

调整程序相关FAQ

2018.10

什么是调整程序？

调整程序，是我们日常检测、维修机器必不可少的重要工具！

调整程序获得的方式

ME OFFICE 1100之前的机型+大幅面

从https://support2.epson.net/esup_v3/Login.do 获得（简称Support2）

ME OFFICE 1100之后的机型

通过入口程序获得



如何申请帐号

如何申请使用帐号？

2种账号都必须通过SC服务申报网站申请

http://www.epson.com.cn/apps/tech_support/email/8.aspx

（包括申请帐号/密码过期、遗忘/不能正常登录）

如何填写？（稍后演示）

申请时需要提交的资料

- 机密信息担当者授权书
- 调整程序帐号申请单
- 如PC信息变更，需提供asi文件，仅针对入口程序申请（每家最多提供3台）

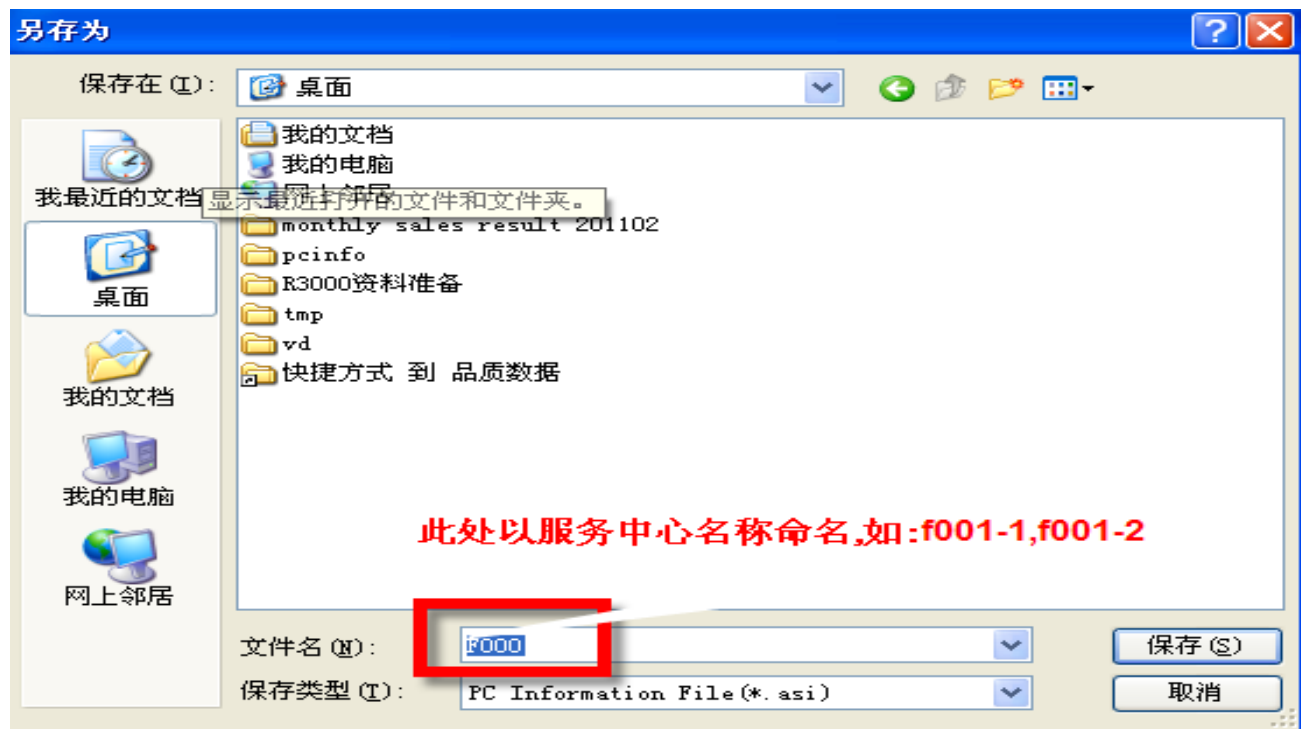
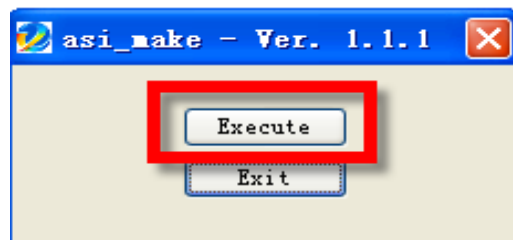
生成asi文件的工具：

<https://partner.epson.com.cn> ---售后资料---资料查询---调整程序---
PC信息（ASI）生成工具

如无法正常登陆调整程序，请在SC申报网说明错误信息，并附截图

如何收集PC信息

运行asi_make工具-[Execute]



—什么是机密信息担当者授权书和调整程序帐号申请表, 为什么要提供?

EPSON授权服务中心法人, 服务中心法人授权服务中心机密信息担当者使用调整程序的法律授权文件, 保证调整程序管理到人. 文件在服务中心保留1份, 由于服务中心人员流动, 所以必须提供手签盖章的扫描版.

