

妙想互联智能收单机售后服务解决方案

1. 售后服务承诺

本公司秉承“客户至上、服务为本”的原则，致力于为客户提供优质、高效的售后服务。在产品售后服务方面，我们承诺以下事项：

- (1) 提供全国范围内售后服务，保证客户享受到标准一致的优质服务。
- (2) 对存在质量问题的产品，按照国家相关法律法规及公司规定，提供相应的维修、换货或退货服务。
- (3) 售后服务响应时间 7*12 小时内，保证客户问题得到及时解决。
- (4) 每月由客户经理发送服务月报，定期对客户进行满意度调查，持续改进售后服务质量。

2. 产品保修政策

2.1 保修期限与范围

1.1.1 本公司智能硬件产品自客户签收之日起，享有 12 个月保修期限。

1.1.2 保修范围包括产品在正常使用条件下出现的功能故障，不包括以下情况：

- a. 人为操作不当或故意损坏(包含以下情况：明显的外力撞击导致凹陷、变形等物理损伤，设备内部液体、腐蚀性物质残留（如进水、饮料泼溅）；
- b. 自行拆卸、改装、维修或非本公司授权服务网点进行维修；
- c. 因当地电压不稳导致的主板损坏（供电电压范围标准电压：220V，允许波动范围：±7%（即 205V~235V））
- d. 超出保修期限；
- e. 因自然灾害、意外等不可抗力因素造成的损坏；
- f. 耗材类（如打印机墨盒、硒鼓、扫描仪搓纸轮）因客户业务量自然产生的正常磨损和消耗；

2.2 保修期外设备保障服务与收费标准

2.2.1 针对已超出质保期的设备，我们提供有偿维修与支持服务，并且有两种收费模式可供用户选择，建议用户购买无忧保障服务更划算。

收费标准	服务介绍
3000 元/次	1、线上或电话技术支持； 2、远程支持服务； 3、上门维保服务； 不包含配件维修与更换费用，不包含耗材购买费用。
用户购买无忧保障服务，维保周期即服务合同签订之日起开始计算。	
单台设备售价 10%/台	按年续保服务，续费后可享有 12 个月无忧保障服务。 1、线上或电话支持服务； 2、远程支持服务； 3、上门维保服务； 4、设备定期保养服务； 5、年度巡检服务； 购买无忧保障服务的设备，配件维修与更换费用全免。

2.2.2 关于超出质保期未续保设备

维保服务与支持	1、终止线上或电话语音支持； 2、终止技术服务支持群提供帮助与解答； 3、终止远程视频服务； 4、终止上门维保服务； 5、终止设备定期保养服务； 6、终止年度巡检服务； 7、故障诊断排查优先级会滞后，寄送修服务周期会滞后。
---------	---

2.3 保修服务与支持介绍（无忧保障服务）

序号	无忧保障承诺
1	● 免费上门服务（按照响应时间内符合到场条件的场景）
2	● 零部件损坏只换不修（不包括人为损坏和不在保修范围内的故障）

免费提供 7*12 小时的服务响应；售后支持方式如下：

【线上支持】：①在线客服：客户可以实时与售后客服人员进行文字、音视频交流，快速获得问题的解答和解决方案；②电子邮件：客户可以将问题详细描述后发送至企业指定的售后服务邮箱，售后人员会在约定时间内回复并提供相应的支持。

