

# 研华售后服务手册-中国版

V4.35-2023

共创物联世界 洞见智能未来

首先，感谢您选择并使用研华产品。研华橙悦服务团队将竭诚为您服务。

## 目录

<b>第一章、本土服务</b> .....	<b>1</b>
1.产品及免费保修期.....	1
2.新品不良保障.....	2
3.服务形式.....	3
<b>第二章、全球服务</b> .....	<b>16</b>
1.产品覆盖范围.....	16
2.全球研华维修服务中心.....	16
3.维修流程.....	18
4.保外收费标准.....	19
<b>第三章、研华中国综合服务方案</b> .....	<b>20</b>
1.延长保修期.....	20
2.延长上门服务期.....	21
3.加急送修服务.....	21
4.加急上门服务.....	22

5.设备维护保养服务 .....	22
6.专案及行业服务 .....	23
7.物联网产品及方案的服务 .....	24

## 第一章、本土服务

此服务条款仅适合中国大部分城市，中国的港、澳、台地区以及等其他国家地区的售后服务事宜将依据研华海外、当地服务政策执行。集成商销往上述及海外地区的研华特殊配置、客制化等产品原则上由集成商负责返回中国，依本服务条款执行。

### 1.产品及免费保修期

**免费保修期（质保期），指产品在规定时间期限内除人为因素、不可抗、物理损坏与不可预测的因素以外的原因导致产品发生故障，研华公司有义务免费恢复发生异常产品的原有功能。具体服务内容与适用的服务形式有关并且相应的服务是针对研华产品的，与产品一一对应，详情请见本手册相关条款。**

#### 1.1 标准品

客户购买的研华产品从研华出货日期起 2 年内享受寄/送修方式的保修服务。

标准品包括研华自有品牌的所有产品（客制化产品及 CTOS 整机除外）、部件产品（如主板、机箱、板卡、模块等）及经研华系统厂生产标准系统。

#### 1.2 非标准产品

##### 1.2.1 研华原装整机

系指经研华 CTOS 工厂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华的整机序列号标签，整机中应至少包含机箱、主板、CPU、内存和硬盘具备数据运算及电气功能等。客户从研华出货日期起 2 年内享受寄/送修方式的保修服务。

### 1.2.2 客制化产品

客制化产品的标准保修期为 15 个月,具体内容和时间取决于采购合同中保修期的约定。

\*注: 客制化产品是根据客户的要求设计并组装、制造的产品;

### 1.2.3 客制化产品全球服务

针对客制化产品的商业化跨区保修服务(寄/送修方式、全球服务),客户如有需求可下单前向研华业务提出并购买。

## 1.3 外购品

客户单独从研华购买的外购品以研华出货日期为起始时间计算保修期,享受 1~2 年不等的保修。如原制造商的免费保修期超过研华承诺的保修期,对超过研华保修期的产品,客户须自行送修至原制造厂商或由研华代为转送,但研华不承诺免费维修。

\*注: 外购品是指非研华设计、制造的外围配件,如原装整机中的电源、CPU、内存、硬盘等。

## 2.新品不良保障

**购买研华产品的客户,从出货日期起计算,出货一个月内,如开箱立即为发现新品不良(DOA: Defect-on-Arrival),研华将负责更换新的产品部件给客户。**

**原装整机**系根据客户需求定制生产的系统产品,因此不提供整机换货的服务。在新品不良期内发生故障,研华将为客户安排更换相应的部件。

**客制化产品原则上不提供新品不良换货。**

### 3. 服务形式

研华公司通过网站、微信、QQ、电话等多渠道向您提供全方位支持和售后服务，研华橙悦服务团队将全程追踪各项服务进程，包括现场进程、处理结果及维修进度等，如客户在报修及接受服务的过程中遇有任何问题，请随时与橙悦客服服务热线联系。

#### 3.1 服务热线

**研华（中国）对所有产品（包括服务）均提供免费 7\*24 小时的热线电话支持。**

**固定电话用户拨打 800-810-8389，手机用户拨打 400-810-8389。**

**无论您在购买研华产品后遇到何种问题，都可以随时拨打研华公司橙悦客服专线。**

△ **工作时间**，将由研华技术工程师提供热线服务支持或视情况提供技术验证服务；

△ **非工作时间**，客户须根据语音提示选择产品种类，系统将为您联系到值班工程师。

注：为保证服务质量，客户与热线工程师的通话可能会被录音。

若经研华橙悦客服团队确认您所购买/使用的研华产品需要送修至研华维修中心，请您登录 <https://erma.advantech.com> 网站，对送修产品登记研华产品序号等相关信息，经申请后得到送修编号（RMA.NO 如：K22500\*\*\*）。未经登录直接送修的产品在处理时可能会稍有延误。

