

研华便捷服务产品手册

Advantech Customer Care -Warranty

/ 基础服务
/ 换件服务
/ 上门服务
/ 延保服务
/ 定制服务
/ 会员服务

本服务产品手册代替V-1.1版,自2021年01月01日起生效

V1.2

概述

本服务产品手册主要介绍研华公司(以下简称研华)Warranty服务产品(上门/换件/延保)的定义、标准及内容,用于帮助研华服务产品经销商、服务合作伙伴和产品最终用户了解研华的“便捷服务”产品和服务政策。

研华仅在中国提供本手册所列的服务产品,服务范围不包括中国的香港、澳门和台湾,集成商或用户如将附带便捷服务的硬件产品销售、移转至其他国家和地区:

- 原则应将客制/定制产品返回中国后依本手册接受对应服务;
- 相关售后服务事宜会依据研华海外、当地服务政策执行。

标准品: 包括研华自有品牌的所有产品(客制/定制化产品除外)、部件产品(如主板、机箱、板卡、模块等)及经研华系统厂组装的研华整机[标准料号]。

CTOS研华原装整机: 依客户不同要求、订单内容定制生产的客制化产品。

《研华便捷服务产品用户手册》最新版本信息请登录研华网站 <http://www.advantech.com.cn/care> “研华售后服务”官微或致电研华橙悦客服热线:(4008108389)咨询。

此服务产品用户手册最终解释权归研华(中国)客户服务事业部

注意: 为了保证您的求助得到最快的响应,请您在提出服务需求时,提供以下详细的信息:

- (1) 联系人、联系电话
- (2) 公司名称、设备所在详细地址
- (3) 设备序列号或条码
- (4) 详细的故障现象描述及信息
- (5) 配合研华橙悦客服热线作远程一般性的排查操作



Contents 目录

01

研华橙悦客服

研华便捷服务产品汇总表(含基础客户服务) 05

02

基础客户服务

橙悦客服平台 09
远程问题处理 10
技术验证服务 10
线上技术支持 11
客户关怀 11
RMA维修服务 11

03

橙悦便捷服务产品

换件服务 15
上门服务 21
延保服务 27
定制便捷服务 29

04

研华橙悦会员服务

研华橙悦会员服务 37

05

Warranty便捷服务产品执行标准 39
服务免责及客户信息声明 41

研华橙悦客服

研华拥有覆盖全国的服务网络，研华橙悦客服秉承“真诚、热情、专业、快速”的服务理念，在7×24小时热线技术支持及标准质保维修的基础上，推出“便捷”、“健捷”、“智捷”全方位的增值服务，助力延长设备的生命周期，实现设备使用价值的最大化。

橙悦服务热线：400-810-8389/800-810-8389

橙悦客服邮箱：CARE.ACN@advantech.com.cn

橙悦官方网址：www.advantech.com.cn/care

橙悦服务官微：“研华售后服务”或“advantech4008108389”

研华便捷服务产品汇总表(含基础客户服务)

	服务类别	服务响应时间(资格)	服务内容描述
基础客户服务	 橙悦客服平台	7×24周一至周日, 00:00~24:00	服务热线, 电话受理(全天候,节假日无休)
	 远程问题处理	标准技术热线服务: 5×9 远程客服平台: 周一至周五, 08:30~17:30 会员技术热线: 7×24 周一至周日, 00:00~24:00	A类问题: P1即时响应, 最短30分钟内出应急或建议方案 B类问题: P2马上响应, 30分钟后提出可行或建议方案 C类问题: P3正常排队, 最长60分钟内给出可行方案 D类问题: P4低优先级, 客服平台提出诉求, NBD响应处理 E类问题: P4低优先级, 客服平台提出诉求, NBD响应处理
	 技术验证服务	现场技术服务(收费按记次价格)	对不涉及硬件的疑难应用问题提供收费的现场支持
	 线上技术支持	为客户提供更多可选择的非现场技术、验证服务, 包括功能测试、异常定位、故障定性、系统升级以及维护保养等。	对不涉及硬件维修更换的应用问题提供收费的寄送验证服务
	 客户关怀	橙悦客服平台: 人工客服5×8, 自助服务7×24	“研华售后服务”官微、QQ、官网技术咨询、自助服务(产品驱动下载等)、报修、服务投诉
	 RMA维修服务	回访/营销: 橙悦平台 工作日5×8 满意度调查: 橙悦平台 工作日5×8	线上拜访客户(了解需求、服务反馈、效果评价、服务营销)
	 上门服务产品	5×9周一至周五, 08:30~17:30	线上征求意见、了解服务效果、客户服务满意度调查
便捷服务产品	 上门服务产品	5×9×TBD ² 周一至周五, 08:30~17:30 [出货后1-5年的上门服务]	从接收之日起最短5个工作日完成维修
	 换件服务产品	5×9×NBD ² 周一至周五, 08:30~17:30, NBD寄出: 下一工作日寄出 [出货后1-5年的换件服务]	5×9受理报修、远程支持; 有效报修后2个工作日上门 1. 用户现场距最近研华服务中心超500公里或非一线省会, 研华将根据交通等具体条件与用户协商现场服务时间 2. 服务时效自远程判断需要派现场服务起下1个工作日起计
	 延保服务产品	延保服务[出货后3-5年] 周一至周五, 08:30~17:30	5×9远程支持、受理, 下1个工作日寄出(含换件和换机2种服务产品) 若用户现场距离最近的研华服务中心500公里以上或非一线省会市场, 备件到达时间可能会有所延长, 研华承诺将根据交通状况尽力加快“服务产品”的交付速度
	 定制便捷服务	7×24上门服务[定制] 换件服务[定制]	服务生效时效: 自付费之日起10个工作日生效 维修: 自接收、登记之日, 5个工作日内修复
	 定制便捷服务	验机安装服务(到货) 客户保留服务(存储介质保留)	勘察评估、绑定地理位置、服务内容价格定制、签定合同
橙悦会员服务	 会员基础服务	会员技术热线: 7×24; 优先进线 会员资格: 会费/认证制/认可制 保持延续: 年费/会员识别: 手机号	出货后6-10年的换件服务, 浮动费率, 勘察后定制费率/合同 提供备机“换件服务”, 评估定制, 料号、价格、合同
	 个人会员	会员费: 200元/首年(续费9.5折)	直销终端客户提供一次性验机、安装、调试; 评估定制价签合同
	 企业会员	会员费: 1000元/首年(续费9折)	整机中硬盘/SSD存储介质客户可留存, “上门服务”辅加服务
	 精英会员	会员费: 2000元/首年(续费8.8折) 服务商资格认证制(另公布)	尊享差异化服务, 无限次到店免费常规检查 向橙悦客服购买会员服务产品(服务备件/现场技术/记次上门/延保服务/线下技术验证保养)享市价8.2-9.5折优惠 企业以上会员中最终客户, 其可执行的计次上门服务, 享每次/件先上门后付款待遇
	 核心会员	会员费: 5000元/首年(续费8.5折) 服务商资格认证制(另公布)	赠送1次/件技术验证服务+会员服务产品9.5折
	 橙悦合伙人	会员费: 8000元/首年(续费8.2折) 服务商资格认证制(另公布)	赠送3次/件技术验证服务+会员服务产品9折

