

我的Festo → 概覽 → 客戶支援

The image shows a sequence of three screenshots illustrating the navigation path in the Festo ASP. A green arrow points from the first screenshot to the second, and a blue box highlights the '客戶支援' section in the third.

1 **我的Festo** 購物車

FullBusinessFOX TW
foxuse [redacted]@web.de

帳戶 42000141 - FESTO PNEUMATIC DEPT 業務...
[Edit](#)

2 **概覽**

- 📄 訂單
- 📄 報價單

登出

我的Festo | 歡迎回來 FullBusinessFOX TW

交易

- 📄 **訂單歷史記錄**
訂單追蹤和重新訂購
- 🛒 **已儲存的購物車**
管理商品清單並繼續購物
- 📄 **報價**
報價追蹤和訂購
- 👤 **專案**
在專案中管理 Festo 元件

產品與工程

- 📄 **應用**
探索使用 Festo 元件的應用範例
→ 應用
- 🔧 **數位內容和設備**
管理您的裝置、授權和訂閱
→ 裝置
→ 授權

3 **客戶支援**

- 🔧 **獲取支援**
建立和管理服務申請
→ 查看所有服務申請
→ 申請新的服務

1. 查看所有服務請求 | 概覽

所有申請 建立新的申請

篩選和尋找所有待處理和已完成的申請

料號/訂單號碼 申請編號/客戶參考編號

申請日期 2025/09/26 直到 2026/03/26

型號 所有服務申請 狀態 所有服務申請

篩選申請

1. 通過日期篩選器篩選該客戶帳戶下所有服務申請 (ASP或線下創建的投訴都會顯示)

1-1/ 1 {0} - {1} of {2}申請

申請編號	申請類型	物料號	訂單項	訂單號	申請日期	狀態
TW3000015456	保固申請	8070831	平行夾爪 EHPS-20-A	4542649559	2026/03/26	申請已建立

2. 點擊箭頭打開投訴內容、狀態等詳情

平行夾爪
EHPS-20-A
8070831

客戶參考編號
免費樣品申請

數量
1

查看產品

查看訂單

申訴內容
故障*首選補償選項：更換產品*

詳細狀態
您的請求已成功建立。您可以在此處查看後續更新。

[顯示狀態概覽](#)

3. 點擊“顯示狀態概覽”顯示更多狀態資訊

請求編號：TW3000015456

保固索賠狀態更新

2026/03/26

申請已建立
您的請求已成功建立。您可以在此處查看後續更新。

- 申請正在進行中
首次審核正在進行中。將啟動進一步行動。
- 申請正在進行中
正在進行詳細分析。
- 申請正在進行中
正在進行最終評估。
- 已關閉

1. 查看所有服務請求 | 詳細狀態-顯示狀態概覽

申請編號	申請類型	物料號	訂單項	訂單號	申請日期	狀態
TW3000015456	保固申請	8070831	平行夾爪 EHPS-20-A	4542649559	2026/03/26	申請已建立

平行夾爪
EHPS-20-A
8070831

客戶參考編號
免費樣品申請

數量
1

[查看產品](#) [查看訂單](#)

申訴內容
故障*首選補償選項：更換產品*

狀態詳情
您的請求已成功建立。您可以在此處查看後續更新。
[顯示狀態概覽](#)

TW1000014568	保固申請	1383578	ISO 標準氣缸 DSBC-63-25-PPVA-N3	4542649543	2026/03/26	已關閉
--------------	------	---------	--------------------------------	------------	------------	-----

ISO 標準氣缸
DSBC-63-25-PPVA-N3
1383578

客戶參考編號

數量
2

[查看產品](#) [查看訂單](#)

申訴內容
產品異常

狀態詳情
投訴已受理
我們將免費為您更換產品。無需進一步操作或樣品。
申請結果: 更換產品
交貨/文件編號 4542649514
[顯示狀態概覽](#)



請求編號：TW3000015456

保固索賠狀態更新

- 2026/03/26
申請已建立
 您的請求已成功建立。您可以在此處查看後續更新。
- 申請正在進行中
 首次審核正在進行中。將啟動進一步行動。
- 申請正在進行中
 正在進行詳細分析。
- 申請正在進行中
 正在進行最終評估。
- 已關閉

請求編號：TW1001456858

保固索賠狀態更新

- 2026/03/26
申請已建立
 您的請求已成功建立。您可以在此處查看後續更新。
- 2026/03/26
申請正在進行中
 首次審核正在進行中。將啟動進一步行動。
- 2026/03/26
已關閉
 投訴已受理
 我們將免費為您更換產品。無需進一步操作或樣品。
申請結果: 更換產品
 交貨/文件編號 4542649514