—申请单上签章处的日期

请注意，日期必须为申请日当天！

例：某服务中心在4月19日申报调整程序，提供的签章日期为2月19日—该申请将会被退回

请先仔细阅读相关文档，在申报网站上进行申报，如需支持，请发送邮件至

龚晨：gong.chen@ecc.epson.com.cn

请在邮件中详细说明需要咨询的问题。

（如咨询错误信息含义，需提供屏幕截图）

请注意，不接受邮件申报，申报信息必须在网上提交！

演 示

提示：请确保您的个人信息正确无误，以便及时得到我们的回复。

* 联系人姓名：

* 联系电话：--

* 联系人手机：

电话和手机两者选填一项

* 企业邮箱：

* 服务中心名称：

* 授权编码：

申报信息

* 申报类型：

* 产品类型：

* 产品型号：

* 产品序列号：

RIS单号：

* 申报问题：您的详细意见或建议（请不要超过400字）

附件上传： [帮助文件](#) [无法上传附件的解决方案](#)

请不要超过1M

上传文件要求文件格式为JPG TXT BMP GIF DOC XLS ZIP RAR中的一种

说明：

1) 联系电话：请填写服务中心办公电话，手机仅作为紧急联络使用。

2) 企业信箱：爱普生仅通过企业信箱通知下载地址，其余地址均不回复。（****@ECC-SC.COM.CN）

3) 申报类型：请选择**[调整程序]**

4) 申报问题：问题内容注明：申请SUPPORT2调整程序密码变更/接口程序申请变更等内容（请根据实际情况填写）

5) 附件上传：请把机密信息担当者授权书、密码变更申请单、ASI文件压缩到一个文件夹中，在附件上传位置选中上传，将文件控制在100K，保证一次顺利上传。

6) 压缩图片文件大小的方法，请参看[无法上传附件的解决方案]

下载入口程序的注意点：

下面信息很重要

网站申请后，将有单独的邮件通知用户名、密码，并下发入口程序。

密码有效期限

Support2网站 (https://support2.epson.net/esup_v3/Login.do)

系统密码有效期一个月，自行更改后有效期为半年

入口程序有效期半年

建议：收到账号通知后，尽快修改密码。

入口程序和验机程序

请注意：

【验机程序】和【入口程序】使用的是一套用户名和密码，而不是【Support2】。
请注意区分！

—入口程序正常使用后,调整程序计算机软硬件没有变化,突然发现入口程序登录不了,怎么办?

由于登录错误次数过多(超过3次)或密码半年未更新,需要服务中心重新在表单系统

http://www.epson.com.cn/apps/tech_support/email/8.aspx,
提交机密信息担当者授权书和密码申请单,ASI信息重新申请

—**调整程序**下载后,有些功能使用不了,如头号无法输入,怎么办?
将**错误信息截图**发给

通用产品:TECH-IJP@ecc.epson.com.cn

大幅面产品:zhang.wei3@ecc.epson.com.cn

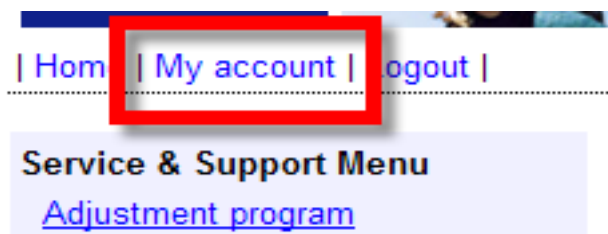
关于调整程序的具体使用—请联系产品工程师

—用户名、密码输入时的注意事项

请注意检查输入键盘是否为【英文】状态，所有的用户名和密码均要求在【英文】、【半角】状态下输入，否则会引起错误。

—如何修改support2中的密码？

登陆网站https://support2.epson.net/esup_v3/Login.do



| Home | My account | Logout |

[HOME](#) > My account

My account

User ID	INTERNET-TEST
Password	●●●●●● change password
Password expired date	2011.06.27
User Name	INTERNET.TEST

—如何修改support2中的密码？

My account (change password)

User ID	<input type="text"/>	
Current password	<input type="password"/>	输入现在使用的密码
New password	<input type="password"/>	(6 - 16 characters) 输入新的密码6-16位
New password(one more)	<input type="password"/>	重新输入一遍

Password Rules.

1. Passwords can contain al
2. Passwords must be minir
3. Passwords must not cont
4. Passwords must not be tl
5. Passwords must not be re
6. Password expires every s

Note,

1: Special characters !"#%&'()+,-./:;<=>?@[|^_

注意: 1) 密码不能连续使用重复字符, 如 '111111' 或 'AAAAAA'
2) 密码不能和用户名相同 3) 2年内不能使用重复的密码 4) 每6个月需要修改一次密码

Enter

常见问题

—解压缩时显示 ‘Unable to extract the expressed file’
请把压缩文件放在c:\根目录下，尝试重新解压缩。



针式打印机调整程序获得

爱普生中国合作伙伴门户

<https://partner.epson.com.cn/>

合作伙伴门户网站密码丢失，可以通过手机自助重新设置。

调整程序帐号申请单填写及盖章示例

服务机构名称:	许通有限公司
服务机构机密信息担当者:	朱建永
申请内容: (勾选)	<input type="checkbox"/> support2 帐号 (老机型调整程序) (https://support2.epson.net/esup_v3/Login.do) <input type="checkbox"/> 验机程序帐号/入口程序帐号 <input checked="" type="checkbox"/> 入口程序 (申报此项必须提供 PC 信息)
申请原因: (勾选)	<input type="checkbox"/> 首次申请 <input type="checkbox"/> 密码遗失 <input checked="" type="checkbox"/> PC 信息变更 增加 PC
日期:	2014年3月11日
备注:	增加 PC

服务机构机密信息担当者签字:

服务机构法人签字 (签字盖章):

日期: 2014 年 3 月 11 日



谢 谢!