

研祥客户服务政策

(第三版, 自 2015 年 4 月 1 日起执行)

欢迎购买研祥产品及服务!

研祥将致力于为客户提供后顾之忧的服务, 帮助客户实现竞争力的提升。

研祥产品分为“部件产品”、“原装整机产品”和“非原装整机产品”:

“部件产品”系指以独立部件形式销售的产品, 如主板、底板等。

“原装整机产品”系指研祥生产组装并以整机形式销售的产品, 原装整机产品均贴有研祥工厂的整机序列号标签, 整机中应至少包含机箱、主板、CPU、内存和硬盘(或 CF 卡)。

“非原装整机产品”系指经研祥授权的具备研祥认可装机资质的经销商购买研祥“部件产品”组装而成并销售给客户的组装整机产品, 非原装整机产品也贴有研祥产品序列号标签, 但与“原装整机”序列号标签内容有显著区别。

上述三类产品所享受的售后服务内容有明显不同, 本说明中相关条款中有具体而明确的定义说明。

此服务政策仅适用中国大陆境内, 港澳台地区的售后服务事宜依据海外市场售后服务执行。集成商销往海外的研祥产品由集成商负责返回大陆境内, 然后再按照本服务政策执行。

本说明信息请随时留意研祥网站, 如有更改请恕不另行通知。

研祥中文版网站地址: <http://www.evoc.cn>

研祥客服热线: 4008809666

研祥微信号: evoc1993

升级记录	
变更日期	2015 年 4 月 1 日
变更内容	1. 第一章 免费保修期限 1. 免费保修期限 2. 第四章 送修服务 1. 服务范围 3. 第四章 送修服务 3. 服务时效 4. 第五章 上门服务 5. 第五章 上门服务 5. 服务响应时间 6. 第五章 上门服务 7. 上门服务工作时间 7. 第六章 报修与处理流程 4. 服务方式 8. 第八章 购买服务 9. 附件一 研祥产品保修服务标准 10. 附件三 服务产品价格表
变更日期	2016 年 8 月 8 日
变更内容	1. 附件一 研祥产品保修服务标准 2. 附件二 服务网点及维修中心 3. 附件三 服务卡产品列表
变更日期	2017 年 3 月 30 日
变更内容	1. 第一章 免费保修期限 1. 免费保修期限。 2. 第二章 保修凭证 2. 查验号码 3. 第八章 购买服务 4. 附件一 研祥产品保修服务标准 5. 附件二 服务网点及维修中心 6. 附件三 服务卡产品列表

目录

第一章 免费保修期限.....	5
1. 免费保修期限.....	5
2. 免费保修范围.....	5
3. 免费保修起止日计算.....	6
4. 免费保修期的查询.....	6
5. 服务行为对保修期的影响.....	6
6. 保修期的延长.....	6
7. 超出免费保修期后.....	6
第二章 保修凭证.....	7
1. 保修凭证号码.....	7
2. 查验号码.....	7
3. 提供号码.....	9
4. 号码错误.....	9
第三章 电话服务.....	9
第四章 送修服务.....	9
1. 服务范围.....	9
2. 送修地址.....	10
3. 处理时效与进度查询.....	10
4. 费用和运输方式.....	10
5. 服务报告.....	11
第五章 上门服务.....	11
1. 确认是否享有上门服务.....	11
2. 上门服务网络覆盖.....	11
3. 现场服务人员.....	11
4. 服务备件.....	11
5. 服务响应时间.....	12
6. 报修受理时间.....	12
7. 上门服务工作时间.....	12
8. 客户需提供的协助.....	12
9. 责任和义务.....	13

10. 当次服务未完成.....	13
11. 争议处理.....	13
12. 服务报告.....	14
13. 其它事项.....	14
第六章 报修及处理流程.....	14
1. 报修.....	14
2. 非原装整机的报修.....	15
3. 产品类别与故障现象描述.....	15
4. 服务方式.....	15
5. 派发服务.....	16
6. 执行上门服务.....	16
7. 服务进程控制.....	16
第七章 开箱不良保障.....	16
第八章 购买服务.....	16
1. 购买方式.....	16
2. 服务卡产品分类.....	17
3. 付款方式.....	17
4. 其他服务购买.....	17
第九章 研祥免责声明.....	17
第十章 重修保证.....	18
1. 送修服务.....	18
2. 上门服务.....	18
第十一章 投诉.....	18
附件一：研祥产品保修服务标准.....	19
附件二：服务网点及维修中心明细.....	20
附件三：服务卡产品列表.....	21

