

# 快页产品售后服务手册



快页

KUAIYE®

南京市大周路 32 号软件谷科创城 D2 南 8 楼 210012

## 版权声明

本手册中的所有内容及格式的版权属于快页公司所有。未经快页公司许可，任何人不得复制、拷贝、转译或任意引用。

版权所有 不得翻印 © 2021 快页公司

## 商标声明

本手册中所谈及的产品名称仅做识别之用。手册中涉及的其他公司的注册商标或是版权属各商标注册人所有，恕不逐一列明。

KUAIYE®快页公司

目 录

1. 产品保修服务 .....4

    1) 硬件系统售后服务.....4

    2) 软件系统售后服务.....5

2. 技术支持服务 .....7

3. 备品备件服务 .....8

4. 售后服务机构 .....8

尊敬的客户：

感谢您选择快页公司生产的产品。良好的售后服务是保证一个系统实施完成后长期稳定运行的重要因素，快页公司高度重视产品的售后服务工作，为此，快页成立专业技术支持中心为用户提供售后服务，服务内容包括产品保修、产品升级、技术支持等。

## 1. 产品保修服务

本章主要描述快页公司为本项目所提供的软、硬件保修服务。

我公司将对所提供产品的软硬件系统默认提供一年保修服务（合同另有约定服务期限，以合同为准）。自采购人验收合格签字之日起，系统正式进入保修期。对硬件设备可以在一年保修期内提供免费维修和损坏件更换，对软件系统可以在一年保修期内提供免费维护和免费升级。

### 1) 硬件系统售后服务

#### 保修服务期内服务

##### 1、故障解决：

快页公司技术服务中心提供全年365天，每周7x24小时服务响应，对保修期内的用户提供全面的故障排除技术服务和故障排除全过程监控(由故障开始直至故障完全排除)。

在保修期内，如快页公司设备硬件出现问题，快页公司将在接到用户故障处理请求（电话或传真）后2小时内给予解决问题的实质性响应，如确定无法通过远程方式解决问题则需要提供现场服务，快页公司将派遣工程师到达故障现场解决问题。工程师到达故障现场时间为接到用户请求之时起24小时之内（江苏省内）和48小时之内（江苏省外）。对于一般故障，在接到用户请求后的24小时内排除；如确认设备已经损坏而无法在现场立即修复，需进行返厂维修。

##### 2、硬件返修：

当快页公司产品硬件出现无法在现场立即修复的技术故障时，需要返厂进行维修。用户通过传真正式通知快页公司故障原因，快页公司将准备备机或备件，自接到用户故障通知起48小时内，由快页公司工程师完成对损坏设备或部件的更换，事后将受损设备或部件带回公司进行维修。

对损坏的设备或部件在1个月内完成维修，之后由快页公司工程师负责将其接回到用户网络中，同时收回备机或备件。快页公司保证所有的替代零配件是新的未使用和未经修复的，除非用户提出供书面许可，不使用其他（非新的）配件。

##### 3、设备更换：

从快页公司发货之日起30天内产品因自身的问题出现硬件故障，或者在设备质保期内产品因自身的问题出现硬件故障并通过维修不能解决问题的，快页免费予以更换并承诺在七日内将补充或者更换的货物运抵发生故障的货物所在地，保证系统及时恢复正常。更换后的产品保修期按原产品合同执行。在执行免费换货过程中，若公司同类型号产品已停产，则用替代停产型号的产品以完成对免费换货的执行。

### 保修服务期外服务

保修期满后，如果用户需要，快页公司将继续为自有产品提供终身有偿保修服务。服务内容、频度、响应时间等服务条款与保修服务期内服务条款相同，所派遣技术人员的资质也不低于保修期内的标准。

保修服务期外的服务期限是指用户与我方商定的保修服务期外的服务年限，以年为单位，用户可逐年购买，也可根据需要一次性购买多年的服务。

保修期外的具体服务项目和收费细则如下：

#### a. 产品维修服务

对于送修的超过保修范围内的产品，快页技术服务中心提供有偿维修服务。具体按照产品报价的20%收取年费；或者按次根据具体故障情况确定维修费用，维修费用收取标准为：基本服务费1000元/台+元器件费用+单程运输费用。

#### b. 产品升级服务

硬件设备的升级服务包括：增加网络端口，增加存储容量，更换系统机箱，更换通讯模块等，需收取一定硬件成本费用。快页公司承诺，在买方系统扩容时，将以不低于本次项目合同成交时的折扣率向用户提供设备及部件。

#### c. 现场维护服务

除首次安装服务（由用户确认服务全部完成）外，如出现如下情况，需要支付2000元/台/次（由用户确认服务全部完成为准）。

- 因机房挪动，需要重新配置和调试设备
- 用户需求发生变化，需要重新调试设备
- 其他非设备自身原因导致需要现场调试服务
- 除设备原因外的其他情况

#### d. 初次安装服务

江苏省内用户，免费提供初次现场安装服务；江苏省外用户，免费提供初次远程安装服务。

## 2) 软件系统售后服务

## 保修服务期内服务

### 1、软件更新：

软件更新包括新版本软件的安装或者软件小版本升级。

快页公司在系统保修期内为用户提供及时的软件更新技术服务。

保修期内，如果用户购买的快页公司设备中的软件有升级，快页公司将及时通知用户相关负责人员，只要用户有需求，快页公司将为用户提供升级。同一版本（Version），不同系列（Release）之间（即小版本之间）提供免费升级。

