研祥客户服务政策

欢迎购买研祥产品及服务！

研祥将致力于为客户提供后顾无忧的服务，帮助客户实现竞争力的提升。此服务政策仅适用中国大陆境内，港澳台地区及海外地区的售后服务由经销商/集成商返回大陆境内后按本政策执行。

1 产品标准保修信息

1.1 免费保修

免费保修期内当产品发生非人为因素(即“物理损坏”与“使用不当”以外因素)导致的故障时，研祥有义务采取措施使其恢复正常状态。保修服务标准见下表：

产品类型	名称	保修期（月）	服务方式	服务时效	保修期内享受免费服务项目	备注
标准部件产品	主板	24 个月	送修服务	送修时效：保内 5 个工作日，保外 10 个工作日；（修复并寄出） 上门时效：有服务网点的城市 1 个工作日到达现场，无服务网点的城市 3 个工作日达到现场（研祥服务网点参照附件一）	7*24H 技术热线； 电话服务； 网上服务支持； 寄件服务； 全国联保；	1、保修起始日期以出厂日期为准；原装整机内部配件的保修期以整机保修期为准。 2、无论整机保修几年，整机外设（显示器、键盘、鼠标）及辅件（电池、风扇、开关）均只免费保修一年，易耗材料不在免费保修范围。 3、所有促销品不退不换，促销品免费保修期限以实际公布为准。 4、客制化产品保修以协议为准，协议未定义按普通整机保修，不提供退换货服务。
	底/背板	24 个月	送修服务			
	IO 板	24 个月	送修服务			
	模块	24 个月	送修服务			
	机箱	24 个月	送修服务			
	平板显示器	24 个月	送修服务			
	准系统	24 个月	送修服务			
标准原装整机产品	普通整机	24 个月	送修服务			
	加固整机	24 个月	送修服务			
	军品整机	24 个月	送修服务			
	CPCI 整机	24 个月	送修服务			
	工业服务器	24 个月	送修服务 第一年上门服务			

备注：

A. 非原装整机（指由研祥授权的具备研祥认证装机资质的经销商，购买研祥部件产品组装并销售的组装整机），研祥提供的标准服务等同部件产品；免费保修范围是指整机中经销商从研祥处购买的所有部件。

B. 原装整机产品，免费保修的范围包括该整机出厂时的所有配置，但不包括由经销商或集成商在出厂后加装的设备。组

成原装整机产品的各原配部件，无论其原供应商保修期如何，均由研祥按本政策予以保修（或更换）。

1.2 保修凭证

为便于客户报修，研祥将**产品序列号**作为保修凭证，无需客户提供购机发票或保修卡。没有保修凭证的产品，不能享受研祥保修和服务。用户可凭“产品序列号”通过研祥客服热线、研祥官网、研祥官方微信查询保修期。

2. 服务方式

2.1 电话服务

研祥为客户提供终身免费的电话技术支持服务，客服热线 4008809666。

该服务热线为 7*24 小时服务。为保证服务质量，客户与客服热线的通话可能会被录音。

2.2 送修服务

送修服务是指客户可以把机器或其故障部件寄送至研祥客服维修中心进行维修。又称寄修服务或 RMA 服务。

2.2.1 送修服务范围

研祥生产制造的整机产品和部件产品都享有“送修服务”。送修前请务必通过 400 热线进行咨询，根据客服热线指引获取《RMA 申请单》并寄修至所属区域的维修中心。

提示：研祥在中国大陆境内设有四个维修中心，详见附件一。

不在免费保修期限内的原装整机，以及机箱、板卡等由研祥生产制造的部件如需送修，请先与维修中心联系，研祥提供收费维修。保修期外整机中 CPU、硬盘、内存等“外购部件”不接受送修。

2.2.2 送修服务处理时效

研祥承诺：从收到送修品起，保内 5 个工作日，保外 10 个工作日之内修复并寄出；外购部件维修周期为 30 天。如果需要加急维修，请与维修中心联系。客户可通过研祥 400 热线或研祥官方网站查询维修进度。

2.2.3 费用和运输方式

送修服务中，保内送修运输费用由发件方承担，研祥客服维修中心采用与客户送修时相同或更高等级的运输方式寄返修复品。若客户使用运费到付方式送修，研祥将要求客户在送修品返回前支付该运费（或与本次送修的维修/物料费用一同支付），客户未支付前，该客户所有的报修与送修将被暂停处理。保外送修往返运输费均由送修方承担。