2. 創建新的服務申請

我的服務

所有申請

建立新的申請

申請維修或保固

料號/訂單號碼

8070831

訂單號碼/客戶採購訂單號碼

訂單日期從

2020/09/26

直到

2026/03/26

產品秘鑰

篩選產品

1-1 / 1 {0} - {1} of {2} 訂單

訂單號碼	PO號/參考ID	訂單項	料號	訂單項	訂單日期	訂購人
4542649559	台達免費樣品申請	000010	8070831	平行夾爪 EHPS-20-A	2025/02/20	^

查看產品

查看訂單



平行夾爪

EHPS-20-A
8070831

保固申請

維修服務

Technical request

-可通過以下任一參數篩選需要創建申請的產品：

1. 物料號/客戶物料號
2. Festo 訂單號/客戶訂單參考（推薦）
3. 產品秘鑰

-可按照“日期”篩選訂單的創建日期

- 點擊“保固申請”開始創建
- 黑色選項為已上線的業務，灰色選項尚未開放

2 創建新的服務申請-步驟1 投訴描述

FESTO

產品: 8070831

×

建立新的保固申請

1 投訴描述

問題是什麼？

- 根據實際發生的故障情況，選擇技術或者物流問題
- 帶*內容必填

投訴理由*

技術問題

- 功能性故障
性能或規格與產品規格表中的描述不符。
- 泄漏
泄漏量高於同款產品或超過已知限值。
- 電子故障
產品出現電子故障，並且參考產品說明書無法解決。
- 產品不完整
產品裝配異常。例如，閥島上的單閥錯誤或氣缸的配

物流問題

- 包裝破損
產品和/或運輸包裝有明顯破損，產品亦可能損壞。
- 交付數量少於發貨單所列
- 訂單項全部丟失
- 交付錯誤的產品
產品標籤上的訂貨號與送貨單上的訂貨號不符。
- 物流運輸延遲

下一步

2 創建新的服務申請-步驟1 投訴描述

FESTO

產品: 8070831

建立新的保固申請

1 投訴描述

問題是什麼？

故障件的數量*

1

描述*

详细描述故障

- 請儘量詳細地描述問題，有助於原因分析

請輸入問題的明確描述，包括受影響的應用、環境條件或任何其他可能重要的事項

6/400

有人因為有缺陷的物品受傷嗎？*

否

是

附件

[↑ 上傳文件或者照片](#)

下一步

2 創建新的服務申請-步驟2 污染情況

FESTO

產品: 8070831

×

建立新的保固申請

- 請據實填寫，保護後臺人員採取相應的防護措施。

✓ 投訴描述

2 污染情況

元件是否被污染？

如果您的產品被危險物質（如生物危險品）污染，或者產品污染嚴重，無法正確進行分析，請選擇：是。為了確保快速安全的流程，這些資訊是必要的。

產品是否被污染？*

否

是

3 產品退貨

4 下一步

5 連絡人

6 提交申請

上一步

下一步

2 創建新的服務申請-步驟3 投訴件寄回

產品: 8070831

建立新的保固申請

✓ 投訴描述

✓ 污染情況

3 產品退貨

退貨產品分析

4 下一步

5 連絡人

6 提交申請

- 某些簡單故障，可通過照片、影片等快速判斷，無需寄回投訴件
- 特殊情況，投訴件確實無法寄回，請提供清晰的照片、故障影片等

×

為了妥善且完整地處理您的需求，可能需要您將產品寄回。若有此需求，請回覆是否能將產品寄回。

退貨產品分析*

否

是

上一步

下一步

2 創建新的服務申請-步驟4 訴求

FESTO

產品: 8070831

建立新的保固申請

✓ 投訴描述

✓ 污染情況

✓ 產品退貨

4 下一步

我們能幫您什麼？

5 連絡人

6 提交申請

- 更換產品: Festo提供限定條件下的快速理賠政策, 符合此政策則不再提供後續分析
- Other solution: 通常默認優先檢測分析, 根據結果處理投訴件

首選補償選項*

更換產品

參考號

如適用, 請在此處添加您的內部投訴參考號

首選補償選項*

更換產品

折讓單(不支持此選項)

更換產品

其他(不適用於本產品)

上一步

下一步

2 創建新的服務申請-步驟5 連絡人資訊

FESTO

產品: 8070831

建立新的保固申請

- 請填寫正確的資訊，以便於Festo與您及時取得聯繫。

✓ 投訴描述

✓ 污染情況

✓ 產品退貨

✓ 下一步

5 連絡人

我們應該聯繫誰？

6 提交申請

姓名*

FOX TW FullBusiness

電子郵件地址*

foxuser 3@web.de

電話號碼？*

112

上一步

下一步

2 創建新的服務申請-步驟6 提交申請

FESTO

產品: 8070831



建立新的保固申請

- ✓ 投訴描述
- ✓ 污染情況
- ✓ 產品退貨
- ✓ 下一步
- ✓ 連絡人
- 6 提交申請

所有資訊都正確嗎？

產品	平行夾爪 EHPS-20-A 8070831
投訴理由	功能性故障
投訴內容描述	詳細描述故障
有人受傷了嗎？	否
是否上傳附件？	否
產品是否被污染？	否
退貨產品分析	是