软件系统升级服务可由快页公司技术服务中心承担。也可在快页公司的指导下，由用户自行升级更新。快页将定期给用户邮寄升级光盘，用户也可在快页网站下载升级包。升级过程支持命令行或浏览器管理界面升级方式。

对软件升级次频率，快页将对本项目中购买的产品的软件系统提供不定期升级，以快页公司产品版本发布为准。

### 2、远程支持

保修期内，快页公司技术服务中心提供7x24小时远程技术支持服务，在用户提供远程访问权限的前提下，对用户软件系统进行配置变更、策略优化、日常巡检、数据备份与恢复等支持服务。

### 3、故障解决：

快页公司技术服务中心提供7x24小时技术支持响应，对保修期内的用户提供全面的故障排除技术服务和故障排除全过程监控(由故障开始直至故障完全排除)。

接到软件故障解决服务请求电话后2小时之内，快页将给予解决问题的实质性响应，如确定无法通过远程方式解决问题则需要提供现场服务，快页公司将派遣工程师到达故障现场解决问题。工程师到达故障现场时间为接到用户请求之时起24小时之内（江苏省内）和48小时之内（江苏省外）。

## 保修服务期外的服务

保修期满后，如果用户需要，我方将继续为自有产品提供终身有偿保修服务。服务内容、频度、响应时间等服务条款与保修服务期内服务条款相同，所派遣技术人员的资质也不低于保修期内的标准。

保修服务期外的服务期限是指用户与我方商定的保修服务期外的服务年限，以年为单位，用户可逐年购买，也可根据需要一次性购买多年的服务。

快页公司在保修期后可以继续为用户在本项目中购买的产品提供同型号产品软件版本

升级/维护服务，按照产品当时报价的20%收取年费。

保修期外，快页公司不提供版本升级服务，但原有版本仍然可用并提供5年的收费技术支持，5年后将停止对该版本的支持。

## 2. 技术支持服务

本章主要描述快页公司为本项目所提供的技术支持服务。

我公司将在产品保修期内为用户提供免费技术支持服务。具体内容包括：

### 1、文档支持

快页提供了非常丰富的产品安装文档、安装过程视频演示文件、产品介绍VCD，供用户参考和学习。

### 2、在线技术支持

(1) 产品技术文档：详细安装文档、演示文件、产品技术白皮书、产品介绍等

(2) 技术论坛：针对客户的具体问题提供在线解答

(3) 认证培训信息：及时发布有关认证培训信息，加强对用户的技术培训

### 3、热线电话支持与呼叫中心

快页公司将通过呼叫中心系统为用户提供7\*24小时的热线电话支持服务，并且对用户的电话进行全程跟踪，直到故障得到圆满解决。

### 4、本地电话支持

快页公司同时也提供完善的本地支持服务，针对本项目，用户可以拨打所在地区技术服务中心电话获得本地的最好的技术支持。

### 5、邮件支持

客户也可以通过专门的服务邮箱获得帮助。将跟服务有关的信息（问题描述、相关文档、自己的联系电话等）发送到该服务邮箱，客户服务专员会尽快处理邮件信息，并及时跟客户取得联系。

快页公司技术服务中心的工程师也会通过邮件与用户交流，指导用户处理问题。

### 6、远程调试

在得到用户授权和许可的情况下，技术服务中心的工程师可以通过网络或者电话远程调试系统，协助用户解决故障。

### 7、现场支持

若以上各种服务形式不能为用户解决问题，快页公司将指派技术人员自收到用户的服务请求起24小时内（江苏省内）和48小时内（江苏省外），赶赴用户现场进行服务，帮助用户解决问题。

## 8、应急响应

快页公司为用户提供系统故障和安全事件的7\*24小时的应急响应服务，快页公司技术人员将在接到用户的服务请求起24小时内（江苏省内）和48小时内（江苏省外），赶赴用户现场进行服务，帮助用户解决问题。

## 9、巡检服务

为了保证买方系统的正常运行和更好的使用，快页承诺一年免费的定期远程巡检服务。每季度不少于一次，具体也可由甲乙双方商议后确定。

# 3. 备品备件服务

本章主要描述快页公司为本项目所提供的备品备件服务。

快页科技有限公司将对本项目中所提供的产品，如果发生故障，经本公司工程师确认，确定需要返厂维修的，向贵单位提供设备备件服务：设备备件在本公司工程师确认后到达贵单位，并提供安装服务。

备品服务在产品保修期内为免费的服务，超过保修期后按照如下方式报价：

1. 租用费：500 元 / 天 / 台
2. 产生费用：
  - a) 用户承担租用设备返回厂商的费用。
  - b) 因外观或附件不全等原因造成用户提出调换的设备的返回费用有厂商负责。
  - c) 设备如出现损坏或划伤，根据《设备验收报告》产生的相应的维修费用由用户承担。

# 4. 售后服务机构

技术支持中心地址：南京市大周路 32 号科创城 D2 南 8 楼