若经研华橙悦服务团队确认您所购买的产品附带有上门服务，请依 3.5 条进行报修。

#### 3.2 微信服务平台

研华橙悦服务团队提供全功能的“**研华客户服务**”一站式微信服务平台，提供包括技术咨询、质保查询、维修进度及报告查询、延保服务咨询及购买（“橙悦客服商城”）、维修中心地址查询、研华产品整机查询、驱动下载等全面服务；

请关注微信公众服务号：“Advantech4008108389” 或搜索 “**研华客户服务**”

### 3.3 在线服务

研华技术支持网站提供板卡说明书、板卡驱动程序、常见问题及视频教程等内容，客户可登录 <https://www.advantech.com.cn/support> 查询或下载。

此外，研华还提供在线咨询服务。如有问题，可登录研华中文网站 [www.advantech.com.cn](http://www.advantech.com.cn) 在线咨询。

### 3.4 送修服务-RMA 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。超出保修期的**外购品**，研华将不再提供任何形式免费维修服务，请客户另购或联系原制造商进行维修。

**注：研华的各地分支机构、授权经销商、外派服务机构均不受理客户送修，请与研华热线 400-810-8389 或 800-810-8389 联系。**

#### 3.4.1 维修周期（不包括邮寄时间）

**研华向客户承诺从接收之日起最短五个工作日内完成维修并将维修品寄出。**

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。

#### 3.4.2 维修收费

**研华将针对下列情况的维修酌情收取维修费用：**

- △ 保修期期满。
- △ 过保的产品经过测试或者校准后，未发现任何问题的。
- △ 即便是在保修期内的产品，若因客户不正当的使用、未被授权的拆卸或修改、不良的操作环境、不恰当的维护、意外或是其他原因所引起的产品功能问题或出现难以维修的状况。研华保留对上述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。

**经研华维修后的产品，如再次发生相同的故障，在质保期内维修中心将提高该产品的维修等级并做免费维修。**

**如是料件维修，保修三个月；如是成品料件更换，仅针对更换部件保修一年。**

**\*注：但因客户不当使用、未被授权的拆卸或修改、不良的操作环境不恰当的维护，意外或是其他原因导致相同的问题，仍需客户付费维修。**

**收费表**

收费价格	
系统类	工时费 RMB300 + 元件费 + 运费
板卡/模块	RMB350
<b>未发现故障</b>	
系统类:	RMB200
板卡/模块	RMB100
重工	工时费 RMB100 /每小时 + 材料费 + 运费
外购品	厂商报价+RMB100(运费和管理费) + 税额 (以当地实际报价为准)

\*NPF: 未发现问题点

\*重工: 是针对客户提出的特殊变动要求 **(需经研华产品部确认重工规格及可行性)**

\*外购品 (如电源等) 维修报价仍根据生产厂家给出的报价来具体定义;

\*针对客制化或专案类产品报价规则另议;

\*如保外或客责报价后，客户不同意报价，将收取保外检测费，收费标准 follow 未发现故障收费标准

难以维修状况:1) 涂三防漆产品; 2) 焊盘氧化/拒焊; 3) PCB 烧坏

### 3.4.3 维修流程

#### △ 申请维修号码

客户可登陆研华全球维修系统 <https://erma.advantech.com> 填写维修申请。在申请 RMA 号码时, 必须要填写客户基本资料 and 产品信息, 并且详细描述所遇到的故障问题, 尽量避免“无法工作”或是“有问题”等模糊不清的描述。也可以登录微信, 在微信小程序中搜索“研华售后服务”, 注册登录后进行维修单号填写。

如客户对于问题的原因无法确定, 请参考说明书操作或与研华的应用工程师 (AE) 联系。产品技术问题基本可透过产品使用手册或说明书或电话讨论解决。

此外, 如客户只退回损坏的关键零部件 (Key Parts) 给研华维修, 请于“Problem Description”处注明整机序号, 以利于保修期的判断, 否则研华将视为保修期外的维修案件来处理。