说明

1. 基础客户服务的服务对象: 销售、使用研华硬件产品和研华服务产品的客户；
2. 基础客户服务的服务范围:
 - 硬件产品，使用过程中的技术支持、咨询、信息提供；
 - 服务产品，销售及购买咨询，服务产品报修、远程判断、服务执行中指导和评价售后支持，服务政策咨询、故障申报、、服务投诉及服务和产品建议等；
3. “便捷服务产品”的服务对象: 针对研华硬件，即产品或原装整机出厂时的配置为服务范围，超出或不在出厂记录内的硬件及配置、操作系统问题、无授权或知识产权的系统安装应用、软件病毒、与外设外接板卡连接兼容性或应用、整机内的数据通讯等板卡的调试应用(只限涉及要用到相关仪器时)不在上门服务的范围。发生上述例外情况时研华公司会协助您进行相关技术支持；
4. TBD, 报修后2个工作日。工程师抵达现场时间自远程判断需要派工程师去现场的第2个工作日起算；
5. NBD, 受理后的下1个工作日；
6. 问题严重级别定义如下:
 - 1) A类问题(Fatal): 出现严重故障，造成系统或应用程序崩溃、死机、系统挂起，或造成数据丢失，主要功能完全丧失，导致本模块以及相关模块异常等问题，涵盖在使用过程中服务、通讯中断/错误的事件，不涉及异常操作。
 - 2) B类问题(Critical): 系统的主要功能部分丧失、数据不能保存，系统的次要功能完全丧失。问题局限在本模块，导致模块功能失效或异常退出。如致命的错误提示，程序接口错误，产品部分操作不可用，但是仍能使用，对用户相关的功能、工作没有影响，或影响可以隔离或规避。
 - 3) C类问题(Major): 对业务运营造成有限的影响，次要功能没有完全实现但不影响使用。如提示信息不太准确，或用户界面差，操作时间长，系统可运行功能受限。未限制客户的整体业务运行。
 - 4) D类问题(Minor): 业务运行没有造成影响。操作者不方便或可能遇到麻烦，但它不影响功能的操作和执行。
 - 5) E类建议(Enhancemental): 以及对设备功能、规格、操作和配置的咨询求助，且咨询不涉及网络的评估、性能分析；优先级表示方法: 立即解决P1、高优先级P2、正常排队P3、低优先级P4。
7. 现场技术服务，指对客户使用研华产品过程中遇到的疑难问题(不涉及质量、故障和硬件更换)，研华提供收费的现场技术服务，即由研华橙悦客服的技术工程师到客户现场协助客户解决研华产品的使用问题。

基础客户服务

橙悦基础客户服务提供橙悦客服平台、远程问题处理、在线技术支持、客户关怀和RMA维修服务，包括产品的正品验证、使用指导、故障判断，技术疑难解答、服务报修与派单、服务产品的购买咨询以及服务的满意度调查等，用户可以通过研华橙悦客服热线、研华售后服务官微以及QQ多渠道接入，随时随地获取服务。

橙悦客服平台

研华专门设立了橙悦客服热线(400-810-8389/800-810-8389)，为客户提供24小时的售后技术支持(故障申报、硬件报修等)、服务产品销售及购买咨询、服务政策咨询、服务投诉及服务及产品建议等服务请求的受理。对所有来电进行实时响应，由相应技术工程师最短时间内对故障问题进行实时判断、支持、受理。整个过程相应的服务系统全程记录和跟踪，确保客户每个服务请求都能够得到及时解决。

服务中研华橙悦客服及客户的责任义务

序号	活动	研华	客户
1	通过公开渠道及媒体发布宣传热线号码 400-810-8389	☑	-
2	接收与确认服务请求，创建客户信息(公司名称、地址、电话)	☑	☑
3	故障报修，须提供故障设备的序列号或条码信息	☺	☑
4	故障信息确认和远程排查(产品的音视频提供、协助进行必要操作)	☑	☺
5	对客户服务请求进行分类和分级	☑	-
6	按对服务请求的判断进行后续的处理、派单和方案建议	☑	☺
7	服务请求的处理情况确认、请求处理完成情况评估	☑	☺
8	服务请求的回访、客户满意度的统计、分析	☑	☺

☑ 表示责任方；☺ 表示协助方；



远程问题处理

研华橙悦客服在接到系统、产品故障或使用问题申报后，将进行远程故障判断、分析与处理，及时排查故障类别、可能的原因。

远程问题处理包括方式：电话支持支持和远程接入。

电话技术支持

研华橙悦客服工程师接到服务请求后，将在服务等级规定的响应时间内通过电话的方式进行技术支持，帮助客户对问题进行判断、分析以及定位，提供解决问题的方案，并远程指导、协助客户进行实施。

远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，研华在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理服务中双方的职责分工

序号	活动	研华	客户
1	提供问题处理服务申请的途径	☑	-
2	在规定的时效内响应服务请求	☑	☺
3	将问题升级到相应的后续专家支持团队(FAE/台北AE等，必要时)	☑	-
4	提供问题定位所需的设备序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等	☺	☑
5	提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权研华远程接入	-	☑
6	提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态(必要时)	☑	☺
7	实施问题解决方案并验证其有效性	☺	☑
8	确认解决方案的效果并反馈问题的状态	-	☑

技术验证服务

对经电话、远程接入的支持不能解决的不涉及硬件维修更换的故障判断、需要对实物识别和操作才能处理的应用问题以及非现场维护保养等提供收费的“线下技术服务、验证服务、保养服务、整机综合维护保养服务”简称【技术验证服务】。

服务方式：邮寄，北京市海淀区上地6街7号 研华大厦(研华橙悦客服)(客户和研华承担各自寄发的快递费)

联系窗口：400-810-8389，“研华售后服务”官微

注：技术服务和技术验证服务是对应用/异常的定性和技术处理，不是对异常部件提供发生异常的原因分析！

线上技术支持

研华公司“研华售后服务”官微及研华网站提供了大量的产品和技术资料，如产品手册、产品应用案例、使用经验汇总、产品驱动等，您可以访问公司网站并下载相关资料，以自助服务的方式获得最新的产品知识。

研华公司官网: <http://www.advantech.com.cn/care>

研华公司官微: “研华售后服务”或“Advantech4008108389”

客户关怀

研华本着以客户为中心、精准关怀、全面接触的服务理念，通过电话、线上平台、网络等多渠道拜访客户，在服务营销的同时与客户就顾客服务、产品/服务质量、售后服务等进行沟通，依反馈去检讨并改善服务的设计、交付和客户体验，提高顾客价值和服务质量。

客户回访

研华为提供超出客户期望的服务与客户共同创造顾客价值，建立以电话、电子邮件及当面等形式客户回访制度。

客户服务满意度调查

研华为了解客户感知期望，保证服务和产品的设计满足顾客的需求，提高客户服务质量和满意度将：

- 建立服务的投诉、建议及需求反馈系统
- 定期的线上线下客户服务满意度调查方式及对应的改善机制

RMA维修服务

研华对所有标准品和保修期内的外购品均提供维修或更换服务(针对硬件)。客户可就近将不良品寄送到研华公司昆山的维修中心进行维修。研华承诺从接收之日起，5个工作日内完成维修，如遇产品故障描述不详或批量送修或因产品超过保修期需要确认费用等，维修周期将根据实际情况适当延长。

橙悦便捷服务产品

Warranty便捷服务产品(上门/换件/延保)是为购买研华硬件产品的客户专门打造的核心保障服务解决方案。该方案在标准质保服务基础上，增加并提高了远程问题处理、备件服务的响应时间和响应速度，同时以原厂的上门服务快速处理现场故障和异常，为客户提供全方位、全天候的保障、免除顾客的后顾之忧。

除提供上门/换件/延保等3类标准服务产品外，为满足客户不同的需求规划了包括7×24上门服务和出厂6-10年的超长换件服务、验机安装服务以及存储介质保留服务等定制服务产品。

服务产品及服务范围

能够正常获得本服务产品手册所列的服务产品(上门/换件/延保)需满足以下条件:

- 客户已向研华购买相关服务产品正处于服务产品有效期内, 该服务应仅限于服务产品所绑定序号的硬件;
- 本服务产品手册所列服务产品上门/换件/延保分别适用于研华整机/整机+自产硬件产品/研华所有硬件产品;
- 适用于本服务的应是通过研华的销售渠道销售、未经用户或第三方改装、改造的研华产品; 腐蚀、物理损伤、人为、自然灾害等非正常因素导致的部件损坏不在本服务产品手册所列服务产品的服务范围!

服务获得方式

您可以通过如下方式获得研华Warranty 便捷服务产品(上门/换件/延保):

01 在产品出厂前

您可以根据需要选择购买Warranty便捷服务产品(上门/换件/延保), 通过预购获得相关增值服务:

1. 出厂后1-5年的上门服务(整机)
2. 出厂后1-5年的换件服务(整机+自产产品)
3. 延长1-3年的延长质保期的服务

02 在产品出厂后

您同样可以根据需要选择购买Warranty便捷服务产品(上门/换件/延保), 获得出厂后的相关增值服务:

1. 1-5年上门服务(整机)
2. 1-5年换件服务(整机+自产产品)
3. 延长12-36个月的延长质保期服务

03 定制服务产品(特别需求的满足)

当超过标准服务产品的最长服务期限后或有特殊的服务需求时, 您可以向研华申请, 购买定制服务产品, 以获得经评估后的相关服务产品的服务规格、价格。定制便捷服务包括:

1. 7×24小时上门服务
2. 6-10年超长质保期的换件服务
3. 客户保留服务【Customer Retention Service】(暂时限CTOS整机中存储介质)
4. 验机安装服务

04 服务产品购买渠道

标准服务

您可以通过研华橙悦客服热线(400-810-8389/800-810-8389)、网站、“研华售后服务”官微等渠道反馈服务购买需求, 我们会及时与您联系; 您还可以通过研华各办事处、授权经销商进行服务咨询和购买。

定制服务:

您可通过“研华售后服务”官微(Advantech4008108389); 研华服务产品定制窗口邮箱: CARE.ACN@advantech.com.cn; 橙悦客服热线(400-810-8389/800-810-8389)向研华公司提出您的特别需求, 研华会经过评估后向您提供包括可行性、价格、服务内容的整体服务解决方案的反馈!