【电话支持】：企业设立专门的售后服务电话专员，客户在遇到问题时可拨打电话，与售后电话专员直接沟通，获取技术支持、产品使用指导、故障排除建议等服务

【远程支持】：售后技术人员通过远程连接工具，在客户授权的情况下，对客户的设备或系统进行远程检测和诊断，快速确定问题原因

【上门服务】：当产品出现故障且无法通过线上或远程指导解决时，会安排专业的售后维修人员到客户指定地点进行现场维修和服务，确保设备能够正常运行

【巡检服务】：设备指定的售后维修人员会根据约定频率，进行上门巡检，全面检测设备的运行状况

【保养服务】：设备指定的售后维修人员会根据约定频率，进行上门保养，提升设备的运转稳定性

【寄送修服务】：客户将故障产品寄送至企业指定的维修中心，维修中心修好后再将产品寄回给客户，适用于一些小型产品或客户不方便前往维修网点的情况；

2.3.1 故障诊断与排查服务：

客户在使用智能硬件产品过程中如遇故障或问题，可通过拨打客服电话、或使用微信等方式向售后服务部门提出报修。

客服人员接到报修请求后，需详细记录客户信息、产品型号、故障现象等相关内容，以便于后续维修工作的开展。

客服人员在接受到用户信息完整的报修后，根据问题紧急情况安排技术诊断人员进行通过远程方式排查定位，技术响应时效如下。

严重程度	严重程度描述	响应时间
------	--------	------

严重程度 1 级： 系统崩溃（紧急）	设备完全瘫痪/核心功能失效，用户业务完全中断或存在重大安全隐患，对使用产生极大影响，且系统无法提供应急方案。	30 分钟内
严重程度 2 级- 操作不便（严重）	主要功能模块故障，影响正常使用但存在应急方案 -系统用户可以操作大部分的功能，有解决方案；	60 分钟内
严重程度 3 级- 操作不便（一般）	非关键功能异常，系统仍可降级运行，存在轻微使用障碍但无立即业务影响	120 分钟内
严重程度 4 级- 提升建议与要求	主机和软件按照规范工作，客户提出变更为了更好的满足业务需要。	24 小时内

经技术人员评估后，需进行上门服务的情况下，我司将根据设备所在地区及产品故障情况，安排技术人员上门服务，上门服务时效承诺如下表：

严重程度	严重程度描述	售后点所在城市 及一线城市	非售后点城市 及二三线城市
严重程度 1 级：系统崩溃（紧急）	设备完全瘫痪/核心功能失效，用户业务完全中断或存在重大安全隐患，对使用产生极大影响，且系统无法提供应急方案。	到场时间（自确认上门服务起开始） 8 小时内	到场时间（自确认上门服务起开始） 24 小时内
严重程度 2 级- 操作不便（严重）	主要功能模块故障，影响正常使用但存在应急方案。 -系统用户可以操作大部分的功能，有解决方案。	到场时间（自确认上门服务起开始） 24 小时内	到场时间（自确认上门服务起开始） 48 小时内

严重程度 3 级-操作不便（一般）	非关键功能异常，系统仍可降级运行，存在轻微使用障碍但无立即业务影响。	到场时间（自确认上门服务起开始） 48 小时内	到场时间（自确认上门服务起开始） 72 小时内
-------------------	------------------------------------	----------------------------	----------------------------

2.3.2 维修故障产品

- (1) 维修或更换故障部件，**保修内或购买无忧保障服务，更换配件人工费及差旅费免收；**
- (2) 如维修服务无法在短时间内完成，公司将根据实际情况提供备件、或临时应急方案。

2.3.3 巡检与保养

序号	无忧保障服务设备保养内容(每年 1 次)
1	● 扫描仪光感条、搓纸轮清洁及保养
2	● 设备传感器清洁保养
3	● 设备夹爪润滑及清洁保养
4	● 打印机喷嘴清洁机保养
5	● 夹爪夹片保养
6	● 夹爪参数校正
7	● 传感器放大器阈值校准
8	● 机械臂三轴润滑和保养
9	● 导轨润滑和保养
10	● 电控锁板检测和保养
11	● 设备外观清洁
12	● 触摸屏校准和保养
13	● 整机线路检测和保养

序号	无忧保障服务设备巡检内容(每年 1 次)
1	● 电路检查:检测供电电压，检测机器运行电压及运行电流是否在额定范围内；
2	● 检查线路连接点并紧固，电源连接、屏幕显示器连接等

3	● 检查机器运行有无异常声音。
4	● 散热器是否正常运行
5	● 扫描影像清晰无黑线，因为粘贴胶水遗留导致，需清理扫描仪光感条
6	● 打印文件清晰，是否有断续
7	● 夹爪运行流畅度，是否因潮湿生锈导致运行不通畅
8	● 柜门及门锁检查是否正常可关闭及自动弹出
9	● 仓位、归档箱位置准确度检测
10	● 机械臂三轴位置准确度检测

3. 非质保服务项目

以下收费服务项目不包含在无忧质保服务范围内，需单独收费，具体收费报价需双方依据实际情况进行评估

- (1) 因甲方自身原因引发的系统宕机，具体涵盖网络切换、安全策略调整、防火墙设置变更等操作导致的系统故障。
- (2) 因甲方服务器变更，切换过程中产生的各类问题及相关费用。
- (3) 因甲方进行对接系统切换（如已对接财务系统，因甲方原因更换财务系统导致已对接接口无法继续使用等）所引发的一系列状况。
- (4) 甲方因位置变动，致使收单机迁移所产生的物流运输费用、人工搬运用费，以及服务器重新部署（若涉及）所涉及的各项费用。
- (5) 因甲方原因导致的软件系统类故障恢复（包括但不限于系统重装等），如甲方自行修改软件代码、配置文件或数据库结构，导致系统崩溃或功能异常；自行迁移数据时操作失误，造成数据损坏，甲方人员故意破坏系统（如删除关键文件、植入恶意代码）；

本方案自下发之日起执行，未尽事宜由双方协商解决，执行周期为 12 个月。

深圳市妙想互联科技有限公司

2025 年 5 月 20 日