



赫兹电力
HERTZ POWER

产品宗旨：技术领先，质量可靠，轻便易用

服务宗旨：快速响应，达到满意，超过期望

HGKC-12

断路器特性测试仪

产
品
说
明
书

武汉赫兹电力设备有限公司

1

地址：武汉市东西湖区吴北路 225 号孚特工业园 全国统一服务热线：027-83267669

网址：www.whhezi.com

1

邮箱：whhezi@163.com



尊敬的顾客：

感谢您购买本公司 HGKC-12 断路器特性测试仪。在您初次使用该仪器前，请您详细地阅读本使用说明书，将可帮助您熟练地使用本仪器。

我们的宗旨是不断地改进和完善公司的产品，因此您所使用的仪器可能与使用说明书有少许的差别。如果有改动的话，我们会用附页方式告知，敬请谅解！您有不清楚之处，请与公司售后服务部联络，我们定会满足您的要求。

由于输入输出端子、测试柱等均有可能带电压，您在插拔测试线、电源插座时，会产生电火花，小心电击，避免触电危险，注意人身安全！

安全要求

请阅读下列安全注意事项，以免人身伤害，并防止本产品或与其相连接的任何其它产品受到损坏。为了避免可能发生的危险，本产品只可在规定的范围内使用。

为了防止火灾或人身伤害，只有合格的技术人员才可执行维修。

使用适当的电源线。只可使用本产品专用、并且符合本产品规格的电源线。

正确地连接和断开。当测试导线与带电端子连接时，请勿随意连接或断开测试导线。

产品接地。本产品除通过电源线接地导线接地外，产品外壳的接地柱必须接地。为了防止电击，接地导体必须与地面相连。在与本产品输入或输出终端连接前，应确保本产品已正确接地。

注意所有终端的额定值。为了防止火灾或电击危险，请注意本产品的所有额定值和标记。在对本产品进行连接之前，请阅读本产品使用说明书，以便进一步了解有关额定值的信息。

请勿在无仪器盖板时操作。如盖板或面板已卸下，请勿操作本产品。

使用适当的保险丝。只可使用符合本产品规定类型和额定值的保险丝。

避免接触裸露电路和带电金属。产品有电时，请勿触摸裸露的接点和部位。



在有可疑的故障时，请勿操作。如怀疑本产品有损坏，请本公司维修人员进行检查，切勿继续操作。

请勿在潮湿环境下操作。

请勿在易爆环境中操作。

保持产品表面清洁和干燥。

——安全术语

警告：警告字句指出可能造成人身伤亡的状况或做法。

小心：小心字句指出可能造成本产品或其它财产损坏的状况或做法。

目 录

仪器使用注意事项.....	4
一、概述:.....	5
二、仪器特点:	5
三、主要技术参数:	6
四、术语定义:	7
五、仪器面板介绍:	8
六、断口线、合分闸控制、传感器安装方式:	9
6.1.断口接线方式:	9
6.2 内触发分合闸控制接线方法:	11
6.3 外触发接线（用于交流开关或永磁开关）.....	12
6.4 自触发（手动）方式不需要接控制线.....	13



6.5 速度传感器安装方法	13
七、 菜单说明：	15
八、 测试现场常见技术问题及处理办法：	22
九、 日常保养	24

仪器使用注意事项

- 1.使用仪器前请首先将仪器可靠接地，以确保人身及仪器安全。
- 2.使用仪器前请检查使用电源是否为交流或直流 220V 电源，否则可能损坏仪器。
- 3.仪器在工作时内部有 220V 直流电流输出，请注意安全。
- 4.在使用内部直流电源控制开关分合闸的情况下，试验前请仔细检查控制接线，严禁短路，避免损坏机内直流电源或控制接点。
- 5.各断口线连接必须良好，以免因开关振动影响测试数据。
- 6.仪器内部有 220V 电压，请不要打开机壳。



一、概述：

随着社会的发展，人们对用电的安全可靠性要求越来越高，高压断路器在电力系统中担负着控制和保护的双重任务，其性能的优劣直接关系到电力系统的安全运行。机械特性参数是判断断路器性能的重要参数之一。HZKC-12 高压开关综合特性测试仪即（高压开关机械特性测试仪）是依据最新的《高压交流断路器》GB1984-2003 为设计蓝本，参照中华人民共和国电力行业标准《高电压测试设备通用技术条件》第 3 部分，DL/T846.3-2004 为设计依据，为进行各类断路器动态分析提供了方便，能够准确地测量出各种电压等级的少油、多油、真空、六氟化硫等高压断路器的机械动特性参数。高压断路器在电力系统中担负着控制和保护的双重任务，其性能的优劣直接关系到电力系统的安全运行。机械特性参数是判断断路器性能的重要参数之一。

二、仪器特点：

(1)、适用于国内外生产的 SF6 开关、GIS 组合电器、真空开关、油开关、真空接触器、特种断路器（列车断路器）。同时可测 12 路金属触头断口、6 路主断口和 6 路辅助断口。断路器动作一次，得到时间、弹跳次数及时间、速度、线圈电流及线圈电阻等数据及波形。具有储能、自动和手动低跳试验、断路器寿命试验以及（闭锁电源和干接点控制选配）等功能。配有高速热敏打印机，方便现场打印测试数据。

(2)、7 寸彩色高亮屏（亮度可调节），太阳底下操作也清晰可见。菜单式操作，快速测试界面，一键操作，支持中英文输入。12 路断口状态中文显示，时间、行程、速度及波形同屏显示，无需翻页查看数据。分析指定段平均速度，并在行程曲线标出，方便查看。内置 21 种常规类型断路器速度定义，只需选择开关类型，一键测量。

(3)、机内集成式操作电源，无须现场二次电源，使用方便快捷。可提供 DC20~270V 可调电源，电流 20A。具有短路保护功能，如发生短路现象，1ms 停止电压电流输出，发出滴滴报警声响，提示操作人员检查线路。独特的双回路电源设计，如合闸或分闸控制回路中的一路损坏，用另一路也可测试合闸和分闸。



