

雷视一体机 售后服务手册 V1.1

版本历史

日期	版本	版本描述
2025-09-10	V1.0	创建文档
2026-08-31	V1.1	创建文档

目录

雷视一体机	1
版本历史	2
1. 售后服务条款	4
1.1. 产品保修要求	4
1.2. 远程技术服务	4
1.3. 单次现场服务（海外）	4
1.4. 解决方案指导	4
1.5. 客户培训	5
1.6. 验收指导	5
1.7. 备件要求（海外）	5
1.8. 故障解决率要求	5
1.9. 整机坏件率要求	5
1.10. 服务时间及方式	5
1.11. 保修要求	5
1.12. 买断维保要求	6
1.13. 备件模型	6
1.14. 故障解决率要求	6
1.15. 响应及时率要求	6
1.16. 返修要求	6
1.17. 整机设备更换要求	6
2. 维修记录表	7
3. 售后服务联系方式	8

1. 售后服务条款

1.1. 产品保修要求

提供 36 个月的免费保修期限（到货后+90 天起算），免费保修期内由设备质量引起的故障免费提供技术支持和设备返修服务，如延长保修期，支持付费服务。

以下情况造成的产品故障不在保修范围之内：

1. 超出规定的保修期限；
2. 人为故意或疏忽造成的损坏，包括非正常环境下使用，不按照说明书使用引起的损坏；
3. 不可抗力（如火灾，水灾，地震，雷击等）引起的意外情况；
4. 社会性问题（如动乱，战争，罢工，政府管制等）引起的服务条件恶化；
5. 能量供应中断（如电力，供水，油料等）引起的服务无法实施；
6. 第三方产品，软件，服务或行为导致的故障或损坏；
7. 产品使用过程中发生的正常脱色，磨损和消耗，产品可以不间断或无错误地正常运行；
8. 附件（如文档，产品附件，安装附件，工具等），消耗品（如包装箱类，电池类或保护膜随时间推移而损耗的消耗品，除非是因材料或工艺缺陷而发生的故障），结构件（如防护罩，支架等）发生的故障；
9. 不能出示产品有效质保凭证和有效原始购物发票或收据，产品原序列号标签有涂改，替换，撕毁的现象，产品没有序列号或质保凭证上的产品型号或编号与产品实物不相符合的；
10. 未安产品随附的说明，操作手册使用产品，或者产品未用于预定功能或环境；
11. 产品的齐备性和外观状态不属于保证范围，客户应在接收产品时当场检验并对任何不符提出异议。

1.2. 远程技术服务

保修期内免费提供远程技术支持服务。

1.3. 单次现场服务（海外）

可以提供中东/东南亚主要国家如沙特、阿联酋、伊拉克、马来现场产品现场培训，软件调试服务，硬件安装指导服务。

1.4. 解决方案指导

免费提供远程/现场解决方案指导，包括：安装方案，供电方案，网络连接方案等，确因投标方质量问题，投标方须在合同约定内的免费单次现场服务。

1.5. 客户培训

免费提供远程培训服务，包括：服务导入培训，面向研发和服务人员，提供赋能；客户有需求的话，供应商给远程培训服务。

免费远程培训服务不超过 5 次/年。

1.6. 验收指导

免费提供项目验收远程指导，确因投标方质量问题，投标方须在合同约定内的免费单次现场服务。

1.7. 备件要求（海外）

提供发货的 0.5%进行备件买断。

1.8. 故障解决率要求

故障解决率 100%。

1.9. 整机坏件率要求

整机发货坏件比例每次<0.5%。

1.10. 服务时间及方式

1、提供 7×24 小时远程技术支持服务，响应时间小于 30 分钟，重大问题（1 级和 2 级）解决时间小于 3 天，一般问题（3 级和 4 级）解决时间小于 5 天。

2、提供紧急现场支持服务，到达现场间<2 天，400 公里以上双方商议，响应时间小于 10 分钟，解决时间小于 4 个小时。

1.11. 保修要求

提供 3 年的免费保修期限（到货华为后+90 天起算）。

免费保修期内由设备质量引起的故障必须免费提供技术支持和设备返修服务,质保期内若供应商提供的产品出现质量问题，超过约定故障率的，由供应商负责进行维修，由此产生的维修费用、工程登高车的租车费用、人工费用、差旅费用由供应商自行承担。在故障率范围内的，由供应商负责免费维修。

超出设备保修期的延保服务方案

延保年度	相对设备状态	费率（占设备单价）
------	--------	-----------

第 1 年延保	服役第 4 年	5%
第 2 年延保	服役第 5 年	7%
第 3 年延保	服役第 6 年	9%

说明：若招标方要求打包一口价或需更强竞争力，可按下浮档 **4% / 6% / 8%（三年合计 18%）** 报价；大批量采购（如 ≥ 50 台）可再给予 3% - 5% 批量优惠

备注说明：因氙气灯管有使用寿命限制，实际质保以 3 年和 1000 万次先到者为准。

1.12. 买断维保要求

部分海外项目中，招标方将不需要购买设备的任何维保服务，此种情况下，供应商需要以折扣形式将单设备降价，折扣比例为 95%。

1.13. 备件模型

提供设备的备件模型，提供发货的 0.5%进行备件。

1.14. 故障解决率要求

整机维修故障解决率 $\geq 100\%$ 。

1.15. 响应及时率要求

不能兑现合同服务响应承诺的的问题，一年不应超过 3 次，否则一次记一个关键事件，并承担赔偿责任。

1.16. 返修要求

设备维保期内，由于设备自身质量问题而引起的故障，供应商须提供免费维修服务，返修周期 ≤ 10 个工作日（从用户寄出设备时间起算）。

1.17. 整机设备更换要求

同一机器一年内出现一次以上硬件故障免费进行更换。

2. 维修记录表

日期	设备编码	送修人	故障现象	维修过程	维修结果	客户

3. 售后服务联系方式

公司名称：北京川速微波科技有限公司

地址：北京市海淀区东升科技园二期 8 号院 3 号楼 8 层

联系电话：15911112279

联系邮箱: yundou@invo.cn