



官网E-Shop 常见问题解答

FAQ

账号注册与登录



注册 环节

● 问题1:账号注册时需要填写什么信息?

西克解答:按照注册时提示字段填写内容即可,其中公司名*需填写公司注册全称,带*号为必填字段。

● 问题2:完成注册后是会有通知邮件吗?

西克解答:完成官网注册后,您会收到系统自动发送的邮件,请您点击邮件中的链接完成账号验证,发件人邮箱是: SICK ID Service (sick-id-service@sick.com),按邮件步骤操作完成验证,您的账号即注册成功。

● 问题3:注册后是不是就可以下单了?

西克解答:完成注册和账号验证后,请联系您的西克销售协助对您的账号申请授权管理(一般1-2个工作日),完成授权管理后,您将收到系统自动发送的『确认授权范围』邮件,届时即可使用注册的邮箱(SICK ID)进行登录,并在授权范围内进行网站操作。

登录 环节

● 问题4:登录用户名是什么?

西克解答:请使用『您注册的邮箱』作为用户名登录。

● 问题5:忘记了密码怎么办?

西克解答:请输入『您的用户名』并点击『重置密码』。随后您将收到一封含有详细说明了的电子邮件。请注意,邮件上的链接有效期仅为**5分钟**,请务必在**5分钟**内完成密码修改。

● 问题6:如何修改密码?

西克解答:请先登录官网账号,找到我的账号→我的资料→更改密码,按要求进行修改即可。

下单订购



下单前

● 问题7:官网下单商品限制金额是多少?

西克解答:订单**不含税金额**达到或超过**100万元**人民币时,需联系您的西克销售或联系客服协助。

● 问题8:产品信息和购物车中出现了两个价格,哪个才是我的采购价格?

西克解答:实际采购价格请参考『您的净价』,请注意该价格为**未含税价**。

● 问题9:为什么“您的净价”和我之前的采购价格不一样?

西克解答:可能是您之前的采购价格**已过有效期**,建议联系西克销售协助处理。

● 问题10:为什么我在官网下单时的交期显示为:烦请联系热线4000121000@sick.com?

西克解答:部分产品需要订单生效后,订单部门向工厂提出采购申请时,由工厂确认具体的交货日期。

● 问题11:有定制要求的产品(如尺寸、长度、指定段数等),是否也可以在官网下单采购?

西克解答:对于有特殊定制要求的产品,请直接联系西克销售或西克客服协助下单。

● 问题12:我在哪里可以查到产品的特价有效期?

西克解答:此功能正在优化中,目前如有查询需求可联系西克销售或客服协助。

下单时

● 问题13:产品加入购物车后下不了订单

西克解答:可尝试按**Ctrl+F5**刷新网页,或手动清理浏览器缓存后重新打开登录,如反复出现问题,请联系西克客服协助处理。

● 问题14:如何批量下单?

西克解答:请将鼠标移到购物车图标,点击『查看购物车』,找到直接订购栏,按提示进行批量下单操作即可。

直接订购 请输入订货号、数量和期望交期-通过逗号或分号隔开。您也可以插入来自电子表格中的数据。

使用订货号表格

放入购物车

● 问题15:如何导出购物车信息?

西克解答:请点击购物车图标,进入查看购物车,点击导出购物车信息即可。

● 问题16:如何设置收货收票联系人?

西克解答:可以在『送货地址』中添加发票联系人信息,添加后可在下拉菜单中选择。

● 问题17:下单时看到地址信息是空白的,应该如何处理?我可以手动添加吗?

西克解答:基于国际贸易合规要求,目前官网暂不能直接新增地址信息,如遇到地址信息空白情况,请联系西克客服协助处理。

● 问题18:如果我的订单有指定单次使用的收货(或收票)地址,如何添加?

西克解答:基于国际贸易合规要求,目前官网暂不能直接新增地址信息,如有指定单次使用的地址需求,请联系西克客服协助处理。

● 问题19:可以选择顺丰空运吗?

西克解答:可以。如果选择**空运/特急快递**,**运费到付**,即客户需要支付运费等情况,烦请下单的同时邮件通知西克客服跟进。

● 问题20:我的合同想现货部分先发,可以吗?

西克解答:可以。请在送货环节勾选『部分交付』。

● 问题21:可以线上支付吗?

西克解答:目前此功能正在优化中。请留意后续西克消息。

● 问题22:“您的参考”项中填写什么?

西克解答:可用于备注贵司**采购编号、订单号**等;如果贵司没有相关编号,可备注**E-公司缩写+数字编号**,如E-JDG20230719-x,以便后续查询。

*您的参考:

E-JDG20230719-x

我已阅读一般交易条款并同意。

付费订购

下单后

● 问题23:如何知道我已成功下单?

西克解答:成功下单后将可以收到系统发出的订单确认邮件,或者可以点击“我的账户-我的订单”查看对应订单的,也可以用您设置的『您的参考』号进行搜索。

● 问题24:我在哪里可以看到我下的订单?

西克解答:订单成功下单后,可以点击『我的账户-我的订单』查询相应订单明细和订单状态,亦可勾选『导出』导出文档,同时可在此处查询贵司过往**24个月**的历史订单记录。

● 问题25:在下单后发现下错了型号或者重复下订单了,应该如何处理?

西克解答:订单内容如需修改或取消,请邮件联系西克客服协助处理。

● 问题26:下单后无法收到系统发送的订单确认邮件,无法收到合同,应该如何处理?

西克解答:请先检查官网我的订单中,对应订单是否已生成订单编号,如已生成,可联系西克客服提供订单确认的附件,如无法生成订单编号(显示NV),可能是网络延迟导致,可再耐心等待或联系西克客服协助。

● 问题27:什么时候可以收到发票?

西克解答:正常状态下发票会在订单发货后**一周内**出具,可以通过点击『我的账户-我的订单』查询相应订单的开票状态。关于纸质发票的寄票状态,请邮件联系西克客服协助查询。