

主动召回某些作为 Zebra 打印机附件销售的电源单元

## 召回范围扩大通知

常见问题解答

(2018 年 7 月更新)

### 一般问题

#### 1. 什么被召回?

用于某些 Zebra 打印机的电源单元 (“PSU”)，由 FSP Group 在 2006 年 10 月 1 日至 2012 年 12 月 31 日间制造，并作为售后套件销售或随下列型号的 Zebra 打印机的销售附送：

- APCE5-1、APCS-1、APES-1、APS-1
- BR100i、BR110i、BR120i
- CN100i、CN110i、CN120i
- GC420d、GC420t
- GK420d、GK420t
- GK888-DT、888-DT、GK888-TT、888-TT
- GX420d、GX420t、GX42S
- GX430d、GX430t
- GT800、GT810、GT820、GT830
- HC100
- H 2824-Z、H 2844-Z
- J100i、J110i、J110m、J120i
- LP 2824、LP 2824-Z、LP 2824 Plus、LP 2824 Plus CVS
- LP 2844、LP 2844-AP、LP 2844 e、LP-2844 L、LP-2844 Le、LP-2844-P、LP 2844ps、LP 2844-Z
- LP 3842、LP 3842 SP、LP 3844-Z、LP384Z
- P100i、P110i、P110m、P120i
- PS4000
- R2844、R2844-Z、2844-R
- R402
- T208M、T212M
- Thermal 2844、Thermal 2844 ATP、2844 ATP、Thermal 2844 e、Thermal 2844 L、Thermal 2844 Le
- TLP 2824、TLP 2824-Z、TLP 2824 Plus、TLP 2844、TLP 2844-P、TLP 2844-Z
- TLP 3824、TLP 3842、TLP 3844-Z
- WM120i、SC120i
- ZP450、ZP450 ctp
- ZP455、ZP455 atp、ZP455 ctp
- ZP500、ZP500 EPL、ZP500 ZPL、ZP500 Plus、ZP500 Plus EPL、ZP500 Plus ZPL
- ZP505、ZP505 EPL
- ZP550
- ZXP Series 1、ZXP Series 3、ZXP Series 3C

要验证您的打印机是否是受影响的打印机之一，请在打印机的背面或底部找到制造商标签进行确认。如果标签上所列的制造商为 Zebra Technologies，请根据召回网站上的验证表单充分验证您的电源是否受了影响。

经过独立测试确认，问题只限于已识别的 PSU 组，与实际由 Zebra 制造的打印机或交流电源线**并无**关联。

## 2. 这些 PSU 有什么问题？

用作上述指定型号的 Zebra 打印机电源的 PSU

已确认可能含有混合不当的磷化合物，直流电源连接器中的阻燃树脂使用了该化合物。在潮湿环境下经过一段时间后，连接器磷基树脂的这一缺陷可能会导致过热或火灾危险。

## 3. 多少台 PSU 受到影响？

FSP Group 在 2006 年 10 月 1 日至 2012 年 12 月 31 日期间制造的约 370 万台 PSU 包含在此召回范围中。**Hitek 生产的 PSU 不受此召回的影响。**

## 4. 为什么 Zebra 扩大电源单元的召回范围？

自发布最初召回通知之后，收到了更多事故报告。为了谨慎起见，Zebra 将扩大最初召回的范围，包括在更长时间范围内制造的更多型号，作为进一步预防措施来确保客户安全。

## 5. 与 2016 年 12 月启动的召回有什么具体不同？

日期范围和受影响打印机型号列表均扩大。

日期范围（适用于所有受影响的打印机型号）现在包括更早和更晚的 PSU 制造日期：

- 早于最初召回时间：2006 年 10 月 1 日至 2010 年 9 月 30 日
- 晚于最初召回时间：2012 年 1 月 1 日至 2012 年 12 月 31 日

