

一、保修期内

- 1、协议维修设备/工具出现故障，在接到甲方反馈信息 1 小时工作时间内，给予明确技术答复及解决办法。在电话、传真不能解决问题的前提下，上海市 4 小时内无条件到达现场进行免费维修，省会城市 24 小时内无条件到达现场进行免费维修，其它城市 72 小时内无条件到达现场免费维修，以保证设备及时修复及正常运行。
- 2、协议维修设备/工具在正常使用、维护的情况下出现的质量问题乙方负完全责任；因用户违规操作或非本身质量而造成的维修设备/工具故障或损坏不在保修范围之列，乙方将提供免费技术咨询指导，需要维修只收取所更换零部件的成本费和运输费。
- 3、保修期内至少 2 次免费检修维护，同时应甲方网点要求免费对设备操作和维护进行再次培训。设备/工具维修完毕，填写《设备保养、维修现场维修反馈表》，备查。
- 4、若必须发回厂家维修，发生的一切费用亦由乙方承担。
- 5、设备/工具在甲方验收后的一个月出现严重质量问题，无法修复，乙方无条件免费更换同型号的新产品并承担相应运输费。
- 6、凡在质保期内，因产品质量问题引起故障的，由乙方负责免费更换或维修，因维修发生的如邮寄费等全部相关费用均由乙方承担；因产品质量问题引起的故障在保修期内没有从根本上解决的，乙方应适当延长保修期限并及时解决。

二、保修期外

- 1、对设备工具实行终身检修维护。

2、对设备工具的报修采取及时有效的服务。在接到客户反馈信息 1 小时工作时间内，给予明确技术答复及解决办法，在电话、传真不能解决问题并与甲方或网点达成一致意见的前提下，上海市 4 小时内无条件到达现场进行维修，省会城市 48 小时内无条件到达现场进行维修，其它城市 72 小时内无条件到达现场维修。

3、保修期过后，维修费只收取部分人员费用、人员差旅费用以及所更换零部件的成本费和运输费，并提供收费清单以备查询。设备/工具维修完毕，填写《设备保养、维修现场维修反馈表》备查。乙方应规范和加强在甲方网点的服务流程，积极配合甲方服务需求，并随时对服务过程进行监控。降低或控制因产品质量或服务质量导致的客户投诉。

其它服务

对所售出的设备实行终身跟踪服务（电话回访及其它），检查设备、工具使用的情况，听取客户对设备工具的意见，以保障设备工具的长期保养、维护和运行，以及对产品的技术更新。加强服务队伍能力和素质的建设，加强对服务人员的监控与考核，满足甲方提出的合理服务要求。