第一章 免费保修期限

免费保修是指当产品发生非人为因素(即“物理损坏”与“使用不当”以外因素, 详见第九章)导致的故障时, 研祥有义务采取措施使其恢复正常状态, 并且不收取维修费用。免费保修期限与服务形式共同决定了服务内容。

1. 免费保修期限

研祥的部件产品免费保修期为两年, 免费保修期限内提供送修/寄修服务;

研祥的原装整机产品免费保修期为两年, 免费保修期限内提供送修/寄修服务, 不含免费上门服务, 客户可购买研祥服务卡产品获取上门服务。

研祥的非原装整机(指由研祥公司授权的具备研祥认可装机资质的经销商, 购买研祥部件产品组装而成并销售的组装整机), 其保修期限及服务方式等同于研祥部件产品。若经销商在销售非原装整机产品时与客户约定的免费保修期限及服务方式同研祥服务政策(或研祥公司与经销商的具体销售合同)相冲突时, 研祥仅对自身所承诺的内容承担责任。

定制化产品免费保修期原则上以定制协议为准, 协议无约定则免费保修期默认为两年。

在具体销售合同/协议中, 无论整机(包括原装与非原装整机)保修几年, 整机外设(显示器、键盘、鼠标)以及辅件(电池、风扇、开关)均只免费保修一年。

详细说明详见附件一。

提醒: 具体销售合同中产品的免费保修期限, 均以合同实际约定时长为准。合同未有约定, 则默认以研祥服务政策规定承诺时长执行。

2. 免费保修范围

对于部件产品, 免费保修的范围是指该产品本身。

对于原装整机产品, 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前或出厂后加装的设备。

对于非原装整机产品, 免费保修范围是指整机中经销商从研祥公司处购买的所有部件。整机中由经销商自行从他处所购买的部件, 研祥不能承担保修责任。

客户自行打开机箱盖并不影响保修与服务, 但研祥不鼓励客户自行修理或自行送第三方修理的行为, 请尽量由研祥客服中心或授权人员来承担维修工作。自行修理造成的损毁, 研祥不承担责任。

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，均由研祥公司按本政策予以保修（或更换）。研祥公司并不代替（代表）客户与原供应商联络。

3. 免费保修起止日计算

研祥产品免费保修期的起始日期以出厂日期为准。原装整机产品内的各原配部件的保修期起始日期均以整机保修期起始日期为准。

4. 免费保修期的查询

查询产品免费保修起始日期，请凭“产品序列号”与研祥客服中心 400 热线联系查询；或通过研祥官网、研祥官方微信查询。

5. 服务行为对保修期的影响

研祥产品在服务过程中更换备件或元件，并不影响（不延长也不缩短）其原有的免费保修期限，且可得到“重修保证”（详见第七章）。

研祥不鼓励客户自行修理或自行送第三方修理的行为，请尽量由研祥客服中心或授权人员来承担维修工作。自行修理造成的产品损毁，研祥不能承担责任。

6. 保修期的延长

研祥可为产品提供更长的保修和服务，请在购买产品时向研祥业务代表或经销商咨询。对于保修和服务到期后需要延购的，可与研祥客服中心联系办理。

7. 超出免费保修期后

部件产品超出免费保修期后，研祥仍可提供维修服务并将收取适量的维修费用，数额将依维修的具体情况由研祥客服中心与客户确认。

原装整机产品超出免费保修期后，其中的主板、底板等研祥自产部件，可按“部件产品”进行维修处理（送修）并由客服中心收取相应费用；外购部件（如 CPU、硬盘、内存等）超出免费保修期后，研祥不提供维修服务。