(4)、配备直线传感器、旋转传感器，配专用固定多功能接头，安装极为方便，简捷。直线传感器 30-1000mm 长度任意设置，只需配传感器即可，仪器不需要返厂更改程序。

(5)、主机可存储 100 组现试验数据，机内实时时钟，便于存档。

(6)、配备 U 盘接口及 R232 接口，数据保存到 U 盘，上传到计算机进行分析、保存、打印，R232 接口可连接电脑联机操作（选配功能）。

(7)、内部抗干扰电路可满足 500KV 变电站内可靠使用。

三、主要技术参数：

1. 时间测量：

12 路 固有分闸（合闸）时间

分闸（合闸）相内不同期

分闸（合闸）相间不同期之差

合闸（分闸）弹跳时间（弹跳次数）

内触发测试范围：0.01ms~10000ms，分辨率：0.01ms，

外触发测试范围：0.01ms~20000ms，

999ms 以内分辨率：0.01ms,1000-9999ms 分辨率：0.1ms,10000ms 以上分辨率：1ms。

在 200ms 以内准确率：0.05%±1 个字

2. 速度测量：刚分（刚合）速度

指定时间段（行程段或角度段）平均速度

3. 测速范围：1mm 传感器 0.01~25.00m/s，

0.1mm 传感器 0.001~2.50m/s

345°角度传感器 1 周波/0.01°

4. 行程测量：动触头行程（行程）

接触行程（开距）

超行程

过冲行程或反弹行程



5. 测量范围：直线传感器：50mm，测量范围：0-50mm，分辨率:0.1mm。

可选配 100-1000mm 任意长度的直线传感器。

旋转传感器：345°旋转传感器，测量范围：0-1000mm，分辨率:0.1°。

6. 电流电阻范围：最大电流 30A,分辨率：0.01A，电阻 1000Ω，分辨率：0.01Ω。

7. 仪器电源：AC 220V ± 10%；50Hz ± 10%

8. 直流电源输出:DC20~270V 连续可调，DC220V≤20A(短时)。功率：4400W。

9. 外触发触发电压：AC/DC10-300V，电流≤120A

10. 隔离开关或储能到位断路器测量范围：

(1)、电压输出：DC20~270V（可调）；

(2)、电源输出时间：0.01-10 秒（可设置）；

(3)、断口信号最大采集时间为 10 秒；

(4)、可测断口合、分闸时间、三相不同期、弹跳时间及次数

11. 主机体积：360×260×170mm

12. 使用环境：-20℃~+50℃

13. 相对湿度：≤90%

四、术语定义：

Ⓐ、三相不同期：指开关三相分（合）闸时间之间的最大及最小值差值。

Ⓑ、同相不同期：指六断口以上的开关，同相断口的分（合）闸时间差。

Ⓒ、弹跳时间：指开关的动、静触头在合闸过程中发生的所有接触、分离（即弹跳）的累计时间值（即第一次接触到完全接触间的时间）。

Ⓓ、分闸时间：处于合闸位置的断路器，从分闸脱扣带电时刻到所有各极弧触头分离时刻的时间间隔。

Ⓔ、合闸时间：处于分闸位置的断路器，从合闸回路带电时刻到所有极的触头都接触时刻的时间间隔。

Ⓕ、重合闸时间：重合闸循环过程中，分闸时间的起始时刻到所有各极触头都接触时刻

的时间间隔。

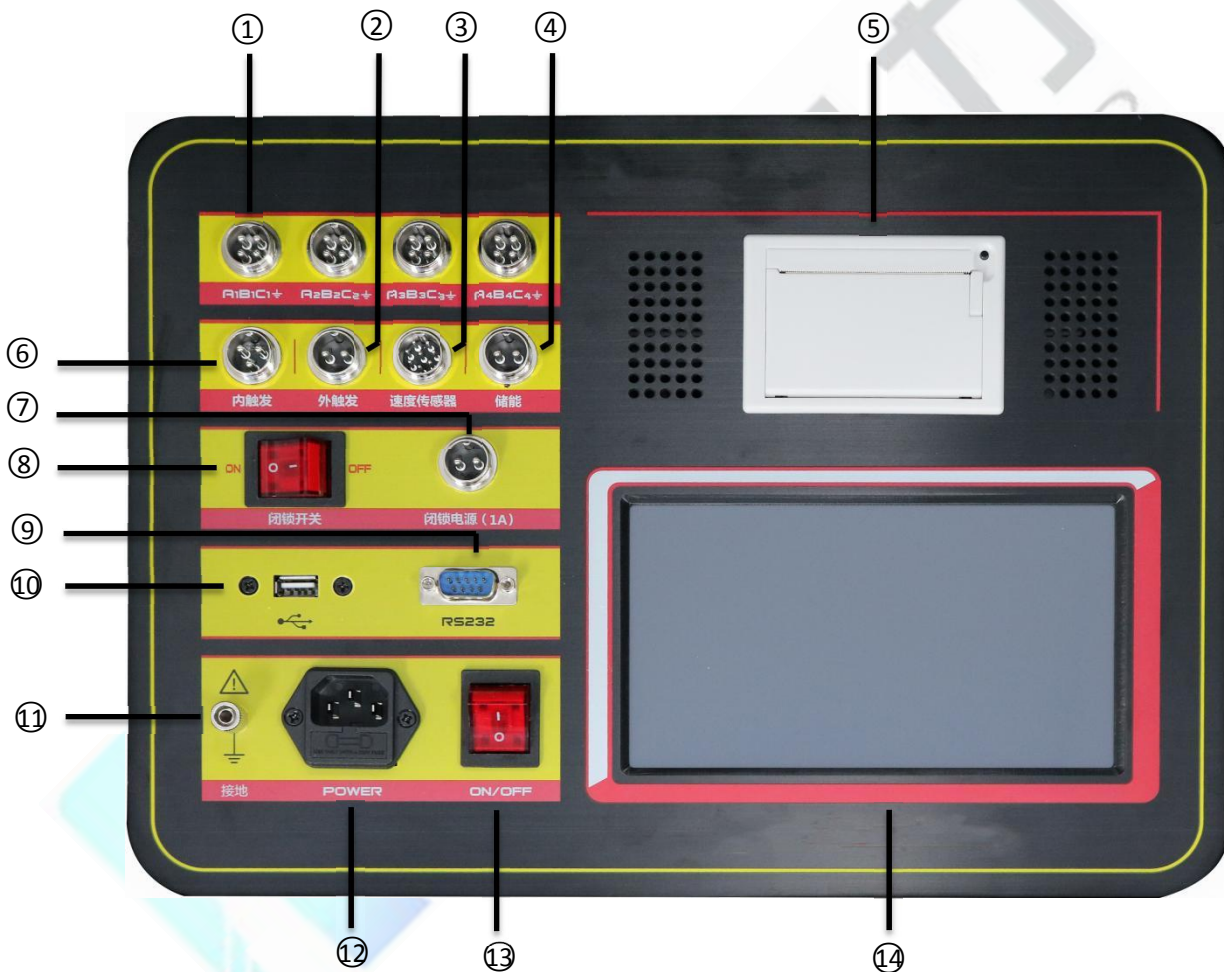
σ、刚分（合）速度：指开关动触头与静触头接触时的某一指定时间内，或某一指定距离内的平均速度，以 10ms 为例，对分闸而言是指分闸后 10ms 内的平均速度，对合闸而言是合闸前 10ms 内的平均速度。

