

After Sales Portal (ASP) in FoX page – 客户支持

我的Festo → 概览 → 客户支持

The image shows a two-step navigation process in the Festo After Sales Portal (ASP). On the left, a user profile dropdown menu is open, showing the user's name 'TESTFullBusiness' and email 'foxuser_cn_3@web.de'. The '概览' (Overview) option is highlighted with a blue arrow. A green arrow points to the right, where the main dashboard is shown. The dashboard has a header '我的Festo | 欢迎回来 TESTFullBusiness' and a '注销' (Logout) link. The dashboard is divided into three main sections: '交易' (Transactions), '产品与工程设计' (Products and Engineering Design), and '客户支持' (Customer Support). The '客户支持' section is highlighted with a blue box and contains the following options: '获取支持' (Get Support), '概述所有服务请求' (Overview of all service requests), and '创建新的服务请求' (Create new service request).

1. 查看所有服务请求

所有服务申请 创建新的服务申请

筛选和查找所有待处理和已经完成的服务申请。

物料号/客户物料号 _____ 申请编号/客户申请参考 _____

申请日期 2025/09/24 至 2026/03/24

型号 所有服务申请 状态 所有服务申请

筛选申请

客户支持

获取支持
创建和管理服务请求

→ 概述所有服务请求

→ 创建新的服务请求

1. 通过日期筛选器筛选该客户账户下所有服务申请
2. ASP 或线下创建的投诉都会显示

申请编号	申请类型	物料号	订单项	订单号	申请日期	状态
CN3000015227	保修申请	6809	直动口头式阀 V-5-1/4-B	5242352259	2026/02/25	申请已创建

2. 点击箭头打开投诉内容、状态等详情

直动口头式阀
V-5-1/4-B
6809

客户参考编号
TEST FOC AUTOMATION

数量
3

[查看产品](#) [查看订单](#)

投诉内容描述
Test* 首选补偿选项: 更换产品*

详细状态
您的请求已成功创建。您可以在此处查看后续更新。
[显示状态概览](#)

3. 点击“显示状态概览”显示更多状态信息

CN3000015226	保修申请	4527	电磁线圈 MSFG-24/42-50/60	5242352259	2026/02/25	已关闭
CN3000015225	保修申请	532184	安装支架 MS4-WP	5242352259	2026/02/24	已关闭

请求编号: CN3000015227

保修索赔状态更新

- 2026/02/25 **申请已创建**
您的请求已成功创建。您可以在此处查看后续更新。
- 申请正在进行中
首次审核正在进行中。将启动进一步行动。
- 已关闭

[显示状态概览](#)

1. 查看所有服务请求 | 详细状态-显示状态概览

申请编号	申请类型	物料号	订单项	订单号	申请日期	状态
CN3000015227	保修申请	6809	直动口头式阀 V-5-1/4-B	5242352259	2026/02/25	申请已创建
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%;"> <p>直动口头式阀 V-5-1/4-B 6809</p> <p>客户参考编号 TEST FOC AUTOMATION</p> <p>数量 3</p> <p>查看产品 查看订单</p> </div> <div style="width: 40%;"> <p>投诉内容描述 Test*首选补偿选项: 更换产品*</p> </div> <div style="width: 35%;"> <p>详细状态 您的请求已成功创建。您可以在此处查看后续更新。</p> <p>显示状态概览</p> </div> </div>						
CN3000015226	保修申请	4527	电磁线圈 MSFG-24/42-50/60	5242352259	2026/02/25	已关闭
CN3000015225	保修申请	532184	安装支架 MS4-WP	5242352259	2026/02/24	已关闭
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%;"> <p>安装支架 MS4-WP 532184</p> <p>客户参考编号 TEST FOC AUTOMATION</p> <p>数量 1</p> <p>查看产品 查看订单</p> </div> <div style="width: 40%;"> <p>投诉内容描述 111*Preferred compensation: Replace product*</p> </div> <div style="width: 35%;"> <p>详细状态 投诉已受理</p> <p>我们将免费为您更换产品。无需进一步操作或样品。</p> <p>申请结果: 更换产品 发货/订单号 5242352505</p> <p>显示状态概览</p> </div> </div>						



请求编号: CN3000015227

保修索赔状态更新

- 2026/02/25 **申请已创建**
您的请求已成功创建。您可以在此处查看后续更新。
- 申请正在进行中
首次审核正在进行中。将启动进一步行动。
- 已关闭



请求编号: CN3000015225

保修索赔状态更新

- 2026/02/24 **申请已创建**
您的请求已成功创建。您可以在此处查看后续更新。
- 2026/02/24 **已关闭**
投诉已受理
我们将免费为您更换产品。无需进一步操作或样品。
申请结果: 更换产品
发货/订单号 5242352505