研祥客服维修中心会尝试修复每一件送修品，但对于超出免费保修期的产品，无法做必定修复之保证。

提醒：研祥客服中心提醒客户区分“免费保修期限”与“服务方式”。前者是指研祥承

诺为客户免费修复产品的期限，后者是指客户获得该服务的形式。

第二章 保修凭证

保修凭证是产品享受服务的凭证，没有保修凭证的产品，不能享受保修和服务。

为便于客户的报修工作，研祥将产品序列号作为保修凭证，不需要客户提供购机发票和/或保修卡。

1. 保修凭证号码

研祥部件产品凭其产品序列号保修，送修至研祥客服维修中心时，将通过系统数据库查阅该产品的免费保修期限，若有歧义则以第一章“免费保修起止日计算”的约定为准。

研祥原装整机产品凭“原装整机序列号”保修，报修时将通过系统数据库查阅该产品的免费保修期限，若有歧义则以第一章“免费保修起止日计算”的约定为准。

2. 查验号码

研祥产品“原装整机序列号”以字母和数字 E6/F6/Z6 开头的，由英文字母和数字混编组成 13-14 位数的序列号。一般位于机箱前面板左下角或正下方。研祥生产“部件产品”序列号均以字母 E 开头。

如何查找产品的序列号（详细见研祥官网指引或拨打 400 热线咨询）：

1) . 机箱上条形码位置





2) . 板卡上序列号位置



3) 纸箱上序列号位置



3. 提供号码

在报修原装整机产品时，请配合提供真实的原装整机序列号（及故障现象）。研祥 400 热线工程师将通过系统数据库查询机器配置，确认免费保修期限及客户应得到的服务形式。

为便于研祥质量部门寻找原因和改善质量，即使是同一批次购买的相同配置的产品，也请提供真正发生故障的那台机器的序列号。

4. 号码错误

错误的号码会导致备件错误，使服务无法继续。若属有意使用“错误号码”进行报修，则需为此次（和/或再次）服务支付计次上门服务的费用，在未付款以前，该客户所有的报修与送修将被暂停处理。

第三章 电话服务

研祥为客户提供终身免费的电话技术支持服务。

该服务热线为全年无休并 24 小时开通，节假日时将自动转接至值班工程师移动电话，负责解答客户的技术问题。为保证服务质量，客户与热线工程师的通话可能会被录音。

第四章 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。送修服务又称寄修服务或 RMA 服务。

研祥强烈建议，送修前请客户务必通过 400 热线进行咨询沟通，对送修产品故障作进一步确认，并得到确切的送修地址与最快的送修时效。（通过研祥业务人员转手送修，可能会导致送修品的二次物流运输，直接导致送修时间的延长。）

通过咨询确认，不在送修范围内的部件等亦可提前得到确认，以免造成客户不必要的操作、等待或损失。

1. 服务范围

研祥生产制造的原装整机产品和部件产品（包括由经销商销售的非原装整机产品中的研祥生产部件）都享有“送修服务”。

尚在免费保修期限内的原装整机，其 CPU、硬盘、内存等“外购部件”如需送修，请寄返至所属区域的研祥整机维修中心（请附整机编号及故障现象，以及返件地址）。

不在免费保修期限内的原装整机，其 CPU、硬盘、内存等“外购部件”不接受送修。

提醒：为避免运输途中损毁，请尽量不要整机送修，而以最小故障部件送修。

2. 送修地址

研祥目前在中国大陆境内设有四个维修中心，分别位于深圳（两个，分整机类与部件类）、上海、北京。维修中心的设置区分了整机与部件的不同。具体分类和地址详见附件二或致电研祥客服中心 400 热线咨询。

提醒：研祥各分支机构、各服务网点与服务授权商不负责受理客户送修（因维修所需设备及配件原因可能无法完成维修，会导致维修时长延误并对客户造成影响），如确有需要请务必先通过 400 热线咨询并得到确认后进行。

3. 处理时效与进度查询

研祥承诺：从研祥收到送修品后，保内产品 5 个工作日，保外产品 10 个工作日之内修复并寄出。如果届时不能返还，维修中心会及时与客户联系沟通。如果需要加急维修，请与客服维修中心联系安排。客户可通过研祥 400 热线或研祥官方网站查询所送修产品的维修进度。

通过研祥官方网站进入服务与支持页面，查找主板自助寄修，进行维修进度查询。

主板自助寄修

维修进度查询

请输入产品条形码

E8GML43C2000001

查询

 我要延保!