提醒：因运输造成的物理损坏，由发件人与承运方联系解决。

2.2.4 送修服务重修保证

送修服务的产品，自研祥客服维修中心送返（以发货运单日期为准）之日起，若产品出现同样问题且不属于使用不当或物理损坏的，研祥客服维修中心将提供三个（自然）月的重修保证。

2.3 上门服务

研祥有能力在中国大陆境内范围提供工程师到达现场的上门服务。上门服务属于有偿服务内容，如客户需要上门服务，可通过购买研祥服务卡的方式，获取上门服务。

提示：研祥为客户提供多元化的服务卡产品供客户选配，详见附件二。

2.3.1 上门服务网络覆盖

研祥标准上门服务的覆盖范围包括中国大陆境内（除新疆、西藏、内蒙等偏远地区）的所有区域。

提醒：偏远地区上门服务也可通过购买偏远地区即时上门服务卡获取服务。极偏远地区到达时间可能需要客户提供交通协助且服务可能会延期。

2.3.2 现场服务人员

研祥上门服务由研祥技术服务工程师或授权技术服务工程师执行。

研祥授权技术服务工程师按照研祥客服中心的派遣，负责完成现场的产品或部件的维修/更换工作。研祥对授权技术服务工程师的现场服务行为负责。

2.3.3 服务备件

上门服务中更换的备件，研祥客服中心保证其功能良好；所有服务中的备件更换均不影响（不延长也不缩短）该产品原有的保修期。

按相关法律规定，现场服务工程师为客户更换备件后，原备件所有权即归研祥所有。

提醒：研祥暂不提供“临时顶替用备品”服务，如有需要请与销售人员/销售商联系。

2.3.4 上门服务时效

研祥客服中心在受理报修后两小时内响应客户，有研祥服务网点的城市一个工作日到达维修现场，无研祥服务网点的城市三个工作日到达维修现场。

研祥 400 热线全年无休，7*24 小时接受客户报修；上门服务的时间为工作日的上午九时至下午六时。若客户在非工作日期间（或周末、其它节假日）报修，研祥免费提供电话技术支持。

2.3.5 上门服务重修保证

上门服务后，自上门服务结束（以客户服务报告单签字日期为准）之日起一个（自然）月内，若再次发生同样故障且不属于使用不当或物理损坏的，研祥客服中心将再次安排免费的上门服务。

2.4 寄件服务

若属于零部件故障或损毁，经研祥客服中心确认客户拥有自行更换的能力时，将会采用“寄件服务”的方式处理，寄件服务的具体细节（如到达时间等）将由研祥服务工程师与客户进行确认。

从客户签收寄到的备件起，原故障件的所有权归研祥所有，请配合及时返还故障件。寄件服务中寄送的运费由研祥承担，故障件返回的运费由客户承担。

3. 报修及处理流程

3.1 报修

客户可**拨打研祥客服热线 4008809666** 或通过**研祥官网、研祥官方微信在线报修**方式直接报修。其他途径或由他人代转的报修方式均有可能造成信息传达途中的延误或错讹。为保证客户得到及时的服务，建议客户使用如上报修方式与研祥客服联系。报修时，需提供“产品序列号”和故障现象，只有提供了产品序列号和故障现象的报修，才被视为有效报修。

3.2 服务处理方式

研祥客服中心在受理客户报修时，会根据报修产品所具备的服务方式安排。研祥客服中心将以“最快速度、最便捷的方式”为原则来安排合适的处理网点和处理方式，包括：送修服务、寄件服务、上门服务。若报修的产品已购买上门服务，将优先安排上门服务。

3.3 服务进程控制

研祥客服中心将全程追踪各项服务，包括现场进程、处理结果、及费用结清等，客户可通过研祥客服热线和研祥官网查询服务进度。如客户在报修及接受服务的过程中遇有任何问题，请与研祥客服热线联系。

4. 开箱不良保障

客户购买研祥部件产品或原装整机产品，从出货之日起一个月内，若第一次开箱检验或使用时发现的外观、功能问题， 请联系研祥客服热线4008809666或通过网站在线报修反馈，申请以开箱不良处理。

