

OA-LIJ/OA-LIJ-L产品打印头墨水检测业务常见问题及解答

< 内部资料，仅限热线、FE、CS支持人员答复服务机构、经销商、客户使用，严禁外传 >

1. 打印头墨水检测业务涉及哪些机型？

答：需要进行打印头墨水检测的机型如下：

OA-LIJ 系列： WF-C17590a/WF-C17590c/WF-C20590a/WF-C20590c
WF-C20600a/WF-C20600c/WF-C20750a/WF-C20750c/WF-C21000a/WF-C21000c
WF-M20590a/WF-M20590c/WF-M20590B/WF-M21000a/WF-M21000c
OA-LIJ-L系列： AM-C4000a/AM-C5000a/AM-C6000a

2. 什么情况下需要进行打印头墨水检测？

答：以下两种情况下需要进行打印头墨水检测：

- 打印头在保修有效期内（保修期内、延保期内、含打印头保险）的机器在更换打印头时全部需要进行打印头墨水检测。
- 保修期外的机器更换打印头后，如需申请打印头回购业务时需要进行打印头墨水检测。

3. 打印头墨水检测业务是不是必须参加？不参加会如何处理？

答：是的，只要满足以上两种情况就必须参加打印头墨水检测。

如果不按照要求进行检测，此单维修所更换的打印头将按照核销不合格处理。

4. 如何进行打印头墨水检测业务？

- 答：- 打印头在保修有效期内（保修期内、延保期内、含打印头保险）的机器更换打印头时，立即在ECS系统里进行核销、物流下单操作，将更换下的故障打印头发往指定的核销地址进行检测。
- 保修期外的机器更换打印头后，如需申请打印头回购业务，需先向热线提出申请，热线审核通过后会安排物流取货，请将更换下的故障打印头发往指定的核销地址进行检测。

5. 如何将打印头发往指定的核销地址？

答：- 保修期内、延保期内、含有打印头保险（打印头属于保修范围内）的机器在ECS系统申请打印头并更换后，通过ECS系统打印出打印头备件的核销单，然后在ECS系统中点击装箱与物流下单，物流人员即可安排上门取货并发送至指定核销地址。

- 保修期外的机器更换打印头后，如需申请打印头回购业务时，需向热线窗口申请，热线确认后会指派物流人员上门取货并发送至指定核销地址。

6. 如何获得墨水检测结果？

答：爱普生检测完成后会将结果录入ECS系统，ECS系统会向服务机构的企业邮箱发送通知以及短信通知（发送至预留的协调员或工程师手机号码），服务机构也可以通过登录ECS系统相应的维修单查看检测结果。

7. 墨水检测需要多长时间能够出结果？

答：目前检测周期约在4个工作日之内（不含打印头邮寄的时间）。

8. 检测出使用过非爱普生原装正品墨水会有什么处罚措施？

答：如果打印头墨水检测结果为不合格，则认定服务机构此单维修更换打印头核销结果不合格，爱普生会依据相关核销规范进行相应的处理。

9. 如何能确定这种测试结果的真实性？

答：爱普生检测人员通过专业的培训，且使用专用的设备与软件对打印头进行检测、分析、数据判断，判定结果真实、可信。

10. 打印头墨水检测的方法与原理是什么？

答：抱歉，打印头墨水检测方法与原理属于爱普生公司机密信息，不能提供。

11. 如果客户对检测结果有异议怎么办？

答：如果您对爱普生公司的检测结果有异议，请您与热线或者当地爱普生公司现场技术支持人员联系并提供以下相关的证据：

- 购买爱普生原装正品墨水的发票（拍照或扫描件）
- 相关打印机的服务状态页
- 相关打印机屏幕耗材状态界面截图（拍照）

爱普生公司会根据提供的证据进行最终判断。

12. 如果无法判断客户使用的是否爱普生原装正品墨水怎么办？

答：爱普生公司初期会提供一个空的专用打印头包装箱，如果无法确认客户使用的墨水情况，可使用空包装箱将故障打印头先行发到核销地址进行检测，待收到实际结果后再根据情况更换新打印头。

13. 故障打印头提前寄给了核销地址做打印头墨水检测，后期这个维修工单的正常核销怎么办？

答：爱普生公司在进行完打印头墨水检测后，如果检测结果合格，则此打印头按照核销合格处理，后期不需要再次核销，不影响此单最终核销结果。此单维修如果有其它备件需要核销，仍按照原核销要求进行核销即可。

14. 随打印头一起寄给我的（或单独寄给我的）空包装箱是做什么用的？

答：爱普生公司初期会提供一个空的专用打印头包装箱，如果无法确认客户使用的墨水情况，可使用空包装箱将故障打印头先行发到核销地址进行检测，待收到实际结果后再根据情况更换新打印头。

15. 如果寄给我的空打印头包装箱找不到或丢失了，但是我想使用怎么办？

答：可以向爱普生热线专线（400-610-9977-0）进行申请，爱普生公司会进行登记并重新发放一个空打印头包装箱。

16. 如果寄给我的空打印头包装箱我们使用了，手里不就没有了吗，下次怎么办？

答：如果使用爱普生公司提供的空打印头包装箱将故障打印头先发至核销地址进行检测，确认结果合格换新头后可将新打印头的包装留作下次使用。

17. 如果我把故障打印头先寄到核销地址等待测试结果，结果导致维修周期变长，客户出现投诉怎么办？

答：收到新打印头后立即进行更换并不会影响正常的维修周期，所以通常情况下（确保打印头可以正常核销的情况）无需先将故障打印头寄往指定的核销地址检测。如果确实需要将故障打印头先寄到核销地址检测等待结果，请提前向客户进行说明。如有可能请为客户提供临时周转机。

18. 如果检测出使用过非爱普生原装正品墨水，我们申请的新打印头已经给客户换上了怎么办？

答：旧合同下，本次维修不会扣除相关备件费用，爱普生公司会记录测试结果，此台机器后期将不能购买打印头保险。

新合同下如检测出客户使用过非爱普生原装正品墨水，则打印头无法免费提供，需要客户自行购买。

如客户对检测结果有异议，请参考第11条答复。

19. 如果检测出使用过非爱普生原装正品墨水，客户不接受付费维修怎么办？

答：旧合同下，本次维修不会扣除相关备件费用，爱普生公司会记录测试结果，此台机器后期将不能购买打印头保险。

新合同下如检测出客户使用过非爱普生原装正品墨水，则此单维修会扣除服务机构打印头备件费，需要客户自行购买。同时这台机器购买的打印头保险自行终止，后期也不可以再次购买打印头保险。

如客户对检测结果有异议，请参考第11条答复。

20. 如果先将故障打印头寄往核销地址检测且检测结果不合格，客户放弃维修后我们申请的新打印头怎么办？

答：如果客户放弃维修，新打印头在没拆包装的情况下可做好件返还处理。如果已经拆箱，则不能做好件返还，需要服务机构自行承担打印头的购买费用。

20. 如果客户需要爱普生公司提供检测结果证明怎么办？

答：打印头墨水检测的结果是经过专业人员使用专业设备获取数据后，使用专业的判定软件得出的，可确保检测结果的准确性。

如果客户一定要爱普生公司出具相关证明文件，请热线与现地区域技术支持人员将信息反馈给SE的窗口，SE会协同MKT、销售与法务协商后予以对应。

完