



# 商汤科技 (SenseTime) 售后工单服务指引

服务热线: **400-010-8885**

网址

<http://service.sensetime.com>



售后服务支持

操作帮助 ?

直接点击即可进入开始服务

**点击这里进入自助服务**

售后自助服务

客户可在此处提报产品日常使用过程中的各类售后服务问题，提报后售后服务人员会及时跟进。



售后自助查询

客户可在此处实时查询已提交工单的状态信息；并且还可以维护工单信息，例如：下载单据，确认收/发货等。



保修状态查询

客户可在此处查询已购产品的实时保修状态，输入S/N和购买时预留的客户信息即可查看详细的保修信息。



知识条目查询

客户可在此处查询与产品相关的知识条目，或者遇到的常见问题；支持模糊查询。



您还可以通过以下电话或者邮件的方式

售后服务电话：4009005986 (周一至周五 9:30 - 18:00)

商务咨询【选择1】

硬件产品【选择2】

星云产品【选择3】

售后问题邮箱：

星云产品：iva.customerservice@sensetime.com

睿目产品：stas.service@sensetime.com

自助工单微信公众号服务入口：

合作生态 > 售后支持



使用微信扫一扫，关注“商汤中小企业业务”  
公众号

服务热线：400-010-8885

## 提交工单

## 自助提交工单流程



客户自助提报服务工单

[操作帮助](#)

填写基本信息 → 请填写准确的客户名称

客户名称\*

填写联系人信息 → 请填写联系人信息

联系人姓名\*  联系人电话\*  联系人邮箱\*

填写问题/故障信息 → 请提供服务类型，产品种类和具体型号信息

服务类型\*  服务产品\*  产品型号\*

填写故障产品信息 → 请填写详细的故障描述，附上图片和故障日志等

问题/故障描述\*

故障图片/视频   
(不大于80M)

我已阅读并同意 [商汤科技售后服务条款及免责声明](#)

勾选同意后，点击提交即可创建服务工单

服务热线：400-010-8885

提交成功

邮件收到提交成功信息和工单号

## 网站提交服务工单成功邮件提醒



工单创建成功邮件提醒 <stas.service@sensetime.com>

收件人

 我们无法验证发件人的身份。请单击此处了解详细信息。

尊敬的 [redacted] 您好:

您刚刚提交的工单 **220401-00001** 已经创建成功!

如需查看最新进展状态, 请点击下面 url 链接查询:

<https://lapp.ingageapp.com/f128/a89c/webCustomPage/index.html#/service/contactPhoneNum=13811562898&caseNo=220401-00001>

Best Regards,  
商汤售后服务中心



10:26

工单号

## 查询工单

## 查询已提交工单入口

直接点击即可进入开始服务

## 查询已提交工单入口

### 售后自助服务

客户可在此处提报产品日常使用过程中的各类售后服务问题，提报后售后服务人员会及时跟进。



### 售后自助查询

客户可在此处实时查询已提交工单的状态信息；并且还可以维护工单信息，例如：下载单据，确认收/发货等。



### 保修状态查询

客户可在此处查询已购产品的实时保修状态，输入S/N和购买时预留的客户信息即可查看详细的保修信息。



### 知识条目查询

客户可在此处查询与产品相关的知识条目，或者遇到的常见问题；支持模糊查询。



您还可以通过以下电话或者邮件的方式

售后服务电话：4009005986 (周一至周五 9:30 - 18:00)

商务咨询【选择1】

硬件产品【选择2】

星云产品【选择3】

售后问题邮箱：

星云产品：iva.customerservice@sensetime.com

睿目产品：stas.service@sensetime.com

自助工单微信公众号服务入口：

合作生态 > 售后支持



使用微信扫一扫，关注“商汤中小企业业务”公众号

## 查询工单

查询已工单状态和处理结果



## 服务工单查询

### 查询信息

\* 联系人电话

138xxxxxxx

\* 工单号

220401-00001

确认

### 工单信息

工单号	服务类型	创建时间	工单状态	处理进度	工单处理结果	操作
220401-00001	硬件故障	2022-04-01 10:18:31	处理中	工程师处理中		<a href="#">编辑</a> <a href="#">取消</a>

微信

## 搜索微信公众号: 商汤中小企业业务





**Thanks.**

**坚持原创**

让AI引领人类进步