



非协议客户服务流程

1. 预估报价

- 提供详细清单，尽量包含 “名称、型号规格、精度等级、校准要求、数量”，找业务人员询价；
- 同类型仪器，因精度等级、校准方法不同，价格可能会有区别，需尽量提供完整信息，预估单才会准确；

2. 现场检测

- 提前一周预约，厦门本地企业一般本周下单、下周安排现场检测，外地根据情况适当延长；
- 为提高双方效率，同时也方便管理，请尽量集中检测；

3. 取件送件

- 厦门区域，按固定时间、固定片区提供取送件服务：
 - ① 周一：海沧片区（含：海沧、杏林、角美）；
 - ② 周三：集美、岛内片区（含集美北部工业区、集美后溪镇、灌口、岛内）；
 - ③ 周五：翔安、同安片区。
 - ④ 单批量校准费 1000 元及以上，免费取件、送件服务；
 - ⑤ 单批量校准费 1000 元以下，取件 20 元/趟；送件 20 元/趟；
 - ⑥ 快递送检：500 元以下，不承担双程运费；500 元及以上，各自承担运费（不含物流保险费）；
 - ⑦ 非固定时间、路线（本条款①、②、③），需单独取送件，另行协商专车服务费；
- 厦门以外区域，需快递送检：
 - ① 快递送检：1000 元以下，不承担双程运费；1000 元及以上，各自承担运费（不含物流保险费）；
 - ② 有现场服务时，可整理打包好凭委托单检测人员交接后顺带取回；
 - ③ 需取送件根据订单数量，另行协商专车服务费；
- 委托单填写：
 - ① 填写时尽量字迹工整、清晰易辨，避免后面证书录入困扰、出错；
 - ② 推荐尽量使用电子委托单填写后，再打印，确保无歧义；
 - ③ 取件时需凭委托单与取件人员交接，清单数量、外观状态（仪器功能性无法确认）；
 - ④ 快递送检时需委托单与仪器一起寄送，无委托单时无法正常流转，影响时效；
 - ⑤ 特殊校准/检测需求时，请在备注栏填写完整，比如 校准点、允差等。

4. 退检约定

- 下厂检测的仪器，除未实施校准就发现无法使用外，实施校准后才确认数据不合格的，均按实测值出报告，需正常计费；



- 使用消耗性标准物质的仪器，除未使用标准物质发现无法使用外，使用标物后均按实测值出报告，需正常计费；
- 送检仪器，首次不合格不收取校准费，第二次不合格收取 50%，第三次不合格按 100% 收取；
- 委外部分退检按送检机构的实际收费收取，如第三方机构未收费，须承担全额运输费用（来回快递费及保险费）。

5. 缴费结算

- 系统根据实际校准检测的器具种类、数量来生成账单，但可能与原预估计不一致；
- 账单也有可能出错，原因是系统录入时选择报价器具名称出错，导致自动带出错误账单；
- 结算单均已包含 6% 电子专票（非一般纳税人请说明，仅能开具 电子普票）；
- 可选择对公付款，或扫码支付（财务专用，以公司名义开户），均可开票；
- 切记请勿支付给结算单以外的账号，或个人微信、支付宝！否则我司不承担后果。

6. 电子证书

- 电子证书首页右下角，均带验真二维码，无二维码非我司出具证书；
- 扫码后可查阅、下载完整电子证书，如与您手上证书不一致，均非出自我司签发；
- 结算后可凭 **VIP 账号与密码**，从官网登录增值服务系统下载（官网：www.fyjz.com）；
- 账号与密码请与业务人员提供，并自行妥善保管，方便证书丢失自行下载。

7. 商务客服

- 除预估报价与业务人员确认外，其它事项商务组客服人员均可提供服务；
- 商务组人员：陈女士 0592-5661508 / 13394061508（微信同号），邮箱：three@stct-xm.com
- 创新申请人员：张女士 0592-5751500 / 18065921020（微信同事），邮箱：sale03@stct-xm.com

8. 服务时效

- 能力范围内：
 - ① 送检 5 个工作日完工，不含在途快递和送件时间；
 - ② 现场检测后，5 个工作日内完成证书签发，未结算延误时间不计在内；
- 代送部分：
 - ① 提供国内各法定计量机构代送检服务，一般 10~15 个工作日，具体以第三方时间为准；
 - ② 指定代送特殊渠道的，需自行与渠道方确认并以渠道方的时效为准。

9. 加急服务

- 特急件：
 - ① 当天 15 点前送检，需当日下班前（17:30）完工，按标准收费加收 100% 计费；



- ② 当天 15 点后送检，需次日 12 点前完工算特急件，标准收费加收 100%计费；
- ③ 温湿度计当天 9 点后送检，次日完工算特急件，标准收费加收 100%计费；
- 次日件：
 - ① 当天 15 点前送检，需次日下班前（17：30）完工，按标准收费加收 50%计费；
 - ② 遇到节假日顺延，如周五 15 点送检，下周一完工，按次日件校准收费。
- 加急服务前，需与业务人员、商务人员确认是否满足（人员、标准器不满足即无法提供）。

10. 适用范围

- 本流程适用非协议客户，如年校准量较大，或校准频次较多，可与业务人员签技术服务协议（签约后，校准完工即可下载电子证书，按协议约定结算）；
- 已签约客户，未能按协议约定日期及时结算，即转为非协议客户。