θ、开距：指开关从分状态开始到动触头与静触头刚接触的这一段距离。

φ、分（合）闸最大速度：指分（合）闸瞬时速度中的最大值，一般来说，该值应出现在开关刚分开或合上的这一段这一点可从速度、行程曲线中判断。

ϕ、分（合）闸平均速度：指开关动触头在整个动作过程中的行程与时间之比。

五、仪器面板介绍：





(备注：图中面板颜色仅供参考)

①：A1B1C1/A2B2C2/A3B3C3/A4B4C4 断口信号	⑥：内触发	⑩：仪器接地
②：外触发	⑦：闭锁电源	⑫：AC220V 电源输入
③：速度传感器接口	⑧：闭锁开关	⑬：电源开关
④：储能	⑨：R232 上传接口	⑭：7 寸彩色屏
⑤：打印机	⑩：U 盘接口	

12 路断口信号：测量 12 个主触头、6 个主触头和 6 个辅助触头的合（分）闸时间、不同期、弹跳时间、弹跳次数等参数。

内触发：是指仪器输出 DC20~270V 可调直流电源，默认为 DC220V，进行分、合闸操作。

外触发：不使用仪器内部直流电源，而是采集断路器分（合）闸线圈的电压信号（交流、直流均可）为触发的方式。主要针对合（分）闸线圈电流很大仪器无法驱动的断路器使用，如老式的少油断路器、单线圈的永磁断路器等。

储能：电机储能接口，DC20-270V 可调直流电源，默认为 DC220V，先设置储能电压输出时长再操作，储能时长 5-20 秒可设置，默认为 8 秒。

闭锁电源：闭锁开关接口，DC20-270V 可调直流电源，默认为 DC220V。

接地柱：现场做实验时，请先接好接地线。

速度传感器接口：连接直线传感器和旋转传感器以及万能传感器的接口。

打印机：现场打印所测量数据。

液晶显示屏：参数设置、测量、数据等显示。

六、断口线、合分闸控制、传感器安装方式：

6.1.断口接线方式：

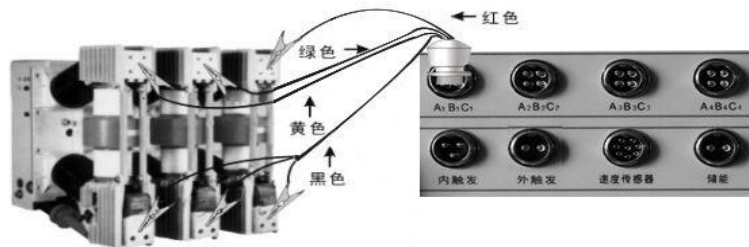
该仪器共设二个断口测试输入接口，每个断口共四线，分别为 A1(黄线)、B1(绿线)、C1(红线)接三相动触头端，GND(黑线)静触头（三相短接），总共可对六断口的断路器(开关)



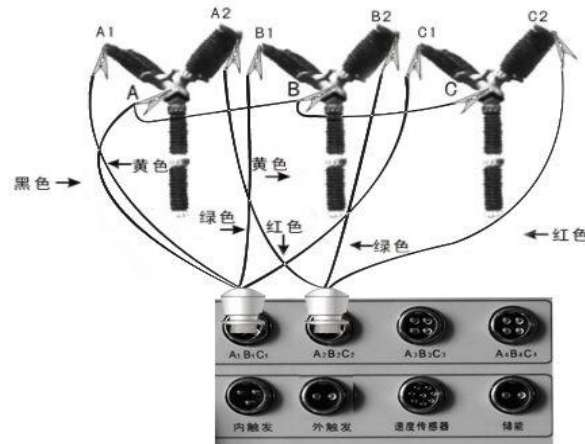
的测试取样。

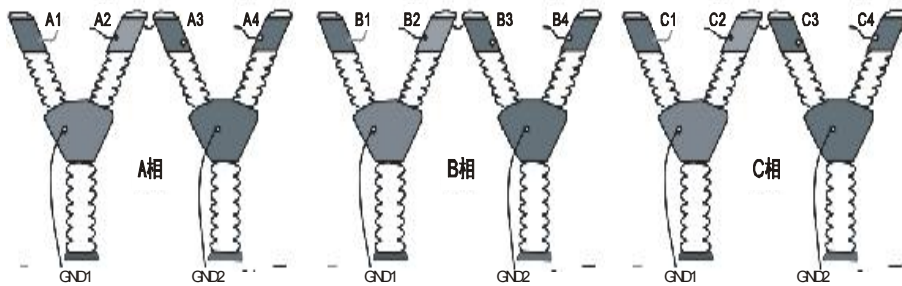
下图中以三断口和六断口断路器连接为例，断口测试输入接口都用上，连接方式为：A1、A2、接断口输入的黄线，B1、B2 接断口输入绿线，C1、C2 接断口输入红线，对于三相三断路器连接就只需用前一个断口测试信号输入接口，其中 A1 断口为主断口。（注：三断口，六断口断路器共一个公共地 GND）。