已向受影响打印机的最初列表中添加以下打印机（2018 年 6 月更新）：

- APCEs-1、APCS-1、APES-1、APS-1
- BR100i、BR110i、BR120i
- CN100i、CN110i、CN120i
- GC420d、GC420t
- GK888-DT、888-DT、GK888-TT、888-TT
- GX42S
- H 2824-Z、H 2844-Z
- J100i、J110i、J110m、J120i
- LP 2824、LP 2824-Z、LP 2824 Plus、LP 2824 Plus CVS
- LP 2844、LP 2844-AP、LP 2844 e、LP-2844 L、LP-2844 Le、LP-2844-P、LP 2844ps、LP 2844-Z
- LP 3842、LP 3842 SP、LP 3844-Z、LP384Z
- PS4000
- R2844、R2844-Z、2844-R
- R402
- T208M、T212M
- Thermal 2844、Thermal 2844 ATP、Thermal 2844 e、Thermal 2844 L、Thermal 2844 Le、2844 ATP
- TLP 2824、TLP 2824-Z、TLP 2824 Plus、TLP 2844、TLP 2844-P、TLP 2844-Z
- TLP 3824、TLP 3842、TLP 3844-Z
- WM120i、SC120i
- ZP450 ctp
- ZP455、ZP455 atp、ZP455 ctp
- ZP500 EPL、ZP500 ZPL、ZP500 Plus、ZP500 Plus EPL、ZP500 Plus ZPL
- ZP505 EPL

- ZXP Series 1、ZXP Series 3C

**6. 如果我已在召回范围扩大前检查了 PSU 日期代码和打印机序列号，是否需要重新检查设备？**

可以。请务必重新检查设备。因为不在最初召回时限内并且曾被认为不受[验证表格](#)或 Zebra 直接影响的 PSU

现在可能也受影响。同样，因未包含在最初召回计划型号范围内而可能尚未检查过的其他打印机型号现已确定为受影响的 PSU。

**7. 如何知道我的 PSU 是否已更换过？**

已更换和未受影响的 PSU 的日期代码大于 1300000。(YYWWxx, 其中 YY = 年, WW = 周)



上面的示例显示了日期代码 (D/C) 为 110710

**8. 哪些 Zebra 打印机与召回相关？**

上面问题 1 列出的以及 Zebra 在 2006 年 7 月 1 日至 2013 年 6 月 30 日期间制造的所有 Zebra 打印机型号都在此次召回范围中，因为它们可能包含受影响的 PSU。

由于打印机和 PSU 是分别制造的，因此 PSU 和打印机制造日期范围会有所不同。

**9. Zebra 打印机是否也受到影响？**

否。与问题 PSU 相关联的 Zebra 打印机并不会受到影响，可以搭配 PSU 更换件继续使用。

**10. 是否有收到相关事件的报告？**

可以。迄今为止，Zebra 已收到来自全球不同地区的客户的相关事件报告。Zebra 已严肃对待这些报告，且直接与经确认的客户合作解决问题，并将更换已确认受此次 PSU 召回影响的所有 PSU。

**11. 召回是全球性的吗？**

可以。受影响的 PSU 作为售后套件销售或随 Zebra 打印机的销售附送，被配送至全球各地的国家/地区。

**12. 这些 PSU 是 Zebra 制造的吗？**

不是。Zebra 未制造受影响的 PSU。这些 PSU 采购自 FSP —— 一家知名、享有声誉的第三方制造商，他们对主动召回工作非常配合。我们客户的安全对于 Zebra 是最重要的。虽然 Zebra 并未直接制造这些 PSU，但我们认识到我们的组件供应商是 Zebra 的延伸，我们将尽全力解决问题，以期对客户和渠道合作伙伴造成最少的负面影响。产品质量和客户关怀质量是 Zebra 的头等大事，我们致力于保护我们客户的安全。

**13. 如果我有任何疑问，应该联系谁？**

有关此次召回的更多信息，您可以访问 [www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall)，向 [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) 发送电子邮件，或者致电 1.800.658.3795（美国和加拿大）或 1.972.893.1548（全球）。