#### △ 维修品返修

客户可将维修品返修至维修中心, 建议客户在送修时勿将附属配件 (手册, 连接线等) 一同寄回, 对于 CPU、DRAM、CF 记忆卡等, 在送修前也一并从故障品上移除。如果这些配件跟所描述的问题相关, 则必须随故障品一同寄送维修, 请务必于 eRMA 清楚注明哪些附件包含在内, 否则研华对未列举的任何项目将不予负责。此外, 请务必在 Problem Description 栏位内将问题点进行清楚详细地描述。寄送前请做好物品包装及注明产品回寄信息! 提醒: 因运输造成的物理损坏, 由发件人与承运方联系解决。

#### △ 维修中心地址



江苏省昆山市玉山镇汉浦路 600 号(维修中心)收, 邮编 215316

电话 0512-57775666-1

### △ 维修报告

#### **电子档维修报告可通过返回的维修品附带维修标签的二维码扫码获取!**

研华维修中心在寄返维修品时, 原则上不附带维修报告, 若客户有此需求, 可单独提出。

注: 该维修报告不加盖研华任何形式的公章。

除此, 建议使用门对门(door-to-door)的快递方式来寄送故障品, 如采用空运

(Air-Cargo)而造成相关费用的支出, 客户必须负担这些额外的费用。

## 3.5 上门服务

研华原装整机客户除了可获得标准的送修服务外, 还可根据客户需要选购上门服务。

上门服务产品覆盖范围为研华原装整机产品, 相关产品型号包括 IPC、ACP、IPPC、PPC、TPC、ARK、UNO、ITA、DS、Modular IPC (MIC-7XXX、AIMC、AIIIS)等。

**备注:** 1. 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); 2. HPC、SKY 型号产品的上门服务需定制; 3. 原则上该服务不涵盖整机中的 X/Y 部件 (客户指定品牌), 整机如涉及 X/Y 料号部件, 下单前需申请定制。

### 3.5.1 上门服务报修流程

△ 客户拨打 800-810-8389 (固定电话) 或 400-810-8389 (手机) 服务热线报修;

△ 报修流程:

客户需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)

如还需进一步补充信息以便对故障作远程判断, 则请您按研华热线工程师远程指导提

供包括故障视频或照片；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；

△ 报修确认后，研华依有效报修内容、报修产品的特性及现场技术要求，根据故障机器购买的服务种类向客户提供对应的服务形式；

**注：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。**

### 3.5.2 上门期及产品范围

**研华公司原装整机产品所享有的服务内容及服务期限以产品的出厂【序号】为查询依据，查询方式，请您凭“整机序号”向研华橙客服热线(400-810-8389/手机；800-810-8389 座机)提出申请，进行人工查询；**

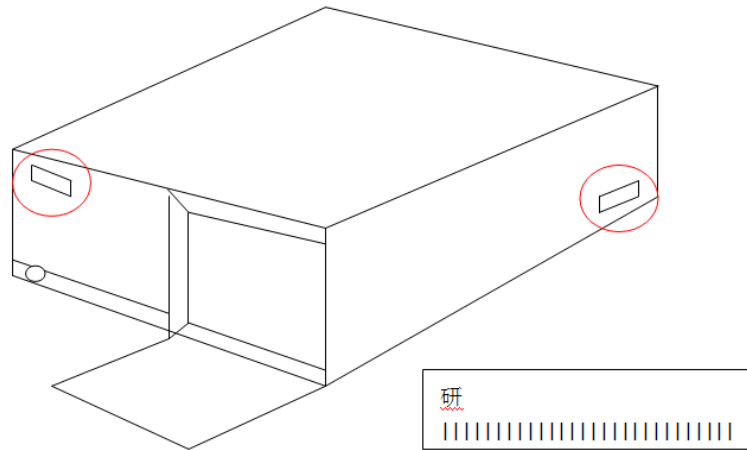
**上门服务的标记一般在产品的装箱单及机器前面板上，客户可查看确认或与研华公司客户服务中心联系确认，联系前请先查验产品的“原装整机序列号”。**

研华产品“原装整机序列号”可以在以下三个位置（之一）上找到（图见下页）：

- A、机箱右侧面的右下角；
- B、机箱面板的左上角；

研华原装整机序列号为英文“TB<sub>x</sub>”、“<sub>x</sub>CN”及 KA<sub>x</sub> +7 位数字字母组合编号，其中的“x”可能是“A”、“B”、“C”及“N”或者“K”。原装整机序列号标签为条码标签，

编码长度十位，如下页图示：



**产品服务范围：**上门服务以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（涉及要用到相关仪器）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：

- 【1】 多方搜集、查询、分析相关原因；
- 【2】 依具体异常的状况，在适宜的条件下进行技术验证；
- 【3】 涉及不适于现场服务的情况提供远程的技术指导、支持；
- 【4】 请您将研华的产品寄送至研华的维修中心进行分析处理
- 【5】 涉及集成商的产品时，请您与您的集成商先行进行排查

