儒博控制系统制造（上海）有限公司			
质量事故判责标准			
Document No.文件编号	WI-QA27	Version 版本号	A0
Prepare by 编制	Wang Xuhui	Data 日期	2022-8-25
Issue 签发	Michael Hu	Date 日期	2022-8-25

目录

1，目的……2
2，适用范围……2
3，质量事故判责的基本原则……2
4，各类情况下的判责依据……2
4.1 客户签收前的判责依据……2
4.2 客户签收后的判责依据……2
4.3 客户退货后的判责依据……3
4.4 现场服务的判责依据……4
5，AMOT 温控阀质量事故判责规定……4
5.1 自力式温控阀……4
5.2 电控式温控阀……5

儒博控制系统制造（上海）有限公司			
质量事故判责标准			
Document No.文件编号	WI-QA27	Version 版本号	A0
Prepare by 编制	Wang Xuhui	Data 日期	2022-8-25
Issue 签发	Michael Hu	Date 日期	2022-8-25

1，目的

质量事故的判责决定了 AMOT 产品发生质量事故以及处理事故时的费用承担方是 AMOT 还是客户，所以发布本文件用作质量事故判责时的依据，本文件为 AMOT 内部质量标准，最终的判定需要得到客户的认可。

2，适用范围

适用于尚在质保期内的产品。但以下情况可免于质保期限制：

a，铸件砂孔、气孔导致的泄漏，以及 B 型阀 1182 铜圈安装不良引起的故障，AMOT 所提供的质保期为三年。

b, AMOT 提供的产品不符合其所声明的应当符合的法规或标准，且该法规或标准的发布日期早于产品的发货日期。

注：客户对质保期内的产品进行任何未经授权的操作或改装，都有可能影响到自己的质保权益；超出质保期的产品，AMOT 不承担质量事故造成的任何后果，但 AMOT 依然会尽可能的提供有偿的维修服务或技术支持。

3，质量事故判责的基本原则

如果 AMOT 没有可以说服客户的证据让其认可为是客户责任，均判定为 AMOT 责任。

注 1：如果判定为 AMOT 责任，原则上 AMOT 应承担的责任上限为更换全新产品并发货至原订单所在位置，AMOT 不承担超出该上限的其它索赔，除非发生人身事故；但超出该上限的索赔，客户有权提出与 AMOT 协商解决。为方便实际操作，如果发货目的地为国内，AMOT 最多可以承担更换全新产品并发货至客户指定位置；如果发货目的地为国外，AMOT 最多承担更换全新产品并发货至原订单所在位置的总费用，超出的费用需要客户支付。

注 2：任何 AMOT 要求客户退货进行分析判责的情况下，客户超过 3 个月未退货或客户确认不能退货，均判定为客户责任。

4，各类情况下的判责依据

4.1 客户签收前的判责依据

客户有责任在签收货品前检查产品的外包装和箱数，如果外包装损坏或箱数不足，客户应当拒签，或联系 AMOT 进行货品检查；一旦客户签收，AMOT 即无法向物流公司索赔。

质量事故	判责依据	责任方	说明
打开外包装即可轻易辨别的外观损伤。	外包装损坏，但客户未签收。	运输公司	运输公司正常揽件即证明产品外包装完好，判定质量事故是发生在运输期间。
	外包装损坏，但客户已签收。	客户	客户签收即证明产品外包装完好，判定质量事故是由客户造成的。
	客户已将外包装丢弃，但无法提供外包装照片，且客户已签收。		
	外包装完好。	AMOT	AMOT 包装不满足运输条件。
整箱丢失。	客户未签收。	AMOT	AMOT 会与运输公司核实，确认是 AMOT 漏发还是运输公司丢失。
	客户已签收。	客户	客户签收即证明箱数正确。

*AMOT 负责运输，则由 AMOT 向运输公司索赔；客户负责运输，则由客户向运输公司索赔。

4.2 客户签收后的判责依据

AMOT 不承诺由客户单方面提出的免检政策，我们建议客户对所有 AMOT 产品做进货检验，检验的内容至少应当包括：打开外包装，按照送货单检查产品的型号、数量、外观。