换件服务

高效服务模式，助力加速解决设备故障

换件服务以更快速解决设备异常的服务方式来满足客户紧急要求，提供“更换部件”和“更换整机”即换件和换机2种服务产品，助力加速解决故障，缩短设备停机时间，降低生产损失。

- 及时响应，准确判断
- 完成更换仅需2个工作日，快速解决
- 90天超长维保，全面保障
- 可定制6-10年换件服务

订购渠道

- 研华橙悦客服热线：400-810-8389 (手机) / 800-810-8389 (座机)
- 邮箱：CARE.ACN@advantech.com.cn
- 微信公众号：“研华售后服务”
- 研华官网：www.advantech.com.cn

服务流程

报修流程

服务购买	服务确认	部件邮寄	服务执行	服务结案
设备异常时自助判断或联系研华热线	在线工程师远程支持,识别异常,微信公众号、官网辅助	符合更换条件的,寄送至橙悦客服中心	客服工程师识别、验证、处理、更换部件或整机	服务结案 / 服务评价 / 服务回访

换件服务返还时效

研华部件		研华整机	
收到产品时间	产品返还时间	收到产品时间	产品返还时间
工作日中午 12 点以前	第 2 工作日 17:00 前	工作日中午 12 点以前	第 4 工作日 17:00 前
工作日中午 12 点以后	第 3 工作日 12:00 前	工作日中午 12 点以后	第 5 工作日 17:00 前

橙悦客服中心地址信息

北京客户服务中心 电话: 010-62984346-6260 地址: 北京市海淀区上地信息产业基地六街七号 邮编: 100085	上海客户服务中心 电话: 021-36321616-3507 地址: 上海市静安区江场三路136号 邮编: 200436	深圳客户服务中心 电话: 0755-82124222-7056 地址: 深圳市南山区科技园南12路28号康佳研发大厦4层 邮编: 518040	西安客户服务中心 电话: 029-87669933-6832 地址: 西安市高新区科技二路68号西安软件园秦风阁301室 邮编: 710075
--	--	---	---

物理及非正常损坏

腐蚀、物理损坏、人为、自然灾害、浸液、氧化等非正常因素导致的部件/整机(包括机箱、主板、内部零部件等)损坏和异常不在本服务范围内; 该情况下, 客户可选择自行维修或向研华购买对应的部件。(例如: 研华更换的整机机壳表面无损伤, 但客户回寄的整机机壳有物理损伤则需由客户承担该机壳的费用!)

即使在保修期内, 若因客户不正当使用、未被授权拆卸或修改、不良操作环境、不恰当维护、意外或其他原因导致研华产品功能异常或出现难以维修的状况或正常使用产生的无法修复的磨损。研华保留对上述情况进行判定和收取维修费的权利。

橙悦会员“备机/备件先行专享服务”特别说明

在“换件服务”执行过程中, 橙悦精英、核心、合伙人等3个级别的会员尊享“备件/备机先行服务”, 即热线报修确认后, 先将更换的部件/整机邮寄给客户, 收件后, 再行回寄故障件至研华客服中心。

特别声明: 研华对寄回的故障部件/整机进行实物验证时, 如发现实物存在不符合“换件服务”的异常时, 将向对应橙悦会员核算并收取相应费用! 此内容作为会员客户享受会员待遇, 必须履行的义务责任!

服务等级及覆盖城市范围

换件服务级别	服务响应	适用城市
便捷+	5×9×NBD到达	申请处理后对于如下24个城市中心区提供5×9×NBD送达服务。(北京、石家庄、成都、沈阳、西安、郑州、济南、太原、合肥、武汉、长沙、南京、杭州、广州、深圳、福州、上海、天津、苏州、青岛、厦门、宁波、大连、温州)
便捷标准	5×9×NBD寄出	(哈尔滨、汕头、贵阳、海口、呼和浩特、青岛、昆明、拉萨、兰州、南昌、南宁、沈阳、乌鲁木齐、克拉玛依、西宁、银川、长春、重庆、汕头)及二线城市提供5×9×NBD发出服务

1. 此服务研华不出具服务报告；
2. 当日15:00以后受理的申请将被视作下一工作日的申请；
3. 由于下列原因，备件达到时间可能适当延长
 - 1) 客户设备所在地不在适用城市范围内；
 - 2) 若用户现场距离最近的研华备件库50公里以上，备件到达时间可能会有所延长，研华承诺将根据交通状况尽力交付；
 - 3) 因交通系统或邮政系统的原因，使备件延迟到达。
4. 时效性: 原则上只接收发生异常的部件，换件时效是2个工作日；
如寄送整机则服务时效为3-5个工作日，超过质保期的要收取100元测试费用；
5. 研华向您提供的更换件归您所有，而您原有的故障件归研华所有，如由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，您应当另外购买故障件保留服务；
6. 换件服务需与研华硬件产品进行一对一的绑定后方可生效；
7. 客户服务工程师在服务管理系统中查询并确认产品是否绑定AGS-AP-*/AGS-AR-*/换件服务料号并以此来判定换件服务的有效性！不能确认换件服务有效性时，按以下方式处理：
 - 1) 产品在质保期内，送RMA维修；
 - 2) 产品超过质保期的，与客户沟通协调，收费更换良品或新品；
 - 3) 与客户协调采取其他方式妥善处理。

换件服务中的双方义务和责任

序号	活动	研华	客户
1	通过公开渠道及媒体发布热线号码客服中心电话	☺	-
2	接收与确认服务请求，创建客户信息(公司名称、地址、电话)	☺	☺
3	换件服务请求，须提供故障设备的序列号或条码信息	☺	☺
4	故障信息确认和远程排查(产品的音视频提供、协助进行必要操作)	☺	☺
5	对客户服务请求单进行分类和分级	☺	-
6	按对服务请求的判断进行后续的处理、方案建议	☺	☺
7	签收到货证明(POD)，及时确认更换件接收是否异常(即实物差异等)	☺	☺
8	对实物登记、验证、处理(包括良品寄返客户)	☺	-
9	服务请求的处理情况确认、请求处理完成情况评估	☺	☺
10	服务请求的回访、客户满意度的统计、分析	☺	☺

注意：

1. 在联系研华橙悦客服热线并向研华客服中心提出换件申请时，请向研华提供包括产品序号、故障详情、公司地址、联系人、联系方式等完整信息，若因客户提供信息不全或有误而导致的服务延期或其它意外结果研华将不承担责任。
2. 所有退回的产品使用原来的包装，包括防静电和泡沫包装。如果无法使用原产品包装，返回件的适用包装需考虑运输方式，客户对返回件的安全与无损负责。

换件服务

服务描述

当购买附带此服务的研华设备发生异常时，可就近将异常部件寄送到4个客服分中心(地址信息请见封底)，由客服工程师进行识别、测试、验证，符合换件条件的在2个工作日内将对应的良品部件寄还给客户。故障件物流邮寄费用需要您承担，此过程中邮寄发生损坏和遗失由您承担相关风险。

橙悦精英及以上会员“备件先行”特别说明

橙悦精英、核心、合伙人级会员，购买换件服务，当设备发生故障，经橙悦客服平台工程师远程确认(客户需提供视频和图片)符合更换条件后，客服中心将先行邮寄对应良品部件。收到部件后，客户需在5个工作日内将故障件寄回研华橙悦客服中心。

换件描述

更换件可能为新品或同等类型和功能的良品(如该型号产品已停止生产且库存备件耗尽，研华将向您提供不低于原件性能的其它型号设备或部件进行更换)。

质保确认

经研华更换过的产品/部件，可以获得发货之日起或部件更换之日起 90 天的维保服务，或者继续享有原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