断口接线图（三断口）



断口接线图（六断口）

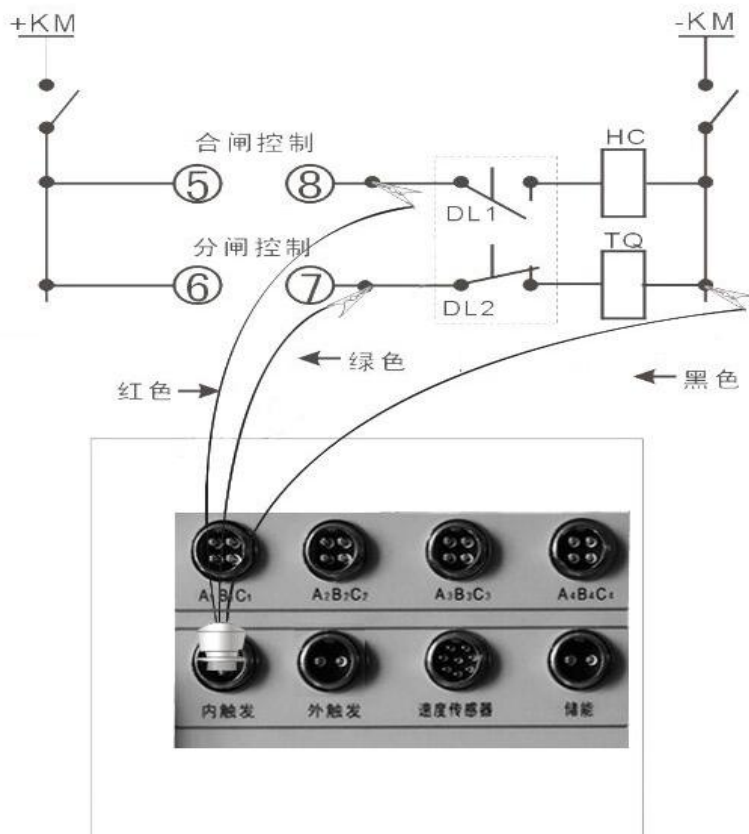




十二断口信号线的连接

6.2 内触发分合闸控制接线方法：

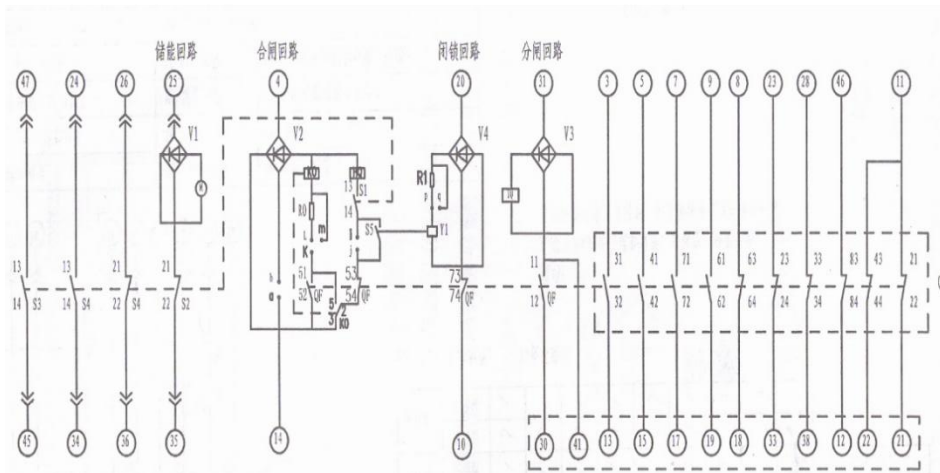
现场试验时，如果采用仪器内部电源，合闸控制线（红色）、分闸控制线（绿色）、公共线（黑色）接入到仪器面板的“内触发”端口（航空插头），仪器分+、合+、负输出时，一般须接在辅助开关接点前（可有效保护线圈和仪器）。**接线时注意切断断路器装置自有的操作电源（断开刀侧或者拔掉保险），以免两种电源冲突，损坏仪器。**





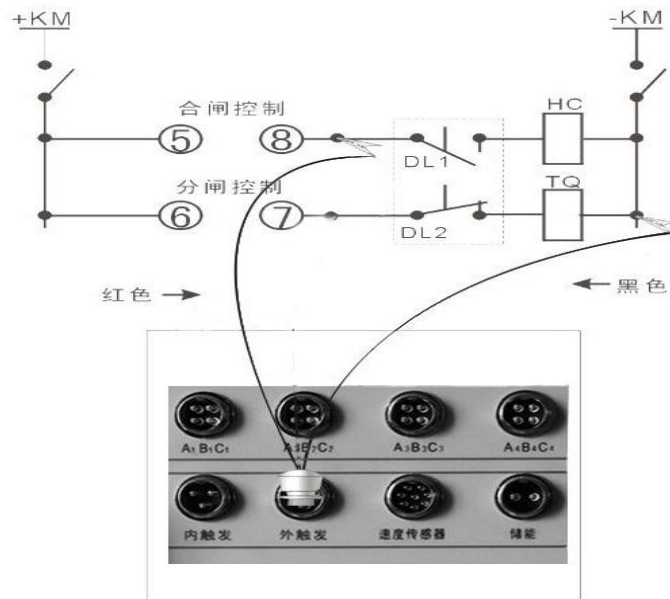
内触发控制接线示意图

下面为 VS1 真空开关分合控制接线图：合闸红线接（4）、分闸绿线接（31），公共点（14）和（30）短接后接黑线。



6.3 外触发接线（用于交流开关或永磁开关）

使用外部电源，先将控制线接入到仪器面板的“外触发”端口，然后仪器进行**参数设置**，将触发方式设置成外触发，接线方式同内触发一样，也可红线接合闸线圈、绿线分闸线圈，黑线接公共端。测试时，先在特性测试菜单按确认键操作测试，再做断路器合或分闸动作，即可采集到数据。用户在接线前，应根据各种高压开关控制屏的接线图，仔细分析后接线。