提醒：客制化产品的开箱不良处理，不提供新品不良退换货。

5. 研祥免责声明

以下情况研祥认为属于“物理损坏”或“使用不当”，研祥无法为此类情况之产品提供免费的维修和服务，客户需为“物理损坏”或“使用不当”额外支付服务、差旅和备件等费用。

一、供电系统异常、接地不良、雷击导致的故障或产品损毁；

二、因使用或保养不当造成的故障或损毁，如液体注入、外力挤压、坠落受损、腐蚀等；

三、消耗材料（如电池类、外壳、接插部件、防尘网、螺钉等）的自然消耗、磨损和老化；

四、产品曾被改装并使得产品外观及性能发生改变，例如钻孔、飞线、涂抹三防漆等；

五、超出产品说明书所承诺规格参数值使用，并致使产品出现故障或损毁；

六、软件（此指非研祥开发或裁剪的软件）故障（如感染病毒）导致的产品不能正常工作。

七、配件类（硬盘、电源、CPU、内存）出现私自拆装、改造，标签刮伤、撕毁，螺钉螺纹磨损、缺少，外观损坏等情况，研祥无法提供免费的维修和更换等服务，客户需额外支付服务费用。

附件一：服务网点及维修中心

服务网点	地址	电话	备注
深圳技术部	深圳市光明新区高新路 11 号 研祥智谷创祥地 1 号 5 楼	0755-86255209	华南总部
广州技术部	广州市天河区天河北路689号光大银行大厦东塔23层2305	020-85676315	
成都技术部	成都市青羊区蜀金路 1 号金沙万瑞中心 c 座 1211	028-85451179	
重庆技术部	重庆市渝北区新牌坊红锦大道86号中渝都会首站3栋15-3	023-68793368-820	
长沙技术部	长沙市雨花区人民路 9 号朝阳银座 1103 室	0731-82891339	
西安技术部	西安市雁塔区锦业一路 56 号研祥城市广场 27 层	029-81882228-8555	
北京技术部	北京市海淀区上地三街9号金隅嘉华大厦B座302-304	010-82027878-8021	华北总部
沈阳技术部	辽宁省沈阳市和平区三好街 100 号华强电子大厦 A 座 910 室	024-23988668-888	
上海技术部	上海市古美路 1528 号 A4 研祥大厦 16 层	021-24215747	华东总部
南京技术部	南京市秦淮区延龄巷 27 号万谷文化金融产业园 5 栋 211 号	025-52680892	
杭州技术部	杭州市拱墅区莫干山路 1165 号北城中心 1502 室	0571-56336190	
济南技术部	济南市高新区工业南路 59 号中铁财智中心 3 号楼 406 室	0531-67861516	
青岛技术部	青岛市北区山东路 118 号 2 号楼 2201 室	0532-66777057	
维修网点	**地址**	**电话**	**备注**
主板维修中心	深圳市光明新区高新路 11 号研祥智谷创祥地 1 号 3 楼	0755-86335383	主板维修
华南整机维修中心	深圳市光明新区高新路 11 号研祥智谷创祥地 1 号 5 楼	0755-86255944	整机维修、服务产品/配件销售
华东整机维修中心	上海市古美路 1528 号 A4 研祥大厦 16 层	021-24215750	整机维修、服务产品/配件销售
华北整机维修中心	北京市海淀区北三环西路甲 18 号 大钟寺中坤广场写字楼 8 层 805--1	010-82027878-8193	整机维修、服务产品/配件销售