部件更换范围

CTOS、系统厂原装整机：出货整机内部原配的，有产品序号的部件，包括主板、内存、CPU、硬盘配件、电源、扩展卡。不包括机箱外壳、饰件及附件、线材、文本资料等。

研华单品：只更换硬件本体。不包括相关附件、文本资料和标准出厂的包装物。(目前暂不适用单品)

服务识别

服务料号与产品序号一对一绑定，服务系统进行管控。CTOS整机：整机左上角“研华原装系统认证标签”，标签上会标注本件产品所附带服务的具体类别及产品的序号。

服务产品料号

出货后1年部件 更换服务	出货后2年部件 更换服务	出货后3年部件 更换服务	出货后4年部件 更换服务	出货后5年部件 更换服务
AGS-AP-12	AGS-AP-24	AGS-AP-36	AGS-AP-48	AGS-AP-60

换机服务

服务描述

当购买附带此服务的研华整机发生异常时，可就近将异常的研华原装整机(机壳没有物理损伤、磨损)寄送到北京研华橙悦客服中心(地址信息请见封底)，由客户服务工程师进行识别、测试、验证，符合换机条件的在2个工作日内将对应的整机寄还给客户。故障整机送达研华的物流、寄送费用需要您承担，此过程中邮寄发生损坏和遗失由您承担相关风险。

橙悦精英及以上会员“备件先行”特别说明

橙悦核心、合伙人级会员，购买换机服务，当设备发生故障，经橙悦客服平台工程师远程确认(客户需提供视频和图片)符合更换条件后，客服中心将先行邮寄要更换的整机。收件后，客户需在5个工作日内将故障机寄回研华橙悦客服中心。

注意：

1. 此项服务产品以研华“换机服务”产品公告的时间为产品发行时间；
2. 此项服务产品所覆盖的硬件机种范围以研华“换机服务”产品公告的内容为准。

换机描述

更换的整机可能是新机或是同类型的电性能达到出厂标准的设备(如该型号产品已停止生产且库存备件耗尽，研华将向您提供不低于原件性能的其它型号设备进行更换)。

质保确认

经研华更换过的整机，可以获得发货之日起或整机更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

整机更换范围

CTOS、系统厂原装整机：IPC-610、IPC-510、IPC-940，不包括饰件及附件、线材、文本资料等。

服务识别

服务料号与产品序号一对一绑定，服务系统进行管控。CTOS整机: 整机左上角“研华原装系统认证标签” 标签上会标注本件产品所附带服务的具体类别及产品的序号。



上门服务

享受零距离专业原厂服务

上门服务包括: 标准上门服务产品(可选5×8或7×8上门)、记次上门服务、现场技术服务。上门服务报修5×9小时受理, 2个工作日内工程师快速到达现场, 提供专业技术支持与服务, 全面解决现场问题。

- 线上报修, 远程判断
- 精准定位, 紧急恢复
- 专业服务, 原厂保障
- 可定制7×24小时上门服务

订购渠道

- 研华橙悦客服热线: 400-810-8389 (手机) / 800-810-8389 (座机)
- 邮箱: CARE.ACN@advantech.com.cn
- 微信公众号: “研华售后服务”
- 研华官网: www.advantech.com.cn

服务流程

报修流程

服务购买	服务确认	服务派单	服务执行	服务结案
设备发生异常时 联系研华热线	热线通过电话/视频 远程支持、指导、识别	符合上门服务 客服派单	客服工程师到达现 场处理	服务结案/服务评 价/服务反馈

有效报修:

1. 需通过拨打800-810-8389(固话)或400-810-8389(手机)服务热线报修;
2. 必须提供原装整机序号及故障现象描述(时间频率、外设、操作系统软件、其他板卡、故障码)
如需进一步补充信息以便对故障作远程判断, 可按研华热线工程师远程指导提供包括故障视频或照片或依指导协助作简单的包括开关机、接插、操作键盘、日常工作涉及的操作等排查动作, 研华公司在此对您的协作表示感谢!
只有提供整机序号和故障现象描述的报修, 方可被视为有效报修! 可继续处理!
3. 报修确认: 研华依有效报修内容、报修产品特性及现场技术要求, 根据故障机器附带的服务种类向客户提供对应服务形式。

物理及非正常损坏

腐蚀、物理损坏、人为、自然灾害、浸液、氧化等非正常因素导致的部件/整机(包括机箱、主板、内部零部件等)损坏和异常不在本服务范围内; 该情况下, 客户可选择自行维修或向研华购买对应的部件。

即使在保修期内, 若因客户不正当使用、未被授权拆卸或修改、不良操作环境、不恰当维护、意外或其他原因导致研华产品功能异常或出现难以维修的状况或正常使用产生的无法修复的磨损。研华保留对上述情况进行判定和收取维修费的权利。

服务产品范围

上门服务级别	服务响应	适用城市
便捷+	5×9×TBD上门有效报修 2个工作日上门	申请处理后对于如下城市市区提供5×9×TBD上门服务。(北京、石家庄、成都、沈阳、西安、郑州、济南、太原、合肥、武汉、长沙、南京、杭州、广州、深圳、福州、上海、天津、苏州、青岛、厦门、宁波、大连、温州)
便捷标准	5×9×TBD上门有效报修 2个工作日上门	(哈尔滨、汕头、贵阳、海口、呼和浩特、青岛、昆明、拉萨、兰州、南昌、南宁、沈阳、乌鲁木齐、克拉玛依、西宁、银川、长春、重庆、汕头)及二线城市提供5×9×TBD上门服务

注意:

1. 研华橙悦客服保留是否安排现场服务的最终决定权。终端产品及附件类原则上不提供现场服务。
2. 抵达现场时间自远程判断需要安派工程师去上门的第2个工作日开始计算。
3. 由于下列原因, 工程师现场服务的周期可能适当延长:
 - 1) 客户设备所在地不在适用城市范围内;
 - 2) 若用户现场距离最近的研华服务机构 100 公里以上, 研华橙悦客服将根据交通状况等具体条件与用户协商现场服务时间;
 - 3) 因公共交通运输体系的原因, 使工程师延迟到达。

标准上门服务

服务描述

对于购买了上门服务产品的客户，研华优先通过远程处理来协助您解决问题，对于经识别、判断为需要进行硬件更换才能解决的问题，研华可以安排经验丰富的技术支持工程师在服务规定时间内赴客户现场，进行现场处理，排除故障使硬件系统恢复正常运行。

上门服务因产品的不同服务内容也有差异，原则上不提供整机更换和备机；研华公司上门服务的覆盖范围包括中国除西藏、青海、宁夏、香港、澳门、台湾外的所有省市(不含公共交通无法抵达的偏远地点)，在此覆盖范围内执行相同的服务价格和标准。

注意：

1. 客户因数据敏感或数据安全考虑不能将换下的部件交还研华，将视为客户有需求购买该部件，研华将视部件的品相按服务备件目录价格的7-9折现场收费，于下一个收款周期开具并寄送发票；
2. 上门服务原则上不更换整机，不提供备机；
3. 研华上门服务在服务所覆盖范围内执行相同的服务价格和标准。

上门描述

现场更换件可能是新品或者是同等类型、品相和功能的良品件(如该型号产品已停止生产且库存备件耗尽，研华将向您提供不低于原件性能的其它型号设备或部件进行更换)。

质保确认

经研华更换过的产品/部件，可以获得发货之日起或部件更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余上门服务期，以两者中较长的时间为准。

产品范围

研华原装整机产品出厂时的配置，相关整机型号包括：IPC、ACP、HPC、IPPC、PPC、TPC，ARK、UNO、ITA、DS、Modular IPC(MIC-7XXX、AIMC、AHS)、SKY-5/6/7等，超出该产品范围不享受研华上门服务。涉及带屏的产品，因受作业的环境、设备等条件限制，屏的更换不在上门服务的范围(需送修)。

购买须知

- 凡在上门服务所涉及的研华硬件产品范围内的研华产品，均可在购买研华硬体时预购出货后**1-5**年上门服务，也可在出货后购买上门服务，服务将在付款后的第**10**个工作日生效。
- 有维修(服务)记录的已出货的研华产品不支持购买或延购此服务。