合闸外触发接线示意图

6.4 自触发（手动）方式不需要接控制线

在**参数设置菜单**中把**采集信号时间**延长 5 秒钟，然后快速进行手动分或合闸，即可采到信号，此动作要在 5 秒钟内完成，超过则不显示数据，测试的数据主要参考弹跳时间、弹跳次数、同期、速度，合、分时间为评估值。

6.5 速度传感器安装方法

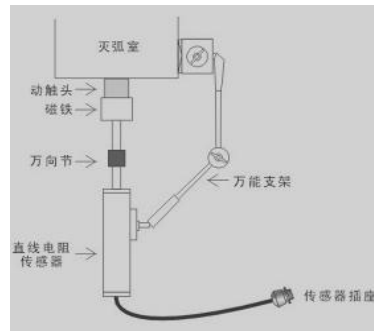
在测试开关速度时，先将直线传感器安装在高压开关的动触头上。根据所测开关的类型油、真空、SF6，选择相应的传感器安装。

0.1mm 直线传感器（真空开关类）

传感器的直线拉杆用磁铁吸附在开关的垂直导电杆（动触头）上，传感器用万向支架固定，在分闸状态上时行安装。安装时电子尺必须和动触头垂直，先拉出 15mm 左右的长度，确保合分闸时传感器不要应开关上下运动而拉坏。这类安装方法主要是 ZN28 开关或者是没有安装底盘的 ZN63（VSI）等动触头裸露出来的真空开关。



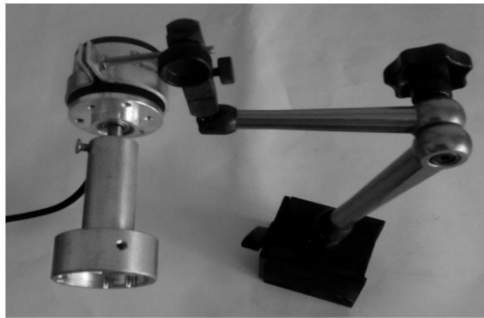
0.1mm 电子尺和万向节



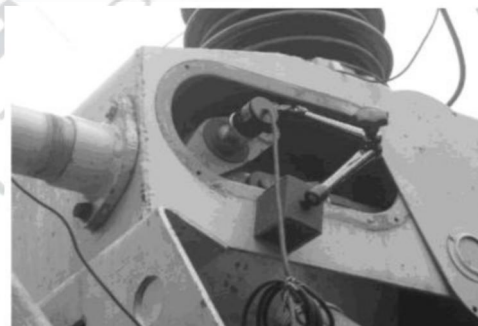
安装示意图

360 线旋转传感器安装方式：

如密封式 VS1、VD4 开关，安装在开关两侧拐臂（主轴），把两侧白色密封盖拿掉，可看见梅花状的主轴，把专用接头套上即可，安装时保持水平状，再用万向支架固定。如下图：



如果主轴不是梅花状的，就用下面方式安装，如下图：



110KV SF6 开关传感器安装

如果找不到拐臂，安装在分合指式针处，先把分合指式针卸掉，再把传感器连接头拧上去即可。户外真空开关及六氟化硫安装示意图：

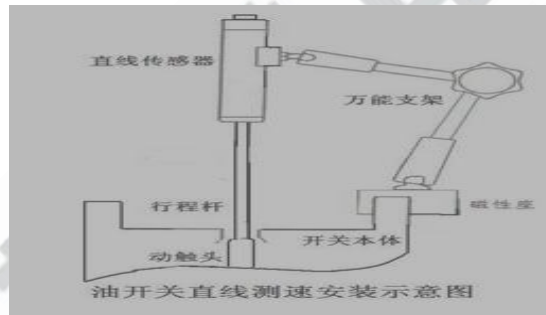


35KV SF6 开关传感器安装

SF6 断路器的拐臂有角位移传感器接口，将 U 型口对应在螺杆孔固定，再用万向节再固定传感器。如下图：

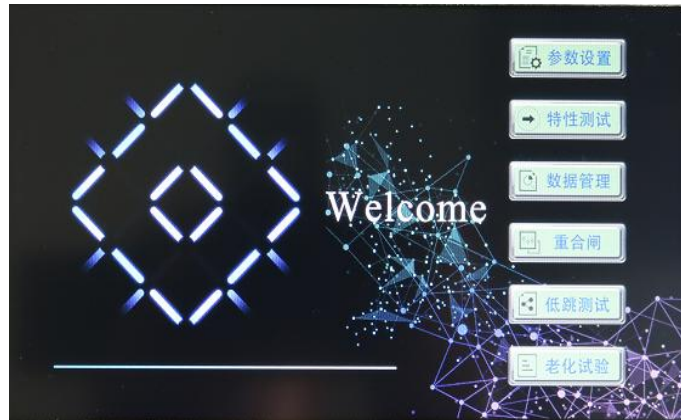


1mm 直线传感器（油开关）



七、菜单说明：

开机后进入仪器操作主界面，有参数设置、特性测试、文件管理、重合闸、低跳测试、老化试验共五个菜单，如下图：



A、参数设置菜单：做试验前，首先设置参数，如下图：



(1)、**传感器位置**：传感器位置默认为 A1 断口，根据传感器安装的实际情况进行设置，如不测速度行程，不需要设置。

(2)、**开关类型**：开关类型有真空、少油、六氟化硫、接触器（列车断路器）以及其他类型开关，根据情况选择。如只做时间测试不做速度测试，不用选择开关类型就可以，如下图：





