



SYSTEM STRATEGYC

服务中心注意事项

编制:客户服务部

服务中心注意事项

一、收寄包裹注意事项

1.1.收到机器或配件后,如对保修有任何疑问,请及时在群中告知,神马客服将跟进

根据以下类型明确保修:

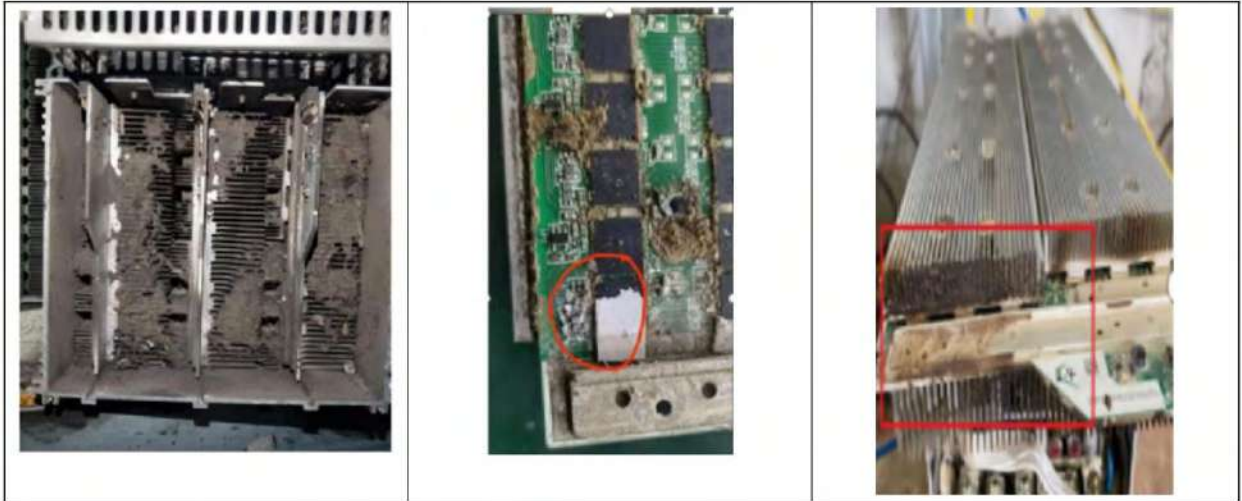
M30系列机器	12个月	主要以官网查询为主,如无保修日期,请联系客服 Whatsminer 的服务
P221B/P222B	基于保修 在出售日期	现在,有些不在保修范围内,如果收到一个不在保修范围内的,请联系 Whatsminer 的客户服务
P221C/P222C	基于保修 关于类型	现在,大部分都过了保修期。如果收到一个超出保修期,请联系客户 Whatsminer 的服务
CB4-V10/CB5-V10	基于保修 关于类型	1 单独购买时无保修。 2 购买时提供 1 年保修 M30X 如有任何问题,请联系客服 来自神马

2. 收到机器或配件出现腐蚀、氧化、改装（如更新硬件或从空气模式改为浸泡模式、使用模拟器等）、大量灰尘堆积或带有非官方配件等异常情况时,请及时通知我公司.如收货异常,请发送图片并报告神马客服与客户确认并反馈至服务中心。

