

天视通质量委员会

天视通售后服务标准

V1.3

编制：供应链

审核：温新峰

批准：温新峰

修订记录

表格 1 修订记录

NO	年 月 日	审核	页码	改定内容 理由	修订版次
1	2015.08.12		全	新增	1.0
2	2016-09-30	王敏	3、5、6、 7、10	1、明确 7 工作日维修期产品 2、明确一些不保修情况 3、增加互动联系方式 4、明确返修设备寄送要求	1.1
3	2018-8-1	温新峰	2、3、5、 8、9、 10、11	1. 修改部分产品的维修期限承诺 2. 新增新产品的维修期限承诺和保修承诺 3. 更新联系方式 4. 修改返修设备寄送要求	1.2
4	2019-12-28	朱铭	4、10	1. 修改保修期限 2. 规范客户群体 3. NVR 只维修不良主板 4. 更新联系方式	1.3
备注:					

本准则承诺：在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）通过正规渠道购买我司安防产品，出现保修范围以内的故障时，我司服务机构都有责任为您提供保修服务。

所有天视通服务网点及授权服务机构都必须遵从此标准，深圳市天视通技术有限公司总部负责监督，接受处理客户投诉和建议。

1 免费快修服务：

天视通公司为保修期内的天视通产品提供免费快修服务，在维修期限承诺内未修复的一律免费更换处理。

针对大批量一次性返修客户，通过协商交期并承诺，不在以下承诺维修期限范围。

维修期以售后收到返修设备到修好发出时间计算，不包含运输所用时间；

1.1 维修期限承诺：

产品分类	产品型号	维修期限
IPC TH/TD/TW/TR/TB 系列	全系列 IP 模组， 所有一体模组	6 个工作日
IPC 非常规产品	所有定制类产品 IP 模组	10 个工作日
NVR 常规产品	所有系列 NVR 主板	6 个工作日

1.2 保修期限承诺：

保修期以您购机之日（以购机原始凭证的日期为准）算起

产品类型	保修期限
IPC 产品 TH/TD/TW/TR/TB 系列	12 个月
NVR 主板及裸机 TS 系列	12 个月
IPC 非常规模组（定制产品）	12 个月

说明：

① 原始购机凭证日期与生产时间存在差异时，以原始购机凭证日期为准；

② 随机促销产品以及独立销售的或非标配类的产品的保修政策，请参考促销产品和独立销售的或非标配类的产品对应的保修凭证；

③ 特殊项目产品，演示机转销售的，保修期以购销合同为准；

④ 收货时发现的机箱面板等变形、脱落问题，可以提供整机免费更换服务，销售到终端用户时发现的机箱、面板变形、脱落等问题，提供有偿更换服务；气柱袋、线材、包装纸箱可以提供无理由免费更换服务；

注意：NVR 所有整机，天视通售后只维修不良主板，不接受整机寄回维修。

2 有偿维修服务：

属下列情况之一的，不提享受免费快修服务，我公司按照《天视通有偿服务收费标准》相关规定收取相应费用，维修期限规实际情况而定。

2.1 总则

- 1) 超出保修期限的；
- 2) 无法提供有效购货凭证或者凭证上的产品型号或编号不产品实物不相符合的；

- 3) 设备标贴、序号、防伪标记模糊不清、破损、涂改、无法辨识的；
- 4) 未按产品使用要求使用、维护、保管而导致故障或损坏的，如：坠落、挤压、高温、腐蚀、异物进入、不良用电环境、不当操作等造成的设备损坏、变形、插件脱落、器件焊盘脱落、烧坏等故障；
- 5) 因使用盗版、非标准、自编或第三方未公开发行的软件导致产品不能正常使用的；
- 6) 因自然灾害、或争、雷击等不可抗力因素而导致故障或损坏的；
- 7) 因未经授权服务机构及其人员确认的自行改制、修理、安装造成产品故障或损坏的；

2.2 重点说明：

以下情况均不在正常保修范围内，未列出的按“2.1 总则”执行

- 1) 因安装固定架等拧螺丝用力过度，使主板器件焊盘脱落的
- 2) 用力过度导致接线座子焊盘脱落的
- 3) 主板变形、断裂、多处器件撞件、有器件焊盘脱落的
- 4) 因拆卸主控散热片等导致主控焊盘脱落的
- 5) 外观损伤或破损，如外壳断裂、变形，玻璃破损，尾线剪断等；
- 6) 主板有明显烧坏痕迹的
- 7) 主板上主控芯片、FLASH 芯片、AD 芯片、VGA 芯片等主要芯片严重烧坏或击穿的