2. 创建新的服务申请

所有服务申请 **创建新的服务申请**

为您订购的产品提交维修申请或者保修申请。

物料号/客户物料号 Festo订单号(推荐, 更快)/客户订单参考 订单日期从 直到

产品密钥 筛选产品

1-2 / 2 {0} - {1} of {2} 订单

订单号	PO号/参考ID	订单项	物料号	订单项	订单日期	订购人
5242352506	TEST FOC AUTOMATION	000060	4527	电磁线圈 MSFG-24/42-50/60	2026/02/25	FullBusiness TEST
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="width: 20%;"> <p>查看产品</p> <p>查看订单</p> </div> <div style="width: 40%; text-align: center;">  <p>电磁线圈 MSFG-24/42-50/60 4527</p> </div> <div style="width: 30%; text-align: right;"> <p>保修申请</p> <p>维修服务</p> <p>Technical request</p> </div> </div>						
5242352259	TEST FOC AUTOMATION	000060	4527	电磁线圈 MSFG-24/42-50/60	2025/11/06	FullBusiness TEST

- 可通过以下任一参数筛选需要创建申请的产品：
 1. 物料号/客户物料号
 2. **Festo**订单号/客户订单参考（推荐）
 3. 产品密钥
- 日期选择器筛选订单的创建日期

- 点击“保修申请”开始创建
- 黑色选项为已上线的业务，灰色选项尚未开放

2.1 创建新的服务申请-步骤1 投诉描述

产品: 4527

创建新的保修申请

1 投诉描述

问题是什么?

投诉理由*

技术问题

- 功能性故障
性能或规格与产品数据表中的描述不符。
- 漏气
泄漏量高于同款产品或超过已知限值。
- 电子故障
产品出现电子故障，并且参考产品说明书无法解决。
- 产品不完整
产品装配异常。例如，阀岛上的单阀错误或气缸的配

物流问题

- 包装破损
产品和/或运输包装有明显破损，产品亦可能损坏。
- 交付数量少于发货单所列
- 订单项全部丢失
- 交付错误的产品
产品标签上的订货号与送货单上的订货号不符。
- 物流运输延迟

- 根据实际发生的故障情况，选择技术或者物流问题
- 带*内容必填

下一步

2.1 创建新的服务申请-步骤1 投诉描述

产品: 4527



创建新的保修申请

1 投诉描述

问题是什么？

故障件的数量*

描述*

- 请尽量详细地描述问题，有助于原因分析

请输入问题的明确描述，包括受影响的应用、环境条件或任何其他可能重要的事项

0/400

有人因投诉件而受伤吗？*

否

是

附件

上传文件或者照片

下一步

2.2 创建新的服务申请-步骤2 污染情况

产品: 4527

×

创建新的保修申请

1 投诉描述

2 污染状况

元件是否被污染?

如果您的产品被危险物质（如生物危险品）污染，或者产品污染严重，无法正确进行分析，请选择：是。为了确保快速安全的流程，这些信息是必要的。

产品是否被污染? *

否

是

- 请据实填写，保护后台人员采取相应的防护措施。

3 投诉件寄回

4 下一步

5 联系人

6 提交申请

上一步

下一步

2.3 创建新的服务申请-步骤3 投诉件寄回

产品: 536373



创建新的保修申请

1 投诉描述

2 污染状况

3 投诉件寄回

寄回投诉件分析

4 下一步

5 联系人

6 提交申请

为了适当和全面地处理您的请求，可能需要您寄回投诉件，请提供简短的反馈，说明您是否可以将投诉件寄回。

寄回投诉件分析*

否

是

如果无法寄回投诉件，请附上所描述问题的图片，视频或其他文档

附件*

[上传文件或者照片](#)

- 某些简单故障，可通过照片、视频等快速判断，无需寄回投诉件
- 特殊情况，故障件确实无法寄回，请提供清晰的照片、故障视频等

上一步

下一步

2.4创建新的服务申请-步骤4 诉求

产品: 4527



创建新的保修申请

- ✓ 投诉描述
- ✓ 污染状况
- ✓ 投诉件寄回
- 4** 下一步
我们能帮您什么?
- 5 联系人
- 6 提交申请

首选补偿选项*

更换产品



参考号

如适用, 请在此处添加您的内部投诉参考号

首选补偿选项*

更换产品

信用证(不支持此选项)

更换产品

Other solution

- 更换产品: Festo提供限定条件下的快速理赔政策, 符合此政策则不再提供后续分析
- Other solution: 通常默认优先检测分析, 根据结果处理投诉件

上一步

下一步

2.5 创建新的服务申请-步骤5 联系人信息

产品: 4527

×

创建新的保修申请

- ✓ 投诉描述
- ✓ 污染状况
- ✓ 投诉件寄回
- ✓ 下一步
- 5 联系人**
- 6 提交申请

我们应该联系谁?