## 终端用户

### 14. 我怎么知道我是否有受影响的 PSU?

请参见下表，确定您是否有下列 Zebra 打印机型号：

打印机型号	受影响的 PSU		PSU 更换件	
	部件号	功率	部件号	功率
APCES-1	808113-001 或 P1028888-001	50 或 60 Watt Brick	P1076000-001	60-Watt Brick
APCS-1				
APES-1				
APS-1				
BR100i	808099-002	70-Watt Brick	P1076001-008	75-Watt Brick
BR110i				
BR120i				
CN100i	808099-002	70-Watt Brick	P1076001-008	75-Watt Brick
CN110i				
CN120i				
GC420d	808113-001 或 P1028888-001	60-Watt Brick	P1076000-001	60-Watt Brick
GC420t				
GK420d	808099-001 或 P1028888-006	70-Watt Brick	P1076000-006	60-Watt Brick
GK420t				
GK888-DT、888-DT	808113-001 或 P1028888-001	50 或 60 Watt Brick	P1076000-001	60-Watt Brick
GK888-TT、888-TT				
GX420d	808101-001	100-Watt Brick	P1076001-006	75-Watt Brick
GX420t				
GX42S				
GX430d	808101-001	100-Watt Brick	P1076001-006	75-Watt Brick
GX430t				
GT800	808099-001 或 P1028888-003	60 或 70 Watt Brick	P1076000-006	60-Watt Brick
GT810				
GT820				
GT830				
HC100	808099-003	70-Watt Brick	P1076001-003	75-Watt Brick
H 2824-Z	808113-001 或 P1028888-001	50 或 60 Watt Brick	P1076000-001	60-Watt Brick
H 2844-Z				
J100i	808099-002	70-Watt Brick	P1076001-008	75-Watt Brick
J110i				
J110m				
J120i				
LP 2824	808113-001 或 P1028888-001	50 或 60 Watt Brick	P1076000-001	60-Watt Brick
LP 2824-Z				
LP 2824 Plus				

打印机型号	受影响的 PSU		PSU 更换件	
	部件号	功率	部件号	功率
LP 2824 Plus CVS	808113-002 或 P1028888-007	50 或 60 Watt Brick	P1076000-007	60-Watt Brick
LP 2844	808113-001 或 P1028888-001	50 或 60 Watt Brick	P1076000-001	60-Watt Brick
LP 2844-AP				
LP 2844 e				
LP-2844 L				
LP-2844 Le				
LP-2844-P				
LP 2844ps				
LP 2844-Z				
LP 3842	808113-001 或 P1028888-001	50 或 60 Watt Brick	P1076000-001	60-Watt Brick
LP 3842 SP	P1035373	100-Watt Brick	P1046576-030	75-Watt Brick
LP 3844-Z	808113-001 或 P1028888-001	50 或 60 Watt Brick	P1076000-001	60-Watt Brick
LP384Z				
P100i	808099-002	70-Watt Brick	P1076001-008	75-Watt Brick
P110i				
P110m				
P120i				
PS4000	808113-001 或 P1028888-001	50 或 60 Watt Brick	P1076000-001	60-Watt Brick
R2844、2844-R	808113-001 或 P1028888-001	50 或 60 Watt Brick	P1076000-001	60-Watt Brick
R2844-Z				
R402	808113-001 或 P1028888-001	50 或 60 Watt Brick	P1076000-001	60-Watt Brick
T208M	808113-001 或 P1028888-001	50 或 60 Watt Brick	P1076000-001	60-Watt Brick
T212M				
Thermal 2844	808113-001 或 P1028888-001	50 或 60 Watt Brick	P1076000-001	60-Watt Brick
Thermal 2844 ATP、2844 ATP				
Thermal 2844 e				
Thermal 2844 L				
Thermal 2844 Le				
TLP 2824	808113-001 或 P1028888-001	50 或 60 Watt Brick	P1076000-001	60-Watt Brick
TLP 2824-Z				
TLP 2824 Plus				
TLP 2844				
TLP 2844-P				
TLP 2844-Z				
TLP 3824				
TLP 3842				

打印机型号	受影响的 PSU		PSU 更换件	
	部件号	功率	部件号	功率
TLP 3844-Z				
WM120i	808099-002	70-Watt Brick	P1076001-008	75-Watt Brick
SC120i				
ZP450	808102-001 或 P1028888-002	60-Watt Brick	105931-059 或 P1076000-002	60-Watt Brick
ZP450 ctp				
ZP455	808099-001 或 P1028888-006	70-Watt Brick	P1076000-006	60-Watt Brick
ZP455 atp				
ZP455 ctp				
ZP455	808101-001	100-Watt Brick	P1076001-006	75-Watt Brick
ZP500	808102-001 或 P1028888-002	60-Watt Brick	105931- 083、105931- 059 或 P1076000-002	60-Watt Brick
ZP500 EPL				
ZP500 ZPL				
ZP500 Plus				
ZP500 Plus EPL				
ZP500 Plus ZPL				
ZP505				
ZP505 EPL				
ZP550	808102- 001、808102- 002 或	60-Watt Brick	105931- 083、105931- 059 或	60-Watt Brick
ZXP Series 1	808101-001	100-Watt Brick	P1076001-006	75-Watt Brick
ZXP Series 3				
ZXP Series 3C				

