卡缔听力技术有限公司　　全国服务热线：400-0303-180　　官网网站：www.heacad.com　　版本号：SHH2024BU150CV0


微信公众号


视频号


客服中心

公司名称：苏州海卡缔听力技术有限公司

公司地址：苏州吴中经济开发区吴中大道 2288 号 25 幢 H5

公司官网：www.heacad.com

客服热线：400-0303-180

如有任何疑问或需要帮助，请随时联系我们的客户服务团队，我们将竭诚为您服务。

相关政策会即时更新，请各经销商以最新情况为准，最终解释权归公司所有；

服务咨询热线：400-0303-180。