上门服务产品的料号

5×8 上门服务出货后1年 AGS-OS-12	AGS-OS-12-5#X	AGS-OS-12-5#S	AGS-OS-12-5#L	AGS-OS-12-5#M	AGS-OS-12-5#H	AGS-OS-12-5#F
5×8 上门服务出货后2年 AGS-OS-24	AGS-OS-24-5#X	AGS-OS-24-5#S	AGS-OS-24-5#L	AGS-OS-24-5#M	AGS-OS-24-5#H	AGS-OS-24-5#F
5×8 上门服务出货后3年服务 AGS-OS-36	AGS-OS-36-5#X	AGS-OS-36-5#S	AGS-OS-36-5#L	AGS-OS-36-5#M	AGS-OS-36-5#H	AGS-OS-36-5#F
5×8 上门服务出货后4年服务 AGS-OS-48	AGS-OS-48-5#X	AGS-OS-48-5#S	AGS-OS-48-5#L	AGS-OS-48-5#M	AGS-OS-48-5#H	AGS-OS-48-5#F
5×8 上门服务出货后5年服务 AGS-OS-60	AGS-OS-60-5#X	AGS-OS-60-5#S	AGS-OS-60-5#L	AGS-OS-60-5#M	AGS-OS-60-5#H	AGS-OS-60-5#F

注：# 依据市场、行业或客户的不同，以不同字母进行标识。

料号	AGS-OS-12-7D8	AGS-OS-24-7D8	AGS-OS-36-7D8	AGS-OS-48-7D8	AGS-OS-60-7D8
价格	售价*4.6%	售价*6.3%	售价*11.5%	售价*18.4%	售价*26.5%
说明	7×8上门服务 出货后第1年	7×8上门服务 出货后第2年	7×8上门服务 出货后第3年	7×8上门服务 出货后第4年	7×8上门服务 出货后第5年

现场服务中的双方职责和义务

序号	活动	研华	客户
1	确认需提供工程师现场服务处理故障和异常，向客户说明服务内容和作业的流程	☑	☺
2	安排工程师前往现场进行上门服务，并做好准备(派单、备件等)	☑	-
3	指派一名有相应资格的运维人员配合研华并以提供所需信息和帮助	-	☑
4	在约定的响应时间内到达现场，提供上门服务	☑	☺
5	现场需要使用测试软件时需要征得客户同意，客户有能力验证安全	☺	☑
6	确保研华工程师及所带和替换下的备件可以方便地进出现场，授权研华工程师操作相应设备的权限并保障工作环境的安全	-	☑
7	提供符合要求的现场条件包括电、气、工作空间等	-	☑
8	验证实施的效果	-	☑
9	提交《现场服务报告单》，内容包含本次服务需求及服务操作记录等	☑	-
10	在《现场服务报告单》上签字，确认服务完成	-	☑

注意：

针对现场服务，贵方(用户/客户)应提供以下协助：

1. 提供适当的工作环境和合理权限，包括但不限于在硬件附近配备供服务人员使用的供热、供电、照明、通风装置和电源插座等；
2. 定期备份日志、图像和配置，并向研华服务人员提供该信息及相关的文件或网络访问权限；
3. 确保所有硬件安装在2米以下，对于安装在1.2米以上的硬件，提供可以达到硬件高度的设备、工具；
4. 当研华服务人员必须在贵方的无人场地工作时，向研华服务人员提供安全和防护措施；
5. 工业计算机及服务器产品的如下CRU部件必须由客户自行完成更换。
CRU(Customer Replacement Unit) 客户可更换零部件: 键盘、鼠标、SSD、USB外置光驱。

计次上门服务

对于未购买上门服务的客户，当整机系统出现异常需要进行现场服务以恢复原有功能，则可以向研华订购计次上门服务。

橙悦会员“计次上门服务 先上门后付费”特别说明

橙悦会员“计次上门服务”先上门后付费：橙悦企业级以上最终客户会员专享购买记次上门“先上门服务，后付费”的会员待遇！注：硬件在质保期内且在上门服务覆盖的研华机种范围内！

计次上门服务价格表

计次上门服务费用 按距研华客服中心 的距离为标准核算	距离基准费第 一台费用 RMB[元]	每增 一台 RMB[元]	晚间费用 +50% RMB[元]	周末及法定节假日 上门费用+100% RMB[元]	备件
(0-40Km)	800	300	1200	1600	
(40-100km)	1000	300	1500	2000	
(100-200km)	1500	300	2250	3000	1. 同1个设备每增加1天，增加800/天现场费用；周六/日系数为2
(200km-300km)	2100	300	3150	4200	
(300km-400km)	2800	300	4200	5600	2.如涉及硬件更换需单独核算硬件使用费用；如硬件过保，需用户单独购买硬件后方可进行现场服务
(400km-500km)	3500	300	5250	7000	
(500km-750km)	4800	300	7200	9600	
(750km以上)	议价	300	议价	议价	

计次上门：原则上只解决硬件的异常不进行现场技术支持。

注意：

- 研华保留是否需要进行现场技术服务的决定权。
- 抵达现场时间自远程判断需要派工程师去现场，以客户付款之日开始计算。
- 由于下列原因，研华工程师现场技术服务的周期可能适当延长：
 - 客户设备所在地不在适用城市范围内；
 - 若用户现场距离最近的研华服务中心100公里以上，研华将根据实际交通状况等具体条件与用户协商决定现场服务时间；
 - 因公共交通体系的原因，使研华工程师延迟到达。
 - 社会性问题(如: 动乱、战争、罢工、政府管制、疫情等)引起的服务条件恶化。
- 现场问题处理服务不包含软件更新或软件升级的现场实施服务以及其他非问题处理引起的现场服务。

现场技术服务

如果遇到远程技术支持不能有效解决的使用中的疑难问题，客户可购买“现场技术服务”，研华将安排经验丰富的技术支持工程师在相应时间内赴客户现场，协助客户进行现场技术诊断、制定恢复方案并现场排除使用异常。

现场技术服务价格表

现场技术服务费用 按距研华客服中心 的距离为标准核算	距离基准费第 一台费用 RMB[元]	每增 一台 RMB[元]	晚间费用 +50% RMB[元]	周末及法定节假日 上门费用+100% RMB[元]	备件
(0-40Km)	800	300	1200	1600	
(40-100km)	1000	300	1500	2000	
(100-200km)	1500	300	2250	3000	1. 同1个设备每增加1天，增加800/天现场费用；周六/日系数为2
(200km-300km)	2100	300	3150	4200	
(300km-400km)	2800	300	4200	5600	2. 本服务原则上不涉及硬件质量及更换；
(400km-500km)	3500	300	5250	7000	
(500km-750km)	4800	300	7200	9600	
(750km以上)	议价	300	议价	议价	

如属于其他厂商设备与研华设备的兼容性问题，研华不保证能够排除应用异常且费用不能返还用户。

现场技术服务中双方职责及义务

序号	活动	研华职责	客户职责
1	确认需提供工程师现场问题处理服务排除故障	☑	☺
2	并提供必要的信息；确保研华工程师可以方便地进出站点；授权研华工程师获取操作相应设备的权限并保障工作环境的安全	-	☑
3	响应和确认服务需求，安排工程师前往现场，并做好准备工作(可能的交通工具等)	☑	-
4	指派一名有资格的运维人员配合研华，提供所需的信息和帮助，验证实施的效果	-	☑
5	现场问题处理(注: 涉及其他厂商设备与研华设备兼容性异常无法保证效果)	☑	☺
6	提交《现场技术服务报告单》，内容包含本次服务需求及服务操作记录等	☑	-
7	在《现场技术服务报告单》上签字，确认服务完成	-	☑



延保服务

服务保障加倍,用户体验升级

研华作为技术领先的物联网整体解决方案提供商，以专业的设计、生产和服务能力保障您的设备在使用中得到支持，发挥最高的效率。作为专业的服务商研华为您的设备在全生命周期中设计了不同的服务方案，在维修方面研华提供延长质保期的服务，帮助您提高设备的使用价值。

- 提供1-3年超长延保
- 服务覆盖所有研华产品
- 原厂服务品质保障

订购渠道

- 研华橙悦客服热线：400-810-8389 (手机) / 800-810-8389 (座机)
- 邮箱：CARE.ACN@advantech.com.cn
- 微信公众号：“研华售后服务”
- 研华官网：www.advantech.com.cn

服务描述

研华在标准质保期(保修期)的基础上，提供了延长1年/2年/3年的保修期服务。购买此服务的产品，在延保期内均享受工时和元件全免，方式为送修的维修服务，其享受的服务质量与标准质保期内的维修品质相同。

