

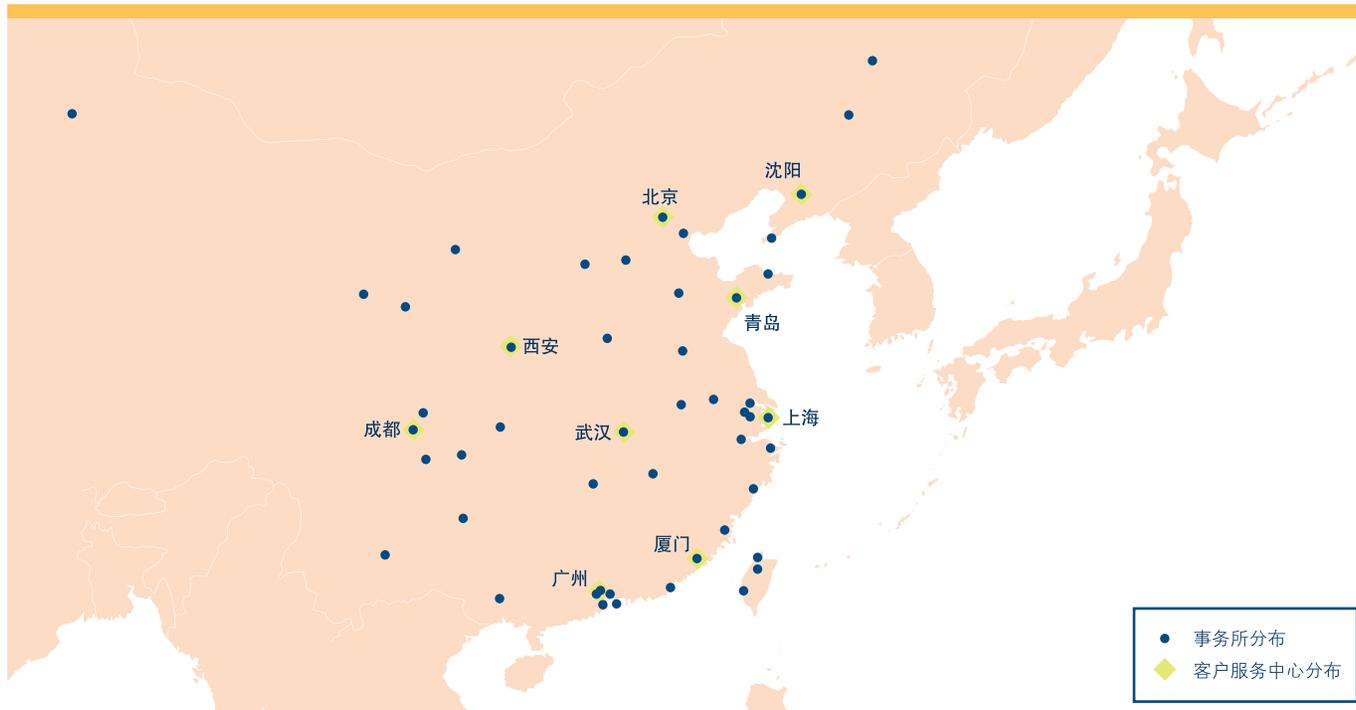


# 欧姆龙自动化（中国）有限公司 客户服务中心 服务指南





随时在您的身边，让您和您的最终客户满意



## 欧姆龙自动化（中国）有限公司

上海市浦东新区银城中路200号中银大厦2211室

邮编：200120

电话：021-50372222

传真：021-50372388



### 全国事务所

#### 华北及东北地区

北京事务所：010-57395399  
 天津事务所：022-83191580  
 沈阳事务所：024-22815131  
 石家庄事务所：0311-86918122  
 唐山事务所：0315-4795118  
 太原事务所：0351-5229870  
 大连事务所：0411-39948181  
 长春事务所：0431-81928301  
 哈尔滨事务所：0451-53009917  
 济南事务所：0531-82929795  
 青岛事务所：0532-66775819  
 烟台事务所：0535-6865018

#### 华东地区

南京事务所：025-83240556  
 无锡事务所：0510-85169303  
 苏州事务所：0512-68669276  
 昆山事务所：0512-50110866  
 张家港事务所：0512-56313157  
 徐州事务所：0516-83736516  
 合肥事务所：0551-63639629  
 杭州事务所：0571-87652855  
 宁波事务所：0574-27888220  
 温州事务所：0577-88919195

