

安徽宇锋提供系列化的服务以满足客户需求。电话技术支持服务旨在第一时间快速正确的处理合作伙伴的问题，提供正常工作时间和正常工作时间之外的加时远程电话技术支持。

服务概述

以下(“服务说明”)详细阐述了安徽宇锋电话技术支持服务所包含的远程服务内容。通过该支持服务计划，您可在本服务说明规定的时间段之内通过电话获得 EFORK 技术支持服务。呼叫安徽宇锋报价单订单及其他媒体所标明的技术支持号码，获得技术支持服务。

以上技术支持号码服务面向中国大陆地区，港澳台及其他地区服务参见其他区域服务说明。增强型电话技术支持服务提供：宇锋远程

电话技术支持

国家和地区

电话技术支持时间

中国大陆及港澳台区域

周一至周五早 8: 30-下午 6: 00

周六早 9: 00-下午 17: 00

其他地区 参见安徽宇锋其他区域服务说明

客户职责

如 EFORK 产品出现任何故障，客户应呼叫宇锋报价单、订单及其他媒体标明的免费技术支持号码，联系安徽宇锋技术支持部门。

A、呼叫宇锋之前，客户应准备妥当下列信息：

- 1) 客户与宇锋签订的合同编号
- 2) 产品故障点视频或图片
- 3) 产品的车辆铭牌及电量小时计使用时间
- 4) 用户应身处设备所在位置，并遵循安徽宇锋技术人员的指导

B、与安徽宇锋进行电话交流时，客户应准备妥当下列信息：

- 1) 故障的详细说明
- 2) 在条件允许的情况下，准备故障的文档说明及设备故障图片其它重要信息。

机密性或专有权利主张：客户允诺，任何提供或发送至安徽宇锋(通过电话、邮件或其它方式)的信息或数据非客户机密或专有。本服务说明服从客户与安徽宇锋签署的更高级别协议的条款、条件，并作为其补充。在此类协议不存在的情况下，本文将受宇锋标准的销售、服务和技术支持条款和条件的限制并作为其补充，后者可致函索取或访问 www.ah-ef.com 获得。在本文与此类条款或条件相抵触时，应以本文为准。安徽宇锋有权对本文及其描述的产品和服务随时进行增补或修改，恕不另行通知。

◆ 在线技术支持

安徽宇锋所面向的所有客户在服务期限内均可享受 Web 支持和宇锋技术支持服务。如果产品发生故障，客户可以直接通过互联网登录安徽宇锋网站服务专区，搜索查询专项产品服务或通知宇锋为客户上门提供技术人员和所需部件。上门支持服务将在客户提出服务请求的国家和地区内提供，且限于有能力提供客户所购产品和部件的国家和地区。

具体服务年限请见报价单，该期限过后的在线支持服务需要根据安徽宇锋服务条款确定，如需另行付费，我司将在第一时间通知客户。尽管存在服务年限的规定，易损件、电池和其他等宇锋耗材和附件按照特定的支持服务进行。

服务说明

安徽宇锋在其技术支持网站(www.ah-ef.com) 上提供包含电子邮件支持在内的综合性免费在线支持。大多数支持问题都可通过宇锋的在线问题诊断平台和信息资源得到解答，

例如：

- 1) 与安徽宇锋技术人员一样，访问宇锋的知识管理系统，查询问题诊断方法、故障诊断信息和常见问题（FAQ）等大量参考资料。
- 2) 通过键入客户编号获取有关您的企业交易信息及购买产品的维护保养信息。
- 3) 获取设备保养及维护知识，注册获取知识更新通知。
- 4) 在线观看产品使用、维护、保养及维修视频。
- 5) 加入讨论组，与其他客户和我司专业技术人员交流。

◆ 上门服务技术支持

安徽省合肥市肥西花岗工业聚集区（联系电话：400-888-5107）

上门服务为客户的宇锋的产品提供在购买地区以外的服务与支持。安徽宇锋提供的该服务仅限于在中国大陆地区。当客户在其所在国家或地区之外遇到问题时，可在支持其产品的任何国家或地区要求获得全球服务。服务细则和部件供货情况在不同国家或地区会有所不同。客户应明确，受产品所在地距离和交通状况影响，各地提供的上门服务反应速度会有所不同。

客户可通过三种途径获取技术支持：

- 1) 客户可呼叫其当前所在地区的呼叫中心。
- 2) 客户可呼叫报价单上的客户服务代表或技术支持代表。
- 3) 如果需要维修，安徽宇锋技术人员将通过客户所在地的我司呼叫中心安排服务。宇锋不排除上门服务可能由安徽宇锋服务合作伙伴提供。

仓储搬运设备如何选型

一、全电动搬运车

承载能力 1.0-3 吨，作业通道宽度一般为 2.3-2.8 米，货叉提升高度一般在 210mm，主要用于仓库内的水平搬运及货物装卸。分步行式、站驾式和坐驾式三种，可根据效率选择。