客户可随时享受研华科技提供的全面保修服务；延保的保修条件与标准质保期产品的质保条件相同。

服务产品范围

延保服务的产品范围原则上可涵盖研华所有出货产品。

延保服务料号

延长一年保修 (保修三年)	AGS-EW-12
延长二年保修 (保修四年)	AGS-EW-24
延长三年保修 (保修五年)	AGS-EW-36

购买须知

- 购买延保服务的产品须为处于良好状态可以正常使用的，且没有相关维修、上门、换件服务记录的研华产品。
- 客户向研华维修中心寄送维修品的邮寄费用将由客户承担。研华维修中心将维修后的产品寄送回客户的邮寄费用由研华承担。
- 客户购买延保服务的设备发生异常后可先通过邮箱/热线/Advantech eRMA网页联系研华按指导进行判断操作。
研华橙悦服务热线: 400-810-8389(手机)/800-810-8389(座机)
研华橙悦客服邮箱: CARE.ACN@advantech.com.cn
研华eRMA网址: <http://erma.advantech.com.tw/pro>

维修收费提示：研华将针对下列情况的维修酌情收取维修费用

- ※ 发生物理损坏
- ※ 保修期、延长保修期期满
- ※ 过保的产品经过测试或者校准后，未发现任何问题
- ※ 即便是在保修期内的产品，因客户不正当的使用、未被授权的拆卸或修改、不良操作环境、不恰当维护、意外或是其他原因引起产品功能故障或出现难以维修状况(包括：腐蚀、过度氧化、浸渍)，研华保留对此情况进行判定和收取维修费的权利
- ※ 因雷击、水灾、地震等天灾所造成的产品损坏
- ※ 过保后客户所提出的产品升级或是测试要求



定制便捷服务

从质保维修到个性化定制的全面保障

为有效地解决传统行业售后服务中保修及服务范围窄，质保期短，服务响应不及时，服务过程不透明等问题，研华依托原厂服务向物联网各行业用户推出了“定制服务”产品。在提高客户服务的效率和品质、提升客户满意度的同时，为合作伙伴和最终用户创造出多方共赢的服务价值。

订购渠道

- 研华橙悦客服热线：400-810-8389 (手机) / 800-810-8389 (座机)
- 邮箱：CARE.ACN@advantech.com.cn
- 微信公众号：“研华售后服务”
- 研华官网：www.advantech.com.cn

服务描述

目的，提高客户服务的效率和品质、提升客户满意度，并为合作伙伴和最终用户创造出多方共赢的服务价值。定制便捷服务包括(以研华最新的服务产品公告为准)：

- 1) 涉及付费延长质保的出厂后6-10年的“超长换件服务”(非现场服务、保固范围)
- 2) 涉及增加现场服务时效性的“7×24 上门服务”

3) 客户保留服务【Customer Retention Service】---存储介质保留服务

存储介质保留服务：为涉及数据安全、保密等原因，不能返还故障存储介质部件的客户定制设计了“客户保留服务”(只针对整机中的存储介质，硬盘、SQF、SSD等)通过该服务客户在需更换存储介质时可选择保留故障件，进一步满足客户高信息安全等级、私有信息安全的需求。

4) 验机安装服务

申请流程

申请定制便捷服务，首先需通过定制电话或邮箱提交服务申请，申请需提供设备清单(产品序号、数量等)，设备所在详细位置，现场环境状况，具体应用以及服务要求等信息，在详细核实和勘验评估后回复意见，再签订合同，合同签订后服务生效。

评估过程可能涉及相关费用，需交付勘验费用。合同签订后，评估勘验费可抵定制服务产品费用。



6-10年换件服务(定制)

服务内容

服务级别	服务响应	定制评估流程/内容	适用城市	备注
便捷超长换件	有效报修经远程判断或验证 5×9×NBD送达服务 [CTOS原装整机]	评估流程: 受理申请 ↓ 交纳勘验费 ↓ 现场勘验评估 ↓ 回复意见 ↓ 签订合同	经登记验证对如下24个城市中心区提供5×9×NBD送达服务: 北京、石家庄、成都、沈阳、西安、郑州、济南、太原、合肥、武汉、福州、上海、天津、苏州、青岛、厦门、宁波、大连、温州	[1]合同执行期间]设备位置如发生变化则合同终止或重新签定新合同; [2]因客户原因合同终止, 服务费不予退还 [3] 6-10年换件服务费率:
标准超长换件	有效报修经远程判断或验证 5×9×TBD寄出服务 [CTOS原装整机]	评估内容: [1] 现场勘验费 [2] 配置/出厂时间 [3] 设备地理位置 [4] 设备状态/环境 [5] 具体应用/软件 [6] 人员/设备管理	经登记验证对如下及二线城市提供5×9×TBD寄出服务(哈尔滨、汕头、贵阳、哈尔滨、海口、呼和浩特、青岛、昆明、拉萨、兰州、南昌、南宁、沈阳、乌鲁木齐、克拉玛依、西宁、银川、长春、重庆、汕头)	出货后6年:14-18%; 出货后7年:19-23%; 出货后8年:24-28%; 出货后9年:29-33%; 10年换件服务:34-39%; 费率依现场、环境、应用、地理位置等因素存在差异

备注:

- 超长(保固)“换件服务”产品, 原则上以现场勘验为前提和必要条件。
- 费率浮动范围以现场条件为主要依据(未经勘验默认按本档价格的最高限系数), 价格基数参考研华网上商城价格。
- 参考设备所处的气候类型, 从温带大陆 温带季风 亚热带季风 热带季风气候等产品费率依次最低递增1%。
- 此服务产品所绑定的设备在服务周期内位置原则上不能发生变动(换件服务合同需注明设备使用位置)。

特殊收费提示

- 过服务期或经过测试或校准后, 未发现任何问题的产品要求换件的将收取硬件费用
- 在服务期内的产品, 若因客户不正当使用、未被授权的拆卸或修改、不适宜的操作环境、不恰当的维护、意外或是其他原因所引起的产品功能问题
- 因雷击、水灾、地震、腐蚀、意外过程氧化、霉菌等所造成的产品损坏
- 研华保留对上述情况进行判定和收取维修/服务费的权利

定制换件服务合同主要内容

- 设备清单(包含序号、配置等)
- 服务期限、服务内容、要求
- 客户双方的责任、权利和义务
- 意外、不可抗力、合同终止条款
- 当事双方单位名称、地址、联系方式; 具体负责人的姓名、联系电话
- 发生不在服务范围内的情况处理方式及产生费用的支付方式和时间
- 设备详细地理位置、位置定位确认及验证方式
- 发生争议的处理方式

7×24小时上门服务(定制)

服务内容

服务级别	服务响应	定制评估流程/内容	适用城市	备注
便捷+上门服务	7×24×4 [1]有效报修 [2]远程支持 [3]安排服务 4小时上门	评估流程: 受理申请 ↓ 交纳勘验费 ↓ 现场勘验评估 ↓ 回复意见 ↓ 签订合同 评估内容: [1]机型配置 [2]地理位置 [3]现场环境 [4]具体应用(人员/软件等)	2020年该产品的服务城市仅为北京市、上海市、深圳市。2021年将增加3个城市, 分别为西安市、南京市和杭州市。在上述城市的中心区域内电话报修成功后, 工程师将在4小时内到达现场处理故障。	[1]合同执行期间]设备位置如发生变化则合同终止或重新签定新合同; [2]因客户原因合同终止, 服务费用不予退还; 注: 费率依现场、设备状态等因素有区间差

备注:

- 7×24“上门服务产品”的申请和实现, 原则上以现场勘验为前提和必要条件。
- 产品价格, 以现场条件、产品所处的地理位置为主要参考要件。
- 此服务产品所绑定的设备在服务周期内位置原则上不能发生变动; 研华可能会采取技术手段验证位置。
- 产品执行要件, 客户先依研华橙悦客服热线指导进行操作; 研华橙悦客服保留是否安排现场服务的最终决定权。
- 其他依“2.1上门服务: 现场服务中的双方职责和义务”的条款执行。

定制上门服务合同主要内容

- 设备清单(包含序号、配置等)
- 设备详细地理位置、位置定位确认及验证方式
- 服务期限; 服务内容、要求
- 客户双方的责任、权利和义务
- 当事双方单位名称、地址、联系方式; 具体负责人的姓名、联系电话
- 发生不在服务范围内的情况处理方式及产生费用的支付方式和时间
- 意外、不可抗力、合同终止条款
- 发生争议的处理方式

客户保留服务 Customer Retention Service

存储(介质)保留服务是为购买研华整机产品(硬件)的客户专门打造的高级定制服务解决方案；客户通过在购买“上门服务”时附带购买该服务产品，在产品发生故障时客户可选择保留故障设备内的存储(介质)包括机械硬盘和固态硬盘，满足客户高等级信息安全以及保护机密、私有信息安全的需求。

