

## 研祥全球售后服务政策说明（工控）

20260226 版

尊敬的客户：

感谢您选用研祥产品。为保障您的权益，解除您对产品使用的后顾之忧，研祥特就售后服务政策作出如下说明，致力于为您提供规范、高效的售后支持。

本政策适用于由研祥直接销售至中国大陆以外地区（包括香港、澳门、台湾）及海外其他国家和地区的产品。如通过经销商、集成商或其他渠道购得的产品在境外发生质量问题，须由对外销售方自负费用将故障产品运回中国境内后，方可依照《研祥客户服务政策》执行相应保修服务。

研祥有权不定期更新本服务政策，具体内容以研祥全球官方网站发布的最新版本为准。恕不另行通知，敬请留意网站更新。

中（英）文版网站地址：<https://www.evoc.com/>

研祥客服热线：400-880-9666



## 目 录

<b>第一章 标准服务承诺</b> .....	3
1. 免费保修期限.....	3
2. 免费保修起止日计算.....	3
3. 保修期的延长.....	3
4. 产品超出免费保修期后.....	3
5. 运费说明.....	4
<b>第二章 保修凭证</b> .....	4
1. 产品序列号.....	4
2. 查验产品序列号.....	5
3. 提供产品序列号.....	6
4. 产品序列号错误.....	7
<b>第三章 服务方式</b> .....	7
1. 送修服务.....	7
2. 电话服务.....	7
3. 现场服务.....	8
<b>第四章 送修服务流程</b> .....	8
<b>第五章 免责声明</b> .....	9
附件一：研祥产品保修服务标准.....	10
附件二：RMA 维修申请单（另附） .....	10

## 第一章 标准服务承诺

### 1. 免费保修期限

研祥所有原装整机及原装整机产品内的各原配部件的免费保修期均为两年，免费保修期限内均提供送修/寄修服务；详细说明详见附件一。

研祥客制化产品免费保修期原则上以研祥与客户签订的协议约定为准，如协议无约定的，则免费保修期默认为两年。

**温馨提示：**免费保修是指当产品发生非人为因素(即“物理损坏”与“使用不当”以外因素)导致的故障时，研祥有义务采取措施使其恢复正常状态，并且不收取维修费用。

### 2. 免费保修起止日计算

研祥产品免费保修期的起始日期以出厂日期为准。原装整机产品内的各原配部件的保修期起始日期均与整机保修期起始日期一致。

### 3. 保修期的延长

客户如需延长产品的保修期，请在购买产品时向研祥销售方咨询并购买延保服务。

### 4. 产品超出免费保修期后

部件产品超出免费保修期后，研祥仍可提供维修服务并将收取适量的维修费用，具体数额将由研祥根据维修的具体情况与客户确认。

原装整机产品超出免费保修期后，研祥自产部件（如主板、底板等）可按“部件产品”



进行维修处理（送修）并由研祥收取相应费用；外购部件（如 CPU、硬盘、内存等非研祥自产部件）超出免费保修期后，研祥不提供维修服务。

研祥客服维修中心会尝试修复每一件送修品，但对于超出免费保修期的产品，研祥不作必须修复的保证。

## 5. 运费说明

产品保修期内，因送修故障产品产生的运输费用由研祥与客户/经销商各承担一半，即运费由寄件方承担；产品保修期外，因送修故障产品产生的往返运输费用均由客户/经销商自行承担。

**温馨提示：故障产品运输途中产生的清关费用均由客户/经销商自行承担。**

## 第二章 保修凭证

研祥原装整机产品及部件产品均凭其“产品序列号”进行保修，客户将故障产品送修至研祥客服维修中心时，研祥将通过系统数据库查阅该产品的免费保修期限，若查询结果与本政策第一章规定的时间有冲突的，则依本政策第一章“免费保修起止日计算”执行。

### 1. 产品序列号

研祥“原装整机产品序列号”以字母和数字 E6/F6/Z6/Y6 开头的，由英文字母和数字混编组成 13-14 位数的序列号，一般位于机箱前面板左下角或正下方。研祥生产的“部件产品

