

售后服务政策

规范售后服务程序，视用户为上帝，以用户第一为宗旨，满足用户合理要求，及时有效的为用户解决使用中的问题，维修好返修机。

一、我司服务

研硕全国 1500 多家售后服务网点，全国统一热线:0755-27968822

- ※ 我公司派工程师协助设备的安装调试(售前商定);
- ※ 如果设备达不到客户要求，我公司将采取相应补救措施及方案，直至客户满意;
- ※ 我公司负责设备的技术指导及相关培训课程;
- ※ 上述培训及维护，我公司不收取费用。

二、保修期限

※ 本公司产品实行终生售后服务，三年售后质保，一年内免费上门服务，第二三年酌收人工和材料费用，若不属于保修范围或人为损坏，终身有偿维修;

※ 保修期限从设备交付、客户验收合格之日起算; 保修期内，设备经维修 3 次以上仍不能正常使用的，客户有权要求更换;

三、保修范围

我公司保证向客户所提供的设备提供维修服务。但为了使双方都可以享受公平待遇，对于下列原因导致的故障或损坏，我们不会提供免费保修。

- ※ 超出保修期时;
- ※ 由于战争、火灾、洪水、台风、地震或其它人力不可抗拒之事件造成的设备损坏;
- ※ 由于用户自行运输、搬运时跌落、碰撞而造成的故障和损坏;
- ※ 由于用户自行对产品进行改装及其他使用不当引起的故障和损坏;

四、维修服务

- ※ 指导服务：质保期内该设备如出现技术或质量问题，我公司负责配合技术指导;
- ※ 上门服务：若我公司产品出现产品硬件故障时，我公司将在接到客户通知后，72 小时内达到现场，完成维修，若不属于保修范围或人为损坏除外;
- ※ 返厂维修：设备发生重大故障经我司判断产品不能现场维修，需要返厂维修时，我们将在收到故障品后 7 个工作日内处理好并返回给客户，保修期内甲乙双方各自承担发往对方的运费。

五、维修流程

- ※ 致电售后服务人员，初步确定故障原因;

- ※ 客户填写维修表，将维修表发回公司维修中心；
- ※ 我公司确定此次维修的单号，并告知客户售后上门维修时间；
- ※ 售后服务上门，按维修表进行登记维修机身号、核对故障现象，并予以维修；
- ※ 维修完毕，客户签收维修表并发回公司维修中心。