服务所更换部件(故障部件)的收回声明

无论是上门服务、维修服务、换件服务，如在服务过程中发生更换、替换部件的服务作业时，被更换/替换部件的财产权归研华所有，即在服务结束后研华将收回此部件！

(注：研华向您提供的已经更换到您设备中的部件归您所有，而您原有的部件[故障件]归研华所有)

服务料号的使用规则

此服务产品是作为CTOS整机“上门服务”的附加服务产品，购买了此项服务产品的研华硬件，在发生整机存储介质异常或故障时，客户有效报修经研华橙悦客服的工程师远程图像、视频验证并经过研华橙悦客服的现场服务工程师在现场确认后，客户可以保留原研华设备上发生异常/故障的存储介质。

服务结束后研华橙悦客服的现场工程师需在《服务报告单》上记录保留和更换的存储(介质)的产品SN号(条码信息)。

“存储介质保留”服务料号在整机订单中是需要与“存储介质“的料号一对一绑定后才能最终生效；支持2类研华存储介质标准料号:96FH***；96HD***。

- 注：1. 涉及的“存储介质”部件需在出厂配置中，此服务方可生效！
2. 订购时需与“上门”料号绑定在订单中(配合使用)一同购买才能生效！
3. 如客户能够同意授权在发生(硬盘、存储介质)研华橙悦客服的技术工程师远程接入对故障或异常进行验证，则“换件服务”也可与“故障件保留服务”料号绑定在同一订单中，即享受此定制服务产品！（暂不执行！）

服务产品料号及服务期

AGS-RS-12	AGS-RS-24	AGS-RS-36
出货后1年	出货后2年	出货后3年

验机安装服务

研华可以为客户购买的研华设备提供专业的现场验机安装服务。研华有分布全国的橙悦客户服务网络，凭借对自有品牌的了解，研华橙悦客服现场工程师可以按照专业步骤安装设备、保证设备初始安装的正确，消除客户非专业操作所造成损坏机率，避免因安装异常导致后续问题的发生。免去客户自己安装的繁琐过程，让客户更省心，广义上可以为客户节省大约30%的IT人力成本。

适用产品范围

适用于客户购买研华出厂时已经预装操作系统的IPC、ACP、HPC、IPPC、PPC、TPC等系列原装整机后，由研华的专业现场客户服务工程师为客户设备进行验机、安装、调试，保障客户设备的正常运行。

适用客户

研华直销的最终客户(即由研华直接发货的第一收货人)

服务场境描述

您是否遇到过如下情况

- 新设备安装、调试过程中出现问题，却不知如何解决
- 为不能顺畅了解全国性连锁项目的各区域安装进度而苦恼
- 购买设备之后，没有专业技术人员负责设备的验收、安装、调试

服务优势

- 研华更加注重客户关怀的细节、加强客户的研华产品服务体验
- 免去客户出现问题与厂家沟通的复杂程序，工程师会代客户处理
- 对于总部附加连锁的IT项目，统一的安装服务让总部更易于全面管理
- 快速高效的安装服务可以在最短的时间内让新设备投入运行并尽可能减少对工作的影响
- 对于设备分布广的项目，研华橙悦客服的服务网络覆盖地域广，有提供专业的验机和安装服务的能力

服务内容

购买验机安装服务的硬件，一台设备只提供一次验机安装服务。

- 核对研华原装整机部件明细是否与装箱单配置相符
- 整机外观检查、整机加电开机检测(确保随机操作系统运行正常)
- 网络环境配置，确认网卡工作正常
- 对于不涉及固定、布线(电源、网络)及高度在1.2米以下的使用位置，协助客户放置到位
- 向客户作简单机器配置及运行情况，以及使用中应注意事项的培训

注: 如果发生DOA(一次开箱即发生故障)，研华可代客户进行DOA流程。

确认现场验机服务中的双方职责和义务

序号	活动	研华职责	客户职责
1	确认需提供工程师现场服务处理故障和异常	是	-
2	安排工程师前往现场进行上门服务, 并做好准备(派单、备件等)	是	-
3	指派一名有相应资格的运维人员配合研华并以提供所需信息和帮助	-	是
4	在约定的响应时间内到达现场, 提供上门服务	是	☺
5	向客户说明服务内容和作业的流程	是	☺
6	现场需要使用测试软件时需要征得客户同意, 客户有能力验证安全	☺	是
7	确保研华工程师及所带和替换下的备件可以方便地进出现场, 授权研华工程师操作相应设备的权限并保障工作环境的安全	-	是
8	提供符合要求的现场条件包括电、气、工作空间等	-	是
9	验证实施的效果	-	是
10	提交《现场服务报告单》, 内容包含本次服务需求及服务操作记录等	是	-
11	在《现场服务报告单》上签字, 确认服务完成	-	是

合同内容

- 设备清单(包含序号、配置等)
- 设备详细地理位置、位置定位确认及验证方式
- 服务内容、要求
- 服务期限
- 客户双方的责任、权利和义务
- 当事双方单位名称、地址、联系方式; 具体负责人的姓名、联系电话
- 发生不在服务范围内的情况处理方式及产生费用的支付方式和时间
- 意外、不可抗力、合同终止条款
- 发生争议的处理方式

研华橙悦会员服务

研华公司以共创为原则, 与所有客户一起构筑研华“服务生态圈”; 研华公司通过建立橙悦会员制服务, 运用先进的服务管理系统、以橙悦客服平台为窗口向客户提供差异化的服务解决方案(便捷、健捷、智捷服务产品)、差异化回馈机制、“研华橙悦工作室”与客户共同开发、经营、规范、健全“服务生态市场”。

研华橙悦会员服务

会员级别	时效、资格、认证	会员服务内容
会员基础服务	会员服务热线: 7×24 周一至周日, 00:00~24:00 会员认定: 会费+认证制+认可制 会员保持: 年费/识别: 手机号 技术分享、技术论坛、优先进线	不同级别会员享受差异化服务: 研华产品无限次到店(研华北京客服中心)免费常规检查 购买会员服务产品: 当次上门服务备件(不含配件)/现场技术/计次上门/延保/技术验证/维护保养(含现场和非现场)时享市价8.2-9.5折优惠 商业及以上会员中最终客户会员, 其可执行的记次上门服务, 享每次/件, 先上门后付款待遇(质保期内、属上门覆盖机种)
标准会员	会员费: 200元/首年(续费95折)	会员基础服务 研华产品无限次到店(研华北京客服中心)免费常规检查 赠送: 1次/件中级技术验证服务或1次/件到店标准维护保养服务(2选1) 购买会员服务产品享9.5折
精英会员	会员费: 1000元/首年(续费9折)	会员基础服务 研华产品无限次到店(研华北京客服中心)免费常规检查 赠送: 2次/件中级技术验证服务; 3次/件到店标准维护保养服务 购买会员服务产品9折
商业会员 (研华服务商)	会员费: 2000元/首年(续费8.8折) 服务商资格认证制(另公布)	会员基础服务+精英会员服务 研华产品无限次到店(研华北京客服中心)免费常规检查 享“换件服务”备件先行资格(先寄送更换的备件) 赠送: 3次/件中级技术验证服务; 3次/件到店标准维护保养服务 3次/件到店深度维护保养服务 享服务产品培训+服务绩效+购买会员服务产品享8.8折
核心会员 (研华服务商)	会员费: 5000元/首年(续费8.5折) 服务商资格认证制(另公布)	会员基础服务+商业会员服务+专家技术服务 研华产品无限次到店(研华北京客服中心)免费常规检查 加享“换机服务”备机先行资格(先寄送更换的备机); 赠送: 4次/件中级技术验证服务; 4次/件到店标准维护保养服务 3次/件到店深度维护保养服务 1次≤50KM到场标准保养(3台)或1次≤100KM计次上门(1台)(2选1) 购买会员服务产品享8.5折; 全程参与“健捷服务”服务监理计划(接受培训+委派)+服务产品培训和行销支持+服务绩效
橙悦合伙人 (研华服务商)	会员费: 8000元/首年(续费8.2折) 服务商资格认证制(另公布)	会员基础服务+核心会员服务+专家技术服务 研华产品无限次到店(研华北京客服中心)免费常规检查 加享“上门服务”先服务后付款 赠送: 5次/件中级技术验证服务; 5次/件到店标准维护保养服务 5次/件到店深度维护保养服务; 6个月远程设备运维管理服务(20台) 1次≤50KM到场标准保养(5台)或1次≤100KM计次上门(1台)(2选1) 1次≤100KM到场深度维护保养(3台)或2次≤100KM计次上门(1台)(2选1) 购买会员服务产品享8.2折 橙悦共创研发室合伙人: 共同开发服务产品、开拓市场、分享红利