如果您有上述型号的 Zebra 打印机，请将 PSU 与打印机断开，然后检查“砖型”电源以找到日期代码，日期代码的标记为“D/C”（请参见下面的示例）：



上面的示例显示了日期代码 (D/C) 为 110710

如果电源的日期代码在 0639XX 至 1253XX 的范围内，则您的 PSU **包括**在此次主动 PSU 召回之列。如果您的 PSU 上的日期代码不在上述日期范围内，则您的 PSU 不包括在此次主动 PSU 召回之列，您可以继续将其与适合的 Zebra 打印机一起使用。

### 15. 如何知道我的 PSU 是由 FSP 还是 Hitek 生产的？

- Hitek PSU 具有清楚的 Hitek 品牌名称。（请参见下面的附录 A）。Hitek PSU 不包括在召回之列。
- FSP PSU 的品牌名称为 Zebra，并且在 PSU 型号的开头标识有 FSP。（请参见下面的附录 B）

附录 A - Hitek PSU



附录 B - FSP PSU





#### 16. 受影响的终端用户如何获取 PSU 更换件？

当您确认您的 PSU 在确认的日期范围内，从而确定 PSU 受到影响后，请访问我们的召回网页 [www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall) 以完成您的信息验证并启动 PSU 更换流程。您也可以向 [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) 发送电子邮件或者致电 1.800.658.3795（美国和加拿大）或 1.972.893.1548（全球）。请准备好提供与每台受影响的 PSU 有关的以下信息：

- 您的公司名称和联系信息
- 配送地址
- 打印机序列号 (S/N)
- PSU 日期代码 (D/C)

为确保以最快速度发货，您的配送地址务必使用正式的国家/地区代码和邮政编码格式 (<http://www.geopostcodes.com/resources>)。

我们强烈建议您使用我们的网站，因为网站将提供有助于验证所有信息的表单，您可以在网站上选择合适的 PSU

更换件，并将您的信息直接发送给我们的召回团队。但是，如果您有许多电源需要更换，请通过上面的号码之一联系我们的呼叫中心，他们将协助您完成申请流程。

#### 17. 如果我的 PSU 被召回，更换成本是多少？

Zebra 将更换所有被确认为属于主动召回之列的受影响 PSU，您无需支付任何费用 —— Zebra 将承担 PSU 更换件以及任何相关运输的成本。

#### 18. Zebra 也更换交流电源线吗？

不。Zebra 的主动召回只更换直流电缆组件和“砖型”电源。由于您在收到 PSU 更换件时将需要交流电源线，请保留从交流电源适配器到墙壁电源插座的交流电源线。

#### 19. 终端用户还能免费更换打印机吗？

不能。Zebra 的主动召回不包括更换打印机，因为补救方案仅限于更换被确认为受此次召回影响的直流 PSU。

#### 20. 我必须退回召回的 PSU 吗？

不必。我们只要求您按下面所述销毁 PSU，并将可作为销毁证据的图片提交给 Zebra，如下所示：

##### 销毁电源并提供销毁证据电子邮件：

- 将 PSU “砖型”电源与交流电源线和打印机断开。
- 尽可能靠近“砖型”电源剪断打印机连接器的直流电缆（参见下图）。



- 拍摄您的“砖型”电源的照片，要求标签侧朝上，且电缆已剪断
- 将已销毁 PSU 的照片通过电子邮件发送到 [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com)，主题行如下：PSU 召回销毁证据



- 电子邮件的正文中需包括以下内容：
  - 受影响的 PSU 的日期代码和数量
  - 您的公司名称
  - 使用电源的位置地址
  - 联系信息（可选）
- 按照您当地的法规回收损坏的 PSU 和电缆。如果您不确定如何或在何处这样做，请联系向您销售设备的经销商。

