

元气先锋 客服 FAQ

Q：如何送检水质检测？

A：取样流程

公司会发水袋以及取样流程表邮寄到门店地址--门店按要求取好水样--门店邮寄到检测单位

检测结果出具后，会同步给门店。-----相关负责人@李妍

Q：水机设备第一次放水出来的水味道不正常这个是正常现象吗？

A：三代水机安装完后，建议前 10 袋水倒掉，屏幕出水 tds 降到 50 以内即可饮用。

Q：三代水机没有显示氢含量，是没了么？

A：亲，只是隐藏了，关于功能，功效，没有变化。因为今年的 315，国家对氢要求非常之严，所以上市公司也是跟着国家政策走。

Q：排队买水的核销码打不开是什么原因？

A：退出刷新重新进入查看，或者绑定微信公众号进入查看核销码。

Q：现在的外置滤芯怎么不是透明的？

A：工厂那边每一批生产的货都不一样，再加上透明的滤芯瓶漏水的比较多，厂里在不断升级，不同型号的设备配置不同版本的滤芯。

Q：元气先锋水机出水声音特别大是什么原因？

A：发出声音是因为泵在工作，如果声音大，就是因为滤芯里水较少，泵在空转。有两个情况下会发出声音，第一个水机在自己冲洗滤芯，第二就是出水中。

Q：合作商家福利（线上促销活动）排队补贴返回的钱怎么买不了水

A：需要把钱袋里的返回来的钱转到我的零钱才可以

Q：食品的经营范围要什么要求吗？

A：添加一个“食品销售”（仅销售预包装食品），其它暂时没有要求

Q：更改店主、手机号是什么流程？

A：变更店主和店主号需要原机主写书面申请书，相关人签字盖章，联系上级领导签字同意后提交变更

变更店主号码和店主

设备号：

元气先锋门店名称：

原店主姓名：

原店主号码：

原推荐人：

变更为

店主姓名：

店主号码：

推荐人：

Q：合作商家福利（线上促销活动）排队买水限额吗？

A：机主每天的排队买水上限是 5000 元，会员是 1000 元。超出不进入排队系统。

Q：我自己订购矿泉水瓶，打这个水的品牌去做公益可以吗？

A：不可以的，这不符合生产流程。

Q：客户没有可支持的银行怎么办？

A：线下打款充值到余额

Q：请问退保障金要联系谁？

A：联系您的上级领导提交申请“申请退回保障金.doc”

Q：滤芯升满格了，更换滤芯以什么为依据？

A：在右下角的合计看出水量，

1.二代水机出水量 4000L 更换一次。

3.三代水机出水量 10000L 更换一次。

Q：水机没换滤芯，怎么滤芯自动变满了？

A：因为水机设备后台系统在升级，然后有部分水机它自动升级了，升级完滤芯状态就会全部变满

Q：如何在系统“元气先锋”中充值

A：点击进入登录“元气先锋”--点击我的页面，点击我的余额——点击充值——输入需要充值的金额——看到协创云享健康科技--中信银行和账号——把这个打款信息复制下来去手机银行操作打款——打款完毕后保存打款成功的页面截图——回到我的元气先锋的充值页面——点击加号在相册中上传打款截图——点击提交，成功后会显示在我的余额中（等待审核就好）

Q：合作商家福利（线上促销活动）系统如何排队补贴喝水（会员可自己充值）

A：检查我的页面“我的余额”中的金额是否够您想要充值的金额，金额不够需按上一步充值到我的余额，够了直接去到首页——点击补贴喝水——点击搜索想要下单的门店——点击相对应的袋数商品下单——确认信息后结算

Q：系统中-水袋、和元气先锋文化衫等物料怎么购买？

A：点击“元气先锋”APP在首页点击“水系类产品”，找到您需要的产品，加入购物车下单，下单时添加收货地址和收件人即可

Q：系统中可以微信支付吗？

A：暂时不可以。可以使用线下打款充值到余额支付，也可以绑定银行卡支付，银行卡支付暂时只支持这几个银行（工商，中信，上海，光大，民生，交通，广发，建设，浦发，邮政，广州农商）。