#### 中西部地区

重庆事务所：023-68796406  
 武汉事务所：027-82282145  
 成都事务所：028-86765345  
 西安事务所：029-88851505  
 郑州事务所：0371-65585192  
 长沙事务所：0731-84585551  
 贵阳事务所：0851-4812320  
 昆明事务所：0871-63527224  
 兰州事务所：0931-8720101  
 乌鲁木齐事务所：0991-5198587

#### 华南地区

广州事务所：020-87557798  
 厦门事务所：0592-2686709  
 福州事务所：0591-88088551  
 深圳事务所：0755-26948238  
 佛山事务所：0757-83305268  
 东莞事务所：0769-22423200  
 南昌事务所：0791-86304711  
 汕头事务所：0754-88706001  
 中山事务所：0760-88224545  
 南宁事务所：0771-5531371  
 香港事务所：0852-23753827



## 中国最佳客户服务中心

欧姆龙自动化（中国）有限公司客户服务中心，服务点分布在全国九大城市，**上海、广州、北京、沈阳、成都、青岛、武汉、西安、厦门**。为客户提供咨询服务、培训、维修、电话回访、新媒体服务、工业自动化方案展厅等全方位的服务。秉承“**与您的距离0米**”的服务理念，120多位精英技术服务人员以最高级别的服务标准，为客户提供高附加价值的服务。值得一提的是，我们开创了多项业内唯一的服务项目：**一小时免费上门取维修件，在线客服，24小时自助语音，e-Learning移动平台iPad版**等。

作为全球知名的自动化产品及解决方案提供商，欧姆龙在华投资30多年来，通过领先的传感与控制技术，帮助中国制造业伙伴提高生产现场的自动化程度。未来，欧姆龙不仅会继续提供更多优质的自动化产品及解决方案，还将通过更卓越的客户服务，为社会、客户不断创造更多附加价值，成为合作伙伴的自动化管理专家。

我们始终为您着想，用金牌服务，实现价值升华。



2013-2014“第九届中国最佳客户服务评选”结果于7月8日在北京正式揭晓。欧姆龙自动化（中国）有限公司从众多企业中脱颖而出，荣获“中国最佳客户服务奖”、“中国最佳客户服务代表”以及“中国客户服务突出贡献荣誉大奖”三项大奖，并蝉联“中国最佳售后服务奖”，是自动化行业中唯一获此殊荣的企业。



## 咨询方式

### 人工服务

服务时间：8:30-19:00（周一至周五，节假日除外）

① 400-820-4535

根据语音菜单可进行**技术咨询、业务咨询、投诉与建议**。

传真号码：021-50504618

邮箱：customer\_support@gc.omron.com



客户咨询后，我们通过**短信或邮件**把咨询结果发送给客户，及时准确，避免错漏。



### ② 在线客服

访问欧姆龙自动化官网<http://www.fa.omron.com.cn>，点击官网右上角“在线客服”图标就可进行在线咨询。可通过**文字、图片、链接**等方式与工程师沟通。



### 自助服务

服务时间：365天X24小时

#### ① 400热线自助语音

业内首创的**语音自助式服务**，随时等候，常见问题，迎刃而解。

#### ② 在线客服智能小欧

不排队不等候，“**热点问题**”自助解答。



## ▶▶▶ 手册与视频

- 精心整理用户常见问题，按产品分类，制作出常见问题手册。
- 业内首创的视频，将复杂的问题可视化解决。
- 理论与操作双管齐下，快速帮您解疑释惑。
- 内容丰富，可在官网上轻松查阅或下载，方便快捷。

### 手册类 ( 13本 )

- 新人快速入门指南
- 选型实战指南
- 常见故障诊断
- 产品使用方法及注意事项
- 常见问题手册
  - 温控器篇
  - 元器件篇
  - 传感器篇
  - 安全篇
  - PLC篇
  - 高端传感器篇
  - 触摸屏篇
  - 停产替代篇
  - 变频伺服

### 视频类 ( 237个 )

- 运动/驱动
- FA自动化设备
- 传感器
- 控制设备
- 安全产品
- 开关
- 节能/环保检测设备
- 电源/其它外围设备
- 继电器

**常见问题下载：** <http://www.fa.omron.com.cn/upload/pdf/questions.pdf>



### 课堂培训

- 在**上海、广州、北京、沈阳、成都、青岛、武汉、西安、厦门**定期开班；拥有专门的培训教室和完善的样机及教学设备，方便您在学习理论的同时能够结合实际操作。
- 培训课程覆盖了**PLC、传感器、温控器**等全系列产品。

#### 标准培训课程列表

- CP1 PLC专题
- CJ PLC专题
- CS PLC专题
- NJ PLC专题
- PLC编程
- 触摸屏功能及使用
- 变频器功能及使用
- 运动控制
- 串行通信
- 网络控制
- 通用传感器
- 应用传感器
- 温控器
- 安全控制