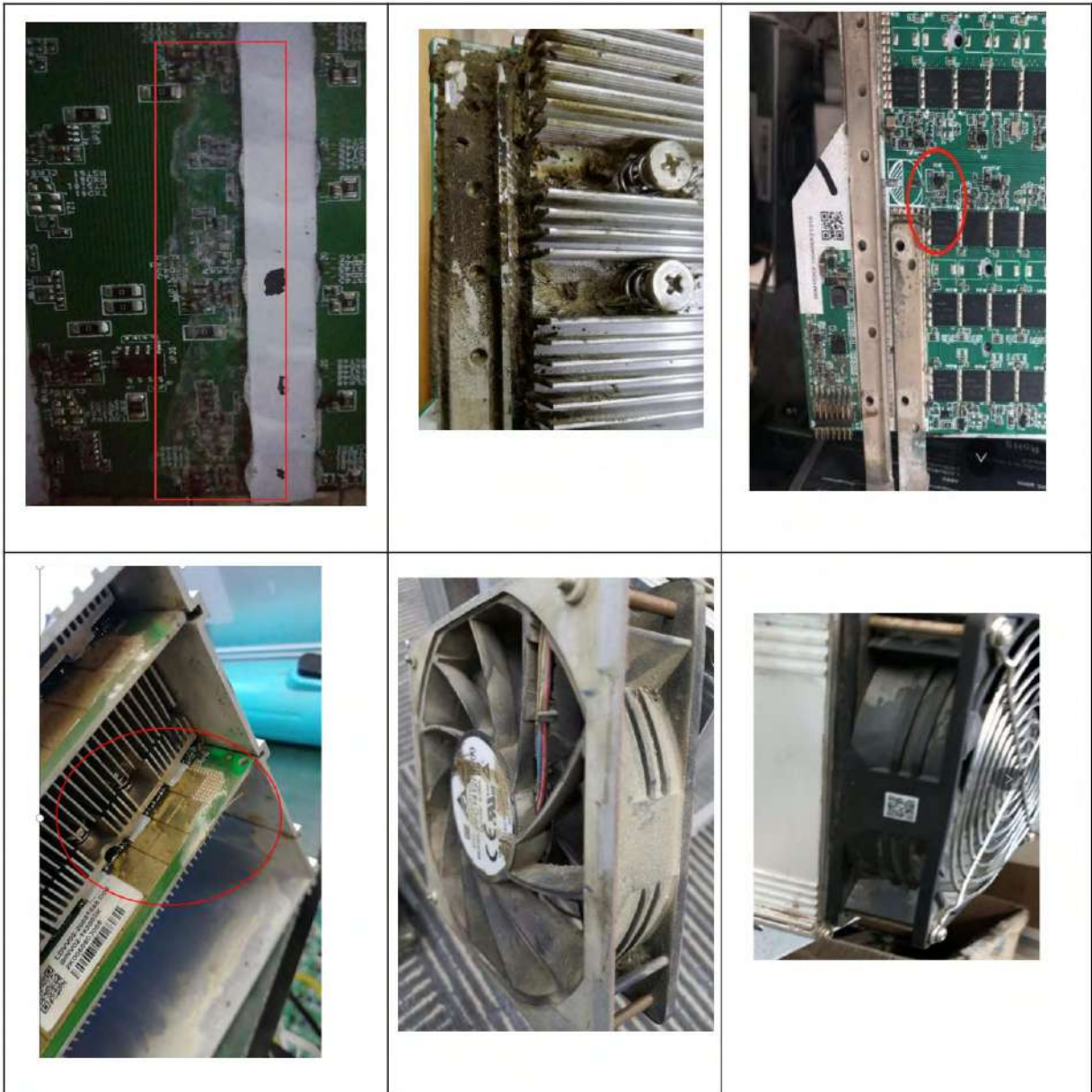
类别说明	失去保修	判断说明
损坏的机器和配件	腐蚀	虽然机器或配件是 确定保外维修,请将图片和报告给神马客服 与客户确认并反馈给 服务中心。
	修改（如更新硬件或从空中更改	
	模式进入沉浸模式, 使用模拟器等）	
	大量尘埃堆积	
	湿气	
	搭配非官方配件, 整机将出 保修单。	