二、全电动堆垛机、堆高车

电动托盘堆垛车分全电动托盘堆垛车和半电动托盘堆垛车两种，顾名思义，前者为行驶、升降都为电动控制，比较省力。后者则需要人工手拉动或推着叉车行走，升降则是电动的。承载能力 1-2.5 吨，作业通道宽度一般为 2.3-2.8 米，在结构上比电动搬运车多了门架，货叉最大提升高度一半在 4.8 米以内，主要用于仓库的货物堆垛和装卸。

三、前移式叉车

承载能力 1-2 吨，门架可以整体前移和缩回，缩回作业时通道宽度一般为 1-3.2 米，提升高度最高可达 7.2 米，常用于仓库内中等高度的堆垛和取货。

四、电动拣选叉车

在某些工况下（如超市的配送中心），不需要整托盘出货，而是按照订单拣选多种品种的货物组成一个托盘，此环节称为拣选。按照拣选货物的高度，电动拣选叉车可分为低位拣选叉车（2.5 米内）和中高位拣选叉车（最高可达 10 米）。承载能力 2.0~2.5 吨（低位）、1.0~1.2 吨（中高位，带驾驶室提升）。

五、电动牵引车

牵引车采用电动机驱动，利用其牵引能力（3-25 吨），后面拉动装载货物的平板车，常用于车间和车间之间的大批货物的运输，如火车站、飞机场、或者汽车制造业仓库向装配线的运输等。

六、三支点叉车

三支点叉车是前面两个轮子是驱动轮，后面两个并排的聚氨酯轮子是支撑点作为转向轮，承载能力一般在 1-1.8 吨，货叉起升高度最大在 6 米，作业通道宽度根据各个厂家的设计不同，最小可在 2.7 米，一般在 3 米以上。也有一种三支点叉车是后轮驱动，前轮转向的，适合在楼层上和车厢内使用。

七、电动、电瓶叉车

以电动机为动力，蓄电池为能源，承载能力为 1-3 吨，作业通道在 3.5-5 米，由于没有污染、噪音小，广泛应用于室内操作和其他对环境要求较高的工况，如医药、食品、冷库等行业，由于其充一次电最多只能用 5-8 小时，因此一般多班制的都要配备多组电池。

八、直流与交流电车的区别

是用于实现机械能和交流电能相互转换的机械。由于交流电力系统的巨大发展，交流电机已成为最常用的电机。交流电机与直流电机相比，由于没有换向器（见直流电机的换向），因此结构简单，制造方便，比较牢固，容易做成高转速、高电压、大电流、大容量的电机。

1、电机终生免维护

采用交流驱动系统的电动叉车，整体性能显著提高，故障及元件更换率明显降低，可靠性大大增强；叉车单位时间的生产率更高，操作及维护成本更低，将给用户带来非常显著的效益。因此，交流驱动系统一经推出，不仅得到了叉车生产企业的信赖，也越来越受到用户的青睐，成为近年来电动叉车技术发展的趋势与方向。其优势主要体现在以下方面：运行与维护成本低交流电机终生免维护。交流电机无需换向器（前进、后退换向），节省了部件。更为重要的是，交流电机无碳刷和换向器，不仅电机的体积更加轻便小巧，运转速度提高了，而且彻底摆脱了定期检测和更换碳刷的麻烦。由此带来的最大好处是：叉车电机几乎终生不需要维护，极大地增强了叉车的可靠性与稳定性；同时，在叉车设计时不用考虑预留电机维修空间，甚至可以将电机密封起来，使叉车结构设计更加紧凑。

2、再生制动

安徽省合肥市肥西花岗工业聚集区（联系电话：400-888-5107）

减少磨损再生制动是一种非接触性制动，比传统的制动系统大大简化。不论驾驶者通过踩刹车踏板刹车，还是转换行驶方向刹车，电动机均会处于发电机状态，其电磁转矩将成为制动性质的转矩。这意味着刹车片的磨损降至最低。而机械磨损大大下降，也就减少了叉车维护费用，使运行成本更低。同时，交流电动机在行驶与制动上的效率都更高。刹车或换向时，会有再生能量产生。刹车越强烈，再生的能量越多。交流驱动系统的蓄能装置则会在刹车或换向时自动启动，将能量回送给蓄电池，使电池工作时间延长，寿命也 longer。虽然某些直流驱动叉车上也有再生制动，但必须在强烈的刹车时才能启用，这也意味着再生的部分能量在刹车时转化成了热量。而几乎在所有的情况下，交流电机均会产生能量再生，并且持续作用直至叉车完全静止，显然比直流电机的能量再生效率更高。

3、加速更快，提高效率

交流电机最高转速比直流电机提高很多，动力更强劲。而且，交流电机可以将获得的再生能量回馈给蓄电池，既延长了电池的使用时间，又可以将这些能量用于提高叉车的整体性能。其结果是叉车在行驶中启动更快，加速/减速性能大大提高，缩短了达到最高速度的时间与行走距离。研究表明，在大多数的实际使用中，叉车自启动至停止的一次搬运作业距离很少长于 20m。而交流电机优秀的加速性能使得在如此短的距离内实现叉车全速运转成为可能，叉车的工作效率显著提高。