AMOT 温控阀按照 AMOT 标准生产制造，一般情况下客户在安装使用前无法检测产品功能，但客户有责任检查产品的外观，一旦产品被安装使用，我们即认为产品在客户安装前没有可轻易辨别的外观损伤。

质量事故	判责依据	责任方	说明
产品丢失	发货日起 90 天内反馈。	AMOT	客户应当在 90 天内反馈质量事故，超过 90 天 AMOT 会默认客户已接受。 产品一旦被使用，我们即认为产品在客户安装前没有可轻易辨别的外观损伤。
	发货日起超过 90 天反馈。	客户	
可轻易辨别的外观损伤。	发货日起 90 天内反馈，且产品没有使用痕迹。	AMOT	
	发货日起 90 天内反馈，但产品有使用痕迹。	客户	
	发货日起超过 90 天反馈。	客户	
无法轻易辨别的外观损伤。	产品质保期。	AMOT	质保期内 AMOT 负责。
功能故障	参见第 5 节。		
泄漏	铸件砂孔、气孔导致泄漏。	AMOT	客户提供照片，AMOT 即可确认事故责任。
	装配结构泄漏，但客户没有拆解过产品。	AMOT	所有客户均不被授权擅自拆解质保期内的 AMOT 产品。
	装配结构结漏，但客户曾拆解过产品。	客户	
	法兰泄漏，且可见法兰伤痕。	客户	产品一旦被使用，我们即认为产品在客户安装前法兰面没有缺陷。
其他质量事故	合同、技术协议、AMOT 标准、通用标准等。	AMOT	如果客户提出疑问，但 AMOT 无法举证证明产品符合合同、技术协议、AMOT 标准、通用标准等规范时，AMOT 承担质量事故责任。
铭牌信息	AMOT 原厂铭牌被修改。	客户	所有 AMOT 承诺的质保和服务都将失效。

4.3 客户退货后的判责依据

退回 AMOT 工厂进行检测的产品，AMOT 无法得到客户现场的使用数据，此时客户应积极提供真实的使用数据供 AMOT 进行分析，且我们默认客户提供的数据是真实的。

质量事故	判责依据	责任方	说明
外观缺陷	参见第 4.2 节。		
功能故障	参见第 5 节。		
泄漏	参见第 4.2 节。		
其他质量事故	合同、技术协议、AMOT 标准、通用标准等。	AMOT	参见第 4.2 节。
	产品使用痕迹。	AMOT	AMOT 会基于产品的使用痕迹对损坏原因进行判断，并提交检测报告供客户确认，客户不认可检测结果时需提供有说服力的证据。 如果 AMOT 的原因分析与客户之后提供的证据冲突，则可能会出现无法确认原因的质量事故，此时 AMOT 承担事故责任。

4.4 现场服务的判责依据

质量事故	判责依据	责任方	说明
外观缺陷	参见第 4.2 节。		
功能故障	参见第 5 节。		
泄漏	参见第 4.2 节。		
其他质量事故	合同、技术协议、AMOT 标准、通用标准等。	AMOT	参见第 4.2 节。
	产品使用痕迹。	AMOT	参见第 4.3 节。
	产品功能完好。	客户	AMOT 现场服务人员不在经维修的情况下，通过测试或由客户开机运行来证明产品可以正常使用，则由客户承担事故责任。