#### 免费公开课列表

##### 热点技术 / 短小精悍 / 定期开课

- EtherNet/IP网络基础
- DeviceNet构建与特点
- 温度控制简介
- PLC串口常见应用
- 用内置IO实现简单定位
- CP1E与MX2变频器通信
- CP1故障排除
- CP1信号接线

课堂培训报名：

<http://www.fa.omron.com.cn/training/index.php>

## ▶▶▶ 网上培训e-Learning

### 随时随地，想学就学

网上培训涵盖基础课程、产品介绍和使用操作。



e-Learning学习中心：<http://www.fa.omron.com.cn/elearning/>

### ipad学习平台下载方式

1.

在App Store里  
搜索“欧姆龙”



2.

扫描e-Learning  
二维码



## ▶▶▶ 客户化培训

- 针对不同行业的应用要求，量身定制客户化课程，从理论知识到实际应用。
- 讲师到客户指定地点进行培训，避免您的出差劳累，降低您的培训成本。



**培训服务专线：** 021-50509988分机2103



## 维修服务

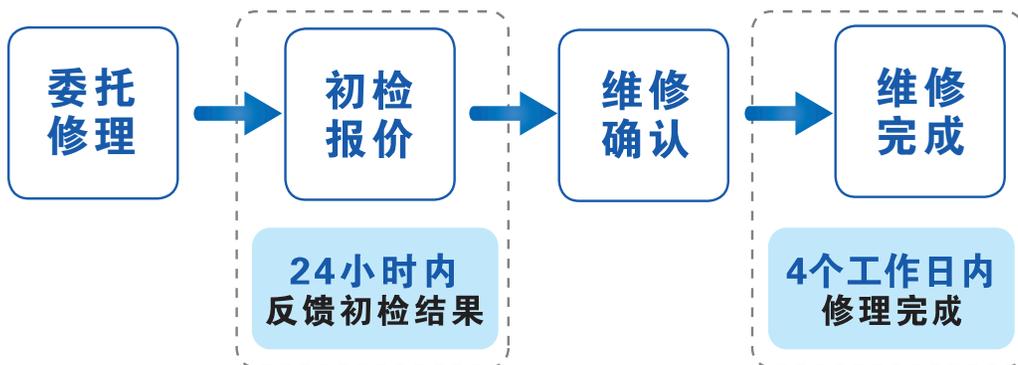


### 室内维修

以提供优质维修服务为己任，秉承“迅速快捷、品质优先、降低成本”的原则进行维修服务。



**服务时间：** 8:15~17:00（星期一至星期五，节假日除外）



### 1小时免费上门取件

客户（不含代理店），可拨打**顺丰速运热线**4008111111，选择收方付款，将故障品和委托修理单一起寄往**上海维修部**。

### 实时查询维修信息

维修相关信息一目了然，可随时确认每一单的检修状态，也可打印初检、修理报告。



**送修过程查询：** <http://www.rc-omron.com/user>



**维修环节 短信提醒 更加全面贴心**

## ▶▶▶ 现场维修

提供上门服务，现地诊断问题，做到迅速排除故障并恢复设备性能，修理后给予最合理的使用建议。



现场维修申请：<http://www.fa.omron.com.cn/service/field>

## ▶▶▶ 紧急配送服务

为客户提供快速、放心、有偿的新品紧急配送服务！  
客户无需再为故障件找不到替品而烦恼



- 为现场急需替品恢复产线的最终客户，提供替代品紧急配送服务，确保设备快速恢复正常。
- 标准在库品24小时出货，顺丰速运24小时送达。

 **维修服务专线:** 021-50509988分机2127  
**送修地址:** 上海市浦东新区金吉路789号客户服务中心维修部  
**邮编:** 201206



## 官方网站

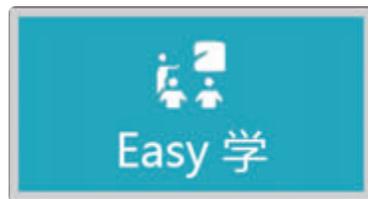
- 迈向世界顶级网站水平
- 海量资料，快速下载
- 快速导航，清晰分类
- 获取信息，体验服务
- 定期为注册用户发送最新资讯EDM



<http://www.fa.omron.com.cn/>

## ▶▶▶ 官方微信

三大版块，“一手”掌握欧姆龙信息！



**资讯：**上百款热门产品介绍、最新产品资讯、公司动态和公司介绍。

**查询：**涵盖全国40多个地区的办事处联系方式查询、代理店资质查询、产品真伪查询和维修进度查询。

**学习：**精心整理的欧姆龙产品常见问题、强烈推荐的热门e-Learning课程和面对面教学课程表一览。

### 关注方式：

1.

