

Регламент обращения в службу сервиса

Перечень ошибок, возможные причины их возникновения, а также возможные пути решения этих проблем указаны в руководстве по эксплуатации преобразователя частоты или устройства плавного пуска.

Если самостоятельно решить проблему не получается, обратитесь в службу сервиса.

Для обращения в службу сервиса по решению проблем с преобразователями частоты (далее ПЧ) или устройства плавного пуска (далее УПП) необходимо выполнить следующие действия:

1. Описать своими словами неисправность, что происходит, при каких условиях.
2. Сделать фото ПЧ/УПП таким образом, чтобы было видно, какие аварии и индикаторы горят на ПЧ/УПП.
3. Сделать фото шильдика ПЧ/УПП (всех ПЧ/УПП если это станция) либо указать маркировку ПЧ/УПП.
4. Сделать фото шильдика насоса (насосов) либо четко указать маркировку.
5. Если на экранах ПЧ/УПП не отображаются ошибки, то все равно сделать фото для понимания состояния ПЧ/УПП.
6. Если проблема носит динамический характер (например, «плавает» частота), сделайте видеозапись этой ситуации.
7. Указать значение параметров:
 - заданное давление;
 - версия программного обеспечения.
8. Зафиксировать показания манометров на входе и выходе насоса (станции) во время ошибки либо в момент фиксации ошибки.
9. Зафиксировать время возникновения ошибки (день, ночь, утро, вечер).
10. Указать применение станции (многоквартирный дом, офисное здание, цех и т.д.).
11. Если удаётся зафиксировать ошибку в момент присутствия обслуживающего персонала, снять видео от момента запуска до возникновения ошибки. Должны быть видны показания на ПЧ/УПП и манометрах.
12. Также будет необходимо переписать значения параметров с -- по -- включительно на каждом ПЧ/УПП.

Всю собранную информацию (фотографии, видео, значения параметров, показания приборов, общую информацию об объекте) необходимо передать в службу сервиса по адресу электронной почты --.