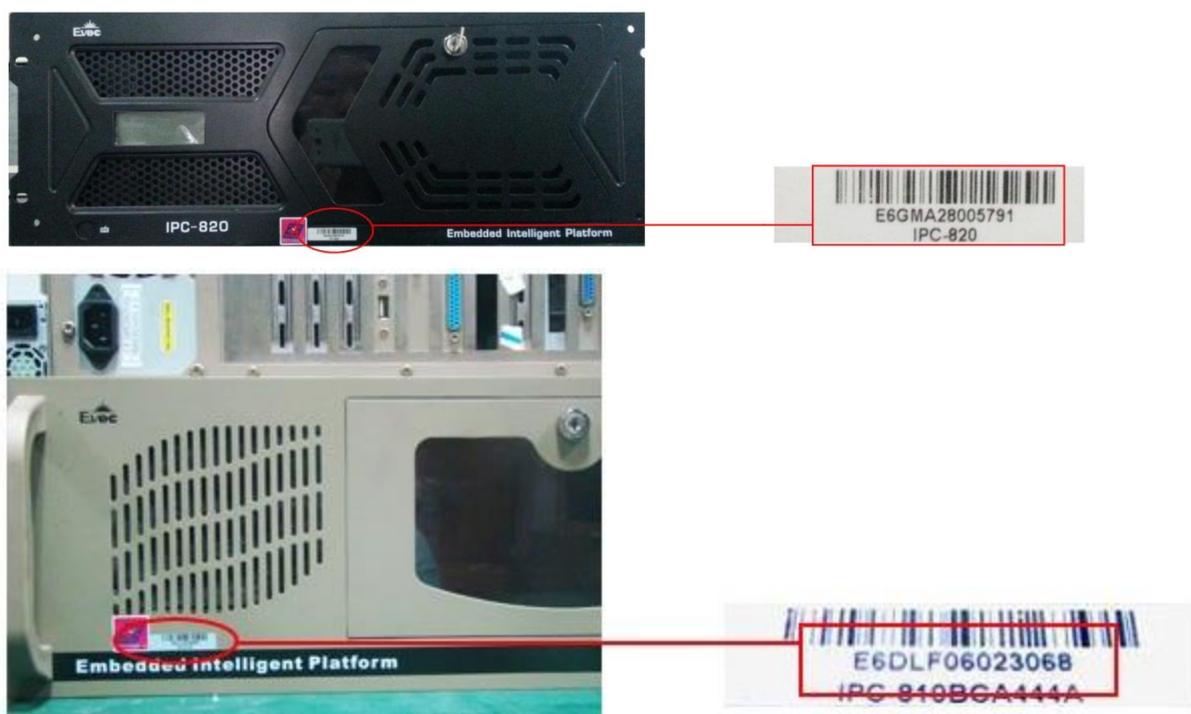
序列号”均以字母 E 开头。

## 2. 查验产品序列号

如何查找产品的序列号（详细见研祥官网指引或拨打 400 热线咨询）：

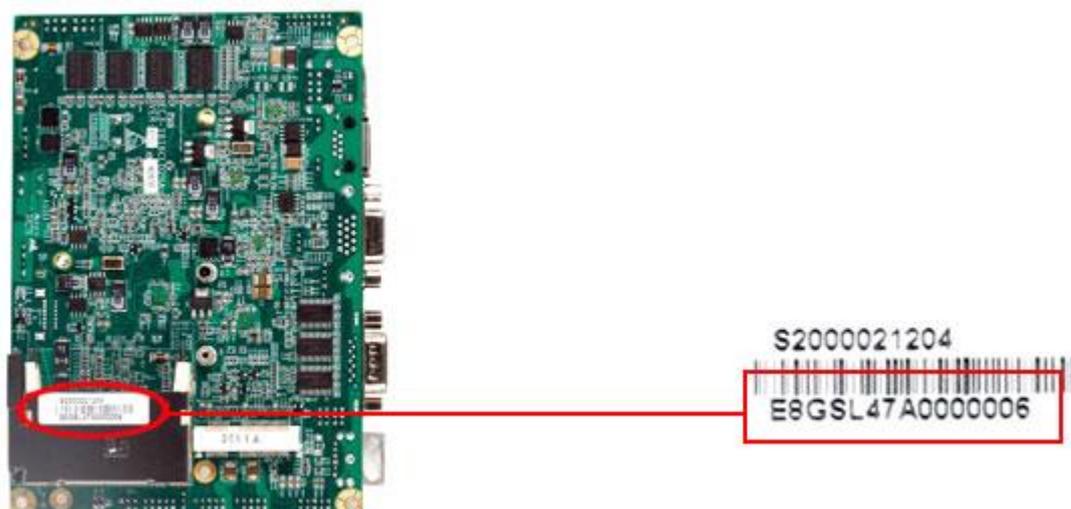
1) 机箱上条形码位置（如图 1 所示）：

图 1：



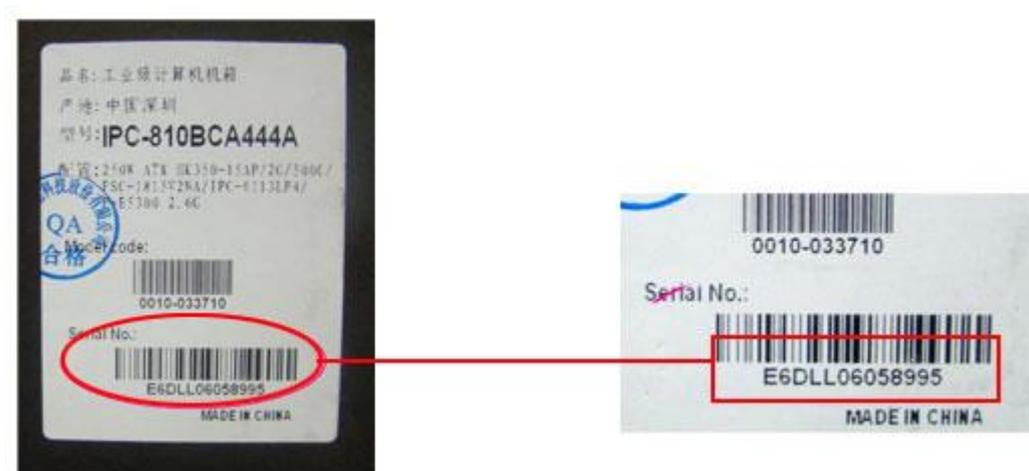
2) 板卡上序列号位置（如图 2 所示）：

图 2：



3) 包装纸箱上序列号位置 (如图 3 所示):

图 3:



### 3. 提供产品序列号

在报修原装整机产品时, 请客户配合提供真实的原装整机序列号及故障现象。研祥将通过系统数据库查询故障产品详细配置、并确认免费保修期限及客户可能得到的服务形式。

为便于研祥寻找故障产品的产生原因和改善服务质量, 如果是客户同一批次购买的多台相同配置的产品, 则请客户提供已实际发生故障的该台机器的序列号。

#### 4. 产品序列号错误

研祥无法对序列号错误的产品提供保修服务，并有权要求客户重新提供正确的产品序列号。如客户故意使用“错误的产品序列号”进行报修，则客户需为此次（和/或再次）的维修服务支付计次上门服务费用；在客户未付款以前，研祥有权暂停该客户所有的报修与送修。

