Originator: Entry Date： Phone/Mail:

Zone： Product line ： Clams / PROCITS / PROMs Nr：

Commission No： Handover to EI: Y / N Maintenance by Schindler：Y / N

Affected Component： Number of Units： Other product line affected:

1. **Elevator Basic Data**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| GQ |  | Trip |  | VKN |  |
| Floor/  Stops |  | HQ |  | BK/TK |  |
| Machine type |  | Control system |  | Invertor type |  |
| CWT position: | Rear / Side | Number /type of Belt /Rope |  | Machine Room: | Y / N |
| Safety Component | Provide the photo of affected component’ name plate | | | | |

\***SW problem:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Control SW version |  | VF SW version |  | Group control: (If yes, how many Units) | Yes : \_\_\_\_\_Unit  No |
| Door operator version |  | VF HW version: | Provide the photo of Name plate | | |

\***PCBA problem:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PCBA ID |  | PCBA HW version |  |
| PCBA FW version (each programmed IC): |  | Manufacture: |  |

**2.Environment:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| City |  | Near the coast: | Yes / No | Oil leakage/ abnormal oil: | Yes / No |
| Machine Room: | Air Condition / Fan / Nature Ventilation | Abnormal situation: (Temperature; Humidity…): |  | | |

**3.Attached Files:**

Please provide Pic / Video (includes all points detected by Visual inspection)

Please provide Error log file

RQ problem, please provide MK5 data and cell phone recording.

\*\*MK5 data (Please eliminate other Environmental factors)

Electrical problem please provide:

1. 3300AP/S3600:

Download the corresponding information with below CADI\_GC command

System\_info (Provide the system Information)

CF\_dump (CF parameters)

Read\_SIM\_card (SIM card content)

1. S5500AP/S5500s / S5430 /S5450:

Please Download the corresponding information with CADI\_GC;

Or Provide the config and logs files which are downloaded via SD card.

**4.Problem description:**

|  |  |
| --- | --- |
| When does the problem happen? |  |
| Does the problem occurs reandomly?  (what’s it probability ?) | Yes or No |
| Does the problem can be reproduced?  (If yes, describe how to repeat： pre-condition / action / trigger /actual result , expected result ) | Yes or No |
|  |
| Problem description |  |

**5.Containment action (local solution):**

报告人 ： 反馈日期： 电话/邮箱：

区域： 产品线： Clams / PROCITS / PROMs 号：

合同号： 现场状态：安装 / 维保 是否迅达维保： 是 / 否

故障部件： 受影响台数： 其他受影响产品线：

1. **电梯基本参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 额定载荷 |  | 运行次数 |  | 额定速度 |  |
| 楼层数/层站数 |  | 运行高度 |  | 轿厢长/宽 |  |
| 曳引机型号 |  | 控制系统 |  | 变频器型号 |  |
| 对重位置： | 对重侧置 / 对重后置 | 钢带/钢丝绳型号 及根数 |  | 机房： | 无机房 / 有机房 |
| 安全部件 | 请提供问题部件的铭牌照片 | | | | |

\***软件问题 :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 控制软件版本: |  | VF SW 版本 |  | 是否群控 | 是，请提供群控台数：\_\_\_\_\_\_\_台 |
| 轿门门驱动 |  | VF 硬件版本 | 请提供铭牌照片 | | |

\***PCBA问题 :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PCBA ID |  | PCBA 硬件版本 |  |
| PCBA 固件版本 (每个有程序的芯片): |  | 制造商: |  |

**2.环境参数 :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 城市 |  | 是否靠近沿海 | 是 / 否 | 是否有漏油/ 异常油污 | 是 / 否 |
| 机房环境 | 带空调/ 风扇/自然通风 | 其他异常环境因素（温度/湿度 等） |  | | |

**3.请提供相关信息 /附件**

所有现场问题，请提供清晰的相关图片 / 录影 (包括所有肉眼可见的异常)

现场问题 请提供log file

震动/ 噪音问题, 请提供 MK5 以及手机录音

\*\*MK5 数据请消除其他环境影响因素，以确保数据有效性

所有电器相关问题 请提供以下信息：

1. S3300AP / S3600 :

使用CADI\_GC命令下载相应的信息

System\_info (提供系统信息)

CF\_dump (CF参数)

Read\_SIM\_card (SIM卡内容)

1. S5500AP / S5500s / S5430 / S5450:

提供SD卡下载的config和logs

或使用CADI\_GC命令下载相应的信息

**4.问题描述:**

|  |  |
| --- | --- |
| 什么时候发生问题 ？ |  |
| 问题是随机发生的吗？  请描述发生大概频率 | 是 / 否 |
| 问题可以重现吗？  请描述 重现方式 （前提条件 / 做什么操作 / 怎么触发 / 产生的结果 /希望的结果） | 是 / 否 |
| 描述： |
| 请描述该问题： |  |

**5.现场采取的临时措施 （请描述):**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_