(3)、**传感器类型**：传感器类型有直线、编码器（旋转传感器）如下图：



(4)、**传感器长度**：直线传感器的长度如果是 50mm 的，在此外就设置 50 即可，如果是 300 的直线传感器就设置 300 即可。根据使用的传感器长度进行设置，仪器自适应计算。点击数字，弹出设置键盘，输入正确数字，按 Enter 确认，如下图：



(5)、**触发方式**：触发方式有内触发、外触发、自触发（也叫手动触发）三种方式。

(6)、**预置行程**：设置的是总行程，开距加超程的数据。

(7)、**设置电压**：不同断路器线圈电压都不一样，可设置 DC20-270V 的电压，如下图：





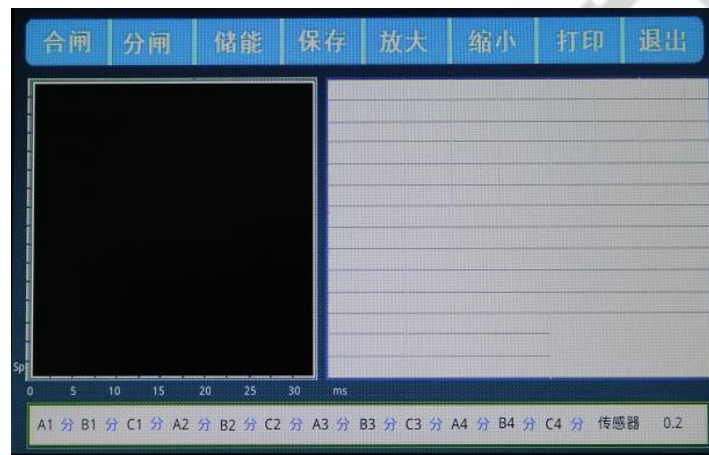
- (8)、**采集时间**：正常情况下，采集时间只需 1 秒就可以了，时间可设置 1-10 秒。
- (9)、**储能时间**：一般断路器储能时间在 8 秒左右，时长可设置 5-20S。
- (10)、**合分时间**：做合分时间（金短时间）测试，一般设置为大于合闸时间 15ms 左右。
- (11)、**分合时间**：做分合时间（无电流时间）测试，一般设置为 280ms 左右。
- (12)、**分合分时间**：做合分时间测试，分合设置 280ms,分设置大于合闸时间 15ms 左右。
- (13)、**时间设置**：点击当前年月日三秒种左右，手不要松开，出现下面图形放可松手，直接输入当前年、月、日、时、分、秒，按 Enter 键确认，如下图。



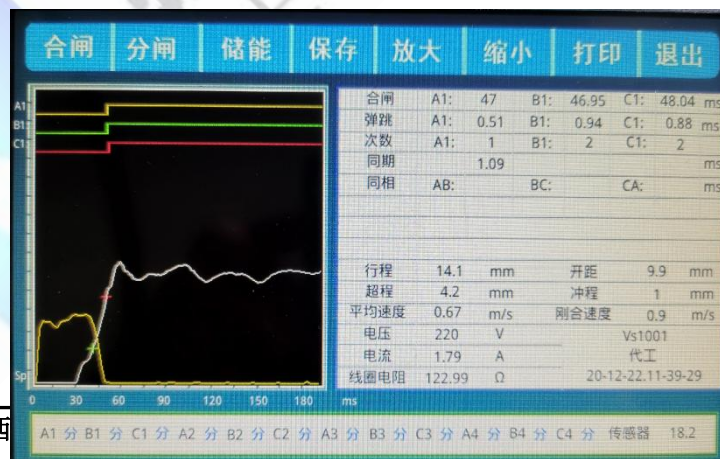
- (14)、**亮度**：拖动进度条，设置背光亮亮度。
- (15)、有四种定义，总部行程的平均速度、合前分后 mm、合前分后 ms、拐臂百分比计算。根据不同断路器要求进行设置，另有内置 21 款断路器速度定义快速选择，在开关类型里面选择好之后，速度参数就不用设置了。
- (16)、**触发时间**：指电源输出的时间，正常为 100ms 就可以了，时长可设置从 50-10000ms 之间。请不要设置过长，操作不当会造成仪器和断路器线圈的损坏。
- (17)、**操作人员、产品编号**：中英文键盘输入，如下图：