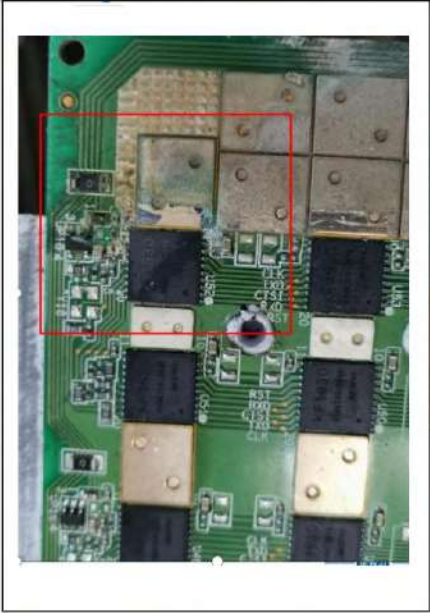
3. 保修损失示例

3.1. 机器或配件如潮湿、大量灰尘或积土等异常状态不在保修范围内。

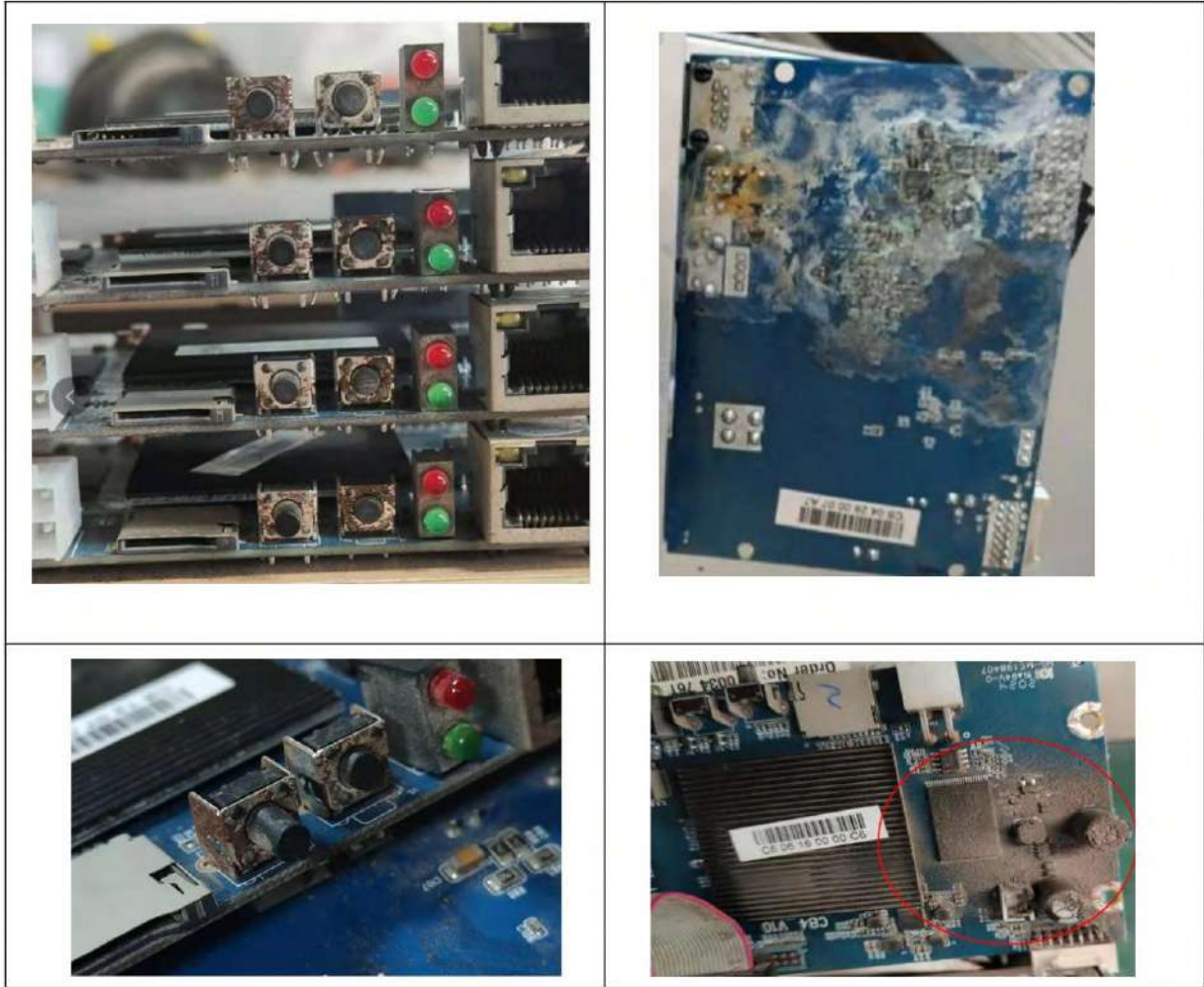


3.2. 仪表板受潮或腐蚀等异常情况不在保修范围内

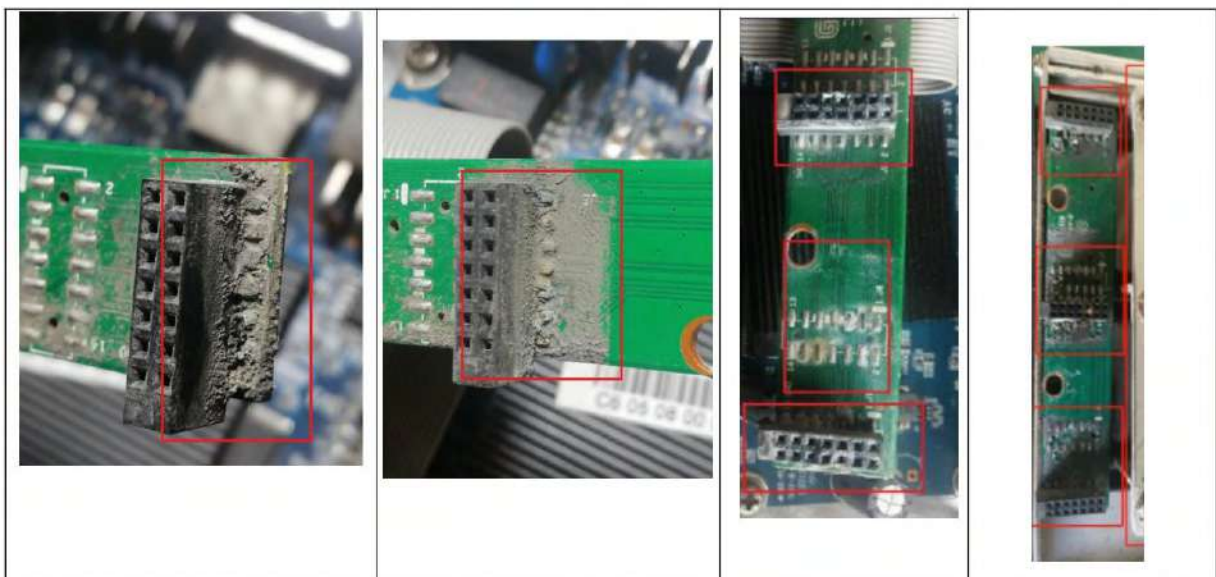




3.3.控制板受潮、腐蚀、氧化等异常情况不在保修范围内。



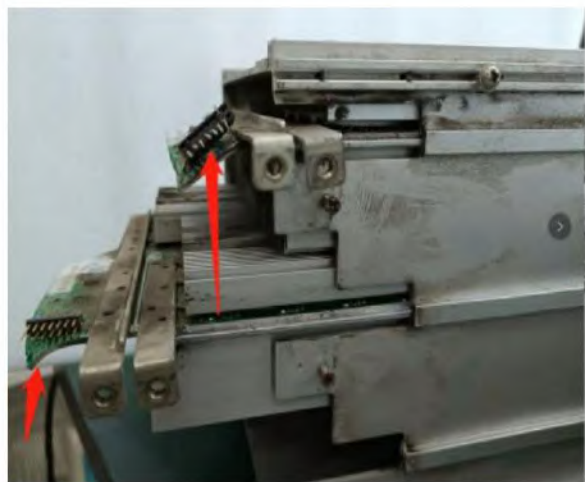
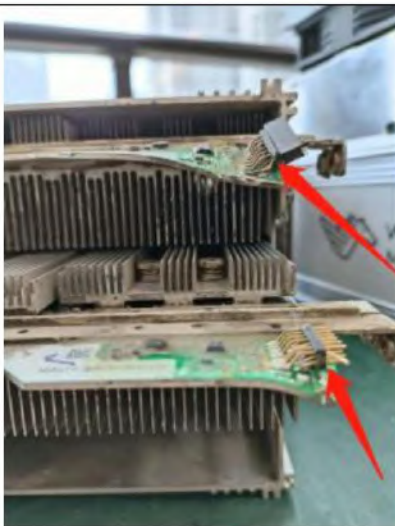
3.4.转接板（桥）在异常情况下,如潮湿,大量灰尘或土壤堆积,插头被高温损坏,不在保修范围内。



3.5.移动或运输中损坏的机器不在保修范围内。

如因配送造成损坏,请妥善保存包裹,拍照向快递公司索赔,并通知客户配合完成索赔流程。





3.6.如果在运输过程中或在矿井中损坏机器或电源的序列号或密封标签,则将不在保修范围内。



4.退回的机器和配件应在5个工作日内退还给客户。维修过程中如有意外,请联系我司相关人员配合处理。将产品退回给客户不应超过7个工作日。超过7个工作日,请联系神马客服说明

5. 维修过程中,如果更换控制板或电源,需要填写以下序列号。

Received MAC address	Delivered MAC address	Serial number of the repairing PSU	Serial number of the returned PSU