姓名*

FullBusiness TEST

电子邮件地址*

foxuser_cn_3@web.de

电话号码? *

+6961955914

- 请填写正确的信息，以便于Festo与您及时取得联系。

上一步

下一步

2.6 创建新的服务申请-步骤6 提交申请

产品: 4527



创建新的保修申请

- ✓ 投诉描述
- ✓ 污染状况
- ✓ 投诉件寄回
- ✓ 下一步
- ✓ 联系人
- 6** 提交申请

所有信息都正确吗?

产品	电磁线圈 MSFG-24/42-50/60 4527
投诉理由	功能性故障
投诉内容描述	Test
有人受伤了吗?	否
是否上传附件?	否
产品是否被污染?	否
寄回投诉件分析	是

上一步

提交申请



请核对所有信息是否准确。可点击“上一步”按钮退回修改。

2. 创建新的服务申请 - 完成，创建成功！

产品: 4527

创建新的保修申请

×

成功!

您的保修索赔已创建。

您的申请编号为**CN3000015439**。

您可以在[我的服务](#)页上跟踪您的申请处理过程。



- 您的保修申请已创建，申请编号**CN3000015439**
- 此申请将自动发送到责任部门，并尽快处理

关闭

2. 创建新的申请- 全新功能，自动快速理赔

产品: 4527

创建新的保修申请

成功!

New

您的保修索赔已被接受。
您的免费更换产品将随订单号#5249958308一起交付。

在您收到替换件后，请尽快寄回投诉件，谢谢合作！
邮寄地址：上海市浦东新区云桥路1156号，薛工收，021-60815263（请备注免费订单：
5249958308）

- 根据客户输入的信息，系统自动判定是否符合快速理赔政策：
 1. 如“是”，则自动创建理赔订单，如上图；
 2. 如“否”，则转入后台处理

Hint1: 从“订单历史记录”进入创建服务申请页面

订单历史记录
在这里您可以查看您的所有订单

高级搜索

已下订单 [自定义](#)

日期从 - 至
2025/03/... - 2026/03/...

Festo订单号/您的采购订单号

发票号码

发货单号

Festo订货号

发货状态 [全部](#) [未发货](#) [已发货](#) [完整结果 XLS](#)

1-10 个订单 (共 10 个) [排序方式 | 订单日期 \(最新\)](#)

订单号	您的采购订单号/参考编号	订购人	订购日期	订单状态 运送状态
5242352506	TEST FOC AUTOMATION	FullBusiness TEST	2026/02/25	打开 未发货

项目行 60

 **电磁线圈**
MSFG-24/42-50/60
4527

您的订货号

数量 1 件

项目行状态 确认的

订购代码

追踪 不可用

[获取支持](#) [我的服务](#)

Festo订单号: 5242352506

选择您需要的支持类型:

 **电磁线圈**
MSFG-24/42-50/60
4527

未税单价 ¥0.00
数量 1 件
未税总价 ¥0.00

您的订货号
需求日期 2026/02/25
确认交期 2026/03/02

确认的 不可用
 追踪 不可用

保修申请
对收到的产品提交投诉

维修服务
提交产品维修请求

Technical request
直接提交技术咨询

订单相关请求
请将您的订单变更请求提交给我们的客户支持团队。

[取消](#) [继续](#)

所有服务申请 [创建新的服务申请](#)

为您订购的产品提交维修申请或者保修申请。

物料号/客户物料号 Festo订单号(推荐, 更快)/客户订单参考

订单日期从 2025/09/24 直到 2026/03/24

产品密钥 [筛选产品](#)

订单号	PO号/参考ID	订单项	物料号	订单项	订单日期	订购人
-----	----------	-----	-----	-----	------	-----

请使用筛选器。

Hint2: 从“支持”菜单进入创建服务申请页面

支持 查看全部

- 获取支持 >
- 更多服务 >
- 技术文档 >
- 联络我们
- 查找您本地的 Festo 销售合作伙伴
- Virtual Assistant
- 介质稳定性
- Service2See 视频 >

获取支持 查看全部

- 跟踪订单
- 提交投诉
- 委托修理
- 帮助和故障排除

- 退货
- 订购备件
- 报告安全风险 (PSIRT)
- License Activation Guide



创建免费账户
即时获取元件和 CAD 文件...

我的服务

所有服务申请 [创建新的服务申请](#)

为您订购的产品提交维修申请或者保修申请。

物料号/客户物料号 Festo订单号(推荐, 更快)/客户订单参考

订单日期从 直到

产品密钥

[筛选产品](#)

订单号	PO号/参考ID	订单项	物料号	订单项	订单日期	订购人
-----	----------	-----	-----	-----	------	-----

请使用筛选器。