

# 服务保证书

尊敬的用户:感谢您选用长城计算机系列产品!

为了您在使用长城计算机系列产品时能够充分享受您的权益和服务,请您注意以下事项:

(一) 本证书系长城计算机系列产品的三包服务凭证,用户凭此证和购机发票享受国家规定的产品三包服务;

(二) 为保障您的权益,请妥善保管本证书,切勿丢失。当您要求进行服务时,请出示本证书;

(三) 售后服务部门均以统一的服务标准为您提供服务。服务时您有权知道服务内容、收费标准和服务标准等;

(四) 售后服务部门建立服务专线电话,为用户解答服务需求并接受用户投诉。

服务热线号码: 400-811-8888

公司商标:



感谢您的协作!

中国长城科技集团股份有限公司  
地址: 深圳市南山区科技园科发路长城大厦  
网址: <http://www.greatwall.cn>



PN:1297528

归档日期:2021.05

## 服务政策

### 一、产品保修服务承诺:

长城计算机系列产品将完全执行国家颁布的《微型计算机商品修理更换退货责任规定》(以下简称“三包规定”),同时向客户提供优于国家电脑三包要求的服务体验。

整机有限保修明细			
保修范围	部件名称	保修期(月)	保修服务类型
主要部件	主板;CPU;显卡;内存;显示屏;固态硬盘(SSD);机械硬盘;电源;散热模组;RAID卡;光纤网卡;HBA卡等	36	终端类产品首年上门服务
			服务器类产品保修期内上门服务
辅件和其他部件	键盘;鼠标;摄像头模组;指纹识别模块;附属功能卡;视频及电源连接线;光驱等	12	上门服务
	随机资料:如说明书、光盘、包装盒、支架、装箱单、宣传卡片类等	0	不适用
软件	非原厂预装的软件	0	有偿上门服务

1. 产品的主要部件、其它部件及软件仅限于产品出厂时的标准配置。设备外壳、包装材料等易损易耗品不在“免费保修服务”范围内。

2. 超过有限保修期后,客户可继续获得本公司提供的有偿服务。

3. 如无特别约定,保修期以有效购机发票的时间开始计算。

### 二、维修服务标准和范围:

#### 1、维修服务基础标准:

1) 长城计算机系列产品实行全国联保,用户可就近选择授权服务机构获得售后服务。一般在报修后,同城4小时内、异地24小时内响应服务。

2) 按机器出厂配置清单,将机器恢复到出厂状态时,机器能够正常工作。

3) 有偿维修服务收费:按本公司公布的标准或合同规定的执行。

#### 2、免费维修服务范围:

1) 自购买之日起终端类产品的硬件故障将提供首年免费上门维修服务,服务器类产品提供三年免费上门维修服务。

2) 保修期外收费维修后3个月内所更换的部件出现故障,仍可继续获得免费维修。

3) 另行签订有效服务合同的客户,将优先按合同规定的服务条款提供服务。

### 3、非免费维修服务范围:

1) 超过保修期的整机、故障部件。

2) 因自然灾害等不可抗拒因素或人为原因引起的机器故障或损坏。

3) 用户自行安装的非出厂标准配置的软、硬件,或由于计算机病毒造成的故障或损坏。

4) 无有效三包凭证或擅自涂改三包凭证的,三包凭证上的产品型号或编号与商品实物不相符合的。

5) 客户自行安装、修理、更改、添加或拆卸而造成的故障或损坏;因安装及使用非标准扩展功能卡造成的故障或损坏。

6) 客户自行安装的非产品出厂时预装的软件出现的故障。

7) 正常合理的消耗或损坏,如外壳、接插部件的自然消耗、磨损及老化、电池使用寿命缩短等。

### 4、热线电话服务:

1) 本公司为用户直接提供电话技术支持服务,全年无休热线电话号码400-811-8888。当您在使用长城计算机系列产品时遇到故障问题时,可以与热线电话联系,您将获得我们提供的免费咨询服务和报修服务。

2) 在客户条件许可的情况下我们还会通过网络及时通讯或远程协助等其他方式来进行诊断和解决您的产品使用问题或故障问题。

3) 售后服务人员无法提供其他非出厂配置预装软件的技术支持。

### 三、免责条款:

属下列情况之一的情况不享受三包服务,但可享受有限保修服务。

1. 超过三包有效期的。

2. 未按产品使用说明的要求使用、维护、保管而造成损坏的(如带电插拔打印机等外设,电源不接地等)。

3. 客户自行开箱维修,拆卸造成损坏的。

4. 无有效三包凭证的。

5. 三包凭证上的产品型号或编号与产品实物不相符合和擅自涂改三包凭证的。

6. 使用盗版软件和使用过程中感染病毒造成损坏的。

7. 因自然灾害等不可抗力造成损坏的。

8. 使用非长城计算机部件造成故障或损坏的。

9. 特别提醒用户:请注意适时备份您机器上的重要数据,防止机器在使用过程中出现故障导致数据丢失。我们的服务机构不负责用户数据的恢复,不承担数据不能恢复造成的损失。

#### 四、声明：

##### 1、激光产品证书声明：

如果您的个人计算机出厂时安装了光盘驱动器，您的个人计算机系统就是激光产品，符合GB7247对一类激光产品的要求。

一类激光产品不属于危险产品。

##### 2、无线电干扰注意事项：

服务器产品符合GB9254辐射骚扰场强(A级)；

台式机、笔记本、一体机产品符合GB9254辐射骚扰场强(B级)。

#### 五、通告

1. 本承诺内容仅适用于在中华人民共和国境内(港、澳、台地区除外)，如国家法律另有规定的，按照国家的相应法律执行。

2. 除非本保修服务承诺中明确表示，本公司不做任何其它明示或暗示的保证，包括对产品某一特定用途的适用性的暗示保证。

3. 用户在日常使用电脑的时候需注意定期对重要数据做好备份，因机器异常故障导致文件和数据丢失或无法恢复，本公司不负任何责任。

4. 如果您的计算机产品出现故障，在维修前，请您务必做好文件和数据的备份，如因您未作备份而导致文件和数据丢失，本公司不负任何责任。

5. 服务人员在现场服务时，用户单位应派人全程监督。

6. 报修时，请您准备好三包凭证，以免因资料不全而影响服务时效。

7. 本三包服务保证书所述内容之最终解释权归中国长城科技集团股份有限公司所有。

#### 服务记录表

维修日期	故障现象描述	故障处理记录(新旧部件序列号)	服务人员签字	用户签字



装箱清单贴纸

### 合格证

本产品经检验符合出厂质量标准，  
准予出厂。

质量检验(盖章)