

昂楷科技售后服务承诺函

1. 保修期限

自购买之日开始计算，保修期限为 一 年；在保修期内，制造方承诺提供包括热线技术指导、扩容设计咨询、电子文档资料技术支持、远程技术支持、电话在线技术支持、系统升级等各种技术服务。

超过保修期限的，使用方如购买产品维保，将继续提供产品的升级、技术支持等各种服务，如未购买产品维保，产品可以继续使用，但不可享受产品升级、技术支持等服务。

在正常维保期内，如使用方遇到需要升级或技术改造的问题，制造方将免费提供相应的技术支持作保障。

2. 服务承诺

(1) 电话回访服务

制造方承诺对客户使用情况进行不定期电话回访服务，如遇问题将提升为技术支持服务，确保系统的正常安全运行。

(2) 保修措施

保修方式：7*24 免费在线技术支持和上门保修服务。

保修响应和处理时间：在保修期内或已购买维保，制造方在接到使用方通知后，在 1 小时内响应使用方的请求，4 小时内提出解决方案，并通过电话联网或其它远程方式解决问题。

现场技术服务：在通过电话或远程技术支持仍无法解决的情况下，制造方工程师将在 24 小时内赶往使用方进行现场技术支持，如遇硬件故障不能在现场修复，将免费提供同型号的备件或备机使用，直至硬件故障解决，保障系统的正常运行。