研华带“上门服务”的整机产品指经研华 CTOS 工厂组装生产，带有主板、CPU、硬盘、内存等，可能安装了操作系统在现场即可使用（加电运行、开机）的设备。客户可根据需要选择 1-5 年的上门服务。

上门服务期内的研华产品，经研华服务热线判断为有效报修的，能够享受上门免费替换故障硬件的服务。

**备注：**

**【1】 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免费替换范围内；客户如要更换需购买对应的备件**

**【2】 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；**

**【3】 发生单独键盘、鼠标、外接线材、设备外部配件等易损件和容易更换的部件的异常将采用邮寄更换的服务方式（此类部件不在上门服务的范围）。**

### **3.5.3 上门服务期间客户需尽的协助义务**

在上门服务期间客户需提供必要工作条件，以使研华现场服务工程师进入现场并进行相应的现场维修服务。相关的协助应包括但不仅限于以下内容：

- 1, 协助、帮助办理进入和离开现场的相关手续或提供相应的便利条件；
- 2, 协助提供必需的工作条件（电、显示设备、输入设备、输入端口、相关设备附件、安全保证、保持设备正常工作的条件等）
- 3, 协助将研华产品与所集成的设备分开而处于可以进行现场维修的状态；
- 4, 保证研华上门服务的现场工程师所带到现场的工具、未用备件、更换下的备件能够在服务完成的当天顺利带出服务现场
- 5, 在服务完成或阶段性结束时请您审阅《研华科技服务报告单》的相关内容并在报告单上签署您的意见、签名以更好的维护客户权益。
- 6, 如同时涉及客户系统集成商的产品和服务，则需客户应要求其系统集成商同时到现场一起会商并共同处理，研华不承担相关费用以及通知的义务和责任！

**温馨提醒:**

当上述条件不具备时，上门服务有可能无法完成。若上门服务工程师到达现场 2 小时内无法以客户预留的联系方式与客户取得联系，或经过 4 小时客户无法提供基本的工作条件或无法协助现场服务工程师进入现场或进行现场但不具备维修的条件无法实施服务，则上门服务工程师经与研华橙悦客服热线确认后有权取消本次服务并返回。

因以上客户原因造成需二次上门时所发生二次上门的费用由客户承担！

**3.5.4 上门服务覆盖范围**

**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)，且在此覆盖范围内从研华直接出货时附购上门服务时执行相同的服务价格和标准。**

研华公司目前在中国区域内除拉萨、银川、西宁、香港、澳门外的各省会城市，及重点二线城市均设有现场服务派出机构，以期向客户提供快速的服务响应速度。宁夏及西宁市内的服务，将就近的服务派出机构执行。



### 3.5.5 上门服务报修受理时间

研华公司受理报修的时间为周一至周五，上午九时至下午五时（即：工作日报修和上门、5x8）；

遇法定节假日按国务院办公厅发布的通知进行调整，期间原则上只提供远程（热线等）技术支持。

### 3.5.6 上门服务响应时间

研华公司上门服务的响应时间取决于客户购买的上门服务类型：

服务种类	响应时间
5*8 服务	报修确认后 2 小时响应 最短一个工作日到达现场
7*24 服务	报修确认后立即响应 （需提前备案确认区域并定制）

★提醒：

此承诺针对客户故障现场在研华授权服务机构范围 40 公里内的情况，超出 40 公里的服务将根据实际情况服务时效会适当的有所延长。研华承诺最多不超过三个工作日到达现场（因不可抗力及天气、交通等原因除外!）。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，与研华 400 热线进行协商，结果以协商为准。

### 3.5.7 服务备件更换原则

出货时间在一个月內硬件即发生故障，上门时以新备件更换。

出货时间超过一个月，上门时更换的备件为良品，所更换的备件与客户产品的新旧程度相当。无论怎样更换备件都不会影响机器原有的保期期限，被替换下的备件归研华公司所有，若有数据安全之虞，建议客户全款买下更换下的备件。

