

深圳市波普安创技术有限公司

产品维修服务指南

一、服务条款

- 1、保修期限：整机保修 12 个月，电池保修 6 个月。
- 2、保修期内人为引起的损坏及超过保修期的，本司可以提供收费维修。
维修仅收取元器件费用，元器件价格以报价单的形式经由客户确认。

产品保修凭证及保修期计算：

产品的有效保修凭证含：

- 1、《产品保修卡》；
- 2、本机的有效购机发票（有效购机发票指正规的带有税务局印章的商业销售发票）。

产品保修期的计算有以下两种方式：

- 1、产品保修期由购机日期起算：当客户同时提供产品保修卡及本机有效的购机发票为保修凭证时，产品保修期由开票（购机发票）日期起算；
- 2、产品保修期由产品出厂之日（由产品序列号判断）起 1 个月起算：产品出厂之日以本公司提供为准。

二、服务方式

- 1、设备的维修服务，可采用备机更换模式或者双方商定。
- 2、我司每月初可根据客户上月的生产指令单数量，按千分之一的比例，为客户提供维修周转机。
- 3、客户收到故障机，可以由提供的周转机先行更换，并将故障机定期返回我司售后服务中心，返回同时以《故障机统计表》的形式详细登记型号，数量，SN 码，故障描述信息，机器寄回信息（如需要寄回，提供寄回地址，收件人和手机号码，建议使用附件一表格，打印后填写），并做好签收记录。
- 4、我司售后服务中心接收故障机后，汇总、核对返回总数量。
 - A. 返回的故障机，按照要求处理：
 1. 需要返回给客户的，按照要求返回；
 2. 不返回机器给客户，由我司自行处理；
 - B. 当返回的故障机超过保修期，则不计入提供备机更换范围。我司售后服

务中心在征得客户同意后，按保外收费维修方式修复返还。

5、我司售后服务中心备机更换方式与客户协商议定。

6、我司售后服务中心将维修好的售后机返回故障机原发地址；《故障统计表》以邮件的形式发给相关人员。

三、维修周期

我司自签收故障机之日起尽量 7 个工作日内完成故障机维修并返回。

四、物流费用

故障机快递费用由寄方支付。

五、维修目标

故障机维修一次性通过率 95%（以客户生产管理部品质复判为准：维修复判良品数/维修总数*100%）

六、服务接口

内容	姓名	电话	邮箱	地址
售后维修	苏祖茂	0755-88271992 132 4299 9068	suzm@popsecu.com	深圳市松白路 2028 号创见 工业园 B 栋 5 楼

以上服务方式自 2018 年 4 月 1 日起实施

附件一：

维修申请表					文件编号：
售后地址：广东深圳市宝安区松白路 2028 号创见工业园 B 栋 5 楼（波普安创） 苏祖茂 收 电话：13242999068					
*客户名称		注意事项： 1. 请认真填写本表格，并打印一份随维修设备一同寄往我司维修中心； 2. 请自行做好资料备份，维修过程可能会导致数据丢失； 3. 返修时请注意包装，以免运输途中造成破损，导致不必要的损失； 4. 请不要将与本次维修无关的附件一同寄往维修中心，如电池，保护套，手袋等； 5. 被更换下来零部件的所有权归本公司所有； 6. 请保持联系电话畅通，以便我司维修人员联系到您； 7. 返修设备一栏需填写维修的是机头还是其他配件设备，PSN 码贴在外包装或机身电池下			
*联系人					
*软件版本(修好后要刷的版本号)					
*联系电话					
*送修日期					
*返还地址					
序号	*型号	*设备名称	DSN 码	*故障现象	
1					
2					
3					
10					
客户留言					

注：“*”部分必填内容，请用正楷字体填写，所有返修机器需先填写《维修申请单》 或者用 A4 空白纸填写：联系人联系电话、返回地址、DSN 和故障现象等信息，然后随机器一起发往售后维修中心，没写《维修申请单》或快递费到付的不予收货，希望大家积极配合。

海普安创