扫描“欧姆龙工业自动化”二维码



2.

搜索公众号“欧姆龙工业自动化”或微信号“OmronIAB”





## 电话访问

### ▶▶▶ 满意度调查

重视顾客满意的测量、分析和改进。

“以顾客为关注焦点”，提高顾客忠诚度。



### 网上满意度调查:

<http://www.fa.omron.com.cn/service/survey>

主动关心客户感受，用心倾听客户的建议，  
通过满意度调查不断优化我们的服务，满足客户的期望。



### ▶▶▶ 售前电话回访

对有购买需求的客户，主动及时的提供业务指导和商务协助。

### ▶▶▶ 投诉处理

客户投诉接收窗口为400-820-4535和欧姆龙自动化官网。  
收到投诉后，工作日2小时内首应。



## 工业自动化展厅

### ▶▶▶ Solution Plaza Shanghai (SPS)

- 我们拥有业界最豪华、最尖端的自动化展厅。展厅分为**新品区、环境区、传感器区、FA系统区、元器件区、安全产品区**和**健康体验区**。面向在生产制造过程中不断追求革新的客户，介绍欧姆龙的解决方案、以及在特殊领域内的应用。根据客户的参观要求，提供合适的日程安排，进行详尽的解说。

### SPS期待您的光临！



**服务专线：** 021-50509988分机2102

**参观报名：**

<http://www.fa.omron.com.cn/service/sps/visit>



### ▶▶▶ 领导关怀



国家民政部副部长李立国莅临参观

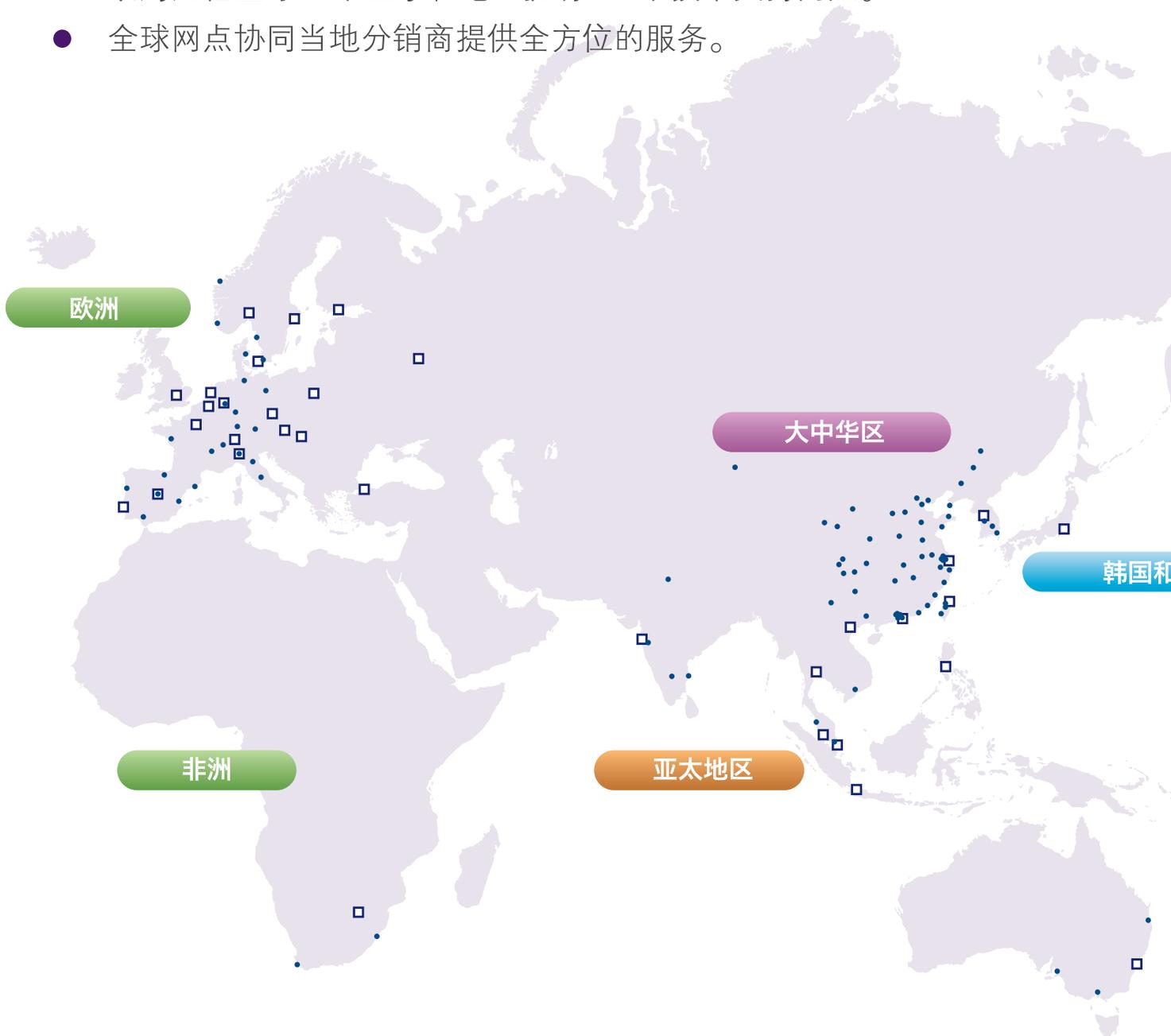


上海市委书记韩正莅临参观



## 全球服务点地图

- 欧姆龙在全球40个国家和地区拥有150个技术支持网点。
- 全球网点协同当地分销商提供全方位的服务。



大中华区	亚太地区	大洋洲	北美、中美和南美	欧洲	非洲
中国大陆	印度	澳大利亚	美国	奥地利	南非
香港	新加坡	新西兰	巴西	德国	
台湾	泰国		阿根廷	荷兰	
	印度尼西亚		墨西哥	匈牙利	
	马来西亚			挪威	
	越南			意大利	
	菲律宾			波兰	
				英国	
				葡萄牙	
				俄罗斯	
				西班牙	
				瑞士	
				土耳其	
				捷克共和国	

国和日本

北美、中美和南美

大洋洲

### 全球服务

- 提供各国语言的产品样本
- 40个国家和地区当地欧姆龙官方网站
- e-Learning提供8种语言对应
- 提供当地语言的培训服务
- 提供全球联网的维修服务

#### 日系课:

中国[北京]  
电话: 86-10-5739-5399(分机: 1808)  