5，AMOT 温控阀质量事故判责规定（以下标准会随新案例的发生逐步补充）

5.1 自力式温控阀

质量事故	判责依据	责任方	说明
阀芯功能失效、系统温度冲高、系统温度偏低	进行阀芯温度测试，阀芯满足出厂标准。	客户	AMOT 温控阀的阀芯是 AMOT 工厂设计标准，测量关键点是低温开启量和高温开启量，以及从低温转入高温后的响应时间。
	进行阀芯温度测试，阀芯不满足出厂标准，但阀芯上有卡涩、涨坏、碰伤等客户原因造成的伤痕。	客户	
	进行阀芯温度测试，阀芯不满足出厂标准，但阀芯外观正常。	AMOT	
泄漏	铸件砂孔、气孔导致泄漏。	AMOT	客户提供照片，AMOT 即可确认事故责任。
	装配结构泄漏，但客户没有拆解过产品。	AMOT	所有客户均不被授权擅自拆解质保期内的 AMOT 产品。
	装配结构结漏，但客户曾拆解过产品。	客户	
	法兰泄漏，且可见法兰伤痕。	客户	产品一旦被使用，我们即认为产品在客户安装前法兰面没有缺陷。
装错阀芯、装错密封件	客户没有拆解过阀门。	AMOT	所有客户均不被授权擅自拆解质保期内的 AMOT 产品。
	客户拆解过阀门。	客户	
油漆损伤	阀门没有使用痕迹。	AMOT	产品一旦被使用，我们即认为产品在客户安装前没有油漆缺陷。
	阀门有使用痕迹。	客户	
油漆附着力不足	产品质保期。	AMOT	质保期内 AMOT 负责。
阀门泄漏量过大	进行泄漏测试，且泄漏量符合标准。	客户	AMOT 温控阀的 B/C/E 系列满足 ANSI/FCI 70-2 级泄漏标准；其它系列的阀门满足

	进行泄漏测试，但泄漏量不符合标准。	AMOT	ANSI/FCI 70-1 级泄漏标准，泄漏量不高于 3%。
两通蒸汽阀温控不准	通过调试可以解决的故障。	客户	产品无故障，客户使用不当。
	通过调试无法解决的故障。	AMOT	质保期内 AMOT 负责。
两通蒸汽阀传感器漏油	传感器毛细管除接头以外的地方漏油。	客户	客户使用不当，过度弯折毛细管。
	传感器其它地方漏油。	AMOT	AMOT 生产错误。

5.2 电控式温控阀

质量事故	判责依据	责任方	说明
系统温度波动大、系统温度冲高、系统温度偏低	合同内含有 AMOT 现场调试服务。	AMOT	AMOT 电控式温控阀需要进行现场调试。
	合同内不含 AMOT 现场调试服务。	客户	
泄漏	铸件砂孔、气孔导致泄漏。	AMOT	客户提供照片，AMOT 即可确认事故责任。
	装配结构泄漏，但客户没有拆解过产品。	AMOT	所有客户均不被授权擅自拆解质保期内的 AMOT 产品。
	装配结构结漏，但客户曾拆解过产品。	客户	
	法兰泄漏，且可见法兰伤痕。	客户	产品一旦被使用，我们即认为产品在客户安装前法兰面没有缺陷。
转子方向错误、手轮方向错误	客户没有拆解过阀门。	AMOT	所有客户均不被授权擅自拆解质保期内的 AMOT 产品。
	客户拆解过阀门。	客户	
信号方向错误	客户提供照片。	AMOT	AMOT 生产错误。
线路接错	经过纠正线路即可解决问题。	客户	AMOT 的电控产品均随货提供接线图，即使最终用户没有拿到接线图或对接线图有疑惑，也应当向 AMOT 索要，而不是接错线。
执行器不能正常工作	接线正确，信号正确的情况下，客户提供照片证明执行器不能正常工作。	AMOT	执行器故障。
执行器异响、发烫、卡顿。	此时阀门转子被异物卡住，或阀门转子上有 0.5mm 以上深度的划痕。	客户	堵转导致执行器损坏。
	此时阀门转子可以自由转动。	AMOT	执行器故障。
定位器故障	弱电部分烧毁，且有可见烧毁痕迹。	客户	客户使用不当。
	功能不良。	AMOT	定位器故障。

控制器故障	通过调整控制器参数即可恢复正常。	客户	产品无故障，客户使用不当。
	电路板烧毁，且电路板上有可见烧毁痕迹。	客户	客户使用不当。
	电路板机械损坏，且客户曾拆解过控制器。	客户	客户使用不当。
其它控制器故障	产品质保期。	AMOT	质保期内 AMOT 负责。
继电器故障	弱电端烧毁，且有可见烧毁痕迹。	客户	客户使用不当。
其它继电器故障	产品质保期。	AMOT	质保期内 AMOT 负责。
传感器故障	PT100 的三根电线被扯断。	客户	所有客户均不被授权擅自拆解质保期内的 AMOT 产品。
其它传感器故障	产品质保期。	AMOT	质保期内 AMOT 负责。

——完——