保修期內因供电异常、雷击、腐蚀、自行改装、物理或使用环境异常等原因导致设备损坏，研华公司提供收费维修。但因上述原因造成产品报废、数据丢失，请客户自行承担。

**除客户购买的备件外，所有更换下的备件贵研华公司所有。**

### 3.5.8 计次上门服务

原装整机若未预购上门服务或超过了上门服务期，客户可在需要时联系研华公司要求安排计次上门服务；

计次上门服务评估范围：

- ①价格将依据现场距离、保修期状态及响应时效而定；
- ②受理依备件和是否在上门服务覆盖的机种范围等情况而定。

经受理的计次上门，研华将在收到服务费后，尽快安排授权工程师到达现场。

购买计次上门服务，除非客户原因或在本次服务过程涉及不可抗力情况发生，否则基于

同一台设备同一故障现象因本次服务未能解决故障而导致发生第二次上门服务时不收取服务费用。

### **3.6 延长服务期的服务**

#### **3.6.1 延保服务**

研华在标准质保期（保修期）的基础上，提供了延长一年/二年/三年的保修期服务。

延保服务产品覆盖范围为除 X 料号/Y 料号、P-T 料号外的所有研华硬件产品。

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，而质保品质不变。延保的产品范围原则上可涵盖研华所有出货产品，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，见 3.4.2 和 3.7、3.8 条。

#### **3.6.2 延长上门期服务**

对符合上门服务的产品、现场、行业和客户可有偿提供延长上门服务一年/二年/三年的延长上门服务期的服务，并依规则提供相应的上门服务。

### **3.7 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服务，即使在付费购买的保修期内：

- 1、供电系统异常、接地不良、雷击导致的故障；
- 2、显然是由于环境、使用或保养不当造成的故障，如液体注入、外力挤压、坠落受损、霉变、腐蚀等；
- 3、消耗材料（如电池、外壳、接插部件等）的自然消耗、磨损和老化；



- 4、产品曾被改装，例如钻孔、飞线、涂抹三防漆等；
- 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）。

### **3.8 免则声明**

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；
- 3、因软件故障（如病毒等）导致的损失；
- 4、因密码/口令遗失而带来的损失；
- 5、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。

#### **特别提醒：**

- 1、研华公司建议您在寄修、现场服务前做好备份工作，研华没有备用设备可以提供；
- 2、做为硬件、产品的供应商，研华公司承担的责任上限是“为客户更换功能正常的部件并以通用形式（安装常用的操作系统及驱动程序）证实其状态完好”请谅解。

## 第二章、全球服务

客户可以将故障品返回到任何研华授权的维修中心而不需要支付跨区域服务费用,不但节省客户送修往返所需的时间,也可以符合客户全球送修的需求。

### 1.产品覆盖范围

客户购买的研华**标准品**从研华出货日期开始计算,享受 2 年全球联保服务。标准品包括研华自有品牌的所有产品(客制化产品除外)、经研华工厂组装的系统及机内的全部组成(特殊定制配置及 CTOS 整机除外)。