中国[天津]  
电话: 86-22-8319-1580(分机: 127)  
中国[大连]  
电话: 86-411-3994-8181(分机: 216)  
中国[华东地区]  
电话: 86-21-5037-2222(分机: 2673, 2675)  
中国[深圳]  
电话: 86-755-2694-8238(分机: 517, 509)

中国[广州]  
电话: 86-20-8755-7798(分机: 210)

#### 台湾课:

中国  
电话: 86-21-6100-6051(分机: 2687)

#### 韩系课:

中国  
电话: 86-21-6100-6051(分机: 2225)

**欧姆龙自动化（中国）有限公司 客户服务中心上海本部**

地址：上海市浦东新区金吉路789号

电话：400-820-4535

**欧姆龙自动化（中国）有限公司 客户服务中心广州分室**

地址：广州市天河北路189号中国市长大厦26层2606

电话：020-87557798

**欧姆龙自动化（中国）有限公司 客户服务中心北京分室**

地址：北京市朝阳区光华东里8号 中海广场中楼1106室

电话：010-57395399

**欧姆龙自动化（中国）有限公司 客户服务中心成都分室**

地址：成都市锦江创意产业商务区三色路38号博瑞创意成都写字楼B905室

电话：028-86765345

**欧姆龙自动化（中国）有限公司 客户服务中心沈阳分室**

地址：沈阳市和平区和平北大街69号总统大厦 A座909室

电话：024-22815131

**欧姆龙自动化（中国）有限公司 客户服务中心青岛分室**

地址：青岛市市南区漳州二路19号中环国际广场1号楼23A02室

电话：0532-66775819

**欧姆龙自动化（中国）有限公司 客户服务中心武汉分室**

地址：武汉市江岸区中山大道1628号武汉天地-企业中心5号2107、2108室

电话：027-82282145

**欧姆龙自动化（中国）有限公司 客户服务中心西安分室**

地址：西安市高新技术产业开发区高新四路13号朗臣大厦1909

电话：029-88851501

**欧姆龙自动化（中国）有限公司 客户服务中心厦门分室**

地址：厦门市厦禾路189号银行中心905单元

电话：0592-2686709

[www.fa.omron.com.cn](http://www.fa.omron.com.cn)



**OMRON咨询热线 400-820-4535**



自动化官网



官方微信

当前资料以2014年12月截止的实际情况所编写

© Omron Corporation 2014 All Rights Reserved