請核對所有資訊是否準確。可點擊“上一步”按鈕退回修改。

上一步

提交申請



2 創建新的服務申請-完成，創建成功！

FESTO

產品: 8070831

建立新的保固申請



- 您的保固申請已創建，申請編號CN3000015439
- 此申請將自動發送到責任部門，並儘快處理

完成！

您的保固索賠已建立。

您的申請編號為TW3000015458。

您可以在[我的服務](#)頁上檢視您的申請處理過程。



關閉

New

創建新的保固申請

成功！

您的免費更換產品將隨訂單號碼一起交付 #4542666332

在您收到替換件後，請盡快寄回投訴件，謝謝合作！

郵寄地址：

飛斯妥股份有限公司 / 244010 新北市林口區林口工業二區工八路9號，吳怜菽
(02) 8979-6346

(請備註免費訂單號：#4542666332)

- 根據客戶輸入的資訊，系統自動判定是否符合快速理賠政策：
 1. 如“是”，則自動創建理賠訂單，如上圖；
 2. 如“否”，則轉入後臺處理

其他入口1：從“訂單歷史記錄”進入創建服務申請頁面

訂單歷史記錄

在這裡您可以查看您的所有訂單

進階搜尋

已下訂單 自訂

日期從 - 至
2021/02/... - 2026/03/...

Festo 訂單號/您的採購單號

發票號碼

出貨單號

出貨狀態

全部 未出貨 已出貨

1-4 筆訂單 (共 4 個)

訂單編號	您的採購單號/參考編號	訂購人	訂購日期	訂單狀態 運送狀態
4542649773	TEST2	FOX TW FullBusiness	2025/09/01	審核中 未發貨

項次	商品	型號	您的訂貨號碼	數量	項次狀態	物流追蹤
10	 塑膠氣管	PUN-12X2-BL 159670	PUN-12X2-BL 159670	1000 m	○ 未確認 2025/09/01	無法使用/ 無資料



獲取支持

Festo 訂單號: 4542649773

選擇您需要的支援類型:



塑膠氣管
PUN-12X2-BL
159670

未稅單價 TWD
數量 1000 m
未稅總金額 TWD 1 0

您的訂貨號碼

需求日期 2025/09/01
確認交期

未確認 2025/09/01
物流追蹤 無法使用/無資料

- 保固申請
針對收到的產品提交投訴
- 維修服務**
提交產品維修請求
- Technical request
直接提交技術諮詢
- 訂單相關請求
請將您的訂單變更要求提交給我們的客戶支援團隊。



取消 繼續

我的服務

所有申請 建立新的申請

申請維修或保固

料號/訂單號碼 159670 訂單號碼/客戶採購訂單號碼 4542649773 訂單日期從 2025/09/26 至到 2026/03/26

產品秘鑑

篩選產品

1-1/ 1 (0) - (1) of (2) 訂單

訂單號碼	PO號/參考ID	訂單項	料號	訂單項	訂單日期	訂購人
4542649773	TEST2	000010	159670	塑膠氣管 PUN-12X2-BL	2025/09/01	FOX TW FullBusiness

其他入口2：從“支持”選單進入創建服務申請頁面

FESTO

自動化 教學與培訓 企業介紹
產品 工程工具 解決方案 支援 ① 職業教育 關於 Festo 人才招募 100 years

我的Festo 購物車 1 臺灣 | ZH

FESTO

支援 看全部

獲得支援 ②

更多服務

技術文件

聯絡我們

找到您的銷售合作夥伴

虛擬助理

獲得支援 看全部

追蹤訂單

③ 提交投訴

協助和故障排除

申請維修

退貨

報告安全風險 (PSIRT)

訂購備品

License Activation Guide



建立您的免費帳號

立即免費取得元件和 CAD 檔案，或在...

我的服務

所有申請 建立新的申請

申請維修或保固

料號/訂單號碼 159670 訂單號碼/客戶採購訂單號碼 4542649773 訂單日期從 2025/09/26 到 2026/03/26

產品秘鑰

篩選產品

1-1 / 1 {0} - {1} of {2} 訂單

訂單號碼	PO號/參考ID	訂單項	料號	訂單項	訂單日期	訂購人
4542649773	TEST2	000010	159670	塑膠氣管 PUN-12X2-BL	2025/09/01	FOX TW FullBusiness

谢谢!