**客制化产品**如需研华提供全球联保服务,须要额外购买。如有需要请在购买时向产品销售代表咨询,研华将对产品进行评估。

### 2.全球研华维修服务中心

下列地点为研华维修服务中心,提供研华标准产品保修期内和保修期外的维修服务。若有任何需要,可事先与各地维修中心取得联系。

Center	Manager	Global Contact	Contact Information
USA (AASC, L3)	<b>Jason Chen 500 #3838</b> Jason.Chen@advantech.com	<b>Tom Du 500 #3886</b> Tom Du@advantech.com	Milpitas USA Toll Free: 1-888-576-9668 Phone: 1-408-519-3898 380 Fairview Way, Milpitas, CA 95035 USA
Europe (APSC, L3)	<b>Przemyslaw.Nawrocki 537 #1151</b> przemyslaw.nawrocki@advantech.pl	<b>Malgorzata.Wtulich 537 #1155</b> Malgorzata.Wtulich@advantech.pl	<b>Warsaw, Poland</b> Phone: 48 (0) 22 315-11-00 ul. Dzialkowa 121B WARSZAWA 45, 02-234 Warsaw, Poland
China (ACSC-KS, L3) (ATSC, L3)	<b>Legend.Jin 523 #8383</b> Legend.Jin@advantech.com.cn	<b>Michelle.Wang 523 #8328</b> michelle.wang@advantech.com.cn	<b>Kunshan, China</b> Toll Free: 800-810-0345 \ 800-810-8389 Phone: 86-512-5777-5666 No. 600, Han-pu Road, Yu-Shan, Kunshan, Jiangsu, China
	<b>Claire.Hsieh 511 #9523</b> Claire.Hsieh@advantech.com.tw	<b>Sandra.Huang 511 #9682</b> Sandra.Huang@advantech.com.tw	<b>Taipei, Taiwan</b> Toll Free: 0800-777-111 Phone: 886-2-7732-3399 B1F, BUILDING E, 27, WENDE ROAD, GUSHAN DISTRICT, TAOYUAN CITY 33371, TAIWAN ags.taiwan@advantech.com
Malaysia (ASEAN, L3)	<b>Elvin Ng 511#4501</b> elvin.ng@advantech.com	<b>Lawrence.Ng 516#4535</b> Lawrence.Ng@advantech.com	<b>Penang, Malaysia</b> Phone:604-5379188 No.117 & 119 Ground Floor, Jalan Perniagaan Gemilang 1, Pusat Perniagaan Gemilang, 14000 Bukit Mertajam, Penang, Malaysia.
Japan (ATJ, L3)	<b>Hiroshi.Jinkawa 516 #5621</b> Hiroshi.Jinkawa@advantech.co.jp	<b>Ting.Li 516 #5787</b> Ting.Li@advantech.co.jp	Nohgata, Japan Phone:81-949-22-2338 Building No. 7 1 F.2770 Kamizakai Tobikuma Nohgata City Fukuoka 822-0006 Japan
Korea (AKR, L3)	<b>Paul.Baik 582 #281</b> paul.baik@advantech.co.kr	<b>Alice.Hwang 582 #334</b> Alice.Hwang@advantech.co.kr	Seoul, Incheon Toll Free: 080-363-9494/9495 Phone: 82-2-3663-9494 (4th floor RMA team) Saebol-ro 5, Bupyeong-gu, Incheon, Korea ags.korea@advantech.com
Brazil (ABR, L3)	<b>Edmar.Azevedo 55 35 3623-5949</b> edmar.azevedo@advantech.com.br	<b>Edmar.Azevedo 55 35 3623-5949</b> edmar.azevedo@advantech.com.br	Itajubá, MG, Brasil Tel.: 55 35 3623-5949 Rua Dr. Hoffmann, 281, Morro Chic Itajubá, MG, Brasil 37500-086
India (AIN, L3)	<b>Vijay.Kumar 546#8118</b> vijay.kumar@advantech.com	<b>Anil. B 546#8118</b> Anil.B@advantech.com	Bangalore, India Toll Free: 1-800-425-5071 Phone: 080-68144600 EXT:46 #79/2, City Centre, Outer Ring Road, Ballari Opposite Hebbal Bus Depot, Bengaluru-560024
Australia (AAU, L2)	<b>Brenton Thomson 516 #4156</b> brenton.thomson @advantech.net.au	<b>Wei01.Li 516 #4129</b> Wei01.Li @advantech.com	<b>Melbourne, Australia</b> Toll Free: 1300-308-531 Phone:61-3-9797-0100 20-22 Smeaton Avenue, Dandenong South Victoria 3173, Australia
Turkey (ATR, L2)		<b>Emre.Kurul # 4869</b> emre.kurul@advantech.com.tr	<b>Turkey</b> Phone: +90 212 222 0422 Seyrantepe Mah. Ibrahim Karaoğlu Cad. No: 71-73 Kat:2 Kağıthane Istanbul
USA (AOT USB/Serial/Switch/Router)	<b>Stephanie Larsen 509 #260</b> stephanie.larsen@advantech-bb.com	<b>Patti Feehan 509 #247</b> Patti Feehan@advantech-bb.com	Ottawa, USA Phone: 815-434-8747 707 Dayton Road Ottawa, IL, 61350 USA
Russia (Prosoft, L3)		<b>Sandra.Huang 511 #9682</b> Sandra.Huang@advantech.com.tw	<b>Moscow, Russia</b> Phone: +7 (495) 234-06-36 108 Profsoyuznaya Str. Moscow, 117437 Russia
Mexico (SDI, L2)		<b>Sandra.Huang 511 #9682</b> Sandra.Huang@advantech.com.tw	<b>Monterrey, Mexico</b> Phone: 52-818-100-9100 Zona Poniente #510, Col. Chapultepec San Nicolás de los Garza, 66450 Nuevo Leon, Mexico
RMA HQ	<b>Jonhan.Wu 511 #9615</b> Jonhan.Wu @advantech.com.tw	<b>Ruth Lin 511 #9723</b> ruth.lin@advantech.com.tw	<b>Taipei, Taiwan</b> Toll Free: 0800-777-111 Phone: 886-2-7732-3399 B1F, BUILDING E, 27, WENDE ROAD, GUSHAN DISTRICT, TAOYUAN CITY 33371, TAIWAN ags.taiwan@advantech.com