		AR3D204800718	GB1355A2046604104R00009
		AR3D205209325	GB1355B2101600435R00004
		AR3D204801882	GB1355A2045700009R00012
		GB1355A2144605167RT0021	GB1355A2046605456R00009
		GB1355Z2143601147RT0007	GB1355Z2048600584R00011
		GB1355Z2124601485R00028	GB1355Z2047604265R00011
		GB1355Z2124604289R00028	GB1355Z2047604119R00011
		GB1355Z2126600858RS0001	GB1355Z2047602640R00010
		GB1355Z2124604301R00028	GB1355Z2048600418R00011
C80506002CFD	C80831009658		
C80910009C3D	C8083100868B		
C801100043F5	C8083100790F		
C80110003D28	C8083100320C		

6. 控制板/风扇/电源要区分

6.1. 控制板类型:



6.2. 不同品牌风扇图片:



6.3.不同型号电源图片:





高斯宝电源 P221B



高斯宝电源 P222B



核达电源 P221B



核达电源 P222B

7. 名称

7.1. 日报格式

每日报告_US_NC_YYYYMMDD

每日报告_US_NC_20220304

每日报告_US_Illinois_YYYYMMDD

每日报告_US_Illinois_20220304

每日报告_US_Texas_YYYYMMDD

每日报告_US_Texas_20220304

每日报告_CA_Alberta_YYYYMMDD

每日报告_CA_Alberta_20220304

每日报告_CA_蒙特利尔_YYYYMMDD

每日报告_CA_Montreal_20220304

每日报告_KZ_阿拉木图_YYYYMMDD

日报_KZ_阿拉木图_20220304

每日报告_KZ_Ekibastuz_YYYYMMDD

每日报告_KZ_Ekibastuz_20220304

每日报告_RU_伊尔库茨克_YYYYMMDD

每日报告_RU_Irkutsk_20220304

7.2. 维修报告格式

维修记录-US_NC_20220323

[YYYYMMDD]

维修记录-US_Chicago_20220323

维修记录-US_Texas_20220323

维修记录-CA_Alberta_20220323

维修记录-CA_Montreal_20220323

维修记录-KZ_Almaty_20220323

维修记录-RU_Irkutsk_20220323