



保修索赔指南精简版

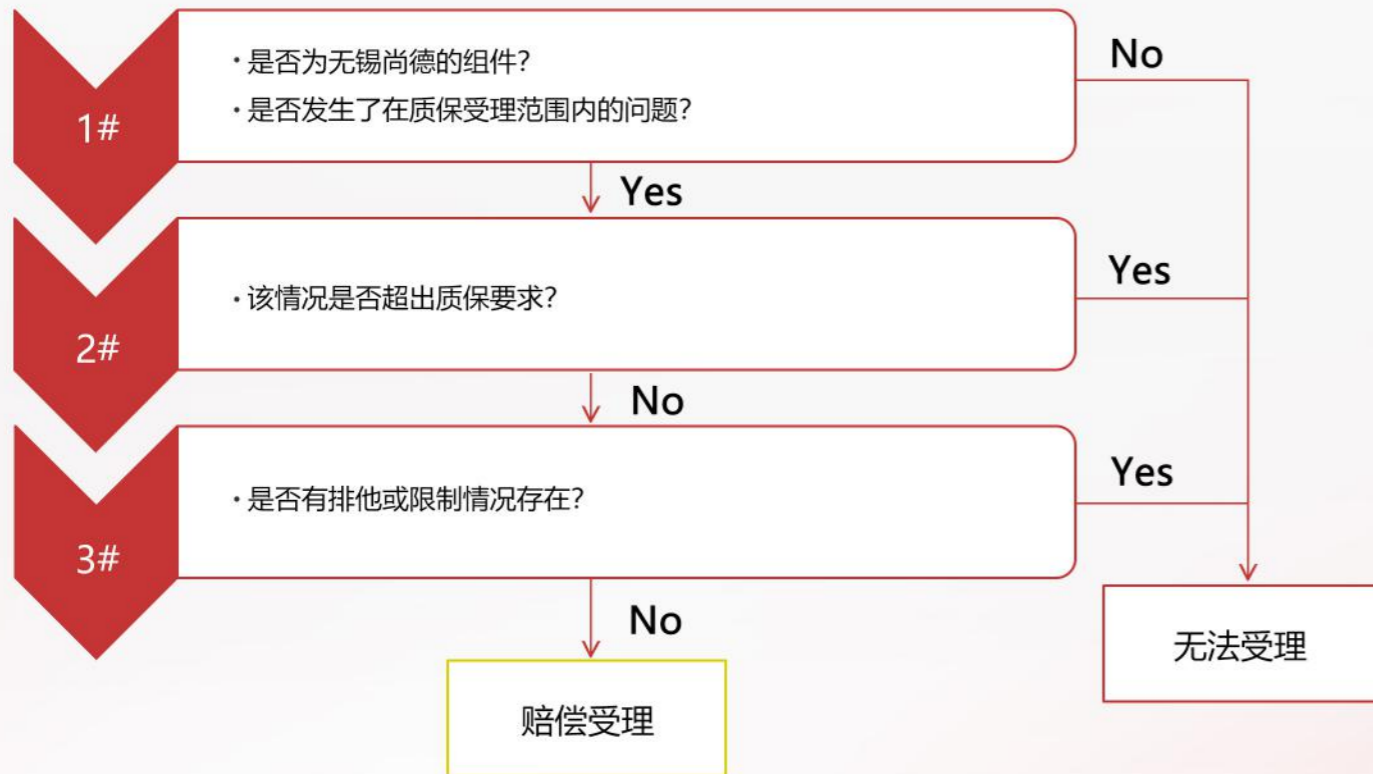
无锡尚德太阳能电力有限公司
Wuxi Suntech Power Co., Ltd.

客户索赔判断参考与步骤

客户索赔将按照如下优先顺序的文档来进行受理：

1. 双方签订的合同相关条款
2. 尚德标准质保书
3. 尚德安装手册
4. 尚德产品规格书
5. IEC61215、61730等标准

客户索赔判断步骤：



索赔所需递交的资料

1. 合同和发票
2. 失效描述
3. 组件条码
4. 组件铭牌
5. 失效照片
6. 当地气候特征
7. 测试数据（功率，EL，红外等数据）



组件条码

组件铭牌



失效照片

测试数据

我们的反馈

客诉处理：

√ 收到客诉投诉后，1个工作日内回复客户

√ 信息齐全后，2个工作日内完成对客诉类别的判定

√ 判定完毕后，5个工作日内提供初步解决方案

多重解决方案：



我们的联系方式

(中国) 无锡尚德太阳能电力有限公司

地址: 中国江苏省无锡市新吴区新华路9号, 邮编: 214028

电话: +86 400 8888 009 (客服热线)

电话: +86 510 8531 8000 (销售热线)

传真: +86 510 8534 3321

电邮: service.china@suntech-power.com

网址: www.suntech-power.com

日本

地址: 6F, Nishishinjuku KS Building, 3-6-11, Tokyo 160-0023 Japan

电话: +81 3 33423838

传真: +81 3 33426534

电邮: japan_sales@suntech-power.com

澳洲

地址: Suite 1203, Level 12, Tower 2, 475 Victoria Avenue, Chatswood, NSW

2067 Australia

电话: +61 81882450

传真: +61 81882440

电邮: services@suntech-power.com.au

网址: <https://www.suntech-power.com.au/>

欧洲

地址: Mergenthalerallee 10-12, 65760 Eschborn, Germany

电话: +49/6196 58655 580

传真: +49/6196 58655 500

电邮: service.europe@suntech-power.com

美洲

电邮: service.America@suntech-power.com

亚太 (含中东、非)

电邮: service.APMEA@suntech-power.com

全球

电邮: service@suntech-power.com

本指南用作正常索赔处理参考

- ① 如果合同中提及了其它的要求，我们将以双方签订的协议为优先考虑。
- ② 在本指南未提及的一些失效情况下，请及时与客服部门进行联系处理。
- ③ 当出现失效组件数量超过10PCS时，请及时与客服部门进行联系反馈。
- ④ 本指南将定期进行修正；具体参考依据最新版本的有限质保书和当地法律法规政策。

客户投诉信息卡

客户名称		联系方式		电站地址	
合同和发票					
电站装机量		电站气候特征		组件条码	
组件型号		不良描述		测试数据	
不良图片					