Q：系统何如核销？

A：需要用店家绑定的微信进行元气先锋-点击右上角扫一扫截图，店主之家二维码核销（可一键核销）（会员在哪家核销收益就在哪家）

Q：系统业务经理核销后台怎么开通呢？

A：业务经理核销在那个链接里，在我的页面”店主之家“进入，账号是店主的号码，密码全是统一的。申请业务经理-等待审核

Q：系统扫码出水提示设备”不在线“怎么办

- 1、 在服务群里——提供设备号照片和公众号的门店名称或者是店家 ID
- 2、 再次或者平常出现“设备不在线”，重新退出再尝试扫码出水即可

Q：商家怎么入驻元气先锋？

A：下载元气先锋 APP 后——进入首页，首页点击门店入驻，提交申请，新系统不需要上传商品，等待后台审核（可在申请开通设备时一起操作公众号门店入驻，这样不用等过多的时间）

Q：元气先锋绑错手机号怎么注销不需要的那一个？

元气先锋 App 登录需要注销的手机号码，点“我的”-右上角齿轮，点进去就看到有注销的地方了（只有 APP 可以操作，公众号不行），先把不要号码在元气先锋 APP 登录然后注销掉，进入微信公众号元气先锋再次登录你想要登录的那个号码，然后绑定自己要绑定的号码。

.....

Q：登录新系统后，云享天酿之前的买的水不在了？

A：云享天酿将不再使用，都已转移到新系统元气先锋“我的水袋”中查看，如果登录后显示“0”，可以查看一下登录的号码是否和云享天酿登录的手机号一致，不是一致的话可按上面方法重新绑定。

Q：系统怎么转赠水给员工？

A：元气先锋个人中心--可添加员工为管理员，他有核销的权限和查看营业情况。店主可在“我的水袋”中将库存中的水转给门店会员。会员自己账号上有水的，可以用自己的手机扫码接水。

PS：为了市场健康运行，店主与店主之间不可互转，会员没有转赠功能。

Q：确认取水后没有接水会自动返回吗？

A：超时未接水会自动退回，大家可以放心。

Q：请问选择门店或者下错单的时候选择错了，想申请退款在哪里？

A：买家无法申请退款，需要联系门店店主进行操作退款呢（不在该门店可打门店店主电话咨询）。联系该门店店主，让他去店主之家，门店订单里找到你这笔订单，点击退款。

Q：我想咨询一下，元气先锋新款工作服除了白色之外可以选择其他颜色吗？

A：亲，工作服的样式和颜色是公司统一的，目前只有白色的，价格为 29 元一件，如果需要制定其他颜色，价格为 45 元一件。

Q:我想咨询一下关于提现审核需要多长时间？

A：您好，亲，关于小程序提现事宜，我们的规则是：工作日 T+1 方式到账的（指第二个工作日）。如遇到周末或者法定节假日，都是顺延到工作日到账的。希望我的解答能给到您帮助。

Q：关于元气先锋你好，我需要生产厂家的电话，联系人还有售后的安装师傅联系方式

解惑：

A：您好，请问您是门店店主吗？哪家门‘店呢？这边会沟通问题的负责人主动联系您的。安装售后请加龙少或者陈健、王国桀好友。

Q：扫码点击确认取水后显示取水成功却不弹出灌装指示灯，无法进行取水（屏幕显示正在滤芯冲洗，请勿断电）

A：您好，长按滤芯冲洗即可；以后每次重启清洗环节都可以这样操作。

Q：水壶煮出来的水有水垢与白色沉淀物？

A：您好，我们的焕能鲜活水含有丰富的矿物质与微量元素，所以煮出来有水垢与白色沉淀物，这个是正常现象；如果水煮出来的水干干净净的话是纯净水，不建议长期饮用呢。

Q：关于每日提现几笔到账问题？

A：由于银行系统风控，每日仅提现一笔，多笔提现仅awa会到一笔，其他的会驳回（驳回后会体现在余额里）

Q：关于实名认证问题？

A：您好，实名认证不能更改。

Q: 关于介绍水

A: 尊敬的客户您好:

我们的设备生产的水是采用了双低频小分子团技术和太赫兹源硒技术。

将大分子团水改变成与人体结构相似的水分子, 使其更易参与人体细胞物质的交换。

市面上的水普遍是大分子结构。大分子结构的水只能解决口渴的问题, 并不能够被细胞吸收, 降解人体内的酸性物质。

我们的水分子结构小, 渗透性强, 矿化度高, 能加速细胞自身的代谢, 所以对尿酸高、血糖高、血脂高的群体有着很好的辅助作用。

Q: logo 的意义是什么?

