

## 附表 1-产品售后政策

### 适用范围

适用于您购买的我司所有课堂互动反馈产品，包括所有答题器，基站，及其他配件。

#### 您可以享受我们以下售后服务

- 产品换货（免费）：您购买的硬件产品自到货之日起 **30 天** 内，出现非人为质量问题，经我司检验确认后，享有产品换货服务。
- 产品维修（免费）：您购买的硬件产品在质保期内，出现非人为质量问题，经我司检验确认后，享有免费维修服务。详情见售后服务细则。
- 产品维修（收费）：您购买的硬件产品，超过质保期的，或人为损坏的，享有收费维修服务。详情见售后服务细则。
- 产品检修（收费）：您购买硬件产品（不含电池及其他配件）质保期内，享有定期发回检修服务。
- 基站升级（收费）：您购买的小基站（EA1000）质保期内，享有升级为 WIFI 大基站（EA4200W）的升级服务。

### 售后服务条款细则

答题器	整机及主要部件（不含电池）自出货之日起，享有 <b>2 年</b> 质保期。 答题器可维修主要部件包括： <b>面膜，外壳，按键，液晶屏，主板。</b>
基站	整机及主要部件（不含电池）自出货之日起享有 <b>2 年</b> 质保期。 基站可维修主要部件包括： <b>外壳，开关按键，天线接口，主板。</b>
配件	自出货之日起享有 <b>1 年</b> 质保期。 配件包括： <b>便携包、USB 延长线、充电线、硬件产品中所含锂电池</b>

#### 答题器收费标准

液晶屏	面膜	外壳	主板
25 元	15 元	15 元	30 元

以下人为损坏情况，按照以下标准收费维修

#### 基站收费标准

基站	外壳	接口插槽	开关按钮	电池	主板
小基站	30 元	-	-	-	60 元
大基站	35 元	35 元	35 元	80 元	80 元

#### 产品检修收费标准

校区提前 1 月报备检修计划给厂家，厂家按照生产进度排单。所有检修

购买时间	普通检测		清洁	更换电池	产品维修
	≤400 只	>400 只			
18 年 5 月前	100 元	0.25 元/只	0.25/只	4.5 元/只	按维修收费标准
18 年 5 月后	1200 元	3 元/只	1 元/只	4.5 元/只	按维修收费标准

备注：自 2018 年 5 月后答题器采用新的价格体系，不再享受之前的检修价格，5 月后购买的答题器检修价格调整如上。

#### 基站升级收费标准

折旧费	产品差价	工时成本
年 20% 算，不足 1 年，按 1 年算	EA4200W 售价-EA1000 售价	500 元/人/天

工时成本：按产线升级所耗费的人工成本计算，售后服务、财务服务等其他成本不做额外核算。

### 售后服务流程

- 硬件产品到货之日起 30 天内为开箱检测阶段，请您收到货品后及时开箱检测。
- 若您发现所购产品有任何问题，请先联系我们以确认问题，我们将指导您进行下一步操作，以享受您的售后权益。
- 若您的问题不包含在上述服务条款中，请联系我们，我们将根据您的情况酌情处理。
- 检修/维修/升级工时：5000 以内产品，自我司收到产品之日后算起 **15 个工作日** 内发回。大于 5000 产品，以我司最终评估工时为准。
- 厂家每次更新或有优惠的时候需提前对校区负责人进行告

## 附表 2-收费维修范围说明

### 收费维修范围说明

质保外及以下人为损坏的产品，按照售后政策中的收费标准，收费维修。

#### ● 保管不当造成的损坏和腐蚀

设备宜存储在干燥通风的环境中，存储温度范围-22~55 摄氏度。

由于潮湿，或高温、低温等环境因素造成的损坏和腐蚀，不在免费售后维修范围内



#### ● 人为外力造成的损坏

使用过程中，避免产品被硬物刮刻。因此导致的外观或功能损坏，不在免费售后范围内。如：使用笔/刀具在液晶屏上刻字等，或其他外力导致的损坏。

注：液晶显示断笔，无任何外观异常的，可视为非人为损坏。质保期内仍享有免费维修的服务。

#### ● 私自拆开设备

使用过程中，不允许私自拆开产品设备。如揭开面膜，打开外壳，拧开螺丝，拆卸设备元器件等。因此导致的产品异常，不在免费售后范围内。



#### ● 超出售后服务质保期限

我司凭产品 SN 确认产品质保期限，由于 SN 被涂抹等，无法识别质保期限的，视为质保外收费维修。

#### ● 电池保管不当导致放电或事故

电池堆叠，或者随意堆放在一起，会导致电池短路发热，异常放电，甚至会造成电池破裂或起火的危险。

电池单独存放时，需放置在厂家发货的托盘中。未按要求存放，导致放电或发生事故的，不在免费质保范围内。



附表 3-产品改善说明

改善时间	改善类型	改善说明	改善效果
2017-10-30	外观/性能改善	将原有鼓包按键面膜更改为锅仔平面按键面膜，产品型号更改为 S53，2017-10-30 之后出货的产品，为锅仔平面按键。	提升耐刮性提升 25 倍，使用寿命是原有鼓包按键面膜的 3-4 倍
2017-10-30	性能改善	原有鼓包按键面膜，改善工艺，外观不变，使用双层工艺面膜。2017-10-30 之后售后更换的面膜为全新工艺面膜。	提升耐刮性提升 20 倍，使用寿命提高
2018-5-2	外观改善	答题器、小基站、大基站增加镭雕套号+SN，原有标签贴纸保持不变	防止标签撕毁后，套装拿错，找不到原有套装
2018-5-10	售后改善	提供问题反馈网站，老师可在网站上反馈答题器相关的问题。厂家 24 小时内回复。 <a href="http://www.lanvote.com/afterService.html">http://www.lanvote.com/afterService.html</a>	老师可直接向厂家反馈问题，可在网页上下载最新的售后相关文档