**注: L3: Board-Level Repair; L2: System-Level Repair;**

## 3. 维修流程

### 3.1 提出服务请求

各区域维修中心的服务申请要求，会根据当地情况有所不同。因此，请在返修前与当地取得联系。

### 3.2 请求确认后，将不良品邮寄至当地维修中心 (RMA)

在返回故障品时，请使用防静电袋或者 ESD 材质将其妥善包好。如果因包装不恰当而造成运送过程的损坏，研华保留权利由客户承担费用退回未修理的故障品。

欧洲的客户建议使用 UPS 作为往欧共同体境内寄送货物的物流公司。同时为加快处理时效，我们强烈建议客户，请根据以下建议提供出货明细表给我们参考：

- △ 在寄送明细表上，请客户将故障品的价值填上较低金额，否则海关有可能因为送修品价值过高而征收较多的税，此部分超额的费用也将会由客户自行吸收。
- △ 请在出货明细表上填写“明细表仅供海关参考，无任何商业价值”。
- △ 在明细表上注明 RMA 号码，产品序列号以及保修期状态。
- △ 附上货物的来源信息。
- △ 同时，为了加快处理实效，请将 RMA 号码的明细表列印出来并放入包装箱内，然后在外箱上写下 RMA 号码。请将返修品以及配件一并寄往研华维修中心，并注明收件人为研华维修服务部门。

### 3.3 运费的承担

保修期内：研华与客户各承担一半运输费用。即返修品的运费由发件方承担。

保修期外：保外维修物流费用支付方式参照保内维修方式，用户承担单程送修设备的

物流费用，研华承担返回设备的物流费用。如用户确认不支付保外维修费，产品返回客户的物流费用由用户承担。

## **4.保外收费标准**

保修期外的收费标准，请联系当地维修中心获得准确报价。

## 第三章、研华中国综合服务方案

研华与您一直以来就是工作伙伴的关系，关心伙伴的事业发展，并致力于以服务来为伙伴创造更高价值及关键的竞争优势。研华的专业服务团队针对客户的需求，精心规划多项综合服务方案，以保障伙伴的系统硬件投资价值、降低营运风险。方便共创伙伴轻松使用、合理的预算和降低维护成本，免去您的后顾之忧！

### 1. 延长保修期

研华在标准质保期的基础上，提供了延长一年/二年/三年等保修期（质保期）的服务。购买此服务的产品，在延长的保修期内均享受工时和元件全免的寄修的维修服务，而质保品质不变。保修范围可涵盖研华所有制造的产品，客户可随时享受研华科技提供的全面保修服务。

(注：非研华制造的“外购品”原则上不提供延长保修期的服务。)

此项服务的方式为：由客户将产品寄到研华昆山维修中心进行维修。

#### **购买延保服务，可获得：**

- △ 免付人工及材料费（由客户不当操作及物理损坏引起的损坏除外）。
- △ 确保产品可以持续获得及时的维修保证，降低因原材料停产无法维修的风险，以致影响整个项目的进度和运营。
- △ 响应时间及维修周期得到保证。
- △ 产品多年运行仍能始终保持良好性能的保障。

## 2.延长上门服务期

研华为了满足客户现场排除故障的不同需要，还为原装整机提供了有偿的上门服务。

您可以根据需要在购买新机器一次购买足够年限的上门，也可以在原装整机使用一段时间后根据客户的具体需求购买上门服务或购买延长上门服务期。

选择延购上门服务形式的研华整机，则需要满足三个条件：

- 【1】“**无故障**”（需提供相应的证据）；
- 【2】“**服务在研华出厂时的配置范围内**”
- 【3】“**产品是否适用延保及延保的时限需经人工评估**”。