4. 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，若客户使用运费到付方式送修，研祥将要求客户在送修产品返回客户前支付该运费（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由送修方承担。

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。

提醒：因运输造成的物理损坏，由发件人与承运方联系解决。

5. 服务报告

研祥客服维修中心在寄返的维修品时，原则上不附带维修服务报告，若客户有此需求，可单独提出。该维修报告上并不加盖研祥任何形式的公章。

第五章 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，可购买研祥服务卡，获取上门服务。如原来不具备上门服务，而需临时或升级上门服务，客户可向研祥客服中心购买服务卡。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。

提醒：研祥客服中心提醒客户区分“免费保修期限”与“服务方式”。前者是指研祥承诺为客户免费修复产品的期限，后者是指客户获得该服务的形式。

1. 确认是否享有上门服务

可致电研祥客服中心 400 热线查询。

2. 上门服务网络覆盖

研祥上门服务覆盖范围包括中国大陆（除新疆、西藏、内蒙古等偏远地区）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。极偏远地区的上门服务到达时间可能需要客户提供交通协助且服务可能会延期。

3. 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。

4. 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。无论是免费服务还是付费服务，均可得到相关

的“重修保证”。

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。请给予方便以利研祥技术服务工程师或授权技术服务工程师将其带离现场。如有（数据）安全之虞，建议全款购买该部件。

提醒：研祥不提供“临时顶替用备件”服务，如有需要请与销售该产品的销售人员/销售商联系。

5. 服务响应时间

研祥在受理报修后两小时内响应客户，并与客户约定具体上门服务时间等事宜。有服务网点的城市下一个工作日到达维修现场，无服务网点的城市三个工作日到达维修现场。研祥服务网点详见附件二。

6. 报修受理时间

研祥 400 热线全年无休并 24 小时接受客户报修，但安排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，研祥可提供电话技术支持，但不能立即安排上门服务。

报修时，需提供“整机序列号”和故障现象，只有提供了整机序列号和故障现象的报修，才被视为有效报修。

7. 上门服务工作时间

研祥标准上门服务为 5*8 小时上门服务，即工作时间：非节假日的周一至周五，上午九时至下午六时。如需要 7*24 小时上门服务（工作时间不区分节假日全天提供上门服务），可购买研祥加急上门服务产品。若客户在上门服务时间上有特别需求，须在具体报修中说明，与研祥 400 热线进行协商，结果以协商为准。协商过程中，研祥将尽力实现客户与研祥的双赢。

8. 客户需提供的协助

对于上门服务，客户需提供必要的协助，以使研祥服务工程师进入现场并采取措施使设备恢复正常工作状态。必要的协助（可能）包括但不限于以下内容：

- 一、协助进入和离开现场；
- 二、协助使设备脱离集成系统而处于可以进行维修操作的状态；

- 三、协助提供必要的工作环境（空间，电力，照明等）；
- 四、协助输入操作密码（不必向现场工程师提供密码，并请自行维护密码安全）；
- 五、协助提供设备的必要附件（钥匙、驱动光盘等）；
- 六、协助提供必要的安全保证（如犬类威胁等）。

研祥指示现场服务工程师尽一切可能努力尝试完成所派遣的服务并追求最大程度地满足客户的要求，但当上述条件缺失时，服务有可能无法完成。

提醒：若现场服务工程师到达现场 4 小时内无法与客户取得联系，或 12 小时内客户无法提供必要条件与安排以使服务工程师进入现场并实施服务，则服务工程师有权取消本次服务并返回。当次保修之产品及故障，若客户期望第二次上门，则需要作付费处理（包括服务费和差旅费，市内服务可免除差旅费）。为客户利益计，建议客户在和研祥客服中心约定具体上门时间前，安排好具体时间并保持联系方式有效与电话畅通。