A: 水是生命能量的源头。

Q: 怎么更改元气先锋的收款银行账号

A: 进入元气先锋-余额/钱袋-提现-选择账号编辑。

Q: 店铺没有宽带能否使用手机流量?

A: 可以使用手机热点, 水机离开网络无法运作。(水机左下角需显示是在线的状态才能出水)

Q: APP 下载不成功是什么原因?

A: App 只是针对安卓系统下载。(苹果手机下载不了, 可使用微信公众号“元气先锋”)

Q：华为手机无法下载 APP 是什么原因

A：华为手机有的是鸿蒙系统，App 只是针对安卓系统下载。

Q：新机主培训找谁报名？

A：新机主培训先找您的上级领导，他会指导您的

Q：会员排队积分 1000 只有 20 积分是什么原因？

A：用户退出排队会得到等值的积分哦。

Q：积分怎么使用？

A：亲，积分之后可以在我们积分商城兑换商品。

Q：同一人可以开多台水机吗？

A：可以的，每台水机必须有一个机主。（指不同的手机号码）

a、绑定不同的营业执照。

b、1 个营业执照可以绑多台水机（需提供公户）。

Q：现在下单购买袋子什么时候能发货呢？

A：亲，下单的袋子 48 小时内发出哦。（在有库存的情况下）

Q：水机能断电吗？

A: 机器白天运营时间必须要通电，晚上也可选择断掉电源（不建议）（它会自动冲洗滤芯）

Q: 晚上显示屏能关吗？

A: 晚上非营运时间您可以选择关掉显示屏。

Q: 会员有什么福利？

A: 可以直接参与我们排队喝水补贴，万民会员都可以免费喝水哦

Q: 公司一次性杯子多少钱一个？

A: 水杯小的（270ml）0.15 元/个，大的（500ml）0.35 元/个。

Q: 水袋,水机到了要自己付运费吗？

A: 亲，物料运费是包含在合计金额里面的，水机设备不需要运费。

Q: 有家庭商务机子售卖吗？

A: 亲 家庭水机目前我们只做展示不卖呢。

Q: 正常灌水时突然出现设备不在线问题

A: 您好，可能是您的水压较小，水压跟不上水机的工作速度，水机就会暂停工作，这

边建议您以后一次性出水不要太多，尽量在六袋以内，出完六袋就让水往机器里上一会儿，等待个一分钟再次进行出水。

Q：网络问题重启后还是没有网络

A：主屏幕右下角点三下，输入管理密码 000001，点击移动网络--找的 SIM 码，拍照发过来。

Q：水机到货后破损故障问题？

A：亲，机器出厂是有检查的，但是路途遥远，物流也比较暴力，有可能是在运输过程中撞击导致零部件脱落而产生漏水问题，售后部门将及时与您联系为您解决。您请放心。

Q：机子的使用寿命有几年？

A：亲，咱们机器的核心是滤芯，我们会在规定的出水量给机器进行更换，所以其他配件的使用年限基本在 8-10 年的。

Q：水袋能重复使用多少次？

A：水袋我们正常情况下可以反复使用 15-20 次，但是考虑到细菌产生等问题，我们建议客户用 5-8 次就更换一个，在使用过程中如果想给水袋消毒的话，可以往水袋里注入开水，并盖好盖子焖 3 分钟，我们的袋子是加厚铝膜袋，高温情况下不会变形、变色和异味的，请放心使用。

Q：怀疑我们的检测报告，客户自己把我们的水送去检测说有差异如何处理？

A：关于检测，目前公司在安排所有的市级以上服务中心在当地进行水质检测，检测报告将公示在每个门店，由于水质检测的取样需要非常专业，因此客户自行送检所出的检测报告是无效的。

