

售后服务手册

尊敬的用户，感谢您购买了本公司销售的朗读（Auge）系列产品，使我们有机会为您提供服务。为了使您更好的使用我们的产品，请您仔细阅读我们的服务手册。

一、服务准则

认认真真做每一件事，诚诚恳恳对每一位用户

服务政策

1、服务工作时间

周一 到 周五

9: 00 ——18: 00（国家法定节假日除外）

2、服务热线及处理时限

● 电话：0571-87139315

● 地址：杭州市文一西路998号五号楼411

售后服务部

● 邮编：310000

当您在产品的使用过程中，有任何关于产品质量、技术等方面的问题，请通过以上方式联系我们，我们的专业人员将为您提供细致的解答和全方位的解决方案。当您对我们的服务有任何意见或建议时，也请及时联系我们，我们将在 3 个工作日内对您提出的问题和意见及时做出答复。

3、保修服务

本公司根据国家的相关三包规定特制定如下标准：

（1）.产品包换服务

- | | |
|----------------|--------------|
| ● 各类基站 | 质保期限为1年，终身维护 |
| ● 朗读（Auge）系列产品 | 质保期限为6年，终身维护 |
| ● 锂电池 | 质保期限为6年 |

在上述约定的期限内，产品在正常使用情况下发生的质量问题，经本公司检测确认为故障产品，都可以享受免费维修或更换服务。人为损坏、自然灾害或操作不当引起的损坏不在质保的范围之内。

（2）.退换货服务

如果您的产品存在任何质量问题，请您在购买之日起七天内联系我们，我们将对产品进行专门检测。如果检测结果表明产品确实存在质量问题，售后服务部将在3个工作日内为您更换相关产品。

4、售前须知

- 1) 首先要确保安装环境三大运营商信号覆盖强度，并选择其中一家的的通讯模块。
- 2) 确定安装的表计的型号及规格，方便快速开展项目对接。

5、有偿服务

如产品在质保期内因用户使用不当造成的产品无法正常使用，售后服务部将根据损坏产品的数量和种类收取一定的费用，实行有偿服务，具体情况如下：

- 1) 用户因使用、维护、保管不当造成的损坏；
- 2) 用户自己或经非授权者擅自拆动所造成的损坏；
- 3) 无保修凭证及有效发票的；

- 4) 保修凭证上产品的名称、型号、编号（或条形码）与被保修产品的名称、型号、编号（或条形码）不符或涂改的
- 5) 因不可抗力，自然灾害造成损坏的。

注：本公司保留对售后服务条款的最终解释权

6、系统升级服务

平台升级，免费给代理商提供最新版本的软件及平台，不收取任何费用。

7、培训机制

本公司安排技术人员对代理商技术人员进行必要的知识培训和操作培训，使其能够完成安装、调试设备、使用平台功能、常见故障设备处理技能，学会为止并且不定期举行培训。

二、交货时间、地方和方式及安全责任

1、交货时间：本产品根据代理商实际需要进行分批供货、交货，代理商将需供货数量、送货地点通知本公司，本公司在接到代理商通知后8天内送达代理商项目现场指定地点

2、交货地方：代理商指定地点。本公司在货物发运前15天将准备发运的货物名称、规格、数量、包装箱件数、每件包装箱的尺码、毛重及对货物的卸车、贮存的特殊要求通知代理商。在每件包装箱上明显地标注下列标记：1) 收货人：2) 产品名称：3) 合同号：4) 品目号和箱号：5) 到达站或到货地点：6) 外形尺寸（长*宽*高），以厘米计：7) 毛重、净重（公斤）：8) 不包装的金属结构件应将唛头标签系牢在结构件上：9) 乙方应根据货物特点，在包装箱上标明“小心轻放”、“请勿倒置”、“防潮”等字样和吊装标记。

3、交货方式：货物采用送货方式，无论多少，采用何种运输方式，采取何种包装，完整安全按时送达代理商指定地点

4、安全责任：本公司承担货物在运输过程、装卸货物的毁损、灭失等和发生人身伤亡事故等风险和安全责任，并承担一切经济损失和法律责任。

三、 常见故障分析

1、问：设备安装之后是否可以重新安装到其它表上使用？

答：设备安装之后不可私自安装到其它表计上使用。

2、问：设备运行之后没有识别结果？

答： 登录智读平台，查看右上角有无异常消息提示，并联系客服处理。

3、问：电源灯常亮

答：重启设备。如重启设备后情况没有改善，请联系客服更换设备。

4、问：设备未启动？

答：重启设备，如设备未启动或电源灯出现断续发亮的现象，则为电池电量不足，需更换电池。如重启后能够正常运行，联系客服，排查原因。

产品保修卡回执单

尊敬的用户：

为保证您的权利，确保我们为您提供完善的售后服务，请务必认真阅读售后服务手册后，仔细填写产品保修卡回执单。

一、用户填写

用户名称：_____ 联系人姓名_____

联系地址：_____ 邮编：_____

联系电话：_____

购买产品数量：_____ 购买日期：_____

购买产品型号详单：_____

二、经销商填写

经销商名称：_____ 联系电话：_____

经销商地址（加盖服务专用章）：_____

保修卡使用说明：

- 1、 请准确填写产品保修卡；
- 2、 此卡将作为用户享受服务的唯一凭证；
- 3、 此保修卡须加盖我公司认可的销售服务专印章方为有效。