9. 责任和义务

服务过程中若需研祥提供“研究”类协作，请与研祥客服 400 热线联系，此协作可能被要求付费。

研祥不承担任何由设备或服务导致的连带损失，请客户及时做好备份工作并在现场服务人员到达前备份好客户的数据。

10. 当次服务未完成

如当次服务并未能彻底解决客户的问题（例如备件失效或工程师判断错误），研祥客服中心会为客户再次安排服务。因此请针对本次服务的过程及结果，在审核《客户服务报告单》后签字。

计次购买的上门服务，除非客户原因，否则再次服务时不再收取服务费用。

11. 争议处理

若属“物理损坏”或“使用不当”，则研祥不提供免费的上门服务。当发生关于“物理损坏”或“使用不当”的争议时，按如下办法处理：

- 一、如已肯定是“物理损坏”或“使用不当”，则请按“送修”的方式处理；
- 二、如希望就“物理损坏”或“使用不当”派发上门服务，则需提供事后属“物理损坏”或“使用不当”时的付费保证（传真并加盖公章），该费用将包括服务费用、差旅费和备件费用。

12. 服务报告

研祥派遣的技术服务工程师在完成当次上门服务工作后将填写《客户服务报告单》，请客户填写对该次上门服务的意见并签署姓名。该报告单一式三份，研祥、服务派出机构和客户各执一份。除该报告单外，研祥客服中心不再提供其它任何形式的关于此次服务工作的报告。

请妥善保管该报告单，以利维护客户的合法权益。

提醒：研祥现场服务报告单上并不加盖任何形式的公章。

13. 其它事项

寄件服务

若属键盘、鼠标、线缆等部件损毁，经确认客户拥有自行更换的能力时，研祥将改用“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。

值守服务

研祥安排的现场服务工程师在为客户更换功能正常的部件并以通用形式证实其状态完好后，有权离开现场。离开现场后若设备再发生故障，请与研祥客服中心联系，研祥客服中心会继续为客户安排现场服务。

若担心再次发生问题而要求现场服务工程师留守，则需向研祥客服中心购买值守服务。值守服务的价格为每小时 100 元。

第六章 报修及处理流程

若客户购买的研祥产品出现故障，可按如下步骤报修：

1. 报修

拨打客服热线 4008809666 或通过研祥官网、研祥官方微信在线报修。除此之外，其他报修方式（比如通知研祥业务代表报修等）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，研祥强烈建议客户使用如上两种报修方式与研祥客服中心联系。

2. 非原装整机的报修

经销商销售的非原装整机，客户通过研祥 400 热线、研祥官网或研祥官方微信报修后，研祥客服中心会与客户确认：若客户送修整机中研祥提供的部件，则可以直接送修到研祥维修中心(具体地址见附件二)；若客户需要上门服务、送修整机或送修整机中非研祥提供部件，则研祥客服中心会将该客户服务需求传递到销售该产品的经销商，客户须直接和经销商联系。

若客户将经销商销售的非原装整机在未经 400 热线确认即寄修到研祥客服维修中心，在研祥客服维修中心与客户沟通且客户要求继续维修的情况下，研祥客服维修中心可能会向客户收取维修、物料和运输费用。

3. 产品类别与故障现象描述

部件产品如已确认故障，可直接联系研祥客服维修点进行送修；如需要提供相应的技术支持，请与研祥客服热线联系后再决定是否送修。

原装整机产品请提供“原装整机序列号”，然后通过服务热线或网站在线报修与研祥客服中心联系。不能提供“原装整机序列号”或提供的原装整机序列号无法得到核实（与实际配置不符）时，研祥可能无法为客户进行下一步的服务安排，但仍可做电话技术支持。

充足和准确的信息将有利于迅速找出问题所在，减小设备的瘫痪时间，降低客户损失。研祥建议客户在报修前整理（包括但不限于）以下信息：

- 一、发生问题的时间；
- 二、从没有故障到发生故障的各种改变；
- 三、是否加装了功能板卡；
- 四、是否已重新安装操作系统和应用软件；
- 五、屏幕显示信息。