B、点击测试菜单，如下图：



(1)、**合闸测试**：点击此菜单，合闸电压输出，测量合闸时间、弹跳时间及次数、三相不同期、速度等参数同屏显示，如下图：

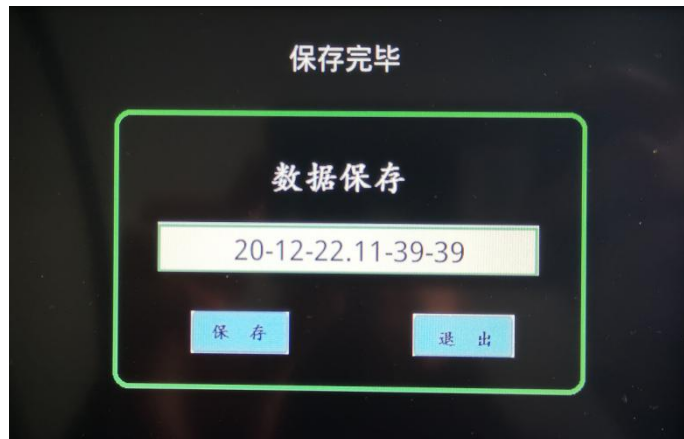




(2)、**分闸测试**：点击此菜单，分闸电压输出，测量分闸时间、三相不同期、速度等参数。

(3)、**储能**：点击此菜单，储能电压输出，电机转动进行储能。

(4)、**保存**：点击此菜单,如下图所示，点击保存，再退出，如下图：

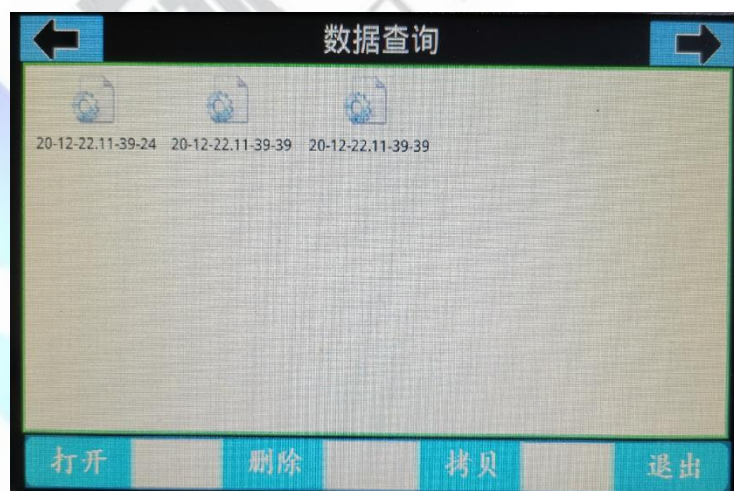


(5)、**放大、缩小**：点击此菜单对测试波形进行放大和缩小，进行分析。

(6)、**打印**：点击此菜单对测试数据进行打印。

(7)、**退出**：点击此菜单，返回首页。

C、数据管理菜单：点击此菜单进入数据管理及查询，如下图：





(1)、先选择要打开的数据，再点击**打开**菜单。

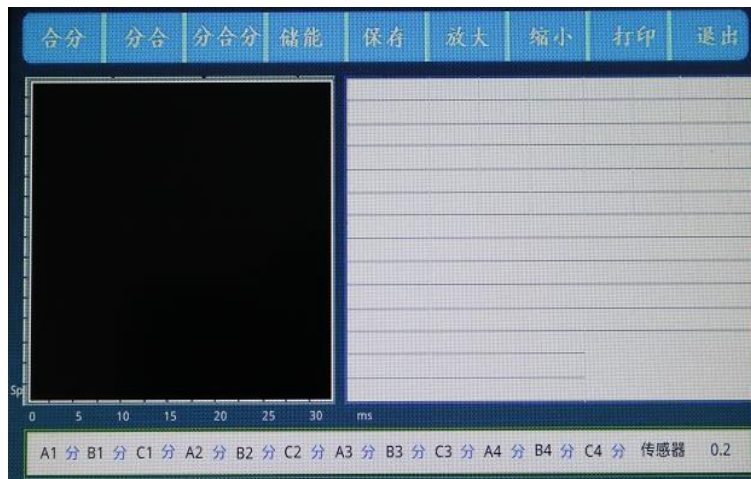
(2)、 此键为翻页键。

(3)、如要删除某组数据，先选择，再点击**删除**菜单即可。

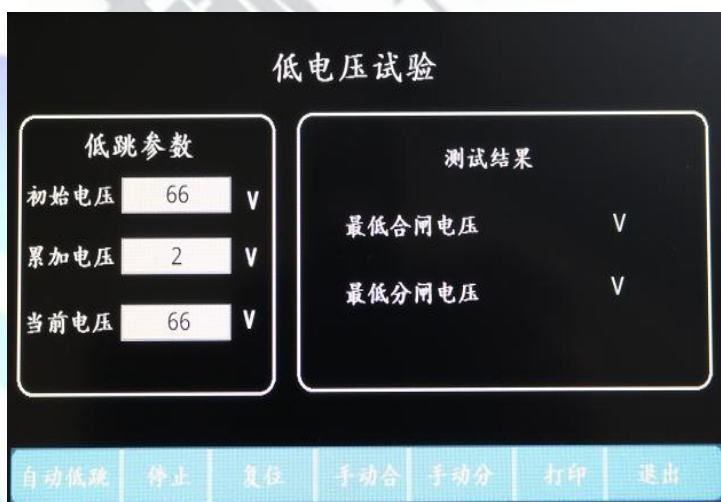
(4)、**拷贝**菜单，先将 U 盘插入，再点击此菜单，将数据复制到 U 盘。

(5)、**退出**菜单，退出当前页，返回主界面。

D、重合闸菜单：点击此菜单，进行合分、分合、分合分测试，在测试前，先要设置正确的参数，才能进行测试，如下图：



E、低跳试验：此菜单有自动低跳和手动低跳两种功能，选择**自动低跳**，必须接断口线，识别断口状态才有进行测试。**手动合**和**手动分**，不需要接断口线，直接给线圈加电压。起始电压和累加电压都可以设置，如下图：





F、**老化试验**：此菜单做断路器寿命测试，特殊功能，正常配置只能做数百次的老化试验，如需做更多的次数的老化试验，订货前请告知。如下图：



八、测试现场常见技术问题及处理办法：

(一)、现场用仪器进行控制合、分闸操作时，开关不动作

1、现场合、分闸控制接线不正确

处理办法：找到现场控制柜的控制接线图，询问专业人员，分别找出合、分闸线圈和开关辅助接点，参见本说明书中的控制接线图，重新接线。

2、现场线圈负载过大或控制回路短路，仪器无法正常驱动，电源发出过载的蜂鸣声告警，四声后电源自动恢复。

处理办法：①、对于永磁机构的开关或少油断路器，由于开关合闸线圈要求的驱动流很大（高达 100A 或几百安），而仪器操作电源的最大带载能力为 20A。致使负载过大仪器无法正常驱动。这时请采用外触发方式，把合闸控制线接在合闸接线圈上，分闸控制线接在分闸线圈上采集分合闸的电压信号（触发计时），直流或交流电均可。

②、检查控制回路，保证回路畅通。

3、检查仪器储能、分闸、合闸是否有直流输出

处理方法：①、储能直流电压检查：请将万用表设置在直流 1000V 档位，将储能控制线红、黑色线分别接在万用表的红、黑线上。在储能界面进行测试，时间延长至 3 秒钟，