注意:

现场技术服务/计次上门(收费按记次现场服务价格): 对不涉及硬件的疑难应用问题提供收费的现场支持
 技术验证服务(收费150元/件次, 邮寄费各自承担): 对不涉及硬件维修更换的应用问题提供收费的寄送验证服务
 会员服务内容最终解释权归研华(中国)客户服务事业部

Warranty便捷服务产品执行标准

1. 研华将根据实际情况以及对客户承诺的服务等级，采取必要的服务手段以尽力帮助客户及时、有效地解决客户处的问题。
2. 研华保留选择最优服务方式的权利。
3. “便捷服务产品”的服务起始和结束时间，以您在PO/合同中购买的服务期间为准。如在PO/合同中未列明起止时间的情况：
 - a) 如果是随产品一起销售的“便捷服务”，除服务周期超出标准保修期外则默认与产品保修的起始时间一致；
 - b) 如果是单独购买的续保服务，则会对上期“便捷服务”的结束时间与本次购买续保服务的付款时间进行比较，以客户能够获得最长服务时间的时间节点作为此次续保服务的起始时间。
4. 不适用“便捷服务”的服务内容包括但不限于：
 - 1) 操作系统、其它软件 and 数据的恢复；
 - 2) 应用程序/软件的运行测试，客户要求或请求进行的其它与整机硬件或者对应服务无关的测试；
 - 3) 互连性或兼容性问题的故障排除；
 - 4) 由于客户未安装研华提供的系统而发生修复、修理、修改所需的软件和补丁而需进行的服务；
 - 5) 由于客户未采取研华建议的规避措施而需进行的相关服务。
5. 物理损坏: 以下情况属于“物理损坏”，请恕研华公司无法为物理损坏提供免费的保修和更换备件等服务，即使在付费购买的保修或服务期内：
 - 1) 供电系统异常、接地不良、雷击导致的故障；
 - 2) 产品曾被改装，例如钻孔、飞线、涂抹三防漆等；
 - 3) 明显是由于环境、使用或保养不当造成的故障和失效，如液体注入、外力挤压、坠落受损、霉变、腐蚀、异常氧化等；
 - 4) 消耗材料(如电池、外壳、接插部件等)的自然消耗、磨损和老化；
 - 5) 产品全部或部分组件缺失(例如机箱钥匙、驱动光盘、转接线缆、散热片、螺丝等)。
6. 如下表所列产品或部件不属于Warranty便捷服务产品(上门/换件/延保)范围：

类型	产品或部件
消耗类	包括但不限于线缆、延长器、分配器、锂电池、防尘网、防尘棉等
终端及个人用品类	包括但不限于摄像机(视频监控), IP电话机, 调制解调器、无线手持终端, 接入终端、平板电脑(显示屏)
机柜与附件类	包括但不限于机柜、文档, 产品附件、安装附件、工具、室外天线

7. 研华不提供本文不涉及的任何明确或隐含的商业和技术保证。
8. 单独或安装在研华设备外的外购件不在本服务产品手册所列的服务范围内。

服务免责及客户信息声明

免责声明：除中国法律规定的责任和义务，研华公司声明无法为下列情况承担责任，如有异议请与研华公司或您的经销商联系。

1. 因研华产品故障导致的任何连带责任，包括停产损失、人员伤亡和因存储设备故障导致的数据丢失等；
2. 因自然灾害、战争和政府紧急限令所带来的服务延迟；
 - 1) 不可抗力(如: 火灾、水灾、地震、雷击、自然环境等)引起的意外情况；
 - 2) 社会性问题(如: 动乱、战争、罢工、政府管制、疫情等)引起的服务条件恶化；
 - 3) 能量供应中断(如: 电力、供水、油料等)引起的服务无法实施
3. 因软件故障(如病毒等)导致的损失；因密码/口令遗失而带来的损失；
4. 因无法掌控和语音交流中可能产生的误解和非预期风险，所以研华公司无法为电话技术支持服务所产生的任何后果负责。
5. 由以下原因对研华生产设备造成的损坏，不属于研华公司的服务承诺范畴并可能产生服务终止的后果：
 - 1) 由于不可抗力事件(自然灾害、火灾、战争等)对研华生产的设备造成损坏；
 - 2) 自然损耗或磨损造成设备损坏；
 - 3) 因现场设备运行环境(比如潮湿)或外部环境因素(比如外部电磁干扰、内部互联设备的故障等)不能满足设备或已书面提示的正常运行的环境要求，所造成的直接损坏；
 - 4) 由于客户的故意或疏忽、使用不当或主观故意行为对研华生产设备造成的硬件或数据损坏；
 - 5) 客户没有根据设备的操作手册或标准计算机的作业规则运行研华公司的设备，所造成的损坏；
 - 6) 因客户或第三方原因所造成的系统损坏；
 - 7) 附带特殊服务要求服务(包括位置定位)的设备未按研华的要求擅自对系统进行再搬迁、安装；
 - 8) 未按研华要求，擅自对识别标志/铭牌进行调整、修改或删除所造成的关联性意外和损坏；
 - 9) 由于客户基础设施的原因造成的系统损坏；
 - 10) 未经研华授权，硬件或软件已被修改的设备。



客户信息声明

研华提供的“便捷服务”(上门/换件/延保)产品是一项增值服务，客户可以选择是否购买相关的服务并可自行选择何时提前终止服务的请求。如果客户选择购买相关的服务，则表示客户允许研华在提供服务时可以访问、采集和处理故障、检测、定位、调试。测量等与服务相关的信息。研华将在客户同意的前提下，遵从客户的要求访问和处理相关信息，该信息将仅用于研华的“便捷服务”产品的服务上。由于客户是这些信息的控制者，研华无法确认此类信息是否包含客户机密信息或个人数据，客户应当保证其将根据所适用的法律要求，获得或保留所有必要的同意、许可、授权(“同意”)用于让研华提供此服务，使研华在提供相关服务时不会违反适用的法律要求、客户的隐私政策、或者客户与用户的协议。研华将采取合理的措施保障此类客户信息的安全，但研华不就提供服务过程中获取和处理此类信息的行为导致的直接或间接责任负责。

在研华的“便捷服务”产品履行过程中，如因服务的需要和服务产品的属性不同发生您将硬件设备返还给研华的事件，表明您已经对存储在硬件设备中的任何保密的、私有的或个人信息进行了备份且已经从硬件设备中彻底删除，同时授权研华转移此硬件设备至研华在其他国家的维修中心(包括外购品厂商的维修中心)进行维修。您应在交付此硬件设备给研华前自己负责删除上述信息，同时为研华抗辩并使研华免于承担任何政府机构或第三方施加的、由于在转移、处置上述信息时未能遵从适用的法律法规，而导致的任何及所有索赔、责任、义务、成本、费用、处罚、罚款、没收以及裁决的不利后果。

拨打客服热线: 400-810-8389(手机) / 800-810-8389(座机)

订购/定制邮箱: CARE.ACN@advantech.com.cn

官方网址: www.advantech.com.cn/care

北京客户服务中心

电话: 010-82984346-6290
地址: 北京市海淀区上地信息产业基地六街七号
邮编: 100085

上海客户服务中心

电话: 021-36321615-3507
地址: 上海市静安区江场三路136号
邮编: 200436

深圳客户服务中心

电话: 0755-82124222-7056
地址: 深圳市南山区科技园13路28号康乐研发大厦4楼
邮编: 518040

西安客户服务中心

电话: 029-87099933-6832
地址: 西安市高新区科技二路68号西安软件园泰风阁301室
邮编: 710075

ADVANTECH Customer Care

请在交易之前仔细阅读, 本型录仅供参考之用, 所有产品规格如有变更不再另行声明, 本型录内容事先不图授权, 本型录的任何部分不得以任何形式复制或包括电子、印刷、复印在内的任何方式予以复制, 所有的品牌以及产品名称均已作属色公司的予以商标注册或保留。

© 型录版权归研华(中国)客户服务中心所有
研华(中国)公司2020年。



研华官网地址



研华售后服务