无法提供任何故障现象的报修将视为无效报修，不能够继续处理。

提醒：类似“坏了”“不能用”“失效”并不被认为是“故障描述”，因为此类判断性用语无法为技术判定提供任何协助。

4. 服务方式

研祥原装整机产品、部件产品或非原装整机产品中部件，都可送修至研祥客服维修中心。

如果是原装整机产品，在享有上门服务的服务方式时，研祥客服中心会安排上门服务；不享有上门服务的服务方式时，且未购买含上门服务的研祥服务卡，则请送修至研祥客服维修中心。

5. 派发服务

在关于故障现象的信息已足以做出判定或已可以尝试进行初步判定后，研祥客服中心的热线工程师会尽快为客户安排服务。将会根据备件情况以及客户所享受的服务承诺，服务工程师会与客户确认可到达现场的具体时间。在为客户安排服务时，请配合提供较为详细的资料，例如单位全称及现场地址等。

6. 执行上门服务

在约定的时间内，研祥技术服务工程师或授权技术服务工程师会执行上门服务。

工程师执行上门服务时，会填写《客户服务报告单》，请客户在服务完成后审阅该报告单并签署大名和/或意见。该报告单一式三份，第三联将由客户留存。请妥善保管该报告单，以利维护客户的合法权益。

工程师当次服务未解决问题时，将在服务单上注明。无论设备是否恢复工作状态，希望都能就当次服务进行服务评价并签字。

7. 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，如客户在报修及接受服务的过程中遇有任何问题，请随时与研祥客服中心联系。

第七章 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。

第八章 购买服务

1. 购买方式

研祥建议客户在购买产品时随产品一并购买服务卡产品。可以通过研祥业务代表、经销

商、研祥商城、400 服务热线、客服中心等渠道购买服务卡产品。

若需加购/续购买服务卡产品，请与研祥客服中心联系购买。须确认产品尚在保修期内，且未超过出货之日起五年内；已过保产品如需购买此服务卡，须经研祥客服中心确认产品外观及功能正常，方可购买服务卡产品。

2. 服务卡产品分类

研祥服务产品包含：无忧服务卡（延长保修期）、即时服务卡（计次上门服务）、至尊服务卡（含上门服务的延保卡），产品分类详细详见附件三《服务卡产品列表》。

3. 付款方式

研祥客服中心原则上不建议客户现场支付服务或备件费用，以避免客户的权益受到损害。若有任何关于付费方面的疑问，请立即致电研祥客服中心进行查证。

研祥服务产品付款资料请以“服务产品销售合同”为准。

4. 其他服务购买

研祥客服中心根据客户需求提供其他增值服务项目，详细请联系客服各服务网点。

第九章 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、差旅和备件三项费用，即使产品处在保修期内也是如此。

- 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、外壳、接插部件等）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（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。

提醒：因运输造成的物理损坏，由发件人与承运方联系解决。

第十章 重修保证

研祥对于所有的服务类型，都提供一定时长的“重修保证”，即使该期限超出了原有的保修期也是如此。重修保证将连续有效。

例如：当产品在免费保修期的最后一日发生故障时，研祥将予以免费维修，维修后的产品将得到为期三个月的“重修保证”，若在此期间内又发生同样问题（注意：仅限于同样问题且相同部件），研祥将负责再次维修，并自问题发生的当天起，再提供三个月的重修保证。

1. 送修服务

送修服务的产品，自研祥送返（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. 上门服务

上门服务后，自上门服务结束（以现场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。

若服务中最终确认部件损坏且该部件已超出免费保修期的，客户仍需要承担相应的备件费用，无论是否在重修义务保证期内都是如此。

第十一章 投诉

研祥就客户服务部分设有专门投诉受理人员，客户可直接致电研祥客户服务热线4008809666，申明“投诉”并要求受理人员处理。

附件一：研祥产品保修服务标准

产品类型	名称	保修期(月)	服务方式	服务时效	保修期内免费服务项目	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个工作日到达现场（研祥服务网点参照附件二）	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			
	I/O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：

- 1、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。
- 2、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）。

附件二：服务网点及维修中心明细

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	广州市天河区龙口东路 366 号鸿景园西座四楼 401	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

附件三：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—