Q：排队补贴喝水提现驳回原因？

A：1、 多次提现，所以驳回，一天只能提现一笔，同一天多次操作提现。

2、 星期五六日申请提现，周一晚 24 点前到账

1、 姓名错误，银行卡错误，开户行错误，电话号码不匹配，都会被驳回（提交前先检查一下自己的收款账户和账号）

Q：请问血糖和尿酸的试纸代码怎么购买？

A：每盒里都会配一个代码器，这个是不需要购买的，你插上去以后就不用动它，试纸用完了只需要采购试纸就行了。

Q：业务员怎么取水？

A：业务员排队的这种情况要用微信扫水机上的二维码，扫第一次显示是没有水的，退出去又重新扫，第二次扫码完成后停顿一下，他自然会反应过来就有水了，就可以出水。

Q：关于活动用水申请

A：活动用水申请：

申请店铺（营业执照名字）：

水机设备号：

店主名字：

店主账号（电话号码）：

活动主题（活动类型）：

申请日期（活动日期）：

活动人数（预计来访）：

原则：大型招商会上限 100 袋，门店日常活动上限 50 袋；请汇报真实数据，工作人员会进行活动跟踪，及时补充不够用水，如遇虚假、不实汇报，或发现浪费活动用水现象，将不再提供活动用水，生意不易，愿大家生意兴隆，盆满钵满。

Q：开业活动用水申请注意

A：一般情况下开业活动分为两种：

- 1、纯地推，检测+喝水（这个消耗量并不大，58 袋水可支持一般情况）；
- 2、招商会（推广+检测+送水）这个通常是优质 A 类客户铺垫，每人赠送一袋是基本操作。

各位机主请根据实际情况提前准备好活动用水，公司愿意酌情支持一部分。

Q：余额充值提交审核要多久？

A：亲，因为目前还是人工审核，充值审核需要 1-2 小时，请耐心等待呢。

(充值尽量在 9:30~18:00 之间充值。18:00 之后提交的充值将移交至第二天处理。)

Q：充值注意事项、被拒原因

A：1、自己的打款金额和充值金额是否相匹配？

2、提交的打款截图是否是银行电子回单打款截图？

3、银行电子回单日期是否是当日？

4、提交打款截图时与充值信息不符，比如说打款的是 1000，在充值信息那里必须填上 1000，不能填上 5000，2000 等超过你的打款金额。

5、如果需要帮别人代打款，请在截图上面标充值人员的名字信息。

6、同一个打款截图，不要重复反复提交。

Q：元气先锋需要修改推荐人怎么修改？

修改关系链要找上级领导，找到您那边上级领导申请，统一申请即可

Q：水机频繁地出现网络状态故障是怎么回事？

1、偶尔一次两次水机屏幕提示网络状态故障或者是离线状态是正常的，只需拔掉电源过五分钟重启设备即可

2、如果水机频繁地出现网络状态故障，通过拔掉电源重启能够解决的话，就能够说明您的水机摆放的位置信号偏差，会导致水机里的主板识别不到 sim 卡，可以重新挪动水机位置到离 Wifi 近的地方。

Q: 1 号滤芯寿命低于百分之 10, 请及时更换滤芯

A: 在屏幕右下角点 3 下深圳, 跳出管理员密码输入 000001, 进入后台看到一号滤芯
点击复位

Q: 那个一万袋水的押金怎么申请

A: 先找您的上级领导提交申请, 这边到时候会为您汇总这台设备从开通到现在的订单
流水

Q: 元气先锋后台店主拥有多个 ID 怎么绑定身份提现?

A: (1) 后台提现一个身份证只能绑定一个 ID 号;

(2) 店主有多个账号 ID (有几台机器的情况下), 可以绑定亲友身份证信息进行提现,
(绑定谁的身份证就绑定谁的银行卡, 年龄限制 18-65) 分别提现到亲友账户。

(3) 若 (多台设备) 需要提现到同一个账户, 则需要绑定对应营业执照的公户进行提
现。