3 服务方式

3.1 全国联保，就近服务

我公司产品实行全国范围联保。为获得便捷、高效的服务，建议您选择距离您故障机最近的服务网点以及授权服务机构获得服务。

3.2 客户咨询服务

总部服务热线：0755-86375432

服务 QQ: 1926063243

热线电话：4001690280

3.3 服务时间：

5 天 * 8 小时工作制，服务网点以及授权的服务机构的正常营业时间是：每周一至周五，8:00~18:00，每天 8 小时，节假日休息。

4 报修流程

当您所使用的产品出现异常时，

- 1) 请先通过电话、QQ 等方式与供应商、本地技术支持或总部客服人员联系。
- 2) 我们服务人员会通过电话向您了解具体产品信息及故障表现，帮您做初步判断。
- 3) 确认为硬件故障，请按服务人员提供的地址及《售后设备寄送要求》(见附录)，送往或寄送到指定的服务网点或授权服务机构进行维修。寄送之前请务必将您重要信息进行备份，以免丢失。
- 4) 我们将根据设备条码、购货凭证及故障情况诊断是否免费维修，若为有偿维修，我们在判断出维修收费标准后通知您，在征得您同意后再进行进一步维修。
- 5) 保修期内设备出现故障，如果特殊情况需要先提供替换产品的，请与您对应的业务经理联系，确定是否给您提供替换产品或配件。提供替换产品或配件前，需签订更换协议，并且在收到替换产品或配件一周内，将故障产品或配件返还给服务网点或授权服务机构，并且确保故障在免费维修范畴内。否则，您有责任按零售价支付更换产品或配件的费用，而且后续不再享受更换服务。
- 6) 本着为双方节约成本的原则，对于返修中产生的运费由发货方负责。

7) 返修流程:



5 注意事项与特别提醒

5.1 注意事项

- 1) 本文件公布的热线号码，可能由于客观因素的变化有所变更。请以我们公司官方网站最新公布的咨询电话号码为准。
- 2) 我们公司所作的上述保修承诺，仅适用于我公司产品出厂时标准配置的部件和配件。您在购买产品时，销售商给您安装的一切非我公司部件或配件，由销售商自行保修，销售商向您做出的所有额外承诺，我公司将不承担责任；请您在购买本产品时向销售商索要书面证明，以保证销售商对您额外承诺的兑现。
- 3) 我公司将在本标准服务承诺范围内为您提供规定的保修服务，如果您有超出本标准保修服务承诺的其他服务需求，请选择服务网点以及授权服务机构的有偿服务。
- 4) 购货发票和凭证、购销合同、购货清单、设备标贴、序列号等是您获得服务的重要凭证，请您妥善保管。在我公司服务网点以及授权服务机构为您提供保修服务时，请您务必出示相关凭证。
- 5) 在送修之前，请您务必及时将您认为重要的信息进行备份，以免丢失。我公司不负责赔偿使用或维修过程中任何因数据丢失而导致的损失。
- 6) 在免费保修期内，我公司服务网点以及授权服务机构为您更换设备或故障部件后，原设备或故障部件由我公司服务网点以及授权服务机构收回并享有所有权。
- 7) 寄送前，请妥善包装，注意防震，谨慎选择寄送方式和运输商并购买运输保险，我公司不承担您在邮递过程中所造成的任何损失。

5.2 特别提醒

- 1) 本承诺仅适用于在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）的深圳市天视通技术有限公司的产品，如果代理制中涉及的产品三包规定与本规定有冲突，以代理制度中的为准。
- 2) 本承诺深圳市天视通电子科技有限公司保留对本承诺的最终解释权。深圳市天视通技术有限公司有权变更、修订本承诺。
- 3) 本承诺自发布之日起实施。

6 服务监督

- 1) 深圳市天视通技术有限公司对所有服务网点和授权服务机构进行监督，接受客户投诉和建议！
- 2) 我公司欢迎每一位客户对我们的服务进行监督，或提出改善建议。深圳市天视通技术有限公司的服务监督联系方式如下：

联系部门：客户服务部

服务电话：0755-86375432

热线电话：4001690280

公司网站：www.tpsee.com

联系地址：深圳市南山区高新中区科文路8号中钢科技园3楼3区

深圳市天视通技术有限公司

2020年9月1日

附录：售后设备寄送要求

为了给您提供更好的服务，我们做几点约定，希望您给予理解和支持，我方不胜感激。

一、在您不知道该怎么办时，务必先联系我们：

- a) 先联系技术支持(电话：4001690280)，能远程解决的尽量远程解决。
- b) 退换货，请先与为您服务的业务员联系，因为只有他才能帮您处理。

二、务必内附清单，包含三类信息：

- a) **服务类型：**是维修、退货、换货、样机归还、借用先发归还中的哪一种。不然会因为不知道能为您做什么而抓狂的；
- b) **设备清单：**写明设备型号，数量，故障。设备型号请填写我方型号，不要填写您自己命名的型号，不然我们会以为今天又走错公司上班了。如果设备较多，故障要写明贴在设备上，否则只能约个时间挨个做全套体检了；
- c) **联系方式：**联系人、电话、收货地址、公司名称。快递单千万不要地址收件人信息不清等问题，快递单 99.9%都是看不清的。

三、友情提醒：

- a) 设备上原有标贴尤其是二维码、条码不要损坏、涂改等，否则不能售后；
- b) 包装要仔细，避免运输途中造成的二次损坏。板与板之间尽量用防静电绵隔开，严禁直接堆叠；
- c) 请使用快递寄送，双方各自承担发货费用；请勿使用非送货上门的物流及货运方式；

记录好快递单号，方便咨询核对, 维修进度电话 18123984682

四、 附售后点地址及联系方式

广东省东莞市长安镇上角上兴路 1 号雅士工业园 C 栋 4 楼（天视通售后部）
联系电话：18123984682