

# 同方通用终端产品标准服务承诺

## 一、服务与响应

### 1.1、服务热线

产品服务专线：400-922-0586 ， 7\*24 小时

### 1.2、响应时间

为确保您的服务需求得到有效满足，当您的产品出现故障时，请您首先拨打当地专属服务工程师或同方信创服务热线进行咨询和报修；

- 1)、2 小时电话响应：当接到您的报修电话时，我们的授权服务机构将在 2 小时内与您取得电话联系，确定维修事宜；
- 2)、有上门服务的产品：地方服务中心将为您提供 5 天\*9 小时上门服务；
- 3)、有上门服务的产品：第二个工作日上门服务：针对保修范围内出现故障的产品，厂商在全国主要城市提供第二个工作日上门服务，具体服务时间由服务中心与您确认；
- 4)、不在免费上门服务期限，您可有偿订购同方服务产品，为您提供保障无忧延保服务支持。
- 5)、特殊情况：当您的时间不方便工程师上门服务或遇到不可抗力导致无法及时提供上门服务，服务时间以我们的工程师与您协商的时间为准；

### 1.3、服务范围

- 1)、有关本产品相关售前购买、技术问题、服务诉求、意见与建议等的咨询，可通过全国统一服务热线 400-922-0586 获得帮助；
- 2)、产品自销售之日起（以购机发票及三包凭证日期为准）七日内，主机及显示器出现电性能故障，您可以选择维修、换货或退货；
- 3)、产品自销售之日起第八日至第十五日（以购机发票及三包凭证日期为准），主机及显示器出现电性能故障，您可以选择维修或换货；
- 4)、产品服务中心只负责咨询和维修业务，退换货请您与销售商联系。退换货时请保证原机的所有附件（随机资料、盘片和其他附品）完好无缺；
- 5)、自您购机之日起三年内(以购机发票、有效合同日期为准)，产品出现硬件电性能故障,可享受指定服务承诺；

#### 1.4、服务细则

- 1)、保修凭证：您的在保修范围内的硬件故障时，均可凭该《产品保修证书》（含三包凭证）和购机发票享受我们的保修服务；
- 2)、保修起始日期：通常情况下，将以您的购机发票或有效合同日期或《产品保修证书》标注的日期计算，若您无法提供以上有效的保修凭证，我们将以产品的出厂日期加 45 天计算保修日期；
- 3)、在保修范围内维修或更换后的产品或部件，在剩余保修期内继续享有保修，剩余保修期不足 3 个月的按 3 个月计算，但对初始保修期在 1 年以下的产品和/或部件，在上述情况下，剩余保修期不足 30 天的按 30 天计算。
- 4)、通用机各部件保修政策：

同方通用终端产品标准服务保修政策			
部件	通用笔记本	通用台式	通用一体机
主板	3年/1年免费上门	3年/1年免费上门	3年/1年免费上门
CPU			
内存			
电源/适配器			
独立显卡			
电池			
硬盘			
键盘			
鼠标			
其它板卡（独立网卡等）			
其他附件部件（指示灯、风扇、内置音箱、按键、光驱、前置usb小板、内置无线网卡/摄像头、笔记本液晶升压板/屏线/笔记本喇叭等）			
液晶屏/液晶显示器			
预装软件			
单独销售软件产品	1次上门安装/1年免费升级+远程电话技术支持	1次上门安装/1年免费升级+远程电话技术支持	1次上门安装/1年免费升级+远程电话技术支持
400热线服务	7*24小时	7*24小时	7*24小时

#### 1.5、客户自装硬件服务

- 1)、原厂保证《产品出厂标准配置单》明示的硬件配置完全兼容，不保证您自装硬件与产品兼容；
- 2)、非原厂标准配置的硬件电脑发生硬件兼容问题，服务机构或服务热线可为您提供免费电话咨询或有偿服务；
- 3)、如果原厂电脑硬件与您自行加装的硬件或软件发生冲突或不兼容，可以协助您

及部件相关厂商共同解决。

#### **1.6、非保修范围**

属于下列情况的机器（包括部件）故障或损坏，均不在保修之列，请您选择有偿维修服务。

- 1)、捆绑销售及非原厂生产的附品；
- 2)、无法提供原厂计算机设备保修凭证、购机发票或有效采购合同；
- 3)、整机、部件已经超过保修期；
- 4)、非厂家电脑授权服务机构人员或客户本人实施维修、拆卸机器及部件造成的机器故障或损坏；
- 5)、因意外因素或人为原因引起的故障包括：操作失误、划伤、搬运、磕碰、市电电压不符合标准、电脑内进入异物（水或其他物品）原因造成的机器故障或损坏；
- 6)、非原厂配件或因使用非原厂方电脑配件导致的故障或损坏；
- 7)、使用盗版软件、未经相关领域测试认证机构认证及公开发行的第三方软件及病毒而导致故障或损坏的；
- 8)、因自然灾害等不可抗力（如地震、火灾）等原因造成的故障或损坏。

#### **1.7、特别提示**

- 1)、为保证您的数据安全，请您及时对您认为重要的数据自行备份；厂商不负责免费数据备份及恢复服务，也不承担相应的法律责任；
- 2)、当您购买的产品部件超出保修期后或自身原因无法返还厂家，接受维修服务时您需要支付备件成本费及服务费，该备件自维修完成后将享受三个月保修，厂商承诺的免回收部件除外。
- 3)、当本承诺条款与国家信创产品统一标准政策不符且低于标准时，以国家信创产品统一目录服务标准为准。