**【老师在实验中发现我们EBMII仪器有报错，实验不能继续……】**

“嘀嘀嘀嘀……”

* 客户A： “仪器报错了……‘滑轨出错了，提示是否继续？’……””
* 客户B： “继续试下，之前也有出现这样的报错的”

……

* 客户A： “不行呀，后面就又报错了（怀疑的语气）”
* 客户B： “给工程师打电话吧”

**【拨通电话中……】**

* 客户A：“E工吗？我是xx医院周老师，刚刚我们的印迹仪在实验的时候报错了，我们尝试了以前的方法，选择了继续，后面仪器仍然还是报错了，现在仪器停止了实验中……”
* 小E： “周老师，近期有出现过同样的报错吗？仪器机械臂有没有被明显的阻塞？（急切的关怀感）……”
* 客户A： “前两天有出现一次，我们根据提示，继续了就可以了。没有看到碰到别的东西呀（无辜，焦急的语气）……今天上午做实验的时候就报错了，不能继续实验”
* 小E： “好的老师，可能是仪器的硬件方面有故障了……我明天会过去老师那边维修，请老师放心（坚定的，态度明确的语气）”
* 客户A： “好的……”

**【XX医院现场，小E维修仪器……】**

**（小E维修中，尝试了常规的方法，检查编码器，连接线接头等也没有能解除故障……**

**小E求助……拨打电话给主管）**

* 小E： “喂，F工啊……XXXXXX……”（详细描述了上述问题和处理过程）
* H工： “这样看来，这台仪器的主板是有问题了的，订个主板去解决吧……”
* H工：“等故障解决了之后呢，把旧的主板寄送给杭州生产的Z工吧，需要反馈他们，寻求他们对主板的再次检测……鉴于这样的问题其他区域也出现了几例……”
* 小E：“好的”

**（小E订了新的主板，在更换主板之后，终于把仪器维修好了……）**

**【某地公司的办公室……】**

**（小E与Z工联系，关于上次故障维修的细节沟通，和主板的寄回事宜……）**

* 小E：“喂，Z工吗？我是小E，我这周遇到的一个EBMII的故障，最终更换了主板之后解决了。我们H工说了，近期有几例跟我此次类型一样的故障，最后都是更换了主板之后解决的。我想问下，请问根本的原因是主板的某个控制单元不好吗？……”
* Z工：“恩，是的 最近得到了几例反馈……我们想请你把换下的可能有问题的主板寄给我们生产，后续会进行进一步的分析，找出具体的主板的原因，以及反馈给相关的团队。相信我们会对这样的问题有更好的关注和最好的解决方法的。谢谢你的反馈！……”
* 小E：“好的。我也谢谢你们的关注，后续我们会再关注看是否还有类似的问题的……”
* Z工：“恩恩 好的”

…………

**（小E按照Z工的嘱咐，把电路板打包，填写运单，寄回给生产……）**

【生产所在的办公地点……】

**（Z工收到了小E寄来的主板……在认真仔细的用专业的方法检查，并且与其他的同事在沟通……）**

* Z工：“各位，我已发现这块主板的关键问题了……我们有必要对该主板的批次进行一次综合的检查，不排除其他的主板也存在相同，或者类似的问题。不知道大家怎么看的？……”
* 同事F工：“是的，跟我的看法是相同的……我们的下阶段的工作目标就是要改进我们的生产过程，也同时要跟研发的同事沟通……”
* Z工：“恩恩 对的……”

（最终经过了很多的回合，经过了很多的工作环节。大家得到了满意的改进结果……）

**【某XX医院小E维修中……】**

**（小E拿到了改进后的主板，在此次的维修中，把原有的旧版本的电路板更换之后……几个工作日……）**

【**小E电话回访维修的效果……】**

* 小E：“周老师，我是欧蒙公司小E，上次的EBMII最近用的怎么样呢？有没有再出现问题？……”
* 客户A：“最近仪器用的挺好的，近期都没有再出现问题……”
* 小E：“好的 老师，有问题再跟我们打电话吧……”
* 客户A：“好的……”

**（经过改进后的主板，在使用中没有再发生类似的故障……生产的改进得到了好的效果^）**