### 第三章 服务方式

#### 1. 送修服务

送修服务是指客户可以把机器或其故障部件寄送至研祥客服维修中心进行维修，又称寄修服务或 RMA 服务，具体服务流程详见本政策第四章相关内容。

研祥建议客户在送修前务必事先咨询销售方以对送修产品故障作进一步确认，避免造成客户不必要的损失。

**温馨提示：研祥承诺自研祥收到送修品之日起，保内产品 5 个工作日内、保外产品 10 个工作日内将故障产品修复并寄出。**

#### 2. 电话服务

研祥 400 热线为客户提供全天（7\*24H）免费电话技术支持服务。客户可随时拨打研祥 400 热线进行报修。为保证服务质量，客户与研祥的通话可能会被录音。

### 3. 现场服务

如需提供上门服务，请联系销售方咨询。

## 第四章 送修服务流程

1. 客户/经销商向研祥提出送修服务申请需求并填写 RMA 维修申请单后，按照 EVOC 销售（海外销售业务）口头指引寄回维修中心（RMA 维修申请单详见附二）。
2. 客户/经销商需求确认后，将不良品邮寄至研祥售后服务中心（RMA），具体地址请致电销售方咨询。
3. 客户/经销商选择送修服务时，建议使用 UPS/DHL/Fedex 等国际快递。
4. 为了更快捷地检修故障产品，建议客户/经销商按以下建议执行：
  - 1) 客户/经销商在寄送明细表上将维修品的价值填较低的金額，避免海关有可能因为送修品价值过高而征收较多的税，此部分费用也将会由客户/经销商自行承担。
  - 2) 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”。
  - 3) 在 RMA 维修申请单上写明产品序列号以及保修期状态、故障现象等信息。
  - 4) 附上故障产品的来源信息并将 RMA 单号对应的明细表打印出来并放入包装箱内、在外包装箱上列明 RMA 单号，并注明收件人为研祥售后服务中心。

**温馨提示：在寄送故障产品时，请客户/经销商务必使用防静电袋或 ESD 材质的包装及大小合适的外包装箱，使故障产品在运输过程中和到货后能够妥善地被保护和保存。如因客户/经销商未采取适当充分的包装保护措施而造成故障产品在运输途中产生二次损坏，由此产生的全部损失及因退回未修理的维修品所产生的全部费用均由客户/经销商自行承担。因运输造成的物理损坏，由发件人与承运方联系解决。**

## 第五章 免责声明

研祥无法为发生以下情况之产品提供免费的维修和服务。如客户需要维修以下产品的，需额外支付服务费、差旅费（如有）及备件费：

- 1) 供电系统异常、接地不良、雷击导致的故障或产品损毁；
- 2) 因使用保养不当造成的故障或损毁，如液体注入、外力挤压、坠落受损、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) 产品曾被改装并使得产品外观及性能发生改变，例如钻孔、飞线、涂抹三防漆等；
- 5) 超出产品说明书所承诺规格参数值使用，并致使产品出现故障或损毁；
- 6) 软件（指非研祥开发或裁剪的软件）故障（如感染病毒）导致的产品不能正常工作；
- 7) 配件类（硬盘、电源、CPU、内存）出现私自拆装、改造，标签刮伤、撕毁，螺钉螺纹磨损、缺少，外观损坏等。

**温馨提示：在法律允许的范围内，上述政策可能随时更新，请及时留意研祥网站。**



附件一：研祥产品保修服务标准

产品类型	名称	保修期 (月)	服务方式	服务时效	保修期内 免费服务项目	备注
部件产品	主板	24个月	送修服务	送修时效： 自研祥收到 送修品之日 起计算，保内 5个工作日内 内、保外10 个工作日内； (修复并寄 出) 上门时效： 请联系销售 方咨询。	电话服务； 远程服务； 送修服务； 全国联保。	所有促销品及 客制化产品不 退不换； 促销品免费保 修期限以届时 实际公布内容 为准。
	底/背板	24个月	送修服务			
	I/O板	24个月	送修服务			
	模块	24个月	送修服务			
	机箱	24个月	送修服务			
	平板显示器	24个月	送修服务			
	准系统	24个月	送修服务			
原装整机 产品	普通整机	24个月	送修服务			
	网络整机	24个月	送修服务			
	CPCI 整机	24个月	送修服务			
	特殊产品及 加固产品	24个月	送修服务			
	工业服务器	24个月	送修服务			

注：具体产品的免费保修期期限，原则上均以研祥与客户签订的实际合同约定为准。合同未有约定的，则默认按本服务政策执行。

附件二：RMA 维修申请单（另附）