注：评估方式包括但不仅限于请您提供产品的照片或使用时的视频。

选择延购上门服务形式的整机其延购费用与该产品是否“在保修期内”有关系。

选择延购上门服务形式的整机，上门服务起始时间以公司规定的时效期为准。

购买请与研华的客户服务中心联系 010-62984346-6249 或致电研华橙悦服务热线：

固定电话用户拨打 800-810-8389，手机用户拨打 400-810-8389。

**购买上门服务，可获得：**

- △ 在保修期内，更换的所有备件/元件均保证与良好状态的替换品品质相同或更好。
- △ 响应时间及维修实效将得以保证。

## 3.加急送修服务

研华提供 24/48 小时的加急送修服务。

在收到维修品的 24 或 48 小时内确保功能恢复；满足您最短维修周期的要求。

此服务只针对保修期内产品，如有需求请预先接洽研华各地的维修中心。

**购买加急送修服务，可获得：**

- △ 优先获得维修服务。
- △ 享受 24 小时或 48 小时的修复承诺。

## 4.加急上门服务

研华提供 7\*24 加急上门服务。

在服务得到确认的当天（或夜间）响应，到达现场的时间则有可能随实际距离有所不同。

在您最需要时，研华将近最大限度的帮您缩短停机的时间。

**购买加急上门服务，可获得：**

- △ 享受当天响应的服务承诺。
- △ 可应客户要求夜间排除硬件故障，满足工作时段无法停机的需要。

**注：如您有此项服务需求，请直接与研华橙悦服务团队进行联系、确认和购买。**

## 5.设备维护保养服务

计算机等电子产品因受使用现场的温度、湿度、粉尘、气体、震动、霉菌、静电吸附等环境因素的变化而可能发生运行异常的风险。您可以选择购买设备维护保养服务降低风险的发生。

### 5.1 服务内容

研华依《工业计算机维护保养》企业标准向客户提供设备维护保养服务。



研华设备维护保养服务是为防止设备劣化，维持设备性能而进行的清洁、检查、紧固以及调整等清洁维护保养工作；为测定设备性能降低程度而进行的必要检查；为恢复设备性能而进行的维护活动。

## 5.2 服务价值

设备所处环境、运行中的静电吸附等原因容易造成灰尘的聚集，霉菌的无限制生长，从而致使电路电性能降低，最终损害元器件。设备维护保养服务可有效降低由此导致的设备使用寿命缩短的影响，提升整机工作效率，保障设备的稳定运行。

详情请咨询研华橙悦服务团队，联系方式：

【1】固定电话用户拨打 800-810-8389，手机用户拨打 400-810-8389。

【2】请关注微信公众服务号：“Advantech4008108389” 或搜索 “**研华客户服务**”

## 6. 专案及行业服务

除上述标准服务外，研华还可以提供其他增值服务。

研华橙悦服务团队多年来积累了丰富的行业服务经验，可以提供符合行业需求的服务，如**安装、调试、设备整场运维、项目管理、系统集成、巡检、值守**等专项的行业服务，不逐一列举。

详情请咨询研华橙悦服务团队，联系方式：

【1】固定电话用户拨打 800-810-8389，手机用户拨打 400-810-8389。

【2】请关注微信公众服务号：“Advantech4008108389” 或搜索 “**研华客户服务**”

## 7.物联网产品及方案的服务

研华成立于 1983 年，以“智能地球的推手”作为企业品牌愿景，是物联网智能系统及嵌入式平台产业的全球领导厂商。研华业务分布全球 26 个国家，拥有近 8,000 名员工，以强大的技术服务及营销网络，为客户提供本土化响应的便捷服务。此外，研华积极推进产业伙伴共创，加速 IIoT 生态圈布建与发展。

我们将更加努力并依客户、行业在物联网时代的需求导入新的服务模式和手段。如有任何此类新的服务需求，均可与研华服务团队沟通联系，我们将向您提供最可靠的专案和行业服务。(固定电话用户拨打 800-810-8389，手机用户拨打 400-810-8389)

### **特别声明：**

有限责任保证，用户所购买的“ADVANTECH”、“研华”工业控制计算机及自动化系列产品，在正常使用过程中出现的功能性故障、问题（瑕疵）、使用异常，研华公司除上述针对产品硬件的保修服务外不承诺其他担保。在此，研华公司提醒用户在使用计算机及相关产品时应及时备份数据和文件；

另：无论何种原因使您无法使用研华工控机及相关自动化系列产品而造成的任何直接或间接的损失，研华公司只承担国家法律规定所必须承担的责任。

## 版权声明

本售后服务手册版权归北京研华兴业电子科技有限公司所有，并保留包括所有说明或描述如有变更不再另行声明、未经事先声明加以修改等所有权利。本服务手册的相关内容请您及时查阅研华网站或“研华客户服务”微信公众号。

未经北京研华兴业电子科技有限公司事先书面授权许可，本售后服务手册的任何部分不得以任何形式包括电子、扫描、复印或其他技术手段的任何方式复制、复印或发布。

本售后服务手册的信息力求准确，北京研华兴业电子科技有限公司不承担任何因理解差异所引起的任何后果。

研华中文版网站地址：<http://www.advantech.com.cn>

研华官网服务频道：<https://www.advantech.com.cn/care>

研华橙悦客服热线：固定电话 8008108389；手机 4008108389



研华客户服务  
研华科技售后服务官微



研华客服商城  
服务兑换