按储能测试电压输出。如无电压输出，电源故障请返厂维修。

②、合闸直流电源检查：当仪器处在分闸状态进行检查，不接断口测试线就是分闸状态，测试界面也会同样显示“分”字，如果 A1 断口或其他断口显示是“合”字，表示此断口有故障，请切换到 A2 断口，再做合闸测试，检查是否有电源输出。做此试验要将采集时间和触发时间延长 2 秒以上，万用表方能检测到电压。

③、分闸直流电压检查：在仪器处在合闸状态下进行检查，将断口线的黄线和黑线夹在一起，再接控制线到内触发，其他的步骤和合闸电压检查一样。

④、以上三种方法都没有电压输出，请将仪器返厂检查维修。请不要自行打开仪器仪表，内部有高压输出危险。

⑤、应对措施：如果没有直流输出，又急着做试验，请采用外触方式进行测量，完成后再返厂维修。

3、开关机构存在保护闭锁（如西门子、ABB 开关）

处理办法：使用仪器提供的内电源操作开关合、分闸试验，必须解除闭锁，请现场技术人员或开关厂家人员根据现场控制柜的控制接线图，协助解除闭锁。

(二)、仪器做单合、单分测试时，开关动作了，显示断口未动作提示。

1、断口线未接好，处理方法如下：

①、做户内 10KV 开关时，黄（A）、绿（B）、红（C）接动触头，静触头三相短接后接黑线。

②、做户外开关时，黄（A）、绿（B）、红（C）接上端，黑线接地（变电站户外开关另一端已接地）。

③、开关控制回路有问题，因为合上之后又马上分开了，请检查开关的回路再做实验。

(三)、打印机能走纸却不能打印文字、图形

1、打印纸安装反了

处理办法：重新正确安装热敏打印纸。

2、热敏打印机加热头坏了

处理办法：返厂维修热敏打印机加热头。



(四)、仪器进行速度测试时，没有速度数据显示。

- 1、传感器的选择项有误（例如安装的是直线传感器，选择的旋转传感器），请将传感器重新进行设置。
- 2、传感器安装位置不对，例如旋转传感器只能通过主轴的转动才能采集信号，如果安装到直线位移的地方或其他不动作的地方，均没有数据显示。
- 3、如果传感器选项和安装位置都正确，还没有速度显示，传感器损坏，请返厂维修。

(五)、仪器现场接地时，为什么要先接地线，然后再接断口线？

因为现场试验时，由于高压开关（尤其 220Kv 以上）的断口对地之间往往有很高的感应电压，此时电压量值很大，能量较小，但足以威胁到仪器本身的安全。仪器内部，断口信号输入端到地之间接有泄放回路。所以先接地线，优先接通了泄放回路，此时连接断口信号线时，即使断口感应了很高的电压，也能通过泄放回路泄放到大地上，从而保证仪器的断口通道安全。

(六)、如何判断仪器端口是否正常？

仪器有十二断口，每一相断口均可独立使用。

①、在没接断口测试线就是分闸状态，测试界面也会同样显示“分”字。如果某断中的一相出现“合”字，则表示此断口有故障，这时要切换到别的断口进行测试。

②、接上断口测试线，将断口线的黄、绿、红和黑（公共）短接，断口状态由“分”字变为“合”字，这表示正常。

九、日常保养

1. 本仪器是一台精密贵重设备，使用时请妥善保管，要防止重摔、撞击。在室外使用时尽可能在遮荫下操作，以避免液晶光屏长时期在太阳下直晒。

2. 仪器平时不用时，应储存在温度-10~40. C，相对湿度不超过 80%，通风、无腐蚀性气体的室内。潮湿季节，如长时期不用，最好每月通电一次，每次约 0.5 小时。



售后服务和质量承诺书

为了更好的服务用户，做好及时的使用指导和售后服务，武汉赫兹电力设备有限公司以“技术领先、质量可靠、轻便易用”为产品宗旨和“快速响应、达到满意、超过期望”为服务宗旨，保证用户在购买、使用、维护产品的每一个过程中都有非常完美的客户体验。

一、产品质量承诺：

- 1、产品的制造和检测均符合国家标准及行业标准。
- 2、我公司所提供的产品在质保期内如果存在质量问题，我公司保证全力解决，达到用户满意。

二、产品的质保：

自整机收到货后提供壹年免费维修，终身维护服务。在仪器的使用年限内，本公司将长期提供仪器的维护、使用培训、软件升级、配件供应等相关服务。

三、售后服务能力：

1. 在设备的设计使用寿命期内，我公司承诺保证设备的正常使用。壹年内出现故障免费保修，超过壹年或因用户使用不当造成损坏，仍免费提供技术服务，如需更换零部件，仅收取材料成本费。
2. 仪器在质保期内如出现故障，请及时与本公司联系，我们将根据情况采取下列措施之一为您服务：返厂维修 上门维修 更换新仪器 提供应急备品

四、服务管理制度及体系：

- 1、**售前服务：** 免费向用户提供技术资料，安排客户对我公司进行考察。
- 2、**售中服务：** 为防止用户选型不当而造成不必要的损失，我公司为用户提供专业的技术选型和指导。在发货前公司会拍摄专业的产品操作视频进行指导，确保正确使用该产品，同时也可以通过电话、视频进行技术交流，让用户用得安心。
- 3、**售后服务：** 我公司在 2 小时内响应维护服务，24 小时技术支持，可以通过



电话、视频进行指导，为更好的做产品售后服务工作，及时接收用户反馈的问题，公司设有专门的售后服务电话：**027-83267669**，有专业人员接听并及时做好反馈记录，并提供解决问题的办法。如有需要到现场指导的，公司会根据客户实际情况（本省之内）24小时内到达现场处理，外地（外省）48小时到达现场处理，安排相关专业人员到指定地点进行及时指导。除此之外，我公司将定期回访客户的使用情况，提供专业的技术支持，做好回访记录。

4、售后服务申明：本公司所提供的技术支持服务均为免费服务。