附件二：服务卡产品列表

料号	品名	产品类别	适用范围
2000-000490	无忧服务卡	普通整机及单板3年保修延保卡	适用于EVOC原装整机类、单板类产品，包含：IPC/MEC/ERC/SPC系列整机产品，长卡/短卡/104/ECS/NET/EPI系列主板产品
2000-000500	无忧服务卡	普通整机及单板4年保修延保卡	适用于EVOC原装整机类、单板类产品，包含：IPC/MEC/ERC/SPC系列整机产品，长卡/短卡/104/ECS/NET/EPI系列主板产品
2000-000510	无忧服务卡	普通整机及单板5年保修延保卡	适用于EVOC原装整机类、单板类产品，包含：IPC/MEC/ERC/SPC系列整机产品，长卡/短卡/104/ECS/NET/EPI系列主板产品
2000-000520	无忧服务卡	网络与带屏整机3年保修延保卡	适用于EVOC网络整机及带屏产品，包含：NPC/PPC/PDS/EWS系列产品
2000-000530	无忧服务卡	网络与带屏整机4年保修延保卡	适用于EVOC网络整机及带屏产品，包含：NPC/PPC/PDS/EWS系列产品
2000-000540	无忧服务卡	网络与带屏整机5年保修延保卡	适用于EVOC网络整机及带屏产品，包含：NPC/PPC/PDS/EWS系列产品
2000-000550	无忧服务卡	加固与特殊整机3年保修延保卡	适用于EVOC加固及其他特种机，包含：CPC/JPC/JEC/JNB/TRW/EIS/其他特种计算机产品
2000-000560	无忧服务卡	加固与特殊整机4年保修延保卡	适用于EVOC加固及其他特种机，包含：CPC/JPC/JEC/JNB/TRW/EIS/其他特种计算机产品
2000-000570	无忧服务卡	加固与特殊整机5年保修延保卡	适用于EVOC加固及其他特种机，包含：CPC/JPC/JEC/JNB/TRW/EIS/其他特种计算机产品
2000-000580	即时上门卡	全国通用上门服务次卡	本卡适用于单次上门服务，适用于上门服务的地址在中国大陆境内（除新疆、西藏、内蒙、宁夏、青海、甘肃等偏远地区），包含上门服务费和差旅费，不包含需更换的配件和维修材料的费用。
2000-000590	即时上门卡	偏远地区上门服务次卡	本卡适用于单次上门服务，适用于上门服务的地址在中国大陆境内的偏远地区（包括新疆、西藏、内蒙、宁夏、青海、甘肃地区），包含上门服务费和差旅费，不包含需更换的配件和维修材料的费用。
2000-000600	至尊服务卡	普通整机及单板1年上门服务卡	适用于EVOC原装整机类、单板类产品，包含：IPC/MEC/ERC/SPC系列整机产品，长卡/短卡/104/ECS/NET/EPI系列主板产品
2000-000610	至尊服务卡	普通整机及单板2年上门服务卡	适用于EVOC原装整机类、单板类产品，包含：IPC/MEC/ERC/SPC系列整机产品，长卡/短卡/104/ECS/NET/EPI系列主板产品
2000-000620	至尊服务卡	普通整机及单板3年上门服务卡	适用于EVOC原装整机类、单板类产品，包含：IPC/MEC/ERC/SPC系列整机产品，长卡/短卡/104/ECS/NET/EPI系列主板产品
2000-000630	至尊服务卡	普通整机及单板4年上门服务卡	适用于EVOC原装整机类、单板类产品，包含：IPC/MEC/ERC/SPC系列整机产品，长卡/短卡/104/ECS/NET/EPI系列主板产品

2000-000640	至尊服务卡	普通整机及单板 5 年上门服务卡	适用于 EVOC 原装整机类、单板类产品，包含： IPC/MEC/ERC/SPC 系列整机产品，长卡/短卡 /104/ECS/NET/EPI 系列主板产品
2000-000650	至尊服务卡	网络与带屏整机 1 年上门服务卡	适用于 EVOC 网络整机及带屏产品，包含：NPC/PPC/PDS/EWS 系列产品
2000-000660	至尊服务卡	网络与带屏整机 2 年上门服务卡	适用于 EVOC 网络整机及带屏产品，包含：NPC/PPC/PDS/EWS 系列产品
2000-000670	至尊服务卡	网络与带屏整机 3 年上门服务卡	适用于 EVOC 网络整机及带屏产品，包含：NPC/PPC/PDS/EWS 系列产品
2000-000680	至尊服务卡	网络与带屏整机 4 年上门服务卡	适用于 EVOC 网络整机及带屏产品，包含：NPC/PPC/PDS/EWS 系列产品
2000-000690	至尊服务卡	网络与带屏整机 5 年上门服务卡	适用于 EVOC 网络整机及带屏产品，包含：NPC/PPC/PDS/EWS 系列产品
2000-000700	至尊服务卡	加固与特殊整机 1 年上门服务卡	适用于 EVOC 加固类及其他特种机产品，包含： CPC/JPC/JEC/JNB/TRW/EIS/其他特种计算机产品
2000-000710	至尊服务卡	加固与特殊整机 2 年上门服务卡	适用于 EVOC 加固类及其他特种机产品，包含： CPC/JPC/JEC/JNB/TRW/EIS/其他特种计算机产品
2000-000720	至尊服务卡	加固与特殊整机 3 年上门服务卡	适用于 EVOC 加固类及其他特种机产品，包含： CPC/JPC/JEC/JNB/TRW/EIS/其他特种计算机产品
2000-000730	至尊服务卡	加固与特殊整机 4 年上门服务卡	适用于 EVOC 加固类及其他特种机产品，包含： CPC/JPC/JEC/JNB/TRW/EIS/其他特种计算机产品
2000-000740	至尊服务卡	加固与特殊整机 5 年上门服务卡	适用于 EVOC 加固类及其他特种机产品，包含： CPC/JPC/JEC/JNB/TRW/EIS/其他特种计算机产品

—以下空白—