#### 21. 如果我的 PSU 被召回，我需要等待多久才能获得 PSU 更换件？

我们将为您已提交更换请求的每个受影响 PSU 发送一个 PSU 更换件。但是，运输时间可能根据地点的不同而有所差异，预计大多数 PSU 更换件应该在 Zebra 收到更换请求的 7 至 10 天内送达您的手中。请向 [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) 发送电子邮件，或者致电 1.800.658.3795（美国或加拿大）或 1.972.893.1548（全球）联系 Zebra，以探讨任何特殊运输要求。

#### 22. 我能继续使用召回的直流 PSU 吗？

不能。为了最大程度地降低您的企业和用户的风险，最好**立即**停止使用任何被确定为属于此次召回之列的 PSU。有关如何确定您的 PSU 是否包括在召回之列的更多说明，请参见第 14 段。

#### 23. 如果我的 PSU 已被召回，在等待 PSU 更换件时可以继续使用我的打印机吗？

可以。您的打印机系统不受此次召回影响，可以与不包括在召回日期范围内的 PSU 一起使用。

#### 24. 在我的系统中使用第三方 PSU 安全吗？

所谓的“灰色市场”PSU 的安全性是未知的。我们鼓励用户使用由 Zebra 或授权 Zebra 经销商提供的正版 Zebra PSU。

#### 25. 如果我的 PSU 有过热迹象，我应该怎么办？

您应该**立即**停止使用任何受影响的 PSU。如果您的 PSU 有变形或过热迹象（通常出现在插入打印机的塑料连接器上），请立即**从墙上拔下电源线**，并按照上述说明联系 Zebra 请求更换。

## Zebra 合作伙伴

#### 26. 此次召回对我的业务意味着什么？

这对于您的客户和终端用户是潜在的安全问题；因此，您应该建议您的客户和终端用户参与此次主动扩大召回，并引导他们访问专门的 Zebra 网页 ([www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall)) 来解决问题并针对每个受影响的单元申请更换电源。他们也可以向 [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) 发送电子邮件或者致电 1.800.658.3795（美国和加拿大）或 1.972.893.1548（全球）来联系 Zebra。

#### 27. 我应该与我的可能受到影响的客户分享哪些消息？

Zebra

为您提供了您可以使用的材料库的访问权限，其中包括您可以自定义和分发的电子邮件消息。这包含在您应该已从 Zebra

收到的电子邮件通知中，该信息也在“合作伙伴网关”上提供。由于装配了潜在受影响 PSU 打印机的召回日期很长和范围很广，我们期望您尽可能广泛地传达此次召回。

#### 28. 如果我已确认销售了在召回时间范围内的受影响的 Zebra 打印机，我应该怎么办？

请引导您的客户访问专门的 Zebra 网页 ([www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall)) 来解决问题并针对每个受影响的单元申请更换电源。他们也可以向 [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com)

发送电子邮件或者致电 1.800.658.3795（美国和加拿大）或 1.972.893.1548（全球）来联系 Zebra。此信息也包含在 Zebra 提供给您的沟通材料中。

**29. 如果没有销售任何在指定期间的受影响的 Zebra 打印机，又会怎样？**

虽然您可能未直接销售任何在召回时间范围内的 Zebra 打印机，但您可能有客户在成为您的客户之前购买了受影响的产品或 PSU，他们会找到您来帮助处理召回事宜，而不管最初销售源是谁。我们强烈建议您查看常见问题解答和所提供的辅助材料，以便您准备好解决可能的客户问题并确保提供良好的客户服务体验。

**30. 我的受影响的客户如何收到 PSU 更换件？**

所有更换件、发货和单元退货都将由 Zebra 和/或指定的第三方物流公司管理，以确保此次主动召回不会对您的运营产生负面影响。

**31. Zebra 将如何使用客户所提供的用于召回的信息？**

Zebra 只将客户信息用于分发 PSU 更换件。

**32. 我在何处可以找到有关召回的更多信息来解决我的客户的问题？**

所有相关材料（包括单页指南、常见问题解答、电子邮件等）均可在“合作伙伴网关”上找到。您还可以访问 [www.zebra.com/power-supply-recall](http://www.zebra.com/power-supply-recall) 了解更多信息。您也可以向 [PSUrecall@zebra.com](mailto:PSUrecall@zebra.com) 发送电子邮件或者致电 1.800.658.3795（美国和加拿大）或 1